

Come comunicare un reclamo

- A) **I contenuti del reclamo**
- B) Il Cliente può presentare il proprio reclamo in forma scritta, indicando, oltre alla descrizione dei fatti, il numero di polizza o di sinistro oggetto dello stesso e ogni riferimento utile (codice fiscale, nome e cognome, recapiti, ecc.) ad individuare il contraente/assicurato e a descriverne le circostanze.
- C) **Reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori**
- D) Il destinatario Compagnia, gestirà i reclami presentati con riferimento ai comportamenti degli Agenti di cui si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei loro dipendenti e collaboratori, entro il termine massimo di 45 giorni. Tale termine potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.
- E) **Reclami relativi al comportamento degli Intermediari (Banche e Broker) e loro dipendenti e collaboratori e reclami c.d. "misti"**
- F) I reclami relativi al solo comportamento degli Intermediari iscritti nella sezione B e D del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (Banche e Broker), saranno gestiti direttamente dall'Intermediario interessato e potranno essere a questi indirizzati.
- G) Ove il reclamo dovesse pervenire alla Compagnia, la stessa lo trasmetterà tempestivamente all'Intermediario, dandone contestuale notizia al Cliente, affinché provveda ad analizzare il reclamo e a dare riscontro entro il termine massimo di 45 giorni.
- H) I reclami c.d. "misti", vale a darsi quelli relativi al contratto o servizio assicurativo riferiti sia al comportamento dell'intermediario iscritto nella sezione B e D del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (Banche e Broker) e dei suoi dipendenti e collaboratori, sia alla Compagnia destinataria verranno trattati dalla stessa Compagnia e dall'intermediario, ciascuno per la parte di propria spettanza e separatamente riscontati al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

Informazioni sullo stato del reclamo

informazioni preventive per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo

Ricorso ad IVASS

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo nel termine massimo di 45 giorni dall'invio, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato alla Compagnia) all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo:

IVASS

Servizio Tutela degli Utenti
Via del Quirinale 21
00187 Roma - Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it alla sezione "[Per i Consumatori](#)" - sottosezione "[Reclami - Guida](#)".

Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami per i quali sia già stata interessata l'Autorità Giudiziaria.

Ricorso a CONSOB

Per i prodotti unit linked o di capitalizzazione (emessi dal 1/11/2007), qualora il reclamante, per questioni relative alla trasparenza informativa, non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni potrà rivolgersi alla CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia al seguente indirizzo:

CONSOB

Via G.B. Martini, 3
00198 Roma
telefono 06.84771

oppure

Via Broletto, 7
20123 Milano
telefono 02.724201

Ricorso all'ACF

Per i soli contratti unit linked e di capitalizzazione, collocati direttamente dall'impresa o tramite promotori o sportello bancario (e dunque ad eccezione di quelli intermediati da Broker e Agenti) è stato istituito presso la Consob l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) al quale potranno essere sottoposte le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) relative alla violazione da parte dei citati intermediari degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti degli Investitori/Contraenti, nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di predisposizione e trasmissione del ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono disponibili accedendo ai siti internet www.consob.it.

Si ricorda inoltre che il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'Investitore-Contraente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Ricorso a COVIP

Per le sole Forme Pensionistiche Complementari, qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi alla COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione) all'indirizzo:

COVIP

Piazza Augusto Imperatore, 27
00186 Roma
Fax: 06.69506.306

e-mail: protocollo@pec.covip.it

ASSIEMILIA S.R.L.

Piazza Martiri del 7 Luglio n° 3, Reggio Emilia (RE)

N° iscrizione RUI: A000580616

Ed. 28/10/2020

Si ricorda tuttavia che in tutti i casi di controversie resta salva la facoltà degli aventi diritto di adire l'Autorità Giudiziaria.

Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

Qualora l'esito del reclamo non sia soddisfacente, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, il Cliente può cercare, ed in alcuni casi è necessario che cerchi, un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

Per la risoluzione delle controversie relative a polizze danni e vita si può ricorrere:

alla Mediazione (L. 9/8/2013, N. 98) che può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it

alla Negoziazione Assistita (L.10/11/2014, N. 162) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia

Per la risoluzione di controversie relative alle sole polizze danni, ove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione si può ricorrere:

all'Arbitrato in caso di disaccordo in merito alla quantificazione del danno, demandando la decisione ad un arbitro designato di comune accordo dalle parti o, in mancanza di accordo circa la nomina, dal Presidente del Tribunale competente.

Per la risoluzione di controversie relative a sinistri R.C. Auto si può ricorrere:

alla Conciliazione paritetica nei casi di diniego di offerta o di offerta non congrua, anche se accettata a titolo di acconto, purché la richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00. La Conciliazione paritetica nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori e per accedere alla stessa il consumatore può avvalersi direttamente del link www.conciliazioneaniaconsumatori.it presente sul sito di ANIA. Le indicazioni relative alla procedura di conciliazione delle controversie sono dettagliate all'interno dei siti www.ivass.it (alla sezione "Per i Consumatori") e www.ania.it (alla sezione "Servizi")

Gestione delle liti transfrontaliere

Nel caso di lite transfrontaliera, tra un Contraente/Assicurato avente domicilio in uno stato aderente allo spazio economico europeo ed un'impresa avente sede legale in un altro stato membro, il Contraente/Assicurato può chiedere l'attivazione della procedura FIN-NET, inoltrando il reclamo direttamente al sistema estero competente, ossia quello in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (individuabile accedendo al sito internet <http://www.ec.europa.eu/fin-net>), oppure, se il Contraente/Assicurato ha domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS che provvede all'inoltro al sistema estero competente, dandone notizia al reclamante.

Individuazione del soggetto competente per la gestione dei reclami e delle modalità di inoltro dei reclami:

Intermediario

Assiemilia s.r.l

Sede legale: Piazza Martiri del 7 Luglio, 3 - 42121 Reggio Emilia (RE)

Recapiti telefonici: Tel. +39 0522 430320 –fax 0522 453318

Indirizzi di posta elettronica/PEC: assiemilia@legalmail.it

Compagnie

ALLIANZ SPA : Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano;

Assistenza: Numero verde 800686868 – Opzione 5, oppure accedendo al sito: www.allianz.it utilizzando il modello appositamente predisposto.

Allianz Direct S.p.A. Sede legale Piazza Tre Torri, 3 - 20145 Milano. CF e Registro imprese di Milano n. 01711850154 Società appartenente al Gruppo IVA Allianz con P. IVA n. 01333250320

GENIALLOYD ASSICURAZIONI SPA.: fax al numero: 02/94340088; Ufficio Gestione Reclami, Vale Monza 2, - 20127 Milano

HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.A.: email: reclami@helvetia.it fax : 02/5351794

Funzioni reclami Via G.B. Cassinis 21 - 20139 Milano; Assistenza 800 312955

UCA ASSICURAZIONE S.P.A.:- Tel. 011/0920648 – fax 011/19835740 e-mail: reclami@ucaspa.com

PEC : reclamiuca@legalmail.it – Funzione Reclami Piazza San Carlo 161, - 10123 Torino

Broker

- **Area Broker & Qz Consulting srl** – Via Niccolò Copernico 28/A – 42124 Reggio Emilia (R.E) – pec: direzione.areabroker@legalmail.it
- **Union Brokers srl** – Via Gandhi 16 – 42123 Reggio Emilia (R.E.)- pec: unionbrokers@legalmail.it
- **Wide Group SpA** – VIA NICOLO' COPERNICO 19 - 39100 BOLZANO - BOZEN (BZ) - pec: widgroup@pec.it
- **Cagnazzo Francesco** – Via A. De Gaspari 2 – 40024 Castel San Pietro Terme (BO) – pec: francesco.cagnazzo@pec.it
- **App Broker s.r.l.** – Largo Ugo Imeri, 1 – 34123 Trieste (TS) - pec: brokerapp@pec.brokerapp.it
- **Eteria s.r.l. Insurance Broker** – Via G.de Chirico 1 – 42019 Scandiano (RE) – pec: amministrazione@pec.eteriasrl.com
- **Inser S.p.A** – Viale Adrano Olivetti,36 – 38122 Trento - pec: inerspa@pec.it
- **A&B Broker srl** – Via Ippolito Nievo 33 – 20145 Milano – pec: aeb-broker@pcert.it
- **Private Insurance's Broker srl** – Via Piazzon, 90 – 36051 Creazzo (VI) – pec. brokerpib@securpec.com
- **Erio Mazzoli Consulente Assicurativo** – Via Alberto Pansa 55/I – 42124 Reggio Emilia (RE) – pec: mazzoli.erio@pec.it
- **Orfea srl** – Via Roma, 22 – 42121 Reggio Emilia (RE) – mail:mferrari@coface.it
- **CFA srl Broker** – Corso G. Siccardi, 11 – 10122 Torino pec: cfabroker@legalmail..it