

## SITO WEB

### RECLAMI

#### Come comunicare un reclamo

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016 (*"Procedura di presentazione dei reclami all'Isvap e la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione"*), che modifica il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, introduce un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

Definizione di "reclamo": una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, devono essere inviati per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente.

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente sono i seguenti:

**- Allianz tramite una delle modalità di seguito riportata:**

- a) o Form on line dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito [www.Allianz.it](http://www.Allianz.it)
- b) o E.mail indirizzata alla casella [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- c) o Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano Italia
- d) Il numero verde 800 68 68 68 - Opzione 5 - è a disposizione del Reclamante per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo o informazioni sullo stato del reclamo o per ottenere chiarimenti ed indicazioni sullo stato del reclamo

**- AGA INTERNATIONAL S.A. – RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA**

P.le Lodi 3 - 20137 MILANO (Italia)

fax: +39 02 26 624 008 e-mail: [Quality@allianz-assistance.it](mailto:Quality@allianz-assistance.it)

**-Aviva Italia spa** Funzione reclami Via Scarsellini 14, 20161 Milano TEL 0227751 FAX 022775245

E-MAIL RECLAMI : [cureclami@aviva.com](mailto:cureclami@aviva.com)

**-Tua Assicurazioni spa** servizio reclami c/o Societa' Cattolica di Assicurazione – Societa' Cooperativa-Servizio reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande n.16 -37126 Verona Italia

fax 02/2773470 Pec: [tuaassicurazioni@pec.it](mailto:tuaassicurazioni@pec.it) , email: [reclami@tuaassicurazioni.it](mailto:reclami@tuaassicurazioni.it)

**- Tutela Legale spa** -Funzione Reclami -Via podgora 15,20122 Milano o [reclami@tutelalegalespa.it](mailto:reclami@tutelalegalespa.it), tel.0289600700, fax 0289600719

L'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario dovrà seguire le modalità ed essere indirizzato ai seguenti recapiti: [reclami@assicurazioniefinanza.it](mailto:reclami@assicurazioniefinanza.it) **o spedire ad Assicurazioni & Finanza Enrico Lucato - Davide Terren snc via Festari 15 36078 Valdagno (VI)**

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto, fatte salve le eventuali sospensioni del termine previste dalla legge), può rivolgersi **all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma**, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente nonché avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

In caso di rapporti di libera collaborazione, ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n. 179/2012 convertito in Legge n. 221/2012, la procedura per la presentazione dei reclami è di seguito evidenziata:

**- ITAS Mutua (oppure ITAS Assicurazioni S.p.A)**

**Servizio Reclami Piazza delle Donne Lavoratrici 2 - 38123 Trento**  
**fax 0461 891840 oppure e-mail: [reclami@gruppoitas.it](mailto:reclami@gruppoitas.it)**

avendo cura di indicare i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;

- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze

**- UNIPOLSAI SPA** sUNIPOLSAI Assicurazioni S.p.A. - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti - Via della Unione

Europea 3/B-20097 San Donato Milanese (MI) - Fax: 02 51815353 - [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it) E-mail:

[reclami@unipolsai.it](mailto:reclami@unipolsai.it)

**- UCA Ass.ne spese legali e peritali S.p.A.** - Ufficio Servizio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino - Fax: 011 5621563

**E-mail: [reclami@ucaspa.com](mailto:reclami@ucaspa.com)**

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono riportare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

È possibile scaricare l'apposito modulo IVASS:

[http://www.ivass.it/ivass\\_cms/docs/F2180/Allegato2\\_Guida%20ai%20reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf)

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito

internet: [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)).

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- la perizia contrattuale
- l'arbitrato

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita così come introdotta dalla Legge n. 162/2014 (in vigore dal 9 febbraio 2015)
- la mediazione obbligatoria nelle fattispecie previste dalla Legge n. 98/2013 (in vigore dal 20 settembre 2013)