

Informazioni sugli strumenti di tutela del Contraente – Gestione dei reclami

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria o ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, ha facoltà di inoltrare reclamo scritto all'intermediario (1) o all'impresa (2).

1- Modalità di inoltro del reclamo all'intermediario che entra in contatto con il contraente:

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati con le modalità di seguito indicate:

- Lettera indirizzata a Minzoni Assicurazioni S.r.l. – Via Cesare Battisti 43, 20077 Melegnano
- A mezzo fax tramite il n. 02 9823 2255
 - E-mail alla casella di posta: informazioni@assicurazioniminzoni.it o Pec: minzoni@pec.it

2- Modalità di inoltro del reclamo all'impresa (riportate anche sulle Note Informativa dei singoli contratti assicurativi):

- **ALLIANZ S.p.A.**
 - Form on line dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito www.allianz.it
 - E-mail indirizzata alla casella reclami@allianz.it
 - Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. – Pronto Allianz – Servizio Clienti – C.so Italia 23 – 20122 Milano
 - Numero Verde 800 686868 – Opzione 5 - è a disposizione del Reclamante per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo o informazioni sullo stato del reclamo.
- **HELVETIA Compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A.**
 - Lettera indirizzata all'Ufficio Reclami del Gruppo Helvetia, via Cassinis 21, 20139 Milano
 - E-mail indirizzata alla casella: reclami@helvetia.it
 - Fax n. 02 5351794
- **AVIVA ITALIA S.p.A.**
 - Lettera indirizzata a Aviva Italia S.p.A. – Via Scarsellini 14, 20161 Milano
 - E-mail indirizzata alla casella cureclami@aviva.com
 - Fax n. 02 2775 245
- **TUTELA LEGALE S.P.A.**
 - Lettera indirizzata a Tutela Legale S.p.A. – Funzione reclami – Via Podgora 15, 20122 Milano
 - E-mail indirizzata alla casella reclami@tutelalegalespa.it
 - Contatto telefonico n. 02 89600 700 e fax n. 02 89600 719.

L'impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nella Sez. A del Registro Unico Intermediari (Intermediario principale) o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario principale, il quale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa tra intermediari ai sensi dell'art. 22 del DL n.179/2012, i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente e non ha rapporti con l'impresa, vengono gestiti comunque dalla stessa. Nella fase istruttoria viene garantito il contraddittorio con l'intermediario che non ha rapporto diretto con l'impresa.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni. Nel riscontro l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario principale, ovvero della sua mancata risposta.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa, l'interessato può rivolgersi all'*Ivass, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma*, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato.

Il contraente potrà presentare all'IVASS anche:

- a) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere;
- b) i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. n.206/2005 Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV-bis relative alla commercializzazione a distanza dei servizi finanziari al consumatore da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

Maggiori delucidazioni sul sito <http://www.ivass.it>