

Reclami

(per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 23/2008)

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 23/2008)

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’agente 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.

Eventuali reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

- Con lettera inviata ad Helfer August & Leitner Christian S.N.C. – Via Stazione 3/B – 39049 Vipiteno
Oppure all’indirizzo Pec – info@pec.allianz-sterzing.com

Direttamente alle Società mandanti:

- Allianz S.p.A. – Pronto Allianz Servizio Clienti – Piazza Tre Torri 3, Milano;
Tramite il sito internet della Compagnia – www.allianz.it – accedendo alla sezione Reclami;
all’indirizzo Pec – allianz.spa@pec.allianz.it
- Tiroler Versicherung V.a.G. – Ufficio Reclami - Via del Macello, 30/piano 6 – 39100 Bolzano
Email: reclami@tiroler.it
- Allianz Global Assistance
Servizio Qualità – AWP P&C S.A. – C.P. 81 – Via Cordusio, 4 – 20123 Milano
Email: reclamiAWP@allianz.com
Fax: + 39 02 26 62 4008
- Allianz Global Life dac – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Piazza Tre Torri, 3 – Milano
E-Mail: reclami@allianz.it
- Allianz Global Corporate & Specialty S.p.A. – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Piazza Tre Torri, 3 Milano
E-Mail: reclami@allianz.it
- Funzione Reclami Tutela Legale SpA – Via Podgora, 15 – 20122 Milano
E-mail: reclami@tutelalegalespa.it
Fax: + 39 02 89600719
- App Broker Srl – Largo Ugo Imeri, 1 – 34123 Trieste
E-Mail: brokerapp@pec.brokerapp.it
- Allianz Leben-AG – Sede Secondaria in Italia – Pronto Allianz – Servizio Clienti - Piazza Tre Torri, 3 – 20145 Milano
E-Mail: reclami@allianz.it
- Merkur Versicherung AG – Beschwerdemanagement – Joanneumring 22 – A-8010 Graz
E-Mail: mein Anliegen@merkur.at

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

Gli interessati hanno tuttavia la 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.

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.