

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 proponente.

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 proponenti 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:

Assiligure Insurance Srl

Via posta raccomandata : Assiligure Insurance srl - Via del Corso 2 -19038 Sarzana (SP)

Via PEC: assiligureinsurance@pec.it

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:

Allianz Viva S.p.a. Via Scarsellini, 14 20161 Milano Fax: 02.2775.245 email: reclami.allianzviva@allianz.it	AIG Europe Limited Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Reclami Via della Chiusa, 2 - 20123 Milano Fax 02 36 90 222 email: servizio.reclami@aig.com
Lloyd's di Londra Rappresentante Generale per l'Italia Corso Garibaldi, 86 - 20121 Milano, Tel. 02-6378881 - Fax 02-63788850	Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Helvetia Vita S.p.A. Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano Fax: 02 5351794 email: reclami@helvetia.it
BHItalia Corso Italia 13, 20122 - Milano Fax :+39 02 49524987 email: reclami@bh-italia.com	Liberty Mutual Insurance Europe Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia Via Vittor Pisani, 27 - 20124 Milano, Fax 02.62034000, email: reclamiitalia@libertyiu.com
CNP Vita Assicurazione S.p.A. Via Scarsellini, 14 20161 Milano email: reclami_cnpvita_assicurazione@gruppcnp.it Pec: reclami_cnpvita_assicurazione@legalmail.it	CNP Vita Assicura S.p.A. Via Scarsellini, 14 20161 Milano email: reclami_cnpvita_assicura@gruppcnp.it Pec: reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it
Italiana Assicurazioni S.p.a. Via Marco Ulpi o Traiano 18, 20149 Milano Numero Verde: 800 10 13 13 email: benvenutitaliana@italiana.it	XL Insurance Company SE Rappresentanza Generale per l'Italia Via Visconti di Modrone, 15 - 20122 Milano, Tel. 02/85900 Opzione: 1 email: fiorella.gualtieri@xcatlin.com lorenzo.casari@xcatlin.com
Allianz S.p.A C.so Italia 23 - 20122 Milano Tel: 800 68 68 68 - Opzione 5 email: reclami@allianz.it	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 Pec: reclamiuca@legalmail.it
AmTrust Europe Limited Rappresentanza Generale per l'Italia Via Clerici, 14 - 20121 Milano Fax +39 0283438174 email: reclami@amtrustgroup.com	Arch Insurance (EU) DAC Rappresentanza Generale per l'Italia Via della Posta, 7 - 20123 Milano, Tel. 02-806181 Fax. 02-80618201