

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.

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: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it);
- 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, o fax: 06.42133206.

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) Dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale – se disponibile anche indirizzo pec – eventuale recapito telefonico);
- b) Indicazione dell’impresa di assicurazione di cui si lamenta l’operato;
- c) Chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
- d) Copia del reclamo già trasmesso all’impresa e dell’eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso;
- e) Con riguardo alla protezione dei dati personali, è opportuno allegare copia di un valido documento di

riconoscimento del reclamante. Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un terzo in nome e per conto dell'interessato, è inoltre opportuno che oltre al documento di quest'ultimo sia allegata la delega e il documento d'identità di colui che presenta il reclamo

- f) Non inviare documentazione medica (come ad esempio copie di cartelle cliniche e certificati), foto o altri allegati contenenti dati sulla salute o altre particolari categorie di dati personali.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_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.

Per i soli reclami attinenti presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento della forma pensionistica complementare (Fondi Pensione Aperti o ai PIP (Piani Individuali Pensionistici)), in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi a COVIP, Piazza Augusto Imperatore, 27 00186 ROMA, PEC: protocollo@pec.covip.it o fax al numero 06 69506304.

L'esposto a COVIP deve contenere le seguenti informazioni/documenti:

- denominazione e numero di iscrizione all'albo della forma pensionistica oggetto dell'esposto;
- indicazione del soggetto che trasmette l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico);
- in caso di esposto trasmesso da un terzo, indicazione del soggetto per conto del quale è presentato l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico), firma del soggetto che ha dato l'incarico o copia dell'incarico conferito al terzo;
- evidenziare di aver presentato reclamo alla forma pensionistica senza aver ricevuto risposta nei termini previsti o di aver ricevuto una risposta non soddisfacente;
- chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela e motivi dell'insoddisfazione del riscontro al reclamo già inviato alla Compagnia;
- copia del reclamo presentato alla Compagnia e dell'eventuale risposta ricevuta ritenuta non soddisfacente;
- copia dei principali documenti comprovanti i fatti descritti.

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 potranno essere presentati all'intermediario Archetti Assicurazione di Archetti Roberta & C. sas, presso l'indirizzo della propria sede legale in Via 4 Novembre 94, 25064 – Gussago (BS) a mezzo raccomandata a/r ovvero, in alternativa, a mezzo pec all'indirizzo archettiass.ni@pec.it.

Individuazione dei soggetti competenti alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:

Archetti Roberta, RUI n. A000137469 dal 26.03.2007

Imprese di assicurazione

Allianz Spa

- Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano
- Tramite il sito internet dell'impresa – www.allianz.it -accedendo alla sezione Reclami

AWP P&C S.A.

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

- E-mail alla casella reclamiAWP@allianz.com
- Lettera indirizzata a AWP P&C S.A. – RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA - Servizio Qualità C.P. 81 - Via Cordusio, 4 20123 - Milano

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
- compilare il form al link <https://www.allianz.it/contattaci/contatti-e-assistenza/reclami/form-reclami.html>

Allianz Direct Spa

I reclami possono essere inoltrati con le modalità che seguono:

- tramite la compilazione del form in questa pagina: <https://it.allianzdirect.it/GlfeWeb/come-fare-per/inoltrare-reclamo.html>
- per iscritto all'indirizzo Allianz Direct Ufficio Gestione Reclami, Piazza Tre Torri, 3 - 20145 (MI)