

Reclami

Il cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo per scritto all'intermediario o all'impresa preponente.

L'agente trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI gestiscono i reclami di propria pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e trasmettono senza ritardo all'impresa interessata i reclami relativi al comportamento della medesima, dandone contestuale notizia al reclamante.

In caso di rapporto di libera collaborazione, l'intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all'intermediario emittente, dandone contestuale notizia al reclamante. La procedura segue come indicato ai paragrafi precedenti.

Le imprese preponenti forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'agente la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'agente medesimo.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Gli interessati hanno facoltà di presentare direttamente all'IVASS:

1) i reclami già presentati direttamente all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di assenza di riscontro entro i termini di regolamento ovvero qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo;

2) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere (in questo caso è inoltre possibile presentare reclamo direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET; il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm);

3) i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis del decreto legislativo 206/2005 (Codice del consumo) relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito "IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma" oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf.

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente, quali:

- la conciliazione paritetica: in caso di controversia relativa ad un sinistro r.c. auto con

risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle

Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA);

- la mediazione civile disciplinata dal d. lgs. 28/2010;
- la negoziazione assistita da uno o più avvocati ai sensi del d.l. 132/2014;
- l'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. c.p.c., nel caso la competenza arbitrale sia

prevista da una o più clausole del contratto di assicurazione.

Il contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

In relazione al contratto proposto la procedura e la modalità di presentazione o inoltro dei reclami è la seguente:

- Allianz spa, Allianz Global Life tramite una delle modalità di seguito riportata:

- o Form on line dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito www.Allianz.it
- o E.mail indirizzata alla casella reclami@allianz.it
- o Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 Milano - 20145 Milano Italia
- 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

- Allianz Leben Versicherungs-AG

- Form dedicato alla presentazione di un reclamo
- Lettera indirizzata a: Allianz Leben-AG, Sede secondaria in Italia, Pronto Allianz - Servizio Clienti, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano
- Il numero verde 800 183 381 è a disposizione dei Clienti per: • informazioni sullo stato del reclamo o informazioni preventive per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo

Nel caso in cui il reclamo presentato ad Allianz Leben-AG abbia esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'Autorità di vigilanza tedesca Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, email: poststelle@bafin.de, sito internet: www.bafin.de.

- AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia

Servizio Qualità Casella Postale: 81 Via Cordusio, 4 20123 - Milano

Postaelettronica: reclamiAWP@allianz.com

Fax: +39 02 26 62 4008

-Aviva Italia spa Funzione reclami Via Scarsellini 14, 20161 Milano TEL 0227751 FAX 022775245 E-MAIL RECLAMI : reclami.danni@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 , email: reclami@tuaassicurazioni.it

-Tutela Legale spa -Funzione Reclami -Via podgora 15,20122 Milano o
reclami@tutelalegalespa.it, tel 0289600700, fax 0289600719

- Intermediario ASSICURAZIONI & FINANZA E.LUCATO-D.TERREN SNC- L'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario dovra' seguire le modalita' ed essere indirizzati ai seguenti recapiti: reclami@assicurazioniefinanza.it, fax 0445406863;

In caso di rapporti di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art.22, comma 10 D.L. 17912 convertito in Legge 221/12, la procedura per la presentazione dei reclami e' 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

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 - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti -Via della Unione Europea 3/B- 20097 San Donato Milanese (MI) - Fax: 02 51815353 - www.unipolsai.it E-mail: 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