

## Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 23/2008)

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'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](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](mailto: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](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.

Individuazione dell'unico soggetto competente alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:

Orlando Assicurazioni srl	Scrivendo a:	Orlando Assicurazioni srl – Via Aquileia 2/r 30016 JESOLO
	Via Fax a:	0421 93304
	Via e-mail a:	info@orlandoassicurazioni.it

le compagnie di Assicurazioni e/o collaborazioni con altri intermediari \*\* (vedere il contratto per la corrispondenza) :

Allianz spa	Scrivendo a:	Allianz spa – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Corso Italia 23 – 20122 Milano
	Via e-mail a:	<a href="mailto:reclami@allianz.it">reclami@allianz.it</a>

Allianz Global Life Limited	Scrivendo a:	Allianz Global Life Designated Activity Company – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Corso Italia 23 – 20122 Milano
	Via e-mail a:	<a href="mailto:reclami@allianz.it">reclami@allianz.it</a>

Allianz Global Corporate & Speciality AG	Scrivendo a:	Allianz Global Corporate & Speciality – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Corso Italia 23 – 20122 Milano
	Via e-mail a:	<a href="mailto:reclami@allianz.it">reclami@allianz.it</a>

AWP P&C S.A.	Scrivendo a:	AWP P&C S.A. - Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Qualità – Casella Postale 333 Via Cordusio 4 – 20123 Milano
	Via Fax a:	02 26624008
	Via e-mail a:	quality@allianz-assistance.it

Itas Società Mutua di Assicurazioni	Scrivendo a:	Itas Mutua – Servizio Reclami – Piazza delle Donne Lavoratrici 2 - 38123 Trento
	Via Fax a:	0461 891840
	Via e-mail a:	<a href="mailto:reclami@gruppoitas.it">reclami@gruppoitas.it</a>
	Online sul sito:	<a href="http://www.gruppoitas.it">www.gruppoitas.it</a>

Tutela Legale spa	Scrivendo a:	Tutela Legale spa – Funzione Reclami – Via Podgora 15 20122 MILANO
	Via Fax a:	02 89600719
	Via e-mail a:	<a href="mailto:reclami@tutelalegalespa.it">reclami@tutelalegalespa.it</a>

Aff Broker srl	Scrivendo a:	Aff Broker srl – San Marco 4606 30124 VENEZIA
	Via Fax a:	041 2602357
	Via e-mail a:	affbroker@libero.it

Zanetti Assicurazioni srl	Scrivendo a:	Zanetti Assicurazioni srl – Via Archimede 10 37036 S.MARTINO B.A
	Via Fax a:	045 8000283
	Via e-mail a:	info@zanettiassicurazioni.com

APP Broker srl	Scrivendo a:	APP Broker Srl – Largo Ugo Irneri 1 34123 TRIESTE
	Via Fax a:	040 7781347
	Via e-mail a:	brokerapp@pec.brokerapp.it