

INFORMATIVA SULLA MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Il contraente ha facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente; di seguito elenchiamo i recapiti delle rispettive compagnie mandanti:

- **Unipolsai Assicurazioni SpA:** Mail reclami@unipolsai.it
- **Aviva Life SpA:** Via Scarsellini, 14 20161 Milano; Fax 02/2775245; Mail reclami_vita@aviva.com
- **Aviva Italia SpA:** Via Scarsellini, 14 20161 Milano; Fax 02/2775245; Mail cureclami@aviva.com
- **Uniqa Assicurazioni e Previdenza SpA:** Mail reclami@uniqagroup.it
- **Genialloyd Società per Azioni SpA:** Ufficio Gestione Reclami Viale Monza, 2 20127 Milano; Fax 02/94340088
- **Europ Assistance Italia SpA:** Ufficio reclami Piazza Trento, 8 20135 Milano; Mail reclami.agenti@europassistance.it
- **EuroVita SpA:** Ufficio reclami Via Pampuri 13, 20141 Milano; Mail : reclami@eurovita.it, fax ufficio Reclami :02/57308581
- **Allianz SpA:** Pronto Allianz Servizio Clienti Corso Italia, 23 20122 Milano; mail reclami@allianz.it
- **Tua Assicurazioni Società per Azioni:** servizio reclami presso Società Cattolica di Assicurazione servizio reclami di gruppo Lungadige Cangrande, 16 37126 Verona; Fax 02/2773470; mail reclami@tuaassicurazioni.it
- **Cattolica Previdenza:** Società Cattolica di Assicurazione servizio reclami di gruppo Lungadige Cangrande, 16 37126 Verona; Fax 045/8372354; Mail reclami@cattolicaassicurazioni.it
- **Wiener Stadtische:** Servizio clienti Via Cristoforo Colombo, 112 00147 Roma; Fax 06/51070129; Mail wienner@wieneritalia.com
- **Fwu Life Insurance Lux S.A.:** Ufficio reclami Via Roberto Lepetit 8/10 20124 Milano; Fax 02/67481426; Mail fwulife@legalmail.it
- **Hdi Assicurazioni SpA:** Mail reclami@pec.hdia.it
- **AmTrust Europe-Rappresentanza Generale per l'Italia:** Via Clerici 14, 20121 Milano, fax: 02/83438174 mail: reclami@amtrustgroup.com.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico; numero della polizza o nominativo del contraente; numero e data del sinistro al quale si fa riferimento; indicazioni del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni o di 60 (sessanta) giorni, (nel caso di esigenze istruttorie per reclami afferenti il comportamento dell'intermediario), potrà rivolgersi a:

IVASS – Servizio Vigilanza Intermediari

Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso lo specifico modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it, segnatamente alla sezione "Per il consumatore-come presentare un reclamo", allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario e dall'Impresa preponente. Nei reclami indirizzati all'IVASS dovranno essere presenti i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico; numero della polizza o nominativo del contraente; numero e data del sinistro al quale si fa riferimento; indicazioni del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.

Si ricorda che il reclamante in alternativa alle sopra illustrate modalità, potrà attivare:

- **Mediazione obbligatoria**, prevista dal Decreto Legislativo 28/2010 e successive modificazioni introdotte con il Decreto Legge 69/2013 convertito, con modificazioni, nella legge 98 del 09/08/2013. Per avviare la mediazione occorre, con l'assistenza di un avvocato, presentare un'istanza ad uno degli Organismi di mediazione imparziali iscritti nell'apposito registro istituito presso il Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it) ed avente sede nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia. Tale sistema costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale in relazione ai contratti assicurativi in generale.

- **Negoziazione assistita**, prevista dal Decreto legge 132/2014 convertito, con modificazioni, nella legge 162 del 10/11/2014. Tale sistema costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale per chi intenda: - esercitare in giudizio un'azione in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli; oppure – proporre in giudizio una domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti 50.000 €, ad eccezione delle controversie assoggettate alla disciplina della cosiddetta mediazione obbligatoria (ovvero inclusi i contratti assicurativi in generale).
- **Conciliazione paritetica**, prevista dall'accordo sottoscritto da ANIA e da alcune Associazioni di Consumatori in data 19/03/2012. Tale procedura, facoltativa, è prevista esclusivamente per le controversie in materia di sinistri RCA la cui richiesta non sia superiore a 15.000 € purché: - non sia già stato incaricato un altro soggetto in rappresentanza dell'Assicurato verso la Società; - non sia stata attivata la procedura di mediazione obbligatoria; - nelle procedure di risarcimento diretto o del terzo trasportato, non sia stata indirizzata la richiesta di risarcimento alla Compagnia gestionaria. Per accedere alla procedura è possibile rivolgere la richiesta ad una delle Associazioni di consumatori aderenti, presenti sul sito dell'ANIA www.ania.it.

Si ricorda che in tutti i casi è fatta salva la facoltà per l'Assicurato di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L.221/2012, l'intermediario collaborante, o i suoi dipendenti/collaboratori, che riceve un reclamo lo trasmette con immediatezza all'intermediario principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.