

GADDA G. & ROSSI F. SNC
Intermediari assicurativi

Via Martiri della Libertà, 3 20096 PIOLTELLO (MI)
p. iva e c.f. 02231510153
Tel. 02/92.107.278 – 130 Fax 02/92.103.047
e-mail agenziagaddaerossi@gmail.com
e-mail pec gaddaerossi@pec.it
sito www.gaddaerossi.com

GESTIONE DEI RECLAMI

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 nell’elenco annesso 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.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente.

L’agente trasmette senza ritardo all’impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all’impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

In caso di rapporto di libera collaborazione, l’intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all’intermediario emittente, dandone contestuale notizia al reclamante. La procedura segue come indicato ai paragrafi precedenti.

Le imprese preponenti forniscono in ogni caso 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.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito “IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma” oppure tramite posta elettronica certificata all’indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it

Tali reclami dovranno essere completi di:

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

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

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 r.c. auto 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.

RECAPITI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

- per l'intermediario

Raccomandata R.R. indirizzata a **Gadda Gaetano e Rossi Fabio snc - Via Martiri della Libertà 3 20096 Pioltello (MI)**

o Utilizzo della PEC all'indirizzo gaddaerossi@pec.it I reclami possono essere inviati anche via Email: agenziagaddaerossi@gmail.com , o per fax 02.92103047

-per le Compagnie di Assicurazioni:

- ALLIANZ S.p.A.
Form on line dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito www.Allianz.it
Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano
E.mail indirizzata alla casella reclami@allianz.it - Il numero verde 800 68 68 68 - Opzione 5 - è a disposizione del Reclamante per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo o informazioni sullo stato del reclamo.
- ALLIANZ GLOBAL LIFE LIMITED
Lettera indirizzata a: Allianz Global Life Designated Activity Company – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano
I reclami possono essere inviati anche via Fax al n. 02.7216.9292 o via email: reclami@allianz.it
- AGA INTERNATIONAL S.A.
Lettera indirizzata a: AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Qualità Casella Postale: 333 Via Cordusio, 4 20123 – Milano
I reclami possono essere inviati anche via Fax: +39 02 26 62 4008 o via email: quality@allianz-assistance.it
- ALLIANZ NEXT S.p.A.
Lettera indirizzata a; Allianz Next spa – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Piazza Tre Torri 3 – 20145 Milano.
- HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI SA
Lettera indirizzata a: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Ufficio Reclami Via G.B. Cassinis, 21 – 20139 Milano – Italia.
I reclami possono essere inviati anche via Fax (02.53.51.794) o via E-mail (reclami@helvetia.it)
- ZURICH INTERNATIONAL PLC: i reclami potranno essere presentati all'impresa presso Zurich Insurance plc rappresentanzagenerale per l'Italia, ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi 23 - 20159 Milano fax 0226622243, mail reclami@zurich.it mail pec: mailto:reclami@pec.zurich.it

Relativamente alla libera collaborazione con Dual Italia spa (ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012 è la seguente) - Via Edmondo De Amicis 51 20123 Milano, iscritto alla Sezione A-del RUI n. A000167405 e le imprese per le quali è svolta l'attività di collaborazione: Arch Insurance Company (Europe) Ltd; - LLOYD'S; - Great Lakes Reinsurance (UK) Limited; - Liberty Mutual Insurance Europe Ltd; - XL Insurance Company SE; - Elite Insurance Company Limited.:

1) Arch Insurance Company (Europe) Ltd 6th Floor Plantation Place South – 60 Great Tower Street, EC3R5AZ Londra Tel. +44 (0)20 7621 4500 - Fax +44 (0)20 7621 4501.

2) Arch Insurance Company (Europe) Ltd., Rappresentanza Generale per l'Italia Via della Posta, 7 - 20123 MILANO, Codice Fiscale e Numero di Iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano 04766720967, Tel. 02-806181 - Fax. 02-80618201.

3) RAPPRESENTANTE GENERALE PER L'ITALIA DEI LLOYD'S di LONDRA Corso Garibaldi, 86 - 20121 MILANO, CCIAA 1392364 – C. F. 07585850584 PART. IVA 10655700150; Tel. 02-6378881 - Fax 02-63788850.

4) Elite Insurance Company Limited Gbilterra (Regno Unito), 47/48 The Sails, Queensway Quay, Queensway, Tel. 0845 011221.

5) Elite Insurance Company Limited, Rappresentanza Generale per l'Italia Via della Moscova 3 c/o Full Integrated Solutions ("FIS"), 20121 Milano, Telefono: 02 30353000.

- 6) Liberty Mutual Insurance Europe Ltd 3rd Floor, Two Minster Court, Mincing Lane, London EC3R7YE, Tel. +44 (0)20 7860 6600 - Fax +44 (0)20 7860 6290.
- 7) Liberty Mutual Insurance Europe Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia Via Vittor Pisani, 27 - 20124 Milano, Fax 02.62034000, e-mail reclamiitalia@libertyiu.com.
- 8) XL Insurance Company SE – Rappresentanza Generale per l'Italia Via Visconti di Modrone, 15 - 20122 Milano, Tel. 02/85900.1 - Fax 02/85900.650, e-mail fiorella.gualtieri@xlcatlin.com – lorenzo.casari@xlcatlin.com.
- 9) Great Lakes Reinsurance (UK) SE Rappresentanza generale per l'Italia c/o F2A Via Caldera 21, 20153 Milano, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): 07350040965RI@legalmail.it.
- 10) Great Lakes Reinsurance (UK) SE Plantation Place, 30 Fenchurch Street, EC3M3AJ, Londra, Gran Bretagna all'attenzione del Compliance Officer.