

PROCEDURA RECLAMI

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità giudiziaria, il contraente ha facoltà:

- di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario, utilizzando i recapiti indicati nella Sezione I, o all'impresa preponente, seguendo le indicazioni contenute nel DIP aggiuntivo ricevuto prima della sottoscrizione del contratto;
- 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, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi;
- di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile;
- di avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi.

Recapiti delle imprese preponenti

Gli eventuali reclami dovranno essere inoltrati per *iscritto*, utilizzando uno degli strumenti di seguito elencati: raccomandata, fax o email. I reclami devono essere diretti alla Compagnia interessata e inviati ai recapiti di seguito segnalati:

0

Compagnia	Recapito ufficio competente alla gestione dei reclami e modalità di presentazione
Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia	Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Ufficio Reclami –Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano Fax 02 5351794 – Email: reclami@helvetia.it .
Helvetia Vita S.p.A	Helvetia Vita S.p.A. – Ufficio Reclami, Via G.B. Cassinis 21- 20139 Milano, Fax: +39 02 5351 794 – Indirizzo di posta elettronica: reclami@helvetia.it .
Italiana Assicurazioni	Servizio "Benvenuti in Italiana" Italiana Assicurazioni: via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano Numero Verde: 800 1013 13 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20), Fax: 02 39717001 Email: benvenutitaliana@italiana.it
XL Insurance Company SE, Rappresentanza Generale per l'Italia	Ufficio Reclami, Corso Como 17, 20154 Milano, indirizzo email: xlinsurance@legalmail.it .
Assicuratrice Milanese s.p.a	Assicuratrice Milanese S.p.A. Ufficio Reclami: Corso Libertà, 53 – 41018 San Cesario sul Panario (MO) Fax: 0598672387; Email: servizio.reclami@assicuratricemilanese.it
CF Assicurazioni S.p.A	CF Assicurazioni S.p.A. - Funzione Gestione Reclami. Via Paolo di Dono, 73, 00142 ROMA - Fax: 06.5129.4660; e-mail all'indirizzo: reclami@cfassicurazioni.com ; tramite PEC: reclamificassicurazioni@pec.it
CF Life Compagnia di Assicurazioni Vita S.p.A.	CF Life Compagnia di Assicurazioni Vita S.p.A. - Funzione Gestione Reclami Via Paolo di Dono, 73 00142 ROMA - Fax: 06.5129.4660; e-mail all'indirizzo: reclami@cfassicurazionilife.com ; PEC: reclamificlife@pec.it
UCA Assicurazione Spese Legali E Peritali S.P.A.	UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa - Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino - Tel. 011/092.06.41 - Fax diretto: 011/198.357.40 - e mail: reclami@ucaspa.com , reclamiuca@legalmail.it
Axa Assicurazioni S.p.a / AXA life	Ufficio Gestione Reclami: Corso Como, 17 – 20154 Milano; Fax: 0243448103; Email: reclami@axa.it ;
Inter Partner Assistance S.A.	Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia- Servizio Clienti Casella Postale 20132 Via Eroi di Cefalonia - 00128 Spinaceto (RM); Fax: 064815811; Email: servizio.clienti@ip-assistance.com ;

ASSICURATORI

Nobis Compagnia di assicurazioni s.p.a	Nobis Compagnia di Assicurazioni - Servizio Reclami - Viale Colleoni 21 - 20864 Agrate Brianza (MB) fax 039/6890432 email reclami@nobis.it pec nobisassicurazioni.reclami@pec.it
Nobis Vita Spa	Nobis Vita Spa - Servizio Reclami - Viale Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza (MB); fax 039 9890.695 email reclami.vita@nobis.it ; pec nobisvita@pec.it
ADRIATIC OSIGURANJE D.D.	Servizio Reclami: Adriatic Assicurazioni Corso Italia n. 31 – 34121 Trieste mail: reclami@adriatic-assicurazioni.it

EUROHERC osiguranje d.d.	EUROHERC osiguranje d.d.: Servizio Reclami all'indirizzo: Ulica grada Vukovara 282, Zagabria, Croazia oppure al seguente indirizzo e-mail reclami@euroherc.it.
ASSIMOCO VITA s.p.a.	Assimoco Vita S.p.A. - Ufficio Reclami Vita - Centro Leoni - edificio B - Via Giovanni Spadolini, 7 - 20141 Milano (MI); numero di fax: 02.26.96.25.56; E-mail: ufficioreclamivita@assimocovita.it
ASSIMOCO S.P.A.	Assimoco S.p.A. - Ufficio Reclami Premi e Gestione - Centro Leoni - Edificio B Via Giovanni Spadolini, 7 20141 Milano (MI) Numero di fax: 02.26.96.24.66 E-mail: ufficioreclamipremi@assimoco.it
Intesa Sanpaolo RBM Salute	Intesa Sanpaolo RBM Salute - Ufficio Reclami: via Lazzari, 5, 30174 Venezia - Mestre (VE) Italia Fax + 39 0110932609; indirizzo di posta elettronica: reclami@intesasnpaolorbmsalute.com indirizzo PEC: reclami@pec.intesasnpaolorbmsalute.com
MetLife	MetLife - Rappresentanza Generale per l'Italia; Ufficio Reclami - Via Andrea Vesalio, 6 - 00161 Roma Indirizzo e-mail: reclami@metlife.it
AWP P&C S.A	AWP P&C S.A. – RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA, Servizio Qualità C.P. 81 - Via Cordusio, 4 20123 Milano
Allianz Direct s.p.a.	Allianz Direct - Ufficio Gestione Reclami, Piazza Tre Torri, 3 - 20145 (MI)
Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A.	Linear Assicurazioni – ufficio reclami - Via Larga 8 - 40138 Bologna; fax 051 70 96 924

Le imprese di assicurazione riportano sul proprio sito internet ogni informazione utile relativa alla presentazione e gestione dei reclami.

Recapiti per l'invio del reclamo all'intermediario

I reclami relativi al comportamento dell'intermediario (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) possono essere inoltrati anche presso l'Agenzia con le seguenti modalità:

- Scrivendo, a mezzo di lettera raccomandata, a: Bartolini e Mauri assicuratori s.r.l, via Lessolo, 19 – 10153 Torino
- Inviando un fax al numero: 0117410986
- Inviando una mail all'indirizzo posta elettronica: azienda@bartoliniemauri.com
- Inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica certificata: bartoliniemauri@pec.it

L'intermediario trasmette senza, ritardo, alle imprese preponenti interessate (come dettagliatamente sopra elencate) i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante. È garantito in ogni caso il contraddittorio con l'intermediario interessato il quale è chiamato a partecipare attivamente alla fase istruttoria e può indicare nel reclamo la propria posizione in merito alla controversia.

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

Procedura per la presentazione dei reclami

Il reclamo può essere inoltrato avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro a cui 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.

Il Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il termine indicato è sospeso per un massimo di 15 giorni nel caso di reclami riguardanti il comportamento degli intermediari. In questo caso infatti le imprese trasmettono il reclamo ricevuto all'intermediario invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo.

Qualora l'esponente, non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, a mezzo posta Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma o a mezzo fax (06.42.133.745 o 06.42.133.353) allegando copia del reclamo presentato all'intermediario, la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente e l'eventuale riscontro. Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito www.ivass.it al link "Come presentare un reclamo".

Procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221

Nell'ambito delle libere collaborazioni ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies come indicato dall'art. 10 quaterdecies, regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 capo III bis inserito dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016. A tal fine, è considerato collaboratore, ai sensi dell'articolo 10 quaterdecies comma 1, l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Ai sensi dell'art. 10 quaterdecies comma 2, il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'articolo 10 septies che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore: a) garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso; b) comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di: I) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 undecies; II) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1; III) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 10 quaterdecies, nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'articolo 10 ter, il contraddittorio di cui comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

d. In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fermo restando il diritto di interessare della questione l'Autorità Giudiziaria o l'IVASS, con le modalità sopra indicate, il reclamante potrà scegliere (e in alcuni casi sarà necessario scegliere), di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente (es. mediazione, negoziazione assistita, conciliazione paritetica, ricorso all'arbitrato).

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile attivare la procedura stragiudiziale c.d. FIN-NET. Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione europea: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante.