

INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

(art. 10-*decies* Reg. ISVAP 24/2008)

Un “reclamo” è 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 al RUI, 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.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente.

L’intermediario 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.

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’intermediario la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l’intermediario medesimo.

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 è gestita secondo le regole applicabili a seconda della sezione del RUI di appartenenza dell’intermediario emittente.

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.

Per i soli reclami attinenti alla corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID), in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi alla CONSOB, via G.B. Martini 3, 00198 Roma, PEC: consob@pec.consob.it, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e del riscontro fornito dalla stessa. Informazioni sulle modalità di invio sono disponibili nel sito www.consob.it.

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, 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.

Modalità per l'inoltro dei reclami all'intermediario:

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

Individuazione dei soggetti competenti alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:

Imprese di assicurazione

- **Allianz S.p.A. E Allianz Global Life:** <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>

oppure via posta a Pronto Allianz-Servizio Cliente- Piazza Tre Torri, 3- 20145- MILANO

oppure tramite casella di posta elettronica reclami@allianz.it

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.

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

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

Posta elettronica: reclamiAWP@allianz.com

Fax: +39 02 26 62 4008

- **Tutela Legale S.p.A.:** Tutela Legale S.p.A. | Funzione Reclami-Corso di Porta Nuova, 34 – 20121 MILANO E-mail: reclami@tutelalegale.it Fax: 02 89600719

- **AXA Assicurazioni S.p.A :** modulo di richiesta online su sito internet www.axa.it “sezione Contatti”

- mail: reclami@axa.it

- pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it

- posta: c.a Reclami Corso Como, 17 - 20154 Milano

- ZURICH INSURANCE EUROPE AG (già Zurich Insurance Plc)

- ZURICH INSURANCE COMPANY LTD RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA

All'attenzione dell'Ufficio Gestione Reclami ai seguenti recapiti:

- tramite posta all'indirizzo Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano

- tramite EMAIL all'indirizzo reclami@zurich.it

- tramite PEC all'indirizzo reclami@pec.zurich.it

È altresì possibile inviare il reclamo tramite il sito internet con l'apposito form

Al link <https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo>