



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.

-HUB I.G. srl-

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: info@iurillogroup.it;pec: hub.cgn@legalmail.it RUI: A000569563, sito internet www.hubiurillogroup.it

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 contraente ha la facoltà di presentare ricorso all’Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell’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.

Il contraente ha sempre la facoltà di avvalersi di altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente e indicati nei DIP Aggiuntivi.

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’espoto 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.

Hub I.G. Srl

Modalità per l’inoltro dei reclami all’agenzia:

posta raccomandata a HUB I.G. SRL, Via Einaudi 1, 80053 Castellammare di Stabia (NA)

oppure pec. hub@cgn.legalmail.it

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;

-HUB I.G. srl-

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: info@iurillogroup.it;pec: hub.cgn@legalmail.it RUI: A000569563, sito internet www.hubiurillogroup.it

- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

BENE ASSICURAZIONI S.P.A. SOCIETA' BENEFIT

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Bene Assicurazioni Spa Società Benefit, Servizio Reclami, Via dei Valtorta, 48, 20127 Milano (MI)
- Scrivere una e-mail a: reclami@bene.it

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

ALLIANZ S.P.A.

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Allianz S.p.A. – Pronto Allianz Servizio Reclami - Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano
- Tramite form presente sul sito: www.allianz.it
- Scrivere una pec a: allianz.spa@pec.allianz.it

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;

-HUB I.G. srl-

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: info@iurillogroup.it; pec: hub.cgn@legalmail.it RUI: A000569563, sito internet www.hubiurillogroup.it

- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

ASSICURATRICE MILANESE S.P.A.

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Ufficio Reclami, Corso Libertà, 53 – 41018 San Cesario sul Panaro (MO)
- A mezzo messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo: servizio.reclami@assicuratricemilanese.it
- Via fax al numero +39 059 8672387
- Con il servizio postale.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

UCA - ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A.

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa - Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino
- Via Fax a: 011/198.357.40
- Scrivere una email a: reclami@ucaspaspa.com
- Scrivere una pec a: reclamiuca@legalmail.it

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;

-HUB I.G. srl-

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: info@iurillogroup.it; pec: hub.cgn@legalmail.it RUI: A000569563, sito internet www.hubiurillogroup.it

- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

ITAS VITA S.P.A. - ITAS MUTUA

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Itas Mutua (oppure ITAS VITA Vita Spa) Servizio Reclami P.zza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 Trento
- scrivere una e-mail a: reclami@gruppoitas.it
- via fax a 0461 891840

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

AUSTRIAN LIFE INSURANCE AG

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Austrion Life Insurance AG Rivergate Handelskai 92, Gate 2, 4 OG
- scrivere una email a: Servizio-Clienti@austriantlife.it, austriantlife@legalmail.it (PEC)
- telefono +43 1 53664-290

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

-HUB I.G. srl-

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: info@iurillogroup.it;pec: hub.cgn@legalmail.it RUI: A000569563, sito internet www.hubiurillogroup.it

Caso Fwu Life: consultare il sito <https://fwulifelux.com/> o contattare Ivass numero verde 800 48666, www.ivass.it, nella sezione "Guida ai reclami".

HELVETIA VITA COMPAGNIA ITALO-SVIZZERA DI ASSICURAZIONI SULLA VITA S.P.A.

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami – Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano

- scrivere una e-mail a reclami@helvetia.it

- via fax a 02 5351794

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;

- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;

- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;

- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;

- Breve descrizione del motivo della lamentela;

- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

HDI ASS.NI

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a HDI Assicurazioni S.p.A., Reclami e Procedure Speciali, Via Abruzzi 10, 00187 Roma

- scrivere una e-mail a reclami@hdia.it o una PEC a: reclami@pec.hdia.it

- via fax a 06 4210 3583

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;

- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;

- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;

- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;

- Breve descrizione del motivo della lamentela;

- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

-HUB I.G. srl-

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: info@iurillogroup.it;pec: hub.cgn@legalmail.it RUI: A000569563, sito internet www.hubiurillogroup.it