INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

(art. 10-*decies* Reg. ISVAP 24/2008)

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'intermediario 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.

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'intermediario la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'intermediario medesimo.

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 è gestita secondo le regole applicabili a seconda della sezione del RUI di appartenenza dell'intermediario emittente.

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.

Per i soli reclami attinenti alla corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID), in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi alla CONSOB, via G.B. Martini 3, 00198 Roma, PEC: consob@pec.consob.it, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e del riscontro fornito dalla stessa. Informazioni sulle modalità di invio sono disponibili nel sito www.consob.it.

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.

Ai sensi del Provvedimento IVASS n.163/2025, si informa che il contraente ha altresì la facoltà dal 15 gennaio 2026 di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile,

oppure di presentare ricorso al diverso sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie della rete FIN.NET ui l'intermediario aderisce o è sottoposto ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215;

Modalità per l'inoltro dei reclami all'intermediario:

BFB Assicurazioni di Frangi Gabriele & C. Sas - Via Gabriele d'Annunzio, 42 - 22100 Como (CO)

+39 031 525891 - bfbassicurazioni@comopec.it

<u>Individuazione dei soggetti competenti alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:</u>

Imprese di assicurazione

ALLIANZ DIRECT S.P.A.	**UFFICIO GESTIONE RECLAMI**	**PIAZZA TRE TORRI, 3 20145 MILANO**			**www.allianzdirect.it**
ALLIANZ S.P.A.	PRONTO ALLIANZ - SERVIZIO CLIENTI	PIAZZA TRE TORRI, 3 20145 MILANO	800.68.68.68		form online: www.allianz.it
ASSICURATRICE MILANESE S.P.A.	UFFICIO RECLAMI	C.SO LIBERTA' 53 - 41018 - SAN		059.8672387	servizio.reclami@assi

		CESARIO SUL PANARO (MO)			curatricemilanese.it
ASSIMOCO S.P.A.	UFFICIO RECLAMI SINISTRI/PREMI E GESTIONE	CENTRO LEONI - Ed. B - VIA GIOVANNI SPADOLINI, 7 - 20141 MILANO (MI)		02.26962405 - 02.26962466	ufficioreclamisinistri@assimoco.it ufficioreclamipremi@assimoco.it
BENE ASSICURAZIONI S.P.A. SOCIETA' BENEFT	SERVIZIO RECLAMI	VIA DEI VALTORTA, 48 20127 MILANO			reclami@bene.it
COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A.	BENVENUTI IN ITALIANA	VIA MARCO ULPO TRAIANO, 18 - 20149 MILANO	800.10.13.13	02.39717001	benvenutinitaliana@italiana.it www.italiana.it
D.A.S DIFESA AUTOMOBILISTICA SINISTRI - S.P.A. DI ASSICURAZIONE	SERVIZIO CLIENTI	VIA ENRICO FERMI 9/B 37135 VERONA		045.8351025	servizio.clienti@pec.das.it www.das.it
EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.	UFFICIO RECLAMI	VIA DEL MULINO, 4 - 20057 ASSAGO		02.58477128	e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it pec: reclami@pec.europassistance.it Form online: www.europassistance.it
UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.P.A.	RECLAMI E ASSISTENZA SPECIALISTICA CLIENTI	VIA DELLA UNIONE EUROPEA, 3/B - 20097 SAN DONATO MILANESE (MI)		02.51815353	reclami@unipolsai.it form online: www.unipolsai.it
UNISALUTE S.P.A.	UFFICIO RECLAMI	VIA LARGA, 8 - 40138 BOLOGNA		051.7096892	reclami@unisalute.it www.unisalute.it
MAPFRE	UFFICIO	Strada Trossi, 66		+39 015	PEC

ASISTENCIA S.A.	RECLAMI	– Verrone (BI)		2558156	ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it; e-mail ufficio.reclami@mawdy.com
UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa	UFFICIO RECLAMI	P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino	Tel. 011/092.06.41	Fax diretto: 011/198.357.40	reclami@ucaspa.com reclamiuca@legalmail.it
ARAG SE	UFFICIO RECLAMI	Viale del Commercio, 59 37135 Verona (VR)			servizio.reclami@arag.it
GLOBAL ASSITANCE S.P.A.	UFFICIO GESTIONE RECLAMI	Piazza Diaz, 6 20123 Milano			gestione.reclami@globalassistance.it
VH ITALIA ASSICURAZIONI SPA	UFFICIO GESTIONE RECLAMI	Viale del commercio, 47 -Scala B2 37135 Verona (VR)			reclami@vh-italia.it