

INFORMATIVA SUI RECLAMI AI SENSI DELL'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'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.

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 DEL RECLAMO E FUNZIONE AZIENDALE INCARICATA DELLA GESTIONE DEI RECLAMI:

Allianz Global Corporate & Specialty S.E.

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto (posta, o e-mail) a Allianz Global Corporate & Specialty SE - Pronto Allianz Servizio Clienti – Piazza Tre Torri,3 20145 Milano - Indirizzo e-mail: reclami@allianz.it o tramite il link www.allianz.it/servizi/reclami.

Allianz Global Life Limited

I reclami devono essere inoltrati attraverso uno solo dei seguenti mezzi alternativi:

Form dedicato alla presentazione di un reclamo (disponibile all'indirizzo: <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>).

Lettera indirizzata a: Allianz Global Life dac – 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
- informazioni preventive per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo.

Allianz S.p.A.

I reclami devono essere inoltrati attraverso uno solo dei seguenti mezzi alternativi:

Form dedicato alla presentazione di un reclamo (disponibile all'indirizzo: <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>).

Lettera indirizzata ad Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano

Assistenza: il numero verde 800686868 – Opzione 5 – è a disposizione dei Clienti per:

- informazioni sullo stato del reclamo
- informazioni preventive per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo.

AmTrust Europe Limited/AmTrust International Underwriters D.A.C.

Posta ordinaria: Ufficio Reclami - AmTrust Europe Ltd. Rappresentanza Generale per l'Italia/AmTrust International Underwriters DAC Rappresentanza Generale per l'Italia, via Clerici 14, 20121 Milano.

Posta elettronica: reclami@amtrustgroup.com, fax: 0283438174.

Il reclamo dovrà contenere il numero del contratto assicurativo a cui si riferisce, corredato della documentazione relativa al reclamo stesso.

AWP P&C S.A.

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto tramite i seguenti canali:

- Posta, al seguente indirizzo della Società:
Servizio Qualità
AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia
C.P. 81, Via Cordusio, 4, 20123 – Milano.
- Posta elettronica: reclamiAWP@allianz.com.
- Fax: +39 02 26 62 4008

Arch Insurance Company (Europe) Limited

Posta ordinaria: Arch Insurance Company (Europe) Limited Rappresentanza Generale per l'Italia, via della Posta 7, 20123 Milano, fax: 044-2076214501.

Assimedici S.r.l.

Posta ordinaria: Assimedici S.r.l. - Ufficio Reclami, viale di Porta Vercellina 20, 20123 Milano.

Posta elettronica: reclami@assimedici.it, PEC: info@assimedici.eu, fax: 0287181152.

CARGEAS Assicurazioni S.p.A.

Eventuali reclami ovvero manifestazione di insoddisfazione nei confronti di CARGEAS Assicurazioni S.p.A., concernenti il contratto o la gestione dei sinistri, devono essere presentati in prima istanza all'Impresa, mediante uno solo dei seguenti canali:

Mail: reclami@cargeas.it

Fax: 02 49980492

Posta: CARGEAS Assicurazioni S.p.A.

Via Tolmezzo, 15 – 20132 Milano

Il reclamo dovrà contenere i seguenti dati minimi:

nome, cognome, indirizzo di residenza, numero telefonico del reclamante ed eventuale riferimento e-mail;

- numero di riferimento della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data di sinistro al quale ci si riferisce;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo della doglianza;
- ogni altra indicazione e/o documento utile a corredo del reclamo.

Un modulo di facsimile di reclamo è disponibile anche all'indirizzo <https://www.cargeas.it/area-legale/reclami>.

Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A.

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati compilando il form dedicato all'indirizzo <https://www.italiana.it/reclami>

In alternativa, si può inviare il reclamo per iscritto scrivendo a: Servizio "Benvenuti in Italiana" - Italiana Assicurazioni, via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano. Posta elettronica: benvenutitaliana@italiana.it. Fax: 0239717001.

Se si invia un reclamo in qualità di legale/patrocinatore, si deve allegare una copia del documento di identità del delegante e una delega firmata.

Europ Assistance S.p.A.

Se si ha necessità di inoltrare un reclamo a Europ Assistance in merito a un prodotto o servizio, si può inviarlo attraverso la compilazione del modulo reclami presente sul sito online, all'indirizzo <https://www.europassistance.it/contatti/reclamo>.

In alternativa, si potrà scegliere tra queste opzioni:

- Inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano.
- Invio tramite la casella di posta elettronica: ufficio.reclami@europassistance.it.
- Utilizzando la casella di Posta Elettronica Certificata: reclami@pec.europassistance.it.
- Inviando un fax al numero: 02 58477128.

Global Assistance S.p.A.

Eventuali reclami devono essere inoltrati per iscritto all'Impresa al seguente indirizzo:

Ufficio Gestione Reclami, Global Assistance S.p.A., Piazza Diaz 6, 20123 Milano.

E-mail: gestione.reclami@globalassistance.it. Fax: +39 02.43.33.5020.

Great Lakes Insurance S.E.

Posta ordinaria: Great Lakes Insurance S.E., Ufficio Gestione Reclami, via Caldera 21, 20153 Milano.

Posta elettronica: reclami@glise.com, fax: 0240914959.

Groupama Assicurazioni S.p.A.

reclami@groupama.it è la casella di posta elettronica alla quale potete inviare un reclamo assicurativo.

Vi preghiamo di specificare:

- nome, cognome, codice fiscale e domicilio del reclamante,
- indirizzo mail / n. di fax del reclamante,
- numero di polizza e/o sinistro,
- eventuale anagrafica dell'intermediario/ufficio di liquidazione di cui si lamenta l'operato,
- breve descrizione del motivo del reclamo, allegando i documenti utili a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

In alternativa alla mail è possibile

- inviare un fax al n. +3906 80210979
- scrivere a: Groupama Assicurazioni S.p.A. - Servizio Reclami - Viale Cesare Pavese 385 - 00144 Roma.

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A.

I reclami devono essere inoltrati per iscritto alla Compagnia presso:

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Ufficio Reclami – Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano

Fax 02 5351794.

E-mail: reclami@helvetia.it.

Liberty Mutual Insurance Europe Limited

Posta ordinaria: Liberty Mutual Insurance Europe Limited, Sede secondaria in Italia, via Fabio Filzi 29, 20124 Milano.

Posta elettronica: reclamiitalia@libertyiu.com, fax: 0226260935.

Lloyd's

Posta ordinaria: Servizio Reclami Ufficio Italiano dei Lloyd's, Corso Garibaldi, 86 20121 Milano.

Posta elettronica: servizioreclami@lloyds.com, PEC: servizioreclami@pec.lloyds.com, fax: 02 63788857.

Lloyd's Insurance Company S.A.

Eventuali reclami dovranno essere indirizzati per iscritto a Ufficio Reclami Lloyd's Insurance Company S.A., corso Garibaldi 86, 20121 Milano. Fax: +39 02 6378 8857. E-mail: lloydsbrussels.servizioreclami@lloyds.com o lloydsbrussels.servizioreclami@pec.lloyds.com.

R.B.M. Salute S.p.A.

Il reclamo potrà essere inviato ai seguenti recapiti:

Servizio Clienti Intesa Sanpaolo RBM Salute Via Enrico Forlanini, 24, 31022 Borgo Verde, Preganziol, TV Italia.

Fax + 39 0422 062909

È disponibile un form per la compilazione online del reclamo all'indirizzo <https://www.intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html>.

Società Cattolica di Assicurazione - società cooperativa

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto al seguente indirizzo: Società Cattolica di Assicurazione società cooperativa, Servizio Reclami di Gruppo, Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia). Fax 045 8372 354. E-mail: reclami@cattolicaassicurazioni.it.

Indicando i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo 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 ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela.

TUA Assicurazioni S.p.A.

Per inoltrare un reclamo inerente al rapporto contrattuale o la gestione di un sinistro hai le seguenti possibili modalità:

1. Scrivere con lettera a: Tua Assicurazioni S.p.A. Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa Servizio Reclami di Gruppo, Lungadige Cangrande, 16, 37126 Verona (Italia).
2. Inviare un fax al seguente numero: (+39) 02 2773470
3. Scrivere una e-mail a: reclami@tuaassicurazioni.it.

Qualsiasi modalità scegli, devi riportare le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento (se il reclamo si riferisce ad un sinistro);
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela.

Tutale Legale S.p.A.

Eventuali reclami devono essere inoltrati per iscritto a:

Funzione Reclami Tutela Legale S.p.A., Via Podgora 15 - 20122 MILANO

E-mail: reclami@tutelalegale.it.

Fax: 02 89600719.

UCA S.p.a.

Eventuali reclami devono essere inoltrati per iscritto a:

UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa - Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino - Tel. 011/092.06.41.

Fax diretto: 011/198.357.40

E-mail: reclami@ucaspa.com.

Posta elettronica certificata: reclamiuca@legalmail.it.

XL Insurance Company Limited

Posta ordinaria: XL Insurance Company Limited - Sede secondaria in Italia, piazza Gae Aulenti 8, 20154 Milano. Fax: 02.85900450