

RECLAMI

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 24/2008)

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è facoltà del Contraente inoltrare reclamo per iscritto all'Intermediario o all'Impresa preponente e, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Agenzia o dell'Impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi, all' **IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma - oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it** allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

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.

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 dalla normativa vigente 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.

I soggetti competenti alla gestione dei reclami, delle relative modalità per l'inoltro dei reclami stessi e della funzione aziendale incaricata della loro gestione sono i seguenti:

- **Aig Europe Limited – Servizio Reclami – Via della Chiusa 2, 20123 Milano – servizio.reclami@aig.com**
- **Allianz Viva Spa – Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano – reclami.allianzviva@allianz.it**
- **CNP Vita Assicura Spa – Via Scarsellini 14, 20161 Milano – reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it**
- **CNP Vita Assicurazione Spa – Via Scarsellini 14, 20161 Milano – reclami_cnpvita_assicurazione@legalmail.it**
- **Helvetia SA – Helvetia Vita Spa: Ufficio Reclami – Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano – reclami@helvetia.it**
- **Itas Mutua: Servizio Reclami – Piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 Trento – reclami@gruppoitas.it**
- **Met Life: Ufficio reclami – Via Andrea Vesalio 6, 00161 Roma – reclami@metlife.it**
- **Zurich Insurance Plc – Zurich Investment Life: Ufficio Gestione Reclami - Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano – reclami@zurich.it**
- **DAS Difesa Automobilistica Sinistri Spa di Assicurazione – Via E.Fermi 9/B, 37135 Verona - servizio.clienti@pec.das.it**
- **Lloyd's Insurance Company S.A. - Corso Garibaldi 86, 20121 Milano – lloydsbrussels.servizioreclami@lloyds.com**
- **Nobis Compagnia di Assicurazioni Spa: Servizio Reclami – Via Paracelso 14/3, 20864 Agrate Brianza – reclami@nobis.it**
- **BHItalia Gruppo assicurativo Berkshire Hathaway – C.so Italia 13 20122 Milano – reclami@bh-italia.com**
- **Generali Italia Spa – Via Marocchese 14, 31021 Mogliano Veneto – reclami.it@generali.com**
- **Unipolsai Assicurazioni Spa – Via Stalingrado 45, 40128 Bologna – reclami@unipolsai.it**
- **AM TRUST International – Via Clerici 14, 20121 Milano – reclami@amtrustgroup.com**
- **Allianz Global Assistance – Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano – quality@allianz-assistance.it**
- **UCA Assicurazione Spa – P.zza S.Carlo 161, 10123 Torino – reclamiuca@legalmail.it**
- **Liberty Specialty Markets Europe S.A'.R.L.– Via Fabio Filzi 29, 20124 Milano – complaints.lsmitaly@libertyglobalgroup.com**
- **Assigeco Srl Ufficio Reclami - Via Carlo Crivelli 26, 20122 Milano – reclami@assigeco.it**
- **Palmiotta & Sansoni Srl – Ufficio Reclami - Via L.Cicognara 2, 20129 Milano – info@palmiottasansoni.it**
- **+Simple Italia Agency – Via Corsica 19/6, 16128 Genova - reclami@plussimple.com**
- **Blue Underwriting Agency Srl – Via S.Vittore 40, 20123 Milano – blueunderwriting@legalmail.it**
- **Tua Assicurazioni Spa – Via Benigno Crespi 19, 20159 Milano – reclami@tuaassicurazioni.it**

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.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

IL PRESENTE DOCUMENTO E' PUBBLICATO ANCHE NEI LOCALI DELL'AGENZIA