

INFORMATIVA SUI RECLAMI

Contratto di assicurazione della responsabilità professionale

L'attività di distribuzione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali e infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il 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'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.

Individuazione dell'unico soggetto competente alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:

per l'intermediario:

Nome Intermediario	Indirizzo	Recapito telefonico	Mail
Celesti Assicurazioni Snc	Via XXX Aprile 3 33170 Pordenone	Fax: 0434.1856988	35242@unipolsai.it

per le compagnie:

Nome Intermediario	Indirizzo	Recapito telefonico	Mail
UnipolSai Assicurazioni	Reclami e Assistenza Specialistica Clienti- Via Della Unione Europea 3/B 20097 San Donato Milanese	Fax: 02.51815353	reclami@unipolsai.it
UniSalute	Ufficio reclami: Via Larga 8, 40138 Bologna	Fax: 051.7096892	reclami@unisalute.it
UCA Assicurazione SpA	Ufficio reclami: Piazza S.Carlo 161, 10123 Torino	Fax: 011/198.357.40	reclami@ucaspa.com reclamiuca@legalmail.it

per l'intermediario emittente e relative imprese mandanti:

Nome Intermediario	Indirizzo	Recapito telefonico	Mail
Admiral Intermediary Services S.A. (AIS)	Calle Albert Einstein, 10 41092 Siviglia (Spagna)	06 45 23 45 23	reclami@admiraleurope.com
AIG Advisors	Servizio reclami: Via della Chiusa, 2 - 20123 Milano	Fax: 02.390222	servizio.reclami@aig.com

CGN ASSICURA SRL A SOCIO UNICO

Via Jacopo Linussio, 1 - 33170 Pordenone (PN)

Tel. 0434 506511 info@cgn.it www.cgn.it

Cap. Soc. Euro 50.000 I.V. - P.IVA, CF e Iscr. Reg. Imp. UD-PN 01536100934 R.E.A. 84559

Soggetta a direzione e coordinamento di Servizi CGN Srl

Anglo Lombarda	Borgo Cavour,71 - 31100 Treviso	0422/56326	treviso@anglolombarda.it
Assibro Srl	Via Pietro Bassani, 4 – 33170 Pordenone	0434/1697303	assibro.srl@legalmail.it
Assigeco	Via Carlo Crivelli, 26 - 20122 Milano	Fax: 02.58316611	reclami@assigeco.it
Facile.it	Via Sannio, 3 – 20137 Milano	02.55.55.5	facile.it-broker@pec.it
Integra Broker	Via Benedetto Dei, 66 - 50127 Firenze	Fax: 055.4371997	firenzebroker@pec.it
Pantaenius	34, quai Jean-Charles Rey - 98000 Monaco	Fax: +43 10.922240	info@monaco.pantaenius.com
Plurima Servizi Assicurativi Srl	Via E. Albanese, 114 – 90139 Palermo	091 848 6320	plurima.net@pec.it
RCPolizza.it SRL	Via Del Gallitello, 47 – 85100 Potenza	09711680036	rcpolizza@pec.it
RP Company SpA	Via Andervolti, 9 – 33100 Udine	0432/44080	info@rpcompanyspa.it
Tirrena Agency Srl	Corso Di Francia 182/194 00191 Roma	0636382030	tirrena.agency@legalmail.it
Zotto Gian Paolo	Piazza Risorgimento,28 - 33170 Pordenone	Fax: 0434.28022	H395@helvetia.it

I nostri uffici sono a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

CGN ASSICURA SRL A SOCIO UNICO

Via Jacopo Linussio, 1 - 33170 Pordenone (PN)

Tel. 0434 506511 info@cgn.it www.cgn.it

Cap. Soc. Euro 50.000 I.V. - P.IVA, CF e Iscr. Reg. Imp. UD-PN 01536100934 R.E.A. 84559

Soggetta a direzione e coordinamento di Servizi CGN Srl