
RECLAMI

Come comunicare un reclamo

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS 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, introduce un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

Definizione di “reclamo”: 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 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.

Eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, devono essere inviati per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente.

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente sono i seguenti:

L’ intermediario

Scrivendo a: S.A.S. Studi Assicurativi Speciali srl
Via L. Carozzani, 14 – 30027 San Donà di Piave (VE)
Via fax allo 0421/228537 o 0421/44236
Via e-mail a sassrl@assitel.it
Via PEC a sassrl@gigapec.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
	a mezzo mail	reclami@allianz.it
	online sul sito	www.Allianz.it

AMISSIMA ASSICURAZIONI SPA	Scrivendo a	Amissima assicurazioni spa - Ufficio reclami- Viale Certosa, 222 – 20156 Milano
	a mezzo fax	02/45402417
	a mezzo mail	reclami@amissima.it

AMISSIMA VITA SPA	Scrivendo a	Amissima Vita spa - Ufficio reclami - Via g. d’ Annunzio,41 – 16121 Genova
	a mezzo fax	010/5498815
	a mezzo mail	reclamivita@amissimavita.it

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 – 20122 Milano
	a mezzo fax	02/26624008
	a mezzo mail	quality@allianz-assistance.it
ITAS MUTUA	Scrivendo a	Itas Mutua – servizio reclami – Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38123 Trento
	a mezzo fax	0461/891840
	a mezzo mail	reclami@gruppoitas.it
	online sul sito	www.gruppoitas.it
DAS ASSICURAZIONI SPA	Scrivendo a	D.A.S. spa – Servizio Clienti – Via E. Fermi, 9/b – 37135 Verona
	a mezzo fax	045/8351025
	a mezzo mail	servclienti@das.it
	a mezzo PEC	Servizio.clienti@pec.das.it
UCA ASSICURAZIONI SPA	Scrivendo a	UCA Assicurazioni spa - Servizio reclami - Piazza San Carlo 161 - 10123 Torino
	a mezzo mail	reclami@ucaspa.com
	a mezzo PEC	reclamiuca@legalmail.it
UNIQA ASSICURAZIONI SPA	Scrivendo a	Uniqa Assicurazioni spa – Via Carnia, 26 – 20132 Milano
	a mezzo fax	02/28189677
	a mezzo mail	reclami@uniqagroup.it
	online sul sito	www.uniqagroup.it
UNIQA PREVIDENZA SPA	Scrivendo a	Uniqa Previdenza spa – Via Carnia, 26 – 20132 Milano
	a mezzo fax	02/28189677
	a mezzo mail	reclami@uniqagroup.it
	online sul sito	www.uniqagroup.it
AEC UNDERWRITING **	Scrivendo a	A&C Underwriting spa – Piazza delle Muse, 7 – 00197 Roma
	a mezzo Pec	amministracionespa@pec.gruppoaec.it
FACILE.IT Broker di assicurazioni**	Scrivendo a	Facile.it Broker di assicurazioni spa con socio unico – Via Carlo Ottavio Cornaggia, 10 - 20123 Milano
	a mezzo PEC	Facile.it-broker@pec.it
L. & L. Ass.ni sas di Libralesso R., Lazzaro A & C.**	Scrivendo a	L.&L. Ass.ni sas – via F. Marghera, 17/c – 30173 Mestre (VE)
	a mezzo fax	041/981650
	a mezzo mail	leassicurazioni@yahoo.it

La informiamo altresì che, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di 45 giorni (60 giorni per reclami afferenti il comportamento dell'intermediario), può rivolgersi all'IVASS Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono riportare:

- Nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- Individuazione del Soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- Breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- Copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- Ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

È possibile scaricare l'apposito modulo IVASS:
http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm).

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- la perizia contrattuale
- l'arbitrato

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita così come introdotta dalla Legge n. 162/2014 (in vigore dal 9 febbraio 2015)
- la mediazione obbligatoria nelle fattispecie previste dalla Legge n. 98/2013 (in vigore dal 20 settembre 2013)