



Reclami (per maggiori informazioni si consulti il 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 **SVA SNC DI MANUEL DE BARBA E LUKAS WIDMANN, Via Innsbruck 27/C, 39100 Bolzano (BZ); info.sva@pec.it** o all'intermediario emittente:

- EISENDLE SRL, Via Leonardo da Vinci 20/b, 39100 Bolzano (BZ); eisendle.gmbh@pec.it
- M.B.SAS DI MANZARDO P. E C., Via di Mezzo ai Piani 7/b, 39100 Bolzano (BZ); mb.sas@pec-mail.it
- ITAS BOLZANO AGENZIA DI ASSICURAZIONI S.R.L.; Galleria Europa 26, 39100 Bolzano (BZ); itasbolzano@pec.net
- PLATTNER RICHARD & BONORA STEPHAN SAS, Piazza Verdi 12, 39100 Bolzano (BZ); das-bz@pec.it
- AGENVITA SRL, VIA OLONA N. 2., 20121 MILANO (MI), agenvita.pec@legalmail.it
- UIA UNDERWRITING INSURANCE AGENCY SRL – Corso Sempione 61, 20149 Milano (MI); underwritinginsuranceagency.srl@pec.it
- A&A SRL - Via Luigi Da Porto N. 1, 37122 Verona (VR), aeasompo@legalmail.it
- IMA BROKER ASSICURATIVO SRL – Zona produttiva Prato dell'Ospizio n. 12, 39043 Chiusa (BZ), inof@pec.imabroker.it
- ITAS NETWORK SRL – Piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 Trento (TN) – itas.network@gruppoitas.it
- RISE SRL – Via Francesco Ferrucci 8 – 20145 MILANO (MI) - risebroker@pec.ultraposta.net

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.

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.

Il reclamo può essere inoltrato anche direttamente all'impresa di assicurazione preponente ai riferimenti di seguito riportati, all'attenzione della funzione Reclami:

AIG EUROPE S.A. (D947R); Servizio Reclami; Via della Chiusa 2, 20123 Milano; fax 02/3690222; servizio.reclami@aig.com

ALLIANZ VIVA SPA (A352S); Funzione Reclami; Via Scarsellini 14, 20161 Milano; reclami.avivaitalia@allianz.it

AMTRUST ASSICURAZIONI S.P.A. (A478S); Ufficio Legale; Via Clerici 14, 20121 Milano; reclami@amtrustgroup.com; fax 02/83438174

AMTRUST INTERNATIONAL UNDERWRITERS DAC (D933R); Rappresentanza Generale per l'Italia; Via Clerici 14, 20121 Milano; fax 02/83438174; reclami@amtrustgroup.com

ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia (D909R); Servizio Reclami; Viale del Commercio 59, 37135 Verona; fax 045/8290499; servizio.reclami@arag.it

ARCH INSURANCE (EU) DAC (D965R); Rappresentanza per l'Italia; via della posta 7 – 20123 Milano (MI); leoni@archinsurance.co.uk

CHUBB EUROPEAN GROUP SE (D957R) Rappresentanza Generale per l'Italia; Ufficio Reclami; Via Fabio Filzi 29, 20124 Milano; fax 02/27095430; ufficio.reclami@chubb.com; ufficio.reclami@pec.chubb.com



SVA
VERSICHERUNGSSERVICE
SERVIZI ASSICURATIVI

CNA INSURANCE COMPANY (EUROPE) S.A. (D955R); Ufficio Reclami; Via Albricci 8, 20122 Milano; fax 02/72622711

CNA INSURANCE COMPANY LIMITED (D854R); Rappresentanza Generale per l'Italia; Ufficio Reclami; Via Albricci 8, 20122 Milano; fax 02/72622711; reclami@cna Hardy.com

CNP VITA ASSICURA S.P.A. (A339S); Via Scarsellini 14, 20161 Milano; reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it

CNP VITA ASSICURAZIONE S.P.A. (A379S); Via Scarsellini 14, 20161 Milano, reclami_cnpvita_assicurazione@legalmail.it

COMPAGNIA ASSICURATRICE LINEAR S.PAT (A416S); Via Larga 8 - 40138 Bologna, Alla cortese attenzione dell'Ufficio Reclami; fax 051 70 96 924; reclami@linear.it

COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A. (A058S); Servizio "Benvenuti in Italiana"; Via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano; Numero Verde 800101313; fax 02/39717001; benvenutinitaliana@italiana.it

D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri SPA (A142S); Servizio Clienti; Via Enrico Fermi 9/B, 37135 Verona; fax 045/8351025; servizio.clienti@pec.das.it

DONAU VERSICHERUNG AG (10251); Zentrale Ombudsstelle; Schottenring 15, 1010 Wien; fax +43/503309972840; ombudsstelle@donauversicherung.at;

EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG AG (10560); z.H. Beschwerdestelle; Kratochwjlestr. 4, 1220 Wien; beschwerde@europaeische.at

HDI ASSICURAZIONI SPA (A055X); Reclami e Procedure Speciali; Via Abruzzi 10, 00187 Roma; fax 06/42103583; reclami@pec.hdia.it

HDI GLOBAL SE (C218R); Gestione Reclami; Via Franco Russoli 5, 20143 Milano; fax 02/83113202

HDI GLOBAL SPECIALTY SE (D924R); Gestione Reclami; Via Franco Russoli 5, 20143 Milano; fax 02/83113202

ITAS ASSICURAZIONI (A056M) - Itas Mutua e Itas Vita S.p.a.; Servizio Reclami; Piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38123 Trento; fax 0461/891840; reclami@gruppoitas.it;

LIBERTY MUTUAL INSURANCE EUROPE SE (D963R); Sede Secondaria in Italia; Via Fabio Filzi 29, 20124 Milano; fax 02/26260935; reclamiitalia@libertyiu.com

LLOYD'S (C295R); Servizio Reclami; Ufficio Italiano dei Lloyd's; Corso Garibaldi 86, 20121 Milano; fax 02/63788857; servizio_reclami@lloyds.com; servizio_reclami@pec.lloyds.com

LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA (D952R); Servizio Reclami; Corso Garibaldi 86, 20121 Milano; fax 02/63788857; servizio_reclami@lloyds.com; servizio_reclami@pec.lloyds.com

MERKUR VERSICHERUNG AG (10400); Beschwerdemanagement; Conrad-von-Hötzendorf-Str. 84, A 8010 Graz; meinanliegen@merkur.at;

METLIFE EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY (D911R); Rappresentanze Generale per l'Italia Ufficio Reclami; Via Andrea Vesalio 6, 00161 Roma; fax 06/49216300; reclami@metlife.it

METLIFE EUROPE INSURANCE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY (D910R); Rappresentanze Generale per l'Italia Ufficio Reclami; Via Andrea Vesalio 6, 00161 Roma; fax 06/49216300; ; reclami@metlife.it

SI INSURANCE (EUROPE) SA (D951R). Servizio Reclami, Via Luigi da Porto, 1 - 37122 Verona (Italia), aeasompo@legalmail.it

SOCIETÀ CATTOLICA DI ASSICURAZIONE SPA (A113C). Servizio Reclami, Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia), Fax 045 8372 354, reclami@cattolicaassicurazioni.it

TIROLER VERSICHERUNG V.a.G. (D857R) - Direzione e Rappresentanza Generale per l'Italia; Ufficio Reclami; Via del Macello 30, 39100 Bolzano; fax 0471/052601; reclami@tiroler.it

TOKIO MARINE EUROPE S.A. (D953R); HCC International Insurance Company PLC, Rappresentanza Generale per l'Italia; Via Torino 2; 20123 Milano; hccinternational@legalmail.it

UCA-Assicurazione Spese Legali e Peritali SPA (A127S); Uffici Relazioni con la Clientela, Servizio Reclami, Piazza San Carlo 161, Palazzo Villa 10123 Torino; fax 011/19835740; reclami@ucaspa.com; reclamiuca@legalmail.it

ZURICH INVESTMENTS LIFE SPA (A077S); Ufficio Gestione Reclami; Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano; fax 02/26622243; reclami@zurich.it; reclami@pec.zurich.it;



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);
- 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

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>

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.