



RECLAMI

Si rende noto al Contraente;

- che i premi pagati dal Contraente all'intermediario e le somme destinate ai risarcimenti od ai pagamenti dovuti dalle Imprese di assicurazione sopra-elenchate se, regolati per il tramite dell'intermediario, costituiscono patrimonio autonomo e separato dal patrimonio dell'intermediario stesso;
- che l'attività di intermediazione è garantita da polizza di assicurazione di responsabilità civile che copre tutti gli eventuali danni arrecati ai Contraenti/Assicurati causati da negligenze e/o errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, eventuali reclami relativi ai contratti o servizi forniti dall'impresa di assicurazione, nonché al comportamento degli Agenti di cui l'impresa si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, incluso il comportamento dei dipendenti e collaboratori degli Agenti, possono essere presentati per iscritto presso l'Agenzia oppure all'ufficio **Gestione Reclami delle Compagnia** utilizzando i riferimenti riportati qui di seguito:

ALLIANZ SPA

Pronto Allianz - Servizio Clienti - 20122 Milano, Corso Italia 23 -
reclami@allianz.it

ALLIANZ GLOBAL LIFE LTD

Allianz Global Life Designated Activity Company - Sede secondaria in Italia - Pronto Allianz - Servizio Clienti - 20122 Milano, Corso Italia 23 - fax indirizzato ad Allianz al n. 02.7216.9292 - reclami@allianz.it

AWP P&C S.A.

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Qualità - Casella Postale 333 - 20123 Milano, Via Cordusio 4 - fax al n. 02.2662.4008 -
quality@allianz-assistance.it

ELBA ASSICURAZIONI SPA

Segreteria Generale - Funzioni Reclami - 20138 Milano, Via Mecenate 90 - fax al n. 02.9288.5749 - reclami@elbassicurazioni.it

UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI SPA

Funzione Reclami (responsabile: Dott.ssa Renza Lana) - 10123 Torino, Piazza San Carlo 161 - Palazzo Villa - fax al n. 011.1983.5740 -
reclami@ucaspa.com - reclamiuca@legalmail.it

ZURICH INSURANCE PLC

RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA - Ufficio Gestione Reclami - 20159 Milano, Via Benigno Crespi 23 - fax al n. 02.2662.2243 -
reclami@zurich.it - reclami@pec.zurich.it

ZURICH CONNECT

Servizio Reclami - 20159 Milano, Via Benigno Crespi 23 - tel. 02.5966.3040 (dal lun. al ven. 08.30 - 19.30) - fax al n. 02.8343.0111 - reclami@zurich.it

La Compagnia deve fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, all'indirizzo fornito dal reclamante. Per i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'Agente, piuttosto che di un collaboratore o dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con l'Agente e consentire allo stesso di esprimere la propria posizione relativamente all'oggetto del reclamo, così come previsto dalla normativa vigente.

Qualora il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'**IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Servizio Tutela del Consumatore - 00187 Roma, Via del Quirinale 21** (fax n. **06.4213.3206** o mail ivass@pec.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Inoltre il reclamante può ricorrere a sistemi alternativi per la 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 ad Euro 15.000 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.*

Questo sistema si applica in caso di controversia attinente ai contratti assicurativi, come ad esempio in caso di lite relativa al risarcimento di un danno derivante da responsabilità medica e sanitaria, attraverso la presentazione di una domanda all'Organismo di mediazione scelto liberamente dalle parti. Il responsabile di tale Organismo provvederà a designare un mediatore ed a fissare il primo incontro tra le parti, le quali dovranno parteciparvi con l'assistenza di un avvocato. Non si applica in caso di controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli.

- *L'arbitrato.*

Disciplinato dagli artt. 806 e seguenti c.p.c. è attivabile od in virtù di una clausola compromissoria, se prevista all'interno del contratto (*nelle condizioni generali*), od attraverso la stipulazione di un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia.

- *La convenzione di negoziazione assistita istituita dal D.L. 132/2014 e s.m.i.*

Questo sistema si applica per esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli. Tale meccanismo si instaura tramite invito, di una parte all'altra, a stipulare un accordo con il quale ci si impegna a cooperare lealmente per risolvere la controversia con l'assistenza dei rispettivi avvocati o di un unico avvocato.

- *L'Arbitro per le Controversie Finanziarie.*

Istituito presso CONSOB ed operativo dal 9 gennaio 2017, competente per le questioni attinenti la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nel collocamento di prodotti assicurativi finanziari che comportino richieste di somme di denaro fino ad Euro 500.000. Sono escluse dall'ambito di cognizione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie i danni che non hanno natura patrimoniale e che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza. Il ricorso può essere proposto quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.