

INDICAZIONI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Se non sei soddisfatto dei nostri servizi, o dei comportamenti dei nostri collaboratori, puoi presentare un formale reclamo a Toyota Insurance Management SE o all'impresa assicurativa preponente.

Con riferimento a Toyota Insurance Management SE puoi utilizzare uno dei seguenti canali:

- a) modulo on line presente nella sezione Contattaci: <https://www.toyota-im.it/it/contattaci.cfm>
- b) posta elettronica ordinaria: reclami@toyota-im.com
- c) posta elettronica certificata (PEC): toyotainsurancemanagementitaly@legalmail.it
- d) raccomandata a/r: Ufficio Reclami - Toyota Insurance Management SE, Via Kiicro Toyoda, 2 - 00148 Roma.

Provvederemo a risponderti nel più breve tempo possibile e comunque entro 45 giorni, come previsto dalla normativa vigente in materia.

Con riferimento ai reclami di competenza delle imprese assicurative, puoi inviare i reclami direttamente a queste ultime:

- Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE - Ufficio Reclami - Via Kiicro Toyoda, n.2 00148 Roma - e-mail: reclami@aioinissaydowa.eu - con riferimento ad eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE.
- Europ Assistance Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano; fax 02.58.47.71.28 - pec reclami@pec.europassistance.it - e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it - con riferimento ad eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con Europ Assistance Italia S.p.A.
- Chubb European Group SE - Ufficio Reclami - Via Fabio Filzi, n. 29 - 20124 Milano Tel. 02.27095430 - e-mail ufficio.reclami@chubb.com - pec ufficio.reclami@pec.chubb.com con riferimento ad eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con Chubb European Group SE
- Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami - Via Lanzo, 29 10071 - Borgaro Torinese (TO) - Tel: 011 4518744 Fax: 011 4518730 e-mail: reclami@nobisassicurazioni.it - con riferimento ad eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A

Non saranno considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto, per le quali vi invitiamo ad utilizzare i canali dedicati all'Assistenza Clienti.

Toyota Insurance Management SE

Sede secondaria italiana

Via Kiicro Toyoda, 2 - 00148 Roma.

T+39 06 62292910 12

www.toyota-im.it

Cod. Fisc. / Partita IVA / Iscr. al Registro Imprese di Roma n. 09368451002, REA di Roma n. 1158744. Iscritta nell'Elenco Annesso al R.U.I. tenuto presso l'IVASS, al n. UE00010813. Sede secondaria italiana di Toyota Insurance Management SE con Sede Legale in Toyota-Allee 5, 50858 Köln, Germany, Cap.Soc. Euro 165.000. i.v.

Per poter dare seguito al reclamo, nello stesso devono essere indicati i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo, e eventuale recapito telefonico del reclamante
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela
- elementi che consentano un'esatta individuazione del prodotto o servizio oggetto di reclamo (es. n. di polizza, n. di sinistro, targa del mezzo)
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze

Ti informiamo, inoltre, che qualora non fossi soddisfatto della risposta al tuo reclamo, o in caso di mancato riscontro entro 45 giorni, potrai rivolgerti all'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni Private (IVASS), presentando un reclamo corredato di tutta la documentazione, attraverso i seguenti canali:

- posta: IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma, Italy.
- pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it
- fax: 06.42.133.206.

Inoltre il reclamante può ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo previsti dalla normativa vigente e indicati nei DIP aggiuntivi dei singoli prodotti.

Avvertenze

I reclami non indirizzati all'Ufficio Reclami (es. ad altri uffici di Toyota Insurance Management SE, ad altre società del Gruppo Toyota, quali ad esempio, Toyota Motor Italia) potrebbero non essere trattati.

Toyota Insurance Management SE, non tratterà inoltre eventuali segnalazioni o lamentele aventi ad oggetto anomalie o malfunzionamenti di autovetture ovvero contratti di compravendita di autovetture.

Toyota Insurance Management SE

Sede secondaria italiana

Via Kiiciro Toyoda, 2 – 00148 Roma.

T+39 06 62292910 12

www.toyota-im.it

Cod. Fisc. / Partita IVA / Iscr. al Registro Imprese di Roma n. 09368451002, REA di Roma n. 1158744. Iscritta nell'Elenco Annesso al R.U.I. tenuto presso l'IVASS, al n. UE00010813. Sede secondaria italiana di Toyota Insurance Management SE con Sede Legale in Toyota-Allee 5, 50858 Köln, Germany, Cap.Soc. Euro 165.000. i.v.