

Reclami

Un “reclamo” è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un’impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo 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 (art. 2, reg. ISVAP 24/2008).

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa interessata, scrivendo a:

Assicurazioni Pecora s.n.c. di Pecora Giovanni e Pecora Eliana
Posta ordinaria: Interrato Acqua Morta 96, 37129 Verona Posta elettronica: reclami@assicurazionipecora.it Fax: 0458008783

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.

Nel caso di reclamo inerente un rapporto di libera collaborazione tra intermediari, l’intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all’intermediario emittente, dandone contestuale notizia al reclamante.

ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia
Posta ordinaria: ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Servizio Reclami, Viale del Commercio 59, 37135 – Verona Posta elettronica: servizio.reclami@arag.it Fax: 045 8290499 Il Servizio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell’esame dei reclami.

Helvetia Compagnia Svizzera d’Assicurazioni S.A./Helvetia vita Compagnia Italo-Svizzera di Assicurazioni sulla Vita S.p.A.
Posta ordinaria: Helvetia Compagnia Svizzera d’Assicurazioni SA/Helvetia Vita S.p.A. – Ufficio Reclami – via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano Posta elettronica: reclami@helvetia.it

Fax: 025351794

Ufficio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

ITAS - Istituto Trentino-Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni

Posta ordinaria: ITAS Mutua – Servizio Reclami, piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 Trento

Posta elettronica: reclami@gruppoitas.it

Fax: 0461891840

Indicando:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze

Servizio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

UCA – Assicurazione spese legali e peritali S.p.A.

Posta ordinaria: UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa – Ufficio Relazioni con la Clientela – Servizio Reclami, piazza San Carlo 161, Palazzo Villa, 10123 Torino

Posta elettronica ordinaria: reclami@ucaspa.com

Posta elettronica certificata: reclamiuca@legalmail.it

Fax: 011 19835740

Ufficio Relazioni con la Clientela – Servizio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Italiana Assicurazioni Spa

Posta ordinaria: Benvenuti in Italiana - Italiana Assicurazioni Via Traiano 18 20149 Milano

Numero verde 800 10 13 13

Posta elettronica: benvenutiinitaliana@italiana.it

Fax: 0239717001

Ufficio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Metlife Europe DAC - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

Posta ordinaria: Metlife Europe Dac - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Servizio Reclami, Via Andrea Vesalio 6 – 00161 ROMA

Indicando:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze
-

Indirizzo web Compagnia: www.metlife.it

Il Servizio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Europ Assistance Italia Spa

Posta ordinaria: **Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami - Via Del Mulino 4 – 20057 Assago**

e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it

pec: reclami@pec.europassistance.it

fax 02.58.47.71.28

Indicando:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze
-

Indirizzo web Compagnia: www.europawssistance.it

Sarà cura dell'Ufficio Reclami – funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami - provvedere a fornirti una risposta scritta, dopo aver effettuato le debite verifiche con le Linee ed i Servizi aziendali coinvolti nel caso segnalato.

Il Servizio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

L'impresa preponente gestisce i reclami presentati con riferimento ai comportamenti degli agenti di cui si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori.

Le imprese forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

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.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, le imprese forniscono al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

Nel riscontro al reclamo, le imprese preponenti danno conto della posizione assunta dall'agente interessato ovvero della sua mancata risposta.

Gli interessati presentano direttamente all'IVASS:

1) i reclami già presentati all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo che non abbiano ricevuto risposta entro il suddetto termine di 45 giorni o abbiano ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente;

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 decreto legislativo 209/2005 (Codice delle assicurazioni private) 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 a: IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma oppure tramite posta elettronica certificata a: 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.

Per ulteriori informazioni sulla gestione dei reclami si veda il reg. ISVAP 24/2008.

È fatta salva la facoltà di adire l'Autorità giudiziaria.

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 della polizza.