

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 nei termini di seguito rappresentati.

1) Informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all’impresa e le modalità di comunicazione; indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell’impresa incaricata dell’esame dei reclami e relativi recapiti.	
Per i reclami relativi alla Compagnia Allianz s.p.a.	
Scrivendo a:	Allianz S.p.A – Pronto Allianz Servizio Clienti – Corso Italia 23 – 20122 Milano MI
Inviando una e-mail all’indirizzo:	reclami@allianz.it
Compilando il modulo on line sul sito:	www.allianz.it/reclami
Si ricorda che:	
<ul style="list-style-type: none">- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all’Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);- le informazioni relative all’inoltro dei reclami per il tramite dell’intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).	
Per i reclami relativi alla Compagnia AWP P&C S.A.	
Scrivendo a:	AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Qualità

	Via Cordusio, 4, 20123 – Milano
Inviando un fax al numero:	02.26.62.4008
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclamiAWP@allianz.com
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
Per i reclami relativi alla Compagnia ALLIANZ GLOBAL LIFE LIMITED	
Scrivendo a:	Allianz Global Life dac – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz Servizio Clienti - Corso Italia 23 - 20122 Milano
Compilando il modulo on line sul sito:	www.allianz.it/reclami
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@allianz.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
Per i reclami relativi alla Compagnia ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY SE	
Scrivendo a:	Allianz Global Corporate & Specialty SE - Pronto Allianz Servizio Clienti - Corso Italia n. 23, 20122 Milano
Compilando il modulo on line sul sito:	www.allianz.it/reclami
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@allianz.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti 	

transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);

- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Compagnia Das Assicurazioni s.p.a.

Scrivendo a:	Das Assicurazioni S.p.A. – Servizio Clienti - Via Enrico Fermi, 9/B - 37135 VERONA - VR
Inviando un fax al numero:	045/8351025
Inviando una e-mail all'indirizzo:	servizio.clienti@pec.das.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A.

Scrivendo a:	HELVETIA Compagnia Svizzera d'Assicurazioni – Ufficio reclami, Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano
Inviando un fax al numero:	02/5351794
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@helvetia.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Compagnia Tutela Legale s.p.a.

Scrivendo a:	Tutela Legale Spa – Funzione reclami – Via Podgora 15, 20122 Milano
Inviando un fax al numero:	02/89600719
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@tutelalegalespa.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;

- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Compagnia RBM Assicurazioni Salute s.p.a.

Scrivendo a:	Servizio Clienti RBM Salute, Via Enrico Forlanini, 24 31022 Borgo Verde, Preganziol TV Italia
Inviando un fax al numero:	0422/062909
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@rbmsalute.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Compagnia Groupama s.p.a.

Scrivendo a:	Groupama Assicurazioni S.p.A. - Servizio Reclami - Viale Cesare Pavese 385 - 00144 Roma
Inviando un fax al numero:	+3906 80210979
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@groupama.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

2) Informazioni concernenti i contenuti del reclamo.

Nel reclamo dovrà essere indicato l'indirizzo di residenza, recapito telefonico, numero

della polizza, nominativo del contraente e numero e data dell'eventuale sinistro a cui fa riferimento, allegando ogni altra indicazione o documento che il contraente considera utili a descrivere le circostanze.

3) Indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, inclusa la specificazione delle modalità.

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**, oppure fax 06.42.133.745 - 06.42.133.353 o PEC ivass@pec.ivass.it, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante, denominazione dell'impresa, soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato, breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

L'IVASS non è competente a conoscere reclami relativi alla quantificazione dei danni e all'attribuzione di responsabilità ove questi implicino un accertamento di fatto. In tali ipotesi, la controversia potrà essere risolta tra le parti in via stragiudiziale, mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR), ovvero avanti all'Autorità Giudiziaria. Non rientrano inoltre nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Circa i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie si segnalano:

Mediazione obbligatoria.

L'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – il ricorso alla mediazione per le controversie in materia di contratti assicurativi. Il procedimento s'introduce con domanda da depositare presso un Organismo di mediazione nel luogo del giudice territorialmente competente.

Negoziazione assistita.

L'art. 3, co. 1, D.L. 12 settembre 2014 n. 132, convertito nella L. 10 novembre 2014 n. 162, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita per le controversie in materia di risarcimento del danno RC Auto. La procedura ha inizio con l'invito del difensore della parte che intende agire all'altra parte a stipulare una convenzione di negoziazione.

Mediante tale accordo, le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, con l'ausilio e l'assistenza di avvocati.

Conciliazione paritetica.

Le controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00, nei casi di diniego di offerta o di mancata accettazione dell'offerta di risarcimento se non a titolo di acconto, possono essere trattate mediante la Conciliazione paritetica che nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori. Per accedere alla procedura il consumatore può rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità dettagliate all'interno dei siti www.ivass.it alla Sezione "Per il Consumatore" e www.ania.it alla Sezione "Consumatori".

Ricorso all'Arbitrato.

Ove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di assicurazione, in caso di disaccordo in merito alla quantificazione del danno, la decisione può essere demandata ad un arbitro. La designazione dell'arbitro avverrà di comune accordo tra le parti o, in mancanza di accordo, sarà designato dal Presidente del Tribunale competente a conoscere la controversia.

4) Informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FIN-NET, mediante accesso al seguente sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm.

5) Informazioni concernenti le modalità e i recapiti delle funzioni aziendali competenti per quanto riguarda l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario.

Per l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario

Scrivendo a:	PREINDL & PAOLONI SRL, sede legale: Via d'Aronco 2 – 33100 Udine
Inviando un fax al numero:	0432/510222
Inviando una e-mail all'indirizzo:	info@proadvisors.it

6) Informazioni in punto collaborazioni tra intermediari assicurativi.

In caso di rapporti di libera collaborazione tra intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito nella Legge n. 221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 24/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra delineati.

In particolare, è considerato "collaboratore", l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione ed il soggetto competente alla gestione del reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore:

- i. garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- ii. comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:
 - effettuare l'analisi dei reclami così come imposta agli Intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro, i quali sono tenuti ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive;
 - fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti;
 - consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.