

Reclami | EUROCONSULTING SRL

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 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.

Il cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente. Nella prima ipotesi, l'Agente trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio, di dipendenti o collaboratori, dandone contestuale notizia al reclamante. In caso di rapporto di libera collaborazione, l'intermediario proponente trasmette il reclamo senza ritardo all'emittente, dandone contestuale notizia al reclamante.

Si ricorda comunque che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione degli stessi.

In ogni caso, le imprese preponenti forniscono 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 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.

Alcuni esempi di casi che l'interessato può sottoporre ad IVASS sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Casi-reclami.pdf>.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito "IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, via del Quirinale 21, 00187 Roma" oppure tramite PEC all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf.

Tali reclami dovranno essere completi di:

- nome, cognome, domicilio del reclamante ed eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

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 RCAuto 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.

Per ulteriori informazioni riferibili ai Reclami visitare il seguente sito: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/>; per consultare la Guida ai Reclami predisposta da IVASS digitare il seguente link: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf.

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente delle compagnie preponenti e dei collaboratori, di cui rispettivamente ai punti 3.2 e 3.3 dell'Allegato 4, sono i seguenti:

UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.P.A. - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti – via della Unione Europea 3/B, 20097 San Donato Milanese (MI) – Fax: 02/51815353 – Email: reclami@unipolsai.it
Sito Internet: www.unipolsai.it/reclami;

AXA ASSICURAZIONI S.P.A. e **AXA LIFE EUROPE** c.a. Ufficio Gestione Reclami – corso Como 17, 20154 Milano – Fax: 0243448103 – Email: reclami@axa.it – Pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
Sito Internet: www.axa.it/reclami;

AXA ART VERSICHERUNG AG -Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Reclami Piazza Trento 8, 20135 Milano – Fax: 0288896559 – Email: ufficioreclami@axa-art.it;

AVIVA ITALIA S.P.A. via Scarsellini 14, 20161 Milano – Fax: 02/2775245 – Email: reclami.danni@aviva.com
Sito Internet: www.avivaitalia.it/reclami;

AVIVA LIFE S.P.A. E AVIVA S.P.A. via Scarsellini 14, 20161 Milano – Fax: 02/2775245
Email: reclami.vita@aviva.com – Sito Internet: www.avivaitalia.it/reclami;

HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.A. e **HELVETIA VITA S.P.A.** - Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Reclami – via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano – Fax: 025351794
Email: reclami@helvetia.it – Sito Internet: www.helvetia.com/reclami;

RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.P.A. – via Enrico Forlanini 24, 31022 Borgo Verde, Preganziol (TV)
Fax: 0422062909 – Email: reclami@rbmsalute.it – Sito Internet: www.rbmsalute.it/reclami;

TUA ASSICURAZIONI S.P.A. C/O SOCIETÀ CATTOLICA DI ASSICURAZIONI–Società Cooperativa Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande 16, 37126 Verona – Fax 02/2773470
Email: reclami@tuaassicurazioni.it – Sito Internet: www.tuaassicurazioni.it/reclami;

SOCIETÀ CATTOLICA DI ASSICURAZIONE – Società Cooperativa Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande 16, 37126 Verona – Fax: 045/8372354 – Email: reclami@cattolicaassicurazioni.it
Sito internet: www.cattolica.it/reclami;

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A. Ufficio Reclami – Piazza Trento 8, 20135 Milano – Fax: 02584477128
Email: ufficio.reclami@europassistance.it – Pec: reclami@pec.europassistance.it
Sito Internet: www.europassistance.it/reclami;

ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia Servizio Reclami – viale del Commercio 59, 37135 Verona – Fax: 0458290499 – Email: servizio.reclami@arag.it – Sito Internet: www.arag.it/reclami;

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia c.a. Servizio Clienti – via Eroi di Cefalonia, 00128 Spinaceto – Fax:064815811 - Email: servizio.clienti@ip-assistance.com;

AMTRUST INSURANCE AGENCY ITALY S.R.L. – via Clerici 14, 20121 Milano – Fax: 0283438174
Email:agenzia.amtrust@amtrustgroup.com. AMTRUST Europe Ltd. Rappresentanza per l'Italia - via Clerici 14, 20121 Milano - Fax: 0283438174 - Email:reclami@amtrustgroup.com;

ECCLESIA GEAS SANITÀ S.R.L.– viale delle Milizie 16, 00192 Roma-Email: info@geassanita.it.
Groupama Ass.ni S.p.A. Reclami e rapporti Enti istituzionali–viale Cesare Pavese 385, 00144 Roma
Fax:0680210979 – Email: reclami@groupama.it; Zurich Insurance PLC Rapp. Per l'Italia/ Zurich Investments Life S.p.A./ Zurich Life Assurance PLC Rapp. Per l'Italia/ Zurich Insurance Company Ltd Rapp. Per l'Italia – Ufficio Gestione Reclami, via Benigno Crespi 23, 20159 Milano – Fax: 0226622243 – Email: reclami@zurich.it;
Assicuratrice Milanese S.p.A. c.a. dell'Ufficio Reclami corso Libertà 53, 41018 San Cesario sul Panaro (MO)
Fax 0598672387 – Email: servizio.reclami@assicuratricemilanese.it;

A3 AGENTI ASSICURATIVI ASSOCIATI S.R.L. via Aldo Moro 13 25124 Brescia – Tel. 0302422558
Email: a3@legalmail.it. Compagnie française pour le commerce extérieur S.A.- Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Gestione Reclami – via Spadolini 4, 20141 Milano – Fax: 02/48335895
Email: reclami@coface.com;

DUAL C/O ARCH INSURANCE COMPANY EUROPE LTD. Rappresentanza Generale per l'Italia, via della Posta 7, 20123 Milano – Tel. 02/806181 – Fax: 02/80618201. Arch Insurance Company (Europe) Ltd. Rappresentanza Generale per l'Italia – via della Posta 7, 20123 Milano – Tel. 02/806181 – Fax: 02/80618201;

SYNKRONOS ITALIA S.R.L. via Tortona 14, 20123 Milano, Tel. 0283999000 – Fax 0236601251,
Email info@synkronos.eu.
Great Lakes Insurance SE, Ufficio Gestione Reclami, via Caldera 21, 20153 Milano, email:reclami@glise.com,
Fax 0240914959;

I reclami inoltrati all'intermediario dovranno seguire le seguenti modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti:
EUROCONSULTING SRL – via San Lazzaro, 59 24122 Bergamo – iscritto al RUI n. A000197658 – Fax 035233734
Email: reclami@euroconsultingbg.it – Pec: 32016@pec.agenzie.unipolassicurazioni.it.