

## INFORMAZIONI SULLE MODALITA' E RECAPITI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

(art.10-decies, Reg.24/2008)

### *Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente*

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

b) Al contraente, o qualunque altro soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo, quali a titolo esemplificativo l'assicurato, il beneficiario, il danneggiato (di seguito per brevità il "Reclamante" spetta la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente.

1) Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente di **ALLIANZ** sono i seguenti:

Il reclamo potrà essere inoltrato al Allianz tramite uno delle modalità di seguito riportate:

- Form on line dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito [www.Allianz.it](http://www.Allianz.it)
- E.mail indirizzata alla casella [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- Lettera indirizzata ad Allianz S.p.A. - Pronto Allianz – Servizio Clienti – C.so Italia,23 – 20122 Milano

Il numero verde 800 68 68 68 – Opzione 5 – è a disposizione del Reclamante per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo o informazioni sullo stato del reclamo.

2)Le modalità ed i recapiti della funzione aziendale competente di **TUTELA LEGALE S.p.A.** sono i seguenti:

- Lettera indirizzata a Tutela Legale S.p.A. - Funzione reclami – Via Podgora, 15 - 20122 Milano
- E.mail indirizzata alla casella [reclami@tutelalegalespa.it](mailto:reclami@tutelalegalespa.it)

3) Le modalità ed i recapiti della funzione aziendale competente di **ALLIANZ GLOBAL LIFE Italian Branch** sono i seguenti:

- Lettera indirizzata a : Allianz Global Life Designated Activity Company  
Sede Secondaria in Italia–Pronto Allianz – Servizio Clienti – C.so Italia 23 – 20122 Milano
- Fax indirizzato ad Allianz al n.ro: 02.7216.9292 - Mail alla casella: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)

4) Le modalità ed i recapiti della funzione aziendale competente di **AWP P&C S.A.** Sono i seguenti:

- \* Posta ordinaria: AWP P&C S.A. Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia  
Servizio Qualità – Casella Postale: 333 – Viale Cordusio, 4 – 20123 – Milano
- \* Posta elettronica: [quality@allianz-assistance.it](mailto:quality@allianz-assistance.it) FAX : +39 02 26 62 4008

5) Per l'inoltro dei reclami per il tramite dell' **INTERMEDIARIO**, ed in caso dei rapporti di libera collaborazione, ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n. 179/2012 convertito in legge n. 221/2012; dovrà seguire le modalità ed essere indirizzate ai seguenti recapiti:

- Posta ordinaria: ASSICENTRO snc di Dallapiccola Ivo & Barbieri Gretj  
Via Ruggero Rossi, 7/11 – 38042 – PERGINE VALSUGANA – TN
- Posta elettronica: [pergine2@ageallianz](mailto:pergine2@ageallianz). Posta elettronica certificata: [assicentro@mypec.eu](mailto:assicentro@mypec.eu)

Al reclamo sarà dato riscontro per iscritto nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento.

Per i reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori il termine massimo di 45 giorni per fornire riscontro potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge può rivolgersi **all'IVASS, Via del Quirinale n. 21 – 00187 – ROMA**, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) alla sezione “Per il Consumatore” - sottosezione “Come presentare un reclamo”.

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo da parte dell'Impresa resta ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria o di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie come qui di seguito indicati.

**Per la risoluzione di controversie relative a sinistri R.C. Auto si può ricorrere:**

- alla Conciliazione paritetica nei casi di diniego di offerta o di offerta non congrua, anche se accettata a titolo di acconto, purchè la richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00. La Conciliazione paritetica nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori e per accedere alla stessa il consumatore può rivolgersi ad una delle associazioni aderenti al sistema, indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità dettagliate all'interno dei siti: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) (alla sezione “Per il Consumatore”) e [www.ania.it](http://www.ania.it) (alla sezione “Consumatori”)

**Per la risoluzione delle controversie relative a polizza danni e vita si può ricorrere:**

- alla Mediazione ( L. 9/8/2013, n. 98) che può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)
- alla Negoziazione Assistita (L. 10/11/2014, n. 162) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.

**Per la risoluzione di controversie relative alle sole polizze danni, ove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione si può ricorrere:**

\* all'Arbitrato in caso di disaccordo in merito alla quantificazione del danno, demandando la decisione ad un arbitro designato di comune accordo dalle parti o, in mancanza di accordo circa la nomina, dal Presidente del Tribunale competente.