GRUPPO QUANTUM

Modalità di presentazione dei reclami

Per garantire trasparenza e un servizio di qualità, vi informiamo sulle modalità di gestione dei reclami:

1. **Come presentare un reclamo**:
   - Direttamente in agenzia: mediante compilazione del modulo disponibile presso i nostri uffici
   - Via email: all'indirizzo quantummga@pec.it, specificando nell'oggetto "RECLAMO"
   - Via posta: inviando comunicazione scritta alla sede dell'agenzia in Viale Sarca 336, 20126 Milano
   - Telefonicamente: al numero +39 02 – 83623900, con successiva conferma scritta

2. **Informazioni da includere nel reclamo**:
   - Dati identificativi del reclamante (nome, cognome, recapiti)
   - Numero di polizza e/o di sinistro (se disponibile)
   - Descrizione chiara e dettagliata dei motivi del reclamo
   - Eventuale documentazione a supporto

Gestione e tempistiche
Quantum MGA si impegna a:
- Fornire riscontro al reclamo entro 45 giorni dalla ricezione
- Comunicare al reclamante l'esito del reclamo in forma scritta
- Illustrare i provvedimenti adottati per risolvere la problematica segnalata

In caso di insoddisfazione
Se non siete soddisfatti dell'esito del reclamo o in assenza di riscontro nei termini previsti, potete rivolgervi a:

- **IVASS** (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)
  - Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma
  - Fax: 06.42133206
  - PEC: ivass@pec.ivass.it
  - Utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito www.ivass.it

- **Sistema alternativo di risoluzione delle controversie**:
  - Mediazione presso organismo iscritto nel registro del Ministero della Giustizia
  - Negoziazione assistita tramite richiesta del proprio avvocato alla compagnia

Per le procedure specifiche di ciascuna compagnia rappresentata, si prega di consultare la documentazione contrattuale di polizza o rivolgersi al nostro personale.

QUANTUM MGA SRL

QUANTUM MGA Srl
Sede Legale e Direzione Generale: Viale Sarca 336 – 20126 Milano, Italy
Tel: +39 02 83 62 39 00 – Fax: +39 02 92 85 39 14 – Email: info@gruppoquantum.eu - Pec: quantummga@pec.it
www.gruppoquantum.eu