

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

Come comunicare un reclamo

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS n. 40 del 2 Agosto 2018 e n. 46 del 3 Maggio 2016 (*“Procedura di presentazione dei reclami all’Isvap e la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione”*), che modifica il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, introducono un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

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 preponente.

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);
- 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.

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:

Per i reclami relativi alle Compagnie del Gruppo Zurich	
Scrivendo a:	Compagnie del Gruppo ZURICH - Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano (MI)
Inviando un fax al numero:	02.2662.2243
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@zurich.it PEC: reclami@pec.zurich.it

Per i reclami relativi alla Compagnia Das Assicurazioni s.p.a.	
Scrivendo a:	Das Assicurazioni S.p.A. – Servizio Clienti - Via Enrico Fermi, 9/B - 37135 VERONA - VR
Inviando un fax al numero:	045/8351025
Inviando una e-mail all'indirizzo:	servizio.clienti@pec.das.it

Per i reclami relativi alla Compagnia Arag Se Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia	
Scrivendo a:	Arag Se Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Ufficio Gestione Reclami, Viale del Commercio, 59 37135 Verona Email:
Inviando un fax al numero:	045.8290499
Inviando una e-mail all'indirizzo:	servizio.reclami@arag.it

Per i reclami relativi alla Compagnia Ace European Group Limited – Chubb	
Scrivendo a:	Ace European Group Limited – Chubb - Ufficio Reclami c/o la sede di Viale Monza 258 -20128 Milano
Inviando un fax al numero:	02/27095430
Inviando una e-mail all'indirizzo:	ufficio.reclami@chubb.com

Per i reclami relativi alla Compagnia Lloyd's	
Scrivendo a:	Servizio Reclami Ufficio Italiano dei Lloyd's Corso Garibaldi, 86 - 20121 Milano
Inviando un fax al numero:	02/63788857
Inviando una e-mail all'indirizzo:	servizioreclami@lloyds.com servizioreclami@pec.lloyds.com

Per i reclami relativi alla Compagnia Amtrust Italia	
Scrivendo a:	AmTrust Europe Limited - Rappresentanza Generale per l'Italia Via Clerici, 14 20121 Milano (MI) Tel. 0283438150
Inviando un fax al numero:	0283438174
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@amtrustgroup.com

Il reclamo dovrà contenere il numero del contratto assicurativo a cui si riferisce, corredato della documentazione relativa al reclamo stesso.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni, ovvero a suo giudizio, il reclamante potrà presentare il proprio reclamo all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, telefono: 06 42 1331, corredando l'esposto con copia del reclamo già inoltrato alla Compagnia ed il relativo riscontro.

[Link al sito dell'Ivass per il modulo reclamo](#)

In seconda istanza, rivolgendosi direttamente al sistema competente nel Regno Unito:

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza, 183 Marsh Wall - E14 9SR - UK

Tel. +44 (0) 207 964 1000
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Per i reclami relativi alla Compagnia Allianz Spa

Scrivendo a:	Allianz spa - Servizio Clienti C.so Italia, 23 - 20122 Milano
Inviando un fax al numero:	
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@allianz.it
Compilando il modulo on line sul sito:	www.allianz.it/servizi/reclami

Per i reclami relativi alla Compagnia Aviva Italia Spa

Scrivendo a:	Aviva Italia Spa - Via Scarsenelli, 14 – 20161 Milano
Inviando un fax al numero:	02. 2775.245
Inviando una e-mail all'indirizzo:	cureclami@aviva.com
Compilando il modulo on line sul sito:	

Per i reclami relativi alla Compagnia HDI Assicurazioni Spa

Scrivendo a:	Hdi Assicurazioni Spa – Via Abruzzi, 10 – 00187 Roma
Scrivendo a:	Hdi Assicurazioni Spa – Via Abruzzi, 10 – 00187 Roma
Inviando un fax al numero:	06.4210.3583
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@pec.hdia.it
Compilando il modulo on line sul sito:	

Per i reclami relativi alla Compagnia Elba Assicurazioni Spa

Scrivendo a:	Elba Assicurazioni Spa – via Mecenate, 90 – 20138 Milano
Inviando un fax al numero:	02.92885749
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@elbasicurazioni.it
Compilando il modulo on line sul sito:	

Per i reclami relativi alla Compagnia AXA Assicurazioni S.p.A.

Scrivendo a:	Axa Assicurazioni S.p.A. Direzione Generale Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 – 20154 Milano
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@axa.it

Per i reclami relativi alla Compagnia SACE GRUPPO CDP S.p.A.

Scrivendo a:	SACE GRUPPO CDP SpA Ufficio Reclami Piazza Poli, 37/42 00187 Roma
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@sacebt.it

Per i reclami relativi alla Compagnia S2C S.p.A.

Scrivendo a:	S2C S.p.A. Ufficio Reclami Via Valadier, 44 00193 Roma
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@s2cspa.it

Per i reclami relativi alla Compagnia TUA Assicurazioni S.p.A.

Scrivendo a:	TUA Assicurazioni S.p.A. Ufficio Reclami Largo Tazio Nuvolari, 1 20143 Milano
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@tuaassicurazioni.it

Per i reclami relativi alla Compagnia BENE ASSICURAZIONI SPA

Scrivendo a:	Bene Assicurazioni S.p.A. Segreteria Generale – Funzione Reclami Via dei Valtorta 48, 20127 Milano
Inviando un fax al numero:	02.89354715
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@bene.it

Per i reclami relativi a WIDE GROUP SPA

Scrivendo a:	WIDE GROUP SPA Ufficio Reclami Via Nicolò Copernico, 19 - 39100 BOLZANO
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@widegroup.eu pec@pec.widegroup.eu

Per i reclami relativi a PEGORARO S.R.L.

Scrivendo a per posta ordinaria:	Pegoraro Srl – Ufficio Gestione Reclami, Passaggio Saggin, 2 - 35131 Padova
Inviando un fax al numero:	0498641726
Inviando una e-mail all'indirizzo	reclami@zurigopd.it pegorarosrl@pecgaz .

Indicando:	<ul style="list-style-type: none">- nome, cognome e domicilio del reclamante;- denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;- breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.
------------	---

Ufficio Gestione Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.