

INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

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.

Come previsto dal Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 2016 e dall'allegato 1 dello stesso provvedimento, si rende noto che è facoltà per il contraente del contratto, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente tramite:

• l'intermediario

scrivendo a: ASSITEAM SRL
Via I. Nievo, 2/a – 35012 Camposampiero (PD)
Via fax a: 049/4102071
Via e-mail a: assiteam@legalmail.it
Online sul sito: www.assiteam.com

• Le Compagnie di assicurazioni (*) e/o collaborazioni con altri intermediari (**):

UnipolSai Assicurazioni Spa (*)	Scrivendo a:	Unipolsai Assicurazioni spa – Reclami e Assistenza Specialistica Clienti – Via della Unione Europea 3/B 20097 San Donato Milanese
	Via Fax a:	02.51815353
	Via e-mail a:	reclami@unipolsai.it
	Online	www.unipolsai.it
Arag-SE (*)	Scrivendo a:	ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Servizio Reclami – Viale del Commercio 59 – 37135 Verona
	Via Fax a:	045.8290499
	Via e-mail a:	servizio.reclami@arag.it
	Online	www.arag.it
Uniqa Assicurazioni Spa (*)	Scrivendo a:	Uniqa Assicurazioni spa – Via Carnia 26 – 20132 Milano
	Via Fax a:	02.28189677
	Via e-mail a:	reclami@uniqagroup.it
	Online	www.uniqagroup.it
Scalotto Assicurazioni sas (**)	Scrivendo a:	Scalotto Assicurazioni sas – Viale Camisano 69 – 36100 Vicenza
	Via Fax a:	0444.507070
	Via e-mail a:	scalotto@pec.it
Assigiotto Servizi Assicurativi sas (**)	Scrivendo a:	Assigiotto Servizi Assicurativi sas – Via Martiri Giuliani e Dalmati – 35100 Padova
	Via Fax a:	049. 8074888
	Via e-mail a:	assigiottosas@legalmail.it
Agenvitasrl (**)	Scrivendo a:	Agenvita Srl – Via Olona 2 – 20126 Milano
	Via Fax a:	06.49216300
	Via e-mail a:	agenvita.pec@legalmail.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 legge (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto o 60 giorni per reclami afferenti il comportamento dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa) o Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Agente), Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

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.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.

Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore – Come presentare un reclamo".

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179 (es. Broker con Broker, Broker con Agenzia o Broker con Direzione di Compagnia), i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 2016.

A tal fine, è considerato collaboratore l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

Procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del D.L. 04/03/2010 n.28 e s.m.i.; in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

Procedura di negoziazione assistita ai sensi del D.L. 12/09/2014 n.132 (convertito in L. 10/11/2014 n.162); in caso di controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti il ricorso alla procedura di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

Procedura di conciliazione paritetica, per controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a €15.000, rivolgendosi a una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema;

Procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione.

I nostri uffici sono a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

Data:

Firma intermediario: