

INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

(art. 10-decies Reg. ISVAP 24/2008)

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 preponente.

L’intermediario 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.

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’intermediario la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l’intermediario medesimo.

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 è gestita secondo le regole applicabili a seconda della sezione del RUI di appartenenza dell’intermediario emittente.

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.

Per i soli reclami attinenti alla corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID), in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi alla CONSOB, via G.B. Martini 3, 00198 Roma, PEC: consob@pec.consob.it, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e del riscontro fornito dalla stessa. Informazioni sulle modalità di invio sono disponibili nel sito www.consob.it.

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.

Modalità per l'inoltro dei reclami all'intermediario:

I reclami all'intermediario possono essere presentati con le seguenti modalità:

- con lettera raccomandata A.R. inviata a Fiscoletti Leoni Selis S.r.l. Via Giuseppe Garibaldi n. 70, 07026 Olbia (SS);
- a mezzo Pec da inviarsi all'indirizzo: fissnc@pec.it.

La gestione del reclamo avverrà a cura della Dr.ssa Laura Fiscoletti, che provvederà senza ritardo all'inoltro all'impresa di assicurazione.

Modalità per l'inoltro dei reclami all'impresa di assicurazione Allianz S.p.a.:

I reclami all'impresa di assicurazione possono essere presentati con le seguenti modalità:

- con lettera inviata a Allianz S.p.a. - Pronto Allianz Servizio Clienti - Piazza Tre Torri, 20145 Milano;
- tramite il sito internet dell'impresa - www.allianz.it – accedendo alla sezione reclami.

Modalità per l'inoltro dei reclami all'impresa di assicurazione AWC P&c S.A.:

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax ed e-mail) alla Società: Servizio Qualità AWP P&C S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia Viale Brenta n. 32 – 20139 Milano (Italia), fax: +39 02 26624008, e-mail: reclamiawp@allianz.com

Modalità per l'inoltro dei reclami all'impresa di assicurazione ALLIANZ GLOBAL LIFE:

I reclami devono essere inoltrati attraverso uno solo dei seguenti mezzi alternativi:

- inviare una comunicazione scritta ad Allianz Global Life dac, Pronto Allianz - Servizio Clienti, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano
- tramite il sito internet dell'impresa - www.allianzgloballife.com – accedendo alla sezione Servizi al Cliente / Reclami.

Modalità per l'inoltro dei reclami alla imprese di assicurazione Zurich Insurance Europe AG (già Zurich Insurance PLC) e Zurich Investments Life S.p.a.:

Il reclamo indirizzato a Zurich deve contenere le seguenti informazioni:

- ⇒ 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.

Il reclamo dovrà essere inoltrato per iscritto, indirizzandolo alla corretta Compagnia:

ZURICH INSURANCE EUROPE AG (già Zurich Insurance Plc)

ZURICH INVESTMENTS LIFE S.p.A.

All'attenzione dell'Ufficio Gestione Reclami ai seguenti recapiti:

- tramite posta all'indirizzo Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano
- tramite FAX al numero 02.2662.2243
- tramite EMAIL all'indirizzo reclami@zurich.it
- tramite PEC all'indirizzo reclami@pec.zurich.it

È altresì possibile inviare il reclamo tramite il sito internet www.zurich.it accedendo alla sezione In caso di / Reclamo.