

## 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’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.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI gestiscono i reclami di propria pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e trasmettono senza ritardo all’impresa interessata i reclami relativi al comportamento della medesima, dandone contestuale notizia al reclamante. 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 segue come indicato ai paragrafi precedenti. 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 intermediari iscritti nella sezione B del RUI forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

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 esauriente 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).

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 RC 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.

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:

### **Finanza e Previdenza Srl**

Modalità per l’inoltro dei reclami all’agenzia:

Lettera raccomandata a FINANZA E PREVIDENZA SRL, VIA CARLO PISACANE 45/D, 40026 IMOLA (BO)

Pec a [finanzaeprevidenza@legalmail.it](mailto:finanzaeprevidenza@legalmail.it)

**Imprese di assicurazione e rapporti di collaborazione orizzontale.**

	<p><b>ALLIANZ DIRECT - Genialloyd S.p.A</b> I reclami possono essere inoltrati con le modalità che seguono: tramite la compilazione del form in questa pagina <a href="https://www.genialloyd.it/GlfeWeb/come-fare-per/inoltrare-reclamo.html">https://www.genialloyd.it/GlfeWeb/come-fare-per/inoltrare-reclamo.html</a> oppure per iscritto all'indirizzo Genialloyd Ufficio Gestione Reclami, Piazza Tre Torri, 3 - 20145 (MI) oppure via fax al numero 02/94340088</p>
<p><b>Nobis Compagnia di Assicurazioni - Servizio Reclami</b> Viale Colleoni 21 - 20864 Agrate Brianza (MB) inviare un fax al numero 039/6890432 inviare una mail all'indirizzo di posta <a href="mailto:suggerimenti@nobis.it">suggerimenti@nobis.it</a> inviare una mail all'indirizzo di posta <a href="mailto:reclami@nobis.it">reclami@nobis.it</a></p>	<p><b>COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A.</b> Via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano, Numero Verde 800 10 13 13 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20), fax 02 39717001, e-mail: <a href="mailto:benvenutitaliana@italiana.it">benvenutitaliana@italiana.it</a></p>
<p><b>Elba Assicurazioni Spa</b> Posta ordinaria a: Elba Assicurazioni Spa Funzione Reclami – Via Mecenate, 90 – 20138 Milano Posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:reclami@elbassicurazioni.it">reclami@elbassicurazioni.it</a> Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: <a href="mailto:reclami@pec.elbassicurazioni.it">reclami@pec.elbassicurazioni.it</a> Fax al numero: 02 92885</p>	<p><b>ZURICH INSURANCE PLC RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA/ ZURICH INVESTMENTS LIFE S.p.A./ ZURICH LIFE ASSURANCE PLC RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA/ ZURICH INSURANCE COMPANY LTD RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA</b> Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano o tramite FAX o EMAIL ai seguenti riferimenti: N. Fax: 02.2662.2243 - E-mail: <a href="mailto:reclami@zurich.it">reclami@zurich.it</a> o tramite l'apposito form che trovi tramite il sito <a href="https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo">https://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo</a></p>
<p><b>Nobis Vita S.p.a.</b> Servizio gestione dei reclami Viale Colleoni 21 20864 Agrate Brianza (MB) Fax: 039.9890.695 e-mail: <a href="mailto:reclami.vita@nobis.com">reclami.vita@nobis.com</a></p>	<p><b>MetLife - Rappresentanza Generale per l'Italia</b> Ufficio Reclami - Via Andrea Vesalio, 6 - 00161 Roma Indirizzo e-mail: <a href="mailto:reclami@metlife.it">reclami@metlife.it</a></p>
<p><b>UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa</b> <b>Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123</b> <b>Torino Tel. 011/092.06.41 - Fax diretto: 011/198.357.40 - e-mail:</b> <a href="mailto:reclami@ucaspa.com">reclami@ucaspa.com</a> oppure <a href="mailto:reclamiuca@legalmail.it">reclamiuca@legalmail.it</a></p>	<p><b>Assicuratrice Milanese S.p.A.</b> Ufficio Reclami - Corso Libertà, 53 – 41018 San Cesario sul Panaro (MO), <a href="mailto:servizio.reclami@assicuratricemilanese.it">servizio.reclami@assicuratricemilanese.it</a> Via fax al numero +39 059 8672387 Con il servizio postale.</p>
<p><b>CF Assicurazioni S.p.A.</b> <b>Funzione Gestione Reclami</b> Via Paolo di Dono, 73, 00142 ROMA - Fax: <b>06.5129.4650</b> e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:reclami@cfassicurazioni.com">reclami@cfassicurazioni.com</a> tramite PEC: <a href="mailto:reclamifassicurazioni@pec.it">reclamifassicurazioni@pec.it</a> <b>CF Life Compagnia di Assicurazioni Vita S.p.A.</b> <b>Funzione Gestione Reclami</b> Via Paolo di Dono, 73 00142 ROMA - Fax: <b>06.5129.4650</b> e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:reclami@cfassicurazionilife.com">reclami@cfassicurazionilife.com</a> tramite PEC: <a href="mailto:reclamicliflife@pec.it">reclamicliflife@pec.it</a></p>	<p><b>HDI Assicurazioni S.p.A.</b> Reclami e Procedure Speciali Via Abruzzi, 10 - 00187 Roma <a href="mailto:reclami@hdia.it">reclami@hdia.it</a> Fax Reclami e Procedure Speciali + 39 06 4210 3583 Reclami relativi alle Forme Pensionistiche Complementari (Fondo Pensione Aperto – Piano Individuale Pensionistico conformi al D.Lgs. 252/2005) servizio postale scrivendo all'indirizzo: "HDI Assicurazioni S.p.A. – Reclami e Procedure speciali" Via Abruzzi, 10, 00187 Roma, fax al numero 06 4210 3583, casella di posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:reclamiprevidenza@pec.hdia.it">reclamiprevidenza@pec.hdia.it</a>.</p>
<p><b>UNISALUTE S.P.A.</b> Ufficio Reclami - UniSalute Ufficio Reclami - via Larga, 8 40138 Bologna Via Mail: <a href="mailto:reclami@unisalute.it">reclami@unisalute.it</a>. Via fax al numero +39 051 7096892 Tramite Form online: <a href="https://www.unisalute.it/reclami/opzioni-reclami">https://www.unisalute.it/reclami/opzioni-reclami</a></p>	

<p><b>AIG Europe S.A.</b> Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Reclami: Piazza Vetra n.17 – 20123 Milano Fax 02 36 90 222 e-mail: <a href="mailto:servizio.reclami@aig.com">servizio.reclami@aig.com</a> Sarà cura della Compagnia riscontrare il reclamante informandolo del fatto che il reclamo è stato preso in carico entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo medesimo. Inoltre, la Compagnia comunicherà gli esiti del reclamo entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Se il reclamo è sporto nell'interesse di un consumatore (una persona fisica che agisce per scopi diversi da quelli professionali), e se il reclamante non è soddisfatto della risposta ricevuta, o non ne ha ricevuta alcuna, è possibile richiedere che il reclamo sia esaminato dall'Executive Manager, basato presso la sede legale lussemburghese della Compagnia. A tale fine è sufficiente scrivere ai recapiti sopra indicati facendone richiesta: il servizio reclami inoltrerà il reclamo all'Executive Manager. Alternativamente, sarà possibile scrivere a AIG Europe SA "Service Reclamations Niveau Direction" (Servizio reclami a livello direzione): 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg – Gran Ducato del Lussemburgo o tramite mail a: <a href="mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com">aigeurope.luxcomplaints@aig.com</a> .</p>	<p><b>BRAND BROKER SRL</b> C.F – P.IVA 09599740967 Iscritta n. RUI sez. B 0000558911 Viale Beatrice D' Este n. 39 20122 Milano (MI) Tel : 028 6894473 R.a. – FAX : 025 8437167 E-mail <a href="mailto:info@brandbroker.it">info@brandbroker.it</a> PEC : <a href="mailto:brandbroker@legalmail.it">brandbroker@legalmail.it</a></p> <p><b>AM TRUST</b> AmTrust Assicurazioni S.p.A. Via Clerici, 14 - 20121 Milano Fax +39 0283438174 Email: <a href="mailto:reclami@amtrustgroup.com">reclami@amtrustgroup.com</a></p> <p><b>LLOYD'S</b> Complaints Service Lloyd's Italian Office Corso Garibaldi, 86 20121 Milano Italia Fax no.: +39 02 6378 8857 E-mail: <a href="mailto:servizioreclami@lloyds.com">servizioreclami@lloyds.com</a> o <a href="mailto:servizioreclami@pec.lloyds.com">servizioreclami@pec.lloyds.com</a></p> <p><b>QBE</b> QBE Insurance (Europe) Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia Via Melchiorre Gioia 8 20124 Milano Att.ne Servizio Reclami oppure, per posta elettronica, all'indirizzo e-mail: <a href="mailto:reclami@it.qbe.com">reclami@it.qbe.com</a></p> <p><b>ROLAND</b> Tramite raccomandata a/r, al seguente indirizzo: ROLAND Rechtsschutz – Versicherungs – AG Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio reclami Via Francesco Guicciardini, 6 20129 Milano Tramite e-mail o PEC all'indirizzo: <a href="mailto:reclami@roland-italia.it">reclami@roland-italia.it</a></p> <p><b>CNA</b> The Financial Ombudsman Service Exchange Tower London E14 9SR Email: <a href="mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk">complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</a> Calls from within the UK: 0800 023 4 567 – calls to this number are now free on mobile phones and landlines 0300 123 9 123 – calls to this number cost no more than calls to 01 and 02 numbers Calls from outside the UK: +44 (0)20 7694 0500</p> <p><b>DUAL</b> Writing to Dual Corporate Risks Limited, One Creechurch Place, London EC3A 5AF Calling +44 (0) 20 7397 4404 Emailing <a href="mailto:complaints@dualgroup.com">complaints@dualgroup.com</a></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**UnipolSai Assicurazioni S.p.A.**

Reclami e Assistenza Specialistica Clienti  
Via della Unione Europea n. 3/B, 20097 - San Donato Milanese  
- (MI) Fax: 02.51815353; e-mail: [reclami@unipolsai.it](mailto:reclami@unipolsai.it).  
Oppure utilizzando l'apposito modulo di presentazione dei  
reclami disponibile sul sito [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it).

**Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA - Helvetia  
VITA**

Ufficio Reclami - Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano Fax 02  
5351794 - Email: [reclami@helvetia.it](mailto:reclami@helvetia.it).