

## INFORMATIVA SUI RECLAMI

Il contraente e l'assicurato, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, hanno la facoltà: - di inoltrare reclamo alle Compagnie i cui recapiti sono elencati in calce - di inoltrare reclamo per iscritto alla Rappresentanza o all'Agente, tramite consegna a mano, via posta o mediante supporto informatico per iscritto, al seguente indirizzo: Via San Martino 13B - 55012 Capannori (LU) o al seguente indirizzo di posta certificata: [bcassicura@pec.it](mailto:bcassicura@pec.it);

Qualora non dovessero ritenersi soddisfatti dell'esito del reclamo o in caso d'assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, essi potranno rivolgersi all'IVASS Servizio Tutela degli Utenti, via del Quirinale 21, 00187 Roma, telefono 06.421331. Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), alla sezione "Per il consumatore – Come presentare un reclamo", allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario e/o dalla Rappresentanza. Resta salva la facoltà per il contraente assicurato che ha presentato reclamo di adire l'Autorità Giudiziaria. Prima di adire l'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile, e in alcuni casi necessario, cercare un accordo amichevole ricorrendo a sistemi conciliativi quali: Mediazione, Negoziazione Assistita e/o Conciliazione paritetica, oltre che utilizzare eventuali clausole di arbitrato presenti in polizza.

Il **Procedimento di Mediazione** si promuove interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (ai sensi dell'art. 5 D. Lgs 4 Marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69 e convertito nella Legge n. 98 del 09 agosto 2013 e/o successive modifiche e/o integrazioni).

Per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione la cui richiesta non sia superiore a €50.000, si può avviare il procedimento di **Negoziazione Assistita** ai sensi dell'art. 3 del D.L. 132 settembre del 2014, convertito in legge 10 novembre 2014 n. 162 e/o successive modificazioni e/o integrazioni.

Per le controversie relative ai sinistri r.c. auto, la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a €15.000, è possibile accedere alla procedura di **Conciliazione Paritetica**. L'accesso potrà essere effettuato per il tramite di una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema e indirizzando apposita richiesta di conciliazione secondo le modalità descritte sui siti: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) ovvero [www.ania.it](http://www.ania.it).

Sempre prima di indire l'autorità giudiziaria, quando si ha una controversia che riguarda un contratto di assicurazione (purché concluso) e se è già stato presentato un reclamo alla compagnia o all'intermediario assicurativo senza aver avuto una risposta soddisfacente o se non si ha avuto risposta entro 45 giorni è possibile rivolgersi all'**Arbitro Assicurativo**. Il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dalla data in cui è stato inviato il reclamo alla compagnia o all'intermediario. Il ricorso può essere presentato esclusivamente online tramite l'apposito portale e con il preventivo versamento di un contributo di 20€ a carico del richiedente tramite il portale <https://www.arbitroassicurativo.org>.

Il reclamo va inviato alla CONSOB (via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma – [www.consob.it](http://www.consob.it)) se riguarda aspetti di trasparenza delle polizze unit linked, index linked o delle operazioni di capitalizzazione sottoscritte dopo il 1° luglio 2007 (ad esempio carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro...) ovvero aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze da parte di banche, intermediari finanziari e imprese di assicurazione c.d. dirette, cioè che operano via Internet o telefono (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del cliente, ecc.).

Il reclamo va inoltrato alla COVIP (via in Arcione, 71 - 00187 Roma – [www.covip.it](http://www.covip.it)) se riguarda forme di previdenza complementare.

Uffici delle Compagnie preponenti:

- ✓ **AXA Assicurazioni spa** - Ufficio Gestione Reclami - Posta: AXA Assicurazioni S.p.A alla c.a Ufficio Gestione Reclami - Corso Como, 17 - 20154 Milano - con apposito format alla pagina <https://www.axa.it/informazioni-utili-e-contatti> - Email: [reclami.danni@axa.it](mailto:reclami.danni@axa.it) - Pec: [reclamiivassamad@legalmail.it](mailto:reclamiivassamad@legalmail.it)
- ✓ **XL INSURANCE COMPANY SE**- Ufficio Gestione Reclami – Posta raccomandata A/R a **XL Catlin Services SE – Rappresentanza Generale per l'Italia** ai seguenti indirizzi: XL Catlin Services SE – Rappresentanza Generale per l'Italia  
Responsabile Ufficio Reclami, Corso Como 17, (20154) Milano - indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [xlcatlinservices@legalmail.it](mailto:xlcatlinservices@legalmail.it)
- ✓ **HDI Assicurazioni S.p.a.** - Reclami e Procedure Speciali – Tramite posta all'indirizzo: Piazza Marconi 25 , 00144 Roma - tramite Fax al numero + 39 06 4210 3583 – per email tramite il sito <https://www.hdiassicurazioni.it/assicurazioni-hdi-contatti/assicurazioni-hdi-reclami>
- ✓ **Allianz Direct S.p.A. (ex Genialloyd società per azioni di Assicurazioni Spa)** - per iscritto all'indirizzo, Allianz Direct Ufficio Gestione Reclami, Piazza Tre Torri, 3 - 20145 (MI) oppure tramite la compilazione del form nella pagina Internet della Compagnia <https://www.genialloyd.it/GlfeWeb/come-fare-per/inoltrare-reclamo.html>
- ✓ **Tutela Legale spa** - Funzione Reclami Tutela Legale S.p.A. Corso di Porta Nuova 34 - 20121 MILANO - Email: [reclami@tutelalegale.it](mailto:reclami@tutelalegale.it)
- ✓ **Inter Partner Assistance sa** : secondo le seguenti modalità: mail: [servizio.clienti@ip-assistance.com](mailto:servizio.clienti@ip-assistance.com) fax: +39 06 4815811 posta: Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia c.a. Servizio Clienti - Casella Postale 20132 Via Eroi di Cefalonia - 00128 Spinaceto

sede operativa: Via San Martino 13B 55014 fraz. Marlia, Capannori (LU))

RUI A000359311 - P.I. 02217420468 - Tel. 0583 92151 – mail: [info@bcassicura.it](mailto:info@bcassicura.it) – Pec: [bcassicura@pec.it](mailto:bcassicura@pec.it)

- ✓ **Nobis Compagnia di Assicurazioni spa** - Servizio Reclami - Viale Colleoni 21- 20864 Agrate Brianza (MB) - Fax 039/6890432 - Email [reclami@nobis.it](mailto:reclami@nobis.it)
- ✓ **AWP P&C S.A.** - Rappresentanza Generale per l'Italia, Viale Brenta, 32 - 20137 Milano, Tel. +39 02 23695 1, Fax +39 02 26624 019, Reclami AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia, Servizio Qualità Casella Postale: 81, Via Cordusio, 4, 20123 – Milano, Posta elettronica: [reclamiAWP@allianz.com](mailto:reclamiAWP@allianz.com), Fax: +39 02 26 62 4008
- ✓ **Quixa Assicurazioni S.p.A.** - Tramite e-mail all'indirizzo [reclami@quixa.it](mailto:reclami@quixa.it) - Tramite posta all'indirizzo: Via Angelo Rizzoli, 4 20132 - Ed. A – Milano
- ✓ **Athora Italia S.p.A.** Il cliente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto ad Athora Italia S.p.A. (vedasi contatti indicati al seguente link: <https://www.athora.it/informazioni-per-il-cliente/procedura-reclami/> )

In caso di accordi di collaborazione tra intermediari, i reclami saranno gestiti dall'Intermediario che ha il rapporto con l'Impresa di Assicurazione che ha emesso il contratto (intermediario emittente/proponente), secondo le modalità previste all'Art. 10 quaterdecies del Reg. ISVAP (ora IVASS) n. 24 del 19 Maggio 2008 e successive modifiche e/o integrazioni. Il reclamo può essere inoltrato all'Intermediario competente alla sua gestione, Intermediario emittente/collocatore, anche per il tramite dell'Intermediario proponente/segnalatore con cui il cliente ha il rapporto diretto. L'Intermediario emittente/collocatore provvederà all'istruttoria e a comunicare l'esito del reclamo stesso.