

**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)

Email: [reclami@suedtirolbank.eu](mailto:reclami@suedtirolbank.eu)

#### **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:**

##### **Imprese di assicurazione**

#### **AfiEsca S.A:**

Raccomandata A/R – Afi Esca S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Reclami – Via Vittor Pisani, 5, 20124, Milano

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

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

Il reclamo dovrà contenere:

- Nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;
- Numero della polizza e nominativo del contraente;
- Indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Ufficio Reclami

#### **Allianz Viva Spa:**

Raccomandata A/R: Via Scarsellini, 14, 20161 Milano

Email: [reclami.allianzviva@allianz.it](mailto:reclami.allianzviva@allianz.it)

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Servizio reclami

#### **Allianz Spa:**

Il Cliente può presentare il proprio reclamo in forma scritta, indicando, oltre alla descrizione dei fatti, il numero di polizza o di sinistro oggetto dello stesso e ogni riferimento utile (codice fiscale, nome e cognome, recapiti, ecc.) ad individuare il contraente/assicurato e a descriverne le circostanze.

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>

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Pronto Allianz – Servizio Clienti

#### **Arag Se:**

Raccomandata A/R: Viale del Commercio, 59, 37135 Verona (VR)

Email: [servizio.reclami@arag.it](mailto:servizio.reclami@arag.it)  
Fax: 045.8290499

**Cnp Partners de seguros y reaseguros Sa:**

Raccomandata A/R – Via Bocchetto, 6, 20123 Milano  
Telefono: 800.137.018  
Email: [infovita@cnppartners.eu](mailto:infovita@cnppartners.eu)  
Pec: [cnppartners@arubapec.it](mailto:cnppartners@arubapec.it)  
Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Ufficio Reclami

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

Via Scarsellini 14, 20161 Milano  
e-mail: [reclami\\_cnpvita\\_assicura@gruppcnp.it](mailto:reclami_cnpvita_assicura@gruppcnp.it)  
Pec: [reclami\\_cnpvita\\_assicura@legalmail.it](mailto:reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it)

**CNP Vita Assicurazione S.p.A.**

Via Scarsellini 14, 20161 Milano  
e-mail: [reclami\\_cnpvita\\_assicurazione@gruppcnp.it](mailto:reclami_cnpvita_assicurazione@gruppcnp.it)  
Pec: [reclami\\_cnpvita\\_assicurazione@legalmail.it](mailto:reclami_cnpvita_assicurazione@legalmail.it)

**Eurovita S.p.A.**

Ufficio Reclami Via Pampuri 13, 20141 Milano  
Telefono: 02 5730 8581  
Email: [reclami@eurovita.it](mailto:reclami@eurovita.it)

Avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo 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.

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Ufficio Reclami

**Fwu Life Insurance Lux S.A.**

I reclami riguardanti i prodotti sottoscritti (tariffe ILR1, ILR2, ILR3, ILR3a, ILR4, ILR5, ILS1, IMR1, IMR2, IMR3, FIE1, FIMR1, PIA1, FIS1) possono essere presentati, in forma scritta, a FWU Life Insurance Lux S.A. tramite uno dei seguenti mezzi di comunicazione:

- lettera indirizzata a FWU Life Insurance Lux S.A. – Sede secondaria per l'Italia – Casella Postale 82 27036 Mortara (PV);
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata [fwulife@legalmail.it](mailto:fwulife@legalmail.it), avendo cura di apporre firma autografa e copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del Cliente.

Il Cliente può presentare un reclamo, indicando:

- il numero di polizza e ogni riferimento utile (nome e cognome, codice fiscale, recapiti, ecc.) ad individuare il contraente/assicurato/beneficiario;
- una descrizione chiara, accurata e sufficientemente dettagliata dei fatti e delle circostanze relative alla propria insoddisfazione;
- eventuali documenti, informazioni ed altri elementi a sostegno di quanto descritto.

#### **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)

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

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: l'ufficio Reclami del Gruppo Reale Mutua con sede in via M. U. Traiano 18, 20149 Milano.

#### **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>

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Ufficio reclami

#### **Nobis Assicurazioni:**

Raccomandata A/R Nobis Compagnia di Assicurazioni – Servizio Reclami – Viale Colleoni, 21, 20864 Agrate 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>

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Servizio Reclami

#### **Tua Assicurazioni Spa:**

Raccomandata A/R Tua Assicurazioni Spa – Servizio Reclami – Lungadige Cangrande, 16, 37126 Verona (VR)

Fax: 02.2773470

Email: [reclami@tuaassicurazioni.it](mailto:reclami@tuaassicurazioni.it)

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Servizio reclami

Qualsiasi modalità scelta, devi riportare le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento (se il reclamo si riferisce ad un sinistro);
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esauriva descrizione del motivo della lamentela.

#### **Vittoria Assicurazioni Spa:**

Raccomandata A/R – Via Ignazio Gardella, 2, 20149, Milano

Fax: 02.40938413

Email: [servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it](mailto:servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it)

Form online: <https://www.vittoriaassicurazioni.com/contatti/reclami/apri-un-reclamo/>

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica, al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- il soggetto o i soggetti di cui si lamenta l'operato;
- il numero di polizza e/o numero di sinistro e data dell'evento (in assenza sarà utile indicare il C.F. e/o le targhe coinvolte);
- la sintetica ed esauriva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;

- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.  
Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Servizio

**Zurich Insurance Plc** Rappresentanza Generale per l'Italia

**Zurich Investments Life Spa:**

Raccomandata A/R – Via Benigno Crespi, 23, 20159, Milano

Il reclamo indirizzato a Zurich deve contenere le seguenti informazioni:

- nome, cognome e domicilio del reclamante
- denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

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

All'attenzione dell'Ufficio Gestione Reclami ai seguenti recapiti:

- tramite posta all'indirizzo Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano
- tramite FAX al numero 02.2662.2243
- tramite EMAIL all'indirizzo [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it)
- tramite PEC all'indirizzo [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.it)

È altresì possibile inviare il reclamo tramite il sito internet con l'apposito form disponibile all'indirizzo <https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo>

Funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami: Ufficio Gestione Reclami