

## Reclami

Solo attraverso lo scambio con i nostri clienti e le nostre clienti possiamo continuare ad ottimizzare i nostri prodotti e servizi!

Sfrutti l'occasione di farci pervenire i Suoi **riscontri o reclami** online alla pagina [www.europaeische.at/service/feedback-und-beschwerde](http://www.europaeische.at/service/feedback-und-beschwerde) o si rivolga al nostro Ufficio Reclami via e-mail ([beschwerde@europaeische.at](mailto:beschwerde@europaeische.at)) o per posta (Europäische Reiseversicherung AG, z.Hd. Beschwerdestelle, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien). La possibilità di presentare un reclamo non pregiudica il Suo diritto di adire le vie legali.

La preghiamo di indicare sempre i Suoi dati personali. Più informazioni fornisce (numero di polizza e/o del sinistro, ecc.), più saremo in grado di fornire una risposta migliore e personalizzata alla Sua richiesta.

### Informazioni sulla procedura di gestione dei reclami

#### Per noi è importante offrire sempre un servizio di prima classe!

Raccogliamo tutte le informazioni necessarie per la soluzione dei reclami e li comunichiamo alla persona che presenta il reclamo, per iscritto o per via telematica all'indirizzo indicato. Per motivi di tutela dei dati può essere necessaria da parte nostra una verifica dell'identità della persona che presenta il reclamo.

Indichiamo (ove necessario), le eventuali informazioni aggiuntive che ci servono per la gestione della procedura. Il reclamo viene **aperto immediatamente**, il tempo di elaborazione richiede normalmente non più di 15 giorni lavorativi dal ricevimento di tutte le informazioni necessarie alla sua elaborazione dalla persona che presenta il reclamo. Potrebbero essere richiesti tempi più lunghi nel caso in cui la risposta ad un reclamo richieda numerose indagini o valutazioni; la persona che presenta il reclamo riceverà in questo caso un report intermedio e (se possibile) un'indicazione dei tempi necessari per la conclusione della procedura.

Se la conclusione della procedura non risponde appieno alle richieste della persona che presenta il reclamo, Europäische Reiseversicherung motiverà la propria posizione. Qualora non sia possibile raggiungere una soluzione soddisfacente per la persona che presenta il reclamo, nonostante una precisa analisi e valutazione, è possibile rivolgersi ai seguenti enti:

- **Association of Austrian Insurance Companies** ([www.vvo.at](http://www.vvo.at)), Schwarzenbergplatz 7, 1030 Vienna
- **Arbitration body for consumer business** ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)). Le imprese non sono obbligate a partecipare.
- **Ufficio Reclami Assicurativi del Ministero federale degli affari sociali, della salute e della tutela dei consumatori:** Versicherungsbeschwerdestelle im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Vienna; E-Mail: [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at)

Per le transazioni concluse online è possibile rivolgersi anche:

- All'**Internet Ombudsmann** ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) a alla
- Piattaforma Internet dell'Unione Europea per **la risoluzione delle controversie online** ([ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr))

Si noti che l'**autorità di controllo responsabile** è l'ente di controllo austriaco per il mercato finanziario **FMA Österreichische Finanzmarktaufsicht** ([www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Vienna.