

## INFORMATIVA SULLA PROCEDURA DEI RECLAMI

Come previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, così come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, si rende noto che è facoltà per il cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente nei termini di seguito rappresentati. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

**1) Informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa e le modalità di comunicazione; indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'impresa incaricata dell'esame dei reclami e relativi recapiti.**

Si ricorda, per tutte le Compagnie, che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);

le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

| <b>Per i reclami relativi alle Compagnie del Gruppo Zurich</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scrivendo a:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ZURICH - Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano (MI)                                           |
| Inviando un fax al numero:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 02.2662.2243                                                                                                          |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | reclami@zurich.it<br>PEC: reclami@pec.zurich.it                                                                       |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Tutela Legale Spa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                       |
| Scrivendo a:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tutela Legale Spa- Corso di Porta Nuova, 34 – 20121 Milano                                                            |
| Inviando un fax al numero:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 02/89600719                                                                                                           |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | reclami@tutelalegale.it                                                                                               |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Lloyd's e Lloyd's insurance Company sa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                       |
| Scrivendo a:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Servizio Reclami Ufficio Italiano dei Lloyd's<br>Corso Garibaldi, 86 - 20121 Milano                                   |
| Inviando un fax al numero:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 02/63788857                                                                                                           |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | servizioreclami@lloyds.com<br>servizioreclami@pec.lloyds.com                                                          |
| <p>Il reclamo dovrà contenere il numero del contratto assicurativo a cui si riferisce, corredato della documentazione relativa al reclamo stesso.</p> <p>Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni, ovvero a suo giudizio, il reclamante potrà presentare il proprio reclamo all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, telefono: 06 42 1331, corredando l'esposto con copia del reclamo già inoltrato alla Compagnia ed il relativo riscontro.</p> <p><a href="#">Link al sito dell'ivass per il modulo reclamo</a></p> <p>In seconda istanza, rivolgendosi direttamente al sistema competente nel Regno Unito:<br/>Financial Ombudsman Service<br/>South Quay Plaza, 183 Marsh Wall - E14 9SR - UK<br/>Tel. +44 (0) 207 964 1000<br/><a href="mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk">complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</a></p> |                                                                                                                       |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Amtrust Europe Limited</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                       |
| Scrivendo a:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | AmTrust Europe Limited Rappresentanza Generale per l'Italia<br>Via Clerici, 14 - 20121 Milano (MI)                    |
| Inviando un fax al numero:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0283438174                                                                                                            |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | reclami@amtrustgroup.com                                                                                              |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Amtrust international underwriters Dac</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                       |
| Scrivendo a:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | AmTrust international underwriters dac<br>Rappresentanza Generale per l'Italia<br>Via Clerici, 14 - 20121 Milano (MI) |
| Inviando un fax al numero:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 02/83438174                                                                                                           |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <a href="mailto:reclami@amtrustgroup.com">reclami@amtrustgroup.com</a>                                                |

| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Das Difesa Automobilistica Sinistri - Spa di assicurazione</b> |                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scrivendo a:                                                                                            | Das Difesa Automobilistica Sinistri Spa - Servizio Clienti<br>Via Enrico Fermi, 9/B – 37135 Verona (VR)                                                   |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | 045/8351025                                                                                                                                               |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | <a href="mailto:servizio.clienti@pec.das.it">servizio.clienti@pec.das.it</a>                                                                              |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Chubb European Group SE</b>                                    |                                                                                                                                                           |
| Scrivendo a:                                                                                            | Chubb European Group SE<br>Ufficio Reclami – Via Fabio Filzi, 29 – 20124 Milano                                                                           |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | 02/27095.430                                                                                                                                              |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | <a href="mailto:ufficio.reclami@chubb.com">ufficio.reclami@chubb.com</a>                                                                                  |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Aviva Italia Spa</b>                                           |                                                                                                                                                           |
| Scrivendo a:                                                                                            | Aviva Italia S.p.A.<br>Via Scarsellini, 14 -20161 Milano                                                                                                  |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | Fax: 02.2775.245                                                                                                                                          |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | e-mail: <a href="mailto:reclami.danni@aviva.com">reclami.danni@aviva.com</a>                                                                              |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Compagnie française pour le commerce extérieur S.A.</b>        |                                                                                                                                                           |
| Scrivendo a:                                                                                            | Compagnie française pour le commerce extérieur S.A.<br>Rappresentanza Generale per l'Italia<br>Servizio Gestione Reclami -Via Spadolini, 4 - 20141 Milano |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | FAX: 02.48 335 895                                                                                                                                        |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | e-mail: <a href="mailto:reclami@coface.com">reclami@coface.com</a>                                                                                        |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Amtrust Assicurazioni Spa</b>                                  |                                                                                                                                                           |
| Scrivendo a:                                                                                            | AmTrust Assicurazioni S.p.A.<br>Via Clerici, 14 - 20121 Milano                                                                                            |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | Fax +39 0283438174                                                                                                                                        |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | Email: <a href="mailto:reclami@amtrustgroup.com">reclami@amtrustgroup.com</a>                                                                             |
| <b>Per i reclami relativi alla Argoglobal Assicurazioni Spa</b>                                         |                                                                                                                                                           |
| Scrivendo a:                                                                                            | Argoglobal Assicurazioni Spa<br>Ufficio Reclami - Via Guido D'Arezzo, 14 – 00198 Roma                                                                     |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | 06/85305707                                                                                                                                               |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | <a href="mailto:reclami@argo-global.it">reclami@argo-global.it</a> <a href="mailto:reclami@pec.argo-global.it">reclami@pec.argo-global.it</a>             |
| <b>Per i reclami relativi alla Compagnia Europ Assistance spa</b>                                       |                                                                                                                                                           |
| Scrivendo a:                                                                                            | Europe Assistance Spa<br>Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano                                                                                |
| Inviando un fax al numero:                                                                              | 02.58.47.71.28                                                                                                                                            |
| Inviando una e-mail all'indirizzo:                                                                      | <a href="mailto:reclami@pec.europassistance.it">reclami@pec.europassistance.it</a>                                                                        |

## **2) Informazioni concernenti i contenuti del reclamo.**

Nel reclamo dovrà essere indicato l'indirizzo di residenza, recapito telefonico, numero della polizza, nominativo del contraente e numero e data dell'eventuale sinistro a cui fa riferimento, allegando ogni altra indicazione o documento che il contraente considera utili a descrivere le circostanze

## **3) Indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, inclusa la specificazione delle modalità.**

Qualora il contraente 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 (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto, fatte salve le eventuali sospensioni del termine previste dalla legge), può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, oppure fax 06.42.133.745 - 06.42.133.353 o PEC [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante, denominazione dell'impresa, soggetto 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.

L'IVASS non è competente a conoscere reclami relativi alla quantificazione dei danni e all'attribuzione di responsabilità ove questi implicino un accertamento di fatto. In tali ipotesi, la controversia potrà essere risolta tra le parti in via stragiudiziale, mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR), ovvero avanti all'Autorità Giudiziaria. Non rientrano inoltre nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Circa i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie si segnalano:

### *Mediazione obbligatoria.*

L'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – il ricorso alla mediazione per le controversie in materia di contratti assicurativi. Il procedimento s'introduce con domanda da depositare presso un Organismo di mediazione nel luogo del giudice territorialmente competente.

### *Negoziato assistito.*

L'art. 3, co. 1, D.L. 12 settembre 2014 n. 132, convertito nella L. 10 novembre 2014 n. 162, prevede – quale condizione di

procedibilità dell'azione giudiziaria – l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita per le controversie in materia di risarcimento del danno RC Auto. La procedura ha inizio con l'invito del difensore della parte che intende agire all'altra parte a stipulare una convenzione di negoziazione.

Mediante tale accordo, le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, con l'ausilio e l'assistenza di avvocati.  
*Conciliazione paritetica.*

Le controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00, nei casi di diniego di offerta o di mancata accettazione dell'offerta di risarcimento se non a titolo di acconto, possono essere trattate mediante la Conciliazione paritetica che nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori. Per accedere alla procedura il consumatore può rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità dettagliate all'interno dei siti [www.ivass.it](http://www.ivass.it) alla Sezione "Per il Consumatore" e [www.ania.it](http://www.ania.it) alla Sezione "Consumatori".

*Ricorso all'Arbitrato.*

Ove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di assicurazione, in caso di disaccordo in merito alla quantificazione del danno, la decisione può essere demandata ad un arbitro. La designazione dell'arbitro avverrà di comune accordo tra le parti o, in mancanza di accordo, sarà designato dal Presidente del Tribunale competente a conoscere la controversia.

#### **4) Informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere.**

Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FIN-NET, mediante accesso al seguente sito internet [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

#### **5) Informazioni concernenti le modalità e i recapiti delle funzioni aziendali competenti per quanto riguarda l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario.**

##### **Per l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario FABIO VETRUGNO SAS**

Scrivendo a: Fabio Vetrugno Sas  
V.le del Partigiano, 31  
24047 Treviglio (Bg)  
Inviando un fax al numero: 0363/308819  
Inviando una e-mail all'indirizzo: [bg507@pec.agenziaturich.it](mailto:bg507@pec.agenziaturich.it)

#### **6) Informazioni in punto collaborazioni tra intermediari assicurativi.**

In caso di rapporti di libera collaborazione tra intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito nella Legge n. 221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 24/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra delineati.

##### **Per l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario con cui intercorre rapporto di collaborazione**

Scrivendo a: A3 Agenti assicurativi Spa,  
Via Aldo Moro, 13 – 25124 BRESCIA  
Inviando un fax al numero: 030/2422558  
Inviando una e-mail all'indirizzo: [brescia@coface.it](mailto:brescia@coface.it)

##### **Per l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario con cui intercorre rapporto di collaborazione**

Scrivendo a: Link s.r.l., VIA SAVOIA 90 - 00198 ROMA (RM)  
Inviando un fax al numero: 06/96708880  
Inviando una e-mail all'indirizzo: [info@link-ua.com](mailto:info@link-ua.com)  
[Link-ua@legalmail.it](mailto:Link-ua@legalmail.it)