

## 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](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).

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](mailto: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](http://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:

Raccomandata A/R: Suedtirol Vita e Danni Srl – Via Nicola Piccinni, 2, 20131 Milano (MI)

Pec: [suedtirolvitaedanni@legalmail.it](mailto:suedtirolvitaedanni@legalmail.it)

E-mail: [reclami@suedtirolvita.eu](mailto:reclami@suedtirolvita.eu)

### Imprese di assicurazione

#### AfiEsca S.A:

Raccomandata A/R – Afi Esca S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Reclami – Foro Buonaparte 51 – 20121 Milano

Email: [reclami@afi-esca.com](mailto:reclami@afi-esca.com)

Pec: [afi-esca@legalmail.it](mailto:afi-esca@legalmail.it)

#### Allianz Global Life dac

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
- Form on line: <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>

#### Allianz Spa:

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

- Raccomandata A/R: Allianz Spa – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Piazza Tre Torri, 3, 20145 Milano
- Form online: <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>

#### Allianz Next Spa:

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

- Raccomandata A/R: Allianz Next S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano
- Form online: <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Servizio reclami

#### Arag Se

ARAG è tenuta a fornire una risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

- Raccomandata A/R: Viale del Commercio, 59, 37135 Verona (VR)
- Email: [servizio.reclami@arag.it](mailto:servizio.reclami@arag.it)

#### Assicuratrice Milanese S.p.A

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

- Raccomandata A/R: Milanese S.p.A., all'attenzione dell'Ufficio Reclami, Corso Libertà, 53 – 41018 San Cesario sul Panaro (MO), utilizzando una delle seguenti modalità
- A mezzo messaggio di posta elettronica al seguente
- indirizzo: [servizio.reclami@assicuratricemilanese.it](mailto:servizio.reclami@assicuratricemilanese.it)
- Via fax al numero +39 059 8672387

#### **AWP P&C S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia**

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

E-mail alla casella [quality\\_reclami@allianz.com](mailto:quality_reclami@allianz.com)

Lettera indirizzata a AWP P&C S.A. – C.P. 81 - Via Cordusio, 4 20123 Milano

#### **CNP Vita Assicura S.p.A.**

Raccomandata A/R: CNP Vita Assicura S.p.A. Via Arbe 49, 20125 Milano

Email: [reclami\\_cnpvita\\_assicura@gruppocnp.it](mailto:reclami_cnpvita_assicura@gruppocnp.it)

Pec: [reclami\\_cnpvita\\_assicura@legalmail.it](mailto:reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it)

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Funzione Reclami

#### **Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.**

- Raccomandata A/R: Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.

Ufficio Reclami Ufficio Reclami

Via Pampuri 13, 20141 Milano;

- E-mail: [reclami@cronosvita.it](mailto:reclami@cronosvita.it)

#### **GamaLife**

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

- Raccomandata A/R: Gamalife

Rappresentanza Generale per l'Italia

Ufficio Gestione Reclami

Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano

- Email: [reclami@gamalife.it](mailto:reclami@gamalife.it)

- Pec: [gamalife.reclami@pec.it](mailto:gamalife.reclami@pec.it)

#### **Italiana Assicurazioni:**

- Raccomandata A/R: Servizio "Benvenuti in Italiana" – Italiana Assicurazioni

Via Marco Ulpio Traiano, 18, 20149 Milano

- Fax: 02.39717001

- Email: [benvenutitaliana@italiana.it](mailto:benvenutitaliana@italiana.it)

- Pec: [italiana@pec.italiana.it](mailto:italiana@pec.italiana.it)

- Form online: <https://www.italiana.it/reclami>

#### **MetLife:**

- Raccomandata A/R: MetLife

- Rappresentanza Generale per l'Italia

- Ufficio Reclami

- Via Andrea Vesalio, 6, 00161 Roma

- Email: [reclami@metlife.it](mailto:reclami@metlife.it)

- Modulo utilizzabile disponibile all'indirizzo <https://www.metlife.it/assistenza-clienti-metlife/reclami-metlife>

#### **Nobis Assicurazioni:**

- Raccomandata A/R Nobis Compagnia di Assicurazioni

Servizio Reclami

Viale Colleoni, 21, 20864 Grate Brianza (MB)

- Fax: 039.6890432

- Email: [reclami@nobis.it](mailto:reclami@nobis.it)

- Pec: [nobisassicurazioni.reclami@pec.it](mailto:nobisassicurazioni.reclami@pec.it)

- Form online: <https://www.nobis.it/chi-siamo/reclami/presentare-reclamo>

#### Nobis Vita Spa:

I reclami devono essere inoltrati per iscritto a:

- Raccomandata A/R: Nobis Vita Spa  
Servizio Reclami  
Viale Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza (MB)
- Fax: 039 9890.695
- Email: [reclami.vita@nobis.it](mailto:reclami.vita@nobis.it)
- Pec: [nobisvita@pec.it](mailto:nobisvita@pec.it)

#### UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

I reclami devono essere inoltrati scegliendo una delle seguenti modalità alternative:

- Raccomandata A/R: UnipolSai Assicurazioni S.p.A  
Customer Advocacy – reclami e assistenza specialistica clienti  
Via della Unione Europea, 3/b, 20097 San Donato Milanese (MI)
- Email: [reclami@unipol.it](mailto:reclami@unipol.it)
- Pec: [reclami@pec.unipol.it](mailto:reclami@pec.unipol.it)
- Fax: 02-51815353

#### Vittoria Assicurazioni Spa:

- Raccomandata A/R – Via Ignazio Gardella, 2, 20149, Milano
- Form online: <https://www.vittoriaassicurazioni.com/reclami/>

#### Zurich Insurance Europe AG

Il reclamo dovrà essere inoltrato per iscritto, all'attenzione dell'Ufficio Gestione Reclami ai seguenti recapiti:

- Raccomandata A/R – Via Benigno Crespi, 23, 20159, Milano
- Fax: 02.2662.2243
- E-mail: [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it)
- p.e.c [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.it)

Form: <https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo>

#### Zurich Insurance Company LTD

Il reclamo dovrà essere inoltrato per iscritto, all'attenzione dell'Ufficio Gestione Reclami ai seguenti recapiti:

- Raccomandata A/R – Via Benigno Crespi, 23, 20159, Milano
- Fax: 02.2662.2243
- E-mail: [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it)
- p.e.c [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.it)
- Form: <https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo>

#### Zurich Investments Life S.p.A.

- Raccomandata A/R – Via Benigno Crespi, 23, 20159, Milano
- Fax: 02.2662.2243
- E-mail: [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it)
- p.e.c [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.it)
- Form: <https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo>