

## **RECLAMI**

### **Come comunicare un reclamo**

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016 („Procedura di presentazioni dei reclami all'IVASS 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 del contratto.

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente sono i seguenti:

#### **ALLIANZ S.P.A. e ALLIANZ GLOBAL LIFE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY**

- Form online dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito [www.Allianz.it](http://www.Allianz.it)
- E-mail indirizzata alla casella [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. – Pronto Allianz – Servizio Clienti – C.so Italia 23 – 20122 Milano

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.

#### **AWP P&C S.A.**

- E-mail indirizzata alla casella [quality@allianz-assistance.it](mailto:quality@allianz-assistance.it)
- Fax al numero **+39 02 26 62 4008**
- Lettera indirizzata a AWP P&C S.A. - Servizio Qualità - C.P. 333 - Via Cordusio, 4 - 20123 – Milano

#### **TIROLER VERSICHERUNG V.A.G.**

- E-Mail indirizzata alla casella [reclami@tiroler.it](mailto:reclami@tiroler.it)

- Fax al numero **+39 0471 052601**
- Lettera indirizzata a TIROLER VERSICHERUNG V.a.G. - Direzione e Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio reclami - Schlachthofstr. 30 - 39100 Bolzano

#### **TUTELA LEGALE S.P.A.**

- E-mail indirizzata alla casella [reclami@tutelalegalespa.it](mailto:reclami@tutelalegalespa.it)
- Fax al numero **+39 02 89600719**
- Lettera indirizzata a Funzione Reclami Tutela Legale S.p.A. - Via Podgora 15 - 20122 MILANO

#### **UNIQA ASSICURAZIONI S.P.A.**

- E-mail indirizzata alla casella [reclami@uniqagroup.it](mailto:reclami@uniqagroup.it)
- Fax al numero **+39 02-28189677**
- Lettera indirizzata a Uniqa Assicurazioni S.p.A. - Via Carnia 26 - 20132 MILANO

Al reclamo sarà dato riscontro per iscritto nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento. Per reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori il termine massimo di 45 giorni per fornire riscontro potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

Controversie nascenti dall'accordo di libera collaborazione con la **PROCONSULTING SNC** Am Gries, 13 – 39011 LANA - email: [info@proconsulting.info](mailto:info@proconsulting.info) – La PROCONSULTING SNC provvederà ad inoltrare il reclamo alla compagnia mandante interessata. Al reclamo sarà dato riscontro per iscritto entro il termine massimo previsto dalle disposizioni di legge.

L'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario dovrà seguire le modalità ed essere indirizzato ai seguenti recapiti:

#### **ASSISERVICE PUSTERTAL D. HARPF & LINGG SNC**

- E-mail indirizzata alla casella [info@assiservice.bz](mailto:info@assiservice.bz)
- Fax al numero **+39 0474 554395**
- Lettera indirizzata a Assiservice Pustertal SNC - Via Europa, 5 – 39031 BRUNICO

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 é 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, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente nonché avvalersi dei sistemi alternativi di

risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

---

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono riportare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o dall'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze

È possibile scaricare l'apposito modulo IVASS:

[http://www.ivass.it/ivass\\_cms/docs/F2180/Allegato2\\_Guida%20ai%20reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf)

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accendendo al sito internet: [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)).

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- la perizia contrattuale
- l'arbitrato

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita così come introdotta dalla Legge n. 162/2014 (in vigore dal 9 febbraio 2015)
- la mediazione obbligatoria nelle fattispecie previste dalla Legge n. 98/2013 (in vigore dal 20 settembre 2013)