Recapiti delle imprese assicuratrici

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

Compagnia	**Recapito ufficio competente alla gestione dei reclami e modalità di presentazione**
ALLIANZ S.P.A	Mail per reclami: Allianz.spa@pec.allianz.it. Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz – Inoltro Racc. A.R. Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano
NOBIS COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI S.P.A	Nobis Compagnia di assicurazioni – Servizio Reclami – Viale Colleoni 21 – 20864 Agrate Brianza (MB). E mail: reclami@nobis.it. PEC: nobisassicurazioni.reclami@pec.it
UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A	Uca Assicurazione Spese Legali e Peritali spa – Ufficio Reclami – Piazza San Carlo 161 – Palazzo Villa – 10123 Torino. Mail per reclami: reclami@ucaspa.com, reclamiuca@legalmail.it
HDI ASSICURAZIONI S.P.A	Inviare Racc. A.R. a: Hdi assicurazioni s.p.a. - “Reclami e Procedure”, Piazza Marconi 25, 00144 Roma. Mail per reclami: PEC: reclami previdenza@pec.hdia.it
TUA ASSICURAZIONI S.P.A	Inviare Racc. A.R. Tua Assicurazioni spap, Customer Advocacy e Tutela Cliente. Lungadige Cangrande 16, 37126 Verona Italy. Mail per reclami: recalmi@tuaassicurazioni.it
ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE GLOBY	Reclami: inviare Racc. A.R. ad AWP P&C S.A. - Rappresentanza Generale per l’Italia – Servizio Qualità – C.P.81 – via Cordusio 4 20123. Mail per reclami: reclami AWP@allianz.com

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, ad Actis Dato Assicurazioni – via Cairoli 17/A – 10034 Chivasso o, in alternativa, inviando una mail all'indirizzo di posta elettreonica: actisdatoassicurazioni.chivasso@gmail.com, o all'indirizzo di posta certificata: actisdatoassicurazioni@gigapec.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 4 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). P