

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI

Regolamento IVASS 24/2008

Eventuali reclami aventi ad oggetto

- (i) la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, dell'effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto, ovvero
- (ii) un servizio assicurativo, ovvero
- (iii) il **comportamento dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori)**, devono essere inoltrati per iscritto alla Compagnia con le seguenti modalità:

RIFERIMENTI DELLE COMPAGNIE RAPPRESENTATE

Allianz S.p.a. Pronto Allianz – Servizio Clienti Corso Italia 23 20122 Milano (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando una mail: reclami@allianz.it
	Compilando il form reperibile sul sito
Allianz Global Life dac Sede secondaria in Italia Pronto Allianz – Servizio Clienti Corso Italia 23 20122 Milano (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un fax al n° +39 02 51815353
AWP P&C S.A. Sede secondaria e rappresentanza Generale per l'Italia C.P. 81 Via Cordusio 4 20123 Milano (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un fax al n° +39 02 2662 4008
	Inviando una mail: reclamiAWP@allianz.com
Allianz Direct S.p.a. Ufficio Gestione Reclami Piazza Tre Torri 3 20145 Milano (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un fax al n° +39 02 9434 0088
	Compilando il form reperibile sul sito
UnipolSai Assicurazioni S.p.a. Reclami e Assistenza Specialistica Clienti Via della Unione Europea n. 3/B 20097 San Donato Milanese (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un fax al n° +39 02 51815353
	Inviando una mail: reclami@unipolsai.it

Zurich Insurance Plc Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Gestione Reclami Via Benigno Crespi 23 20159 Milano (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un fax al n° +39 02 2662 2243
	Inviando una mail: reclami@zurich.it
Zurich Investment Life Spa Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Gestione Reclami Via Benigno Crespi 23 20159 Milano (MI)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un fax al n° +39 02 2662 2243
	Inviando una mail: reclami@zurich.it

I reclami relativi al comportamento dell'**Agente** (inclusi i relativi **dipendenti e collaboratori**) possono essere inoltrati anche presso l'Agenzia con le seguenti modalità:

RIFERIMENTI DELL'INTERMEDIARIO AGENTE o SOCIETÀ AGENZIALE

Soro Assicurazioni srl Via Malta 7/C Torre Kennedy 2000 20124 Brescia (BS)	Scrivendo una lettera all'indirizzo riportato a lato
	Inviando un'e-mail a posta@soroassicurazioni.it

In caso di rapporti di libera **collaborazione** ai sensi dell'art. 22 comma 10 della Legge 221/2012, i reclami verranno trasmessi dall'Intermediario **proponente** all'Intermediario **emittente** che gestirà il reclamo con le prescritte modalità [vedi Regolamento ISVAP n° 24/2008, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n° 46/2016 (art. 10.7 e 10.14)]. Per poter dare seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati **nome, cognome e codice fiscale (o partita IVA) del contraente di polizza**.

Qualora l'esponente **non si ritenesse soddisfatto** dall'esito del reclamo o in caso di **assenza di riscontro** nel termine massimo di **45 giorni**, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, telefono 06.42.133.1.

Se il reclamo riguarda il comportamento dell'**Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori)**, il termine massimo di riscontro è di **60** giorni.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS, anche utilizzando l'apposito modello reperibile sul sito internet dell'IVASS e della Compagnia, contengono:

- 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 del reclamo presentato alla Società o all'Intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.

Per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/members_en.htm chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- procedimento di **mediazione** innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni); in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- procedura di **negoziazione assistita** ai sensi della Legge 10 novembre 2014 n. 162; in caso di controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti il ricorso alla procedura di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- procedura di **conciliazione paritetica**, per controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, con le modalità indicate sul sito internet delle Società rappresentate;
- procedura di **arbitrato** ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione.