

## INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI [Regolamento IVASS 24/2008]

Eventuali reclami aventi ad oggetto **(i)** la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, dell'effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto, ovvero **(ii)** un servizio assicurativo, ovvero **(iii)** il **comportamento dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori)**, devono essere inoltrati per iscritto alla Compagnia con le seguenti modalità :

### RIFERIMENTI DELLE COMPAGNIE RAPPRESENTATE

CNP VITA ASSICURA SPA VIA ARBE 49 20125 MILANO	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un fax al n°</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:reclami_cnpvita_assicura@gruppcnp.it">reclami_cnpvita_assicura@gruppcnp.it</a></b>
	<b><a href="mailto:reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it">reclami_cnpvita_assicura@legalmail.it</a></b>
COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI SPA VIA MARCO ULPIO TRAIANO 18 20149 MILANO	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Chiamando il n° 800 1013 13</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:benvenutinitaliana@italiana.it">benvenutinitaliana@italiana.it</a></b>
	<b>Pec: <a href="mailto:italiana@pec.italiana.it">italiana@pec.italiana.it</a></b>
UCA ASSICURAZIONI SPA VIA S. FRANCESCO DA PAOLA 22 10123 TORINO	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un fax al n° 011.19835740</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:reclami@ucaspa.com">reclami@ucaspa.com</a></b>
INT.PARTNER ASSISTANCE S.A. VIA EROI DI CEFALONIA CP.20132 00128 SPINACETO - ROMA	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un fax al n° 06 4815811</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:servizio.clienti@ip-assistance.com">servizio.clienti@ip-assistance.com</a></b>
CGROUPAMA ASSICURAZIONI SPA VIA C. PAVESE 385 00144 ROMA	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un fax al n° 06.80210979</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:reclami@groupama.it">reclami@groupama.it</a></b>
METLIFE EUROPE D.A.C. VIA A. VESALIO 6 00161 ROMA	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:reclami@metlife.it">reclami@metlife.it</a></b>
EUROHERC OSIGURANJE D.D. Ulica grada Vukovara 282, Zagabria, Croazia	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:reclami@euroherc.it">reclami@euroherc.it</a></b>

NOBIS ASSICURAZIONI SPA- SERVIZIO RECLAMI Viale Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza (MB).	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un fax al n° 039.6894.524</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:reclami@nobis.it">reclami@nobis.it</a></b>
	<b>Pec : <a href="mailto:nobisassicurazioni@pec.it">nobisassicurazioni@pec.it</a></b>

I reclami relativi al comportamento dell'Agente (inclusi i relativi **dipendenti e collaboratori**) possono essere inoltrati anche presso l'Agenzia con le seguenti modalità :

#### RIFERIMENTI DELL'INTERMEDIARIO AGENTE o SOCIETÀ AGENZIALE

CRASH SRL VIALE COSSETTI NR.9 33170 PORDENONE	<b>Scrivendo all'indirizzo riportato a lato</b>
	<b>Inviando un e-mail a : <a href="mailto:amministrazione@crashsrl.eu">amministrazione@crashsrl.eu</a></b>

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22 co.10 della Legge 221/2012, i reclami verranno trasmessi dall'Intermediario **proponente** all'Intermediario **emittente** che gestirà il reclamo con le prescritte modalità [vedi Regolamento ISVAP n° 24/2008, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n° 46/2016 (art. 10.7 e 10.14)].

Per poter dare seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati nome, cognome e codice fiscale (o partita IVA) del contraente di polizza.

Qualora l'esponente **non si ritenesse soddisfatto** dall'esito del reclamo o in caso di **assenza di riscontro** nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, telefono 06.42.133.1.

Se il reclamo riguarda il comportamento dell'Agente (**inclusi i relativi dipendenti e collaboratori**), il termine massimo di riscontro è di **60** giorni.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS, anche utilizzando l'apposito modello reperibile sul sito inter-net dell'IVASS e della Compagnia, contengono :

- 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 del reclamo presentato alla Società o all'Intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa ;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.

Per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/members_en.htm) chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie :

- procedimento di **mediazione** innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni) ; in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto ; per le controversie inerenti al contratto ovvero relative alla stipula di polizze Vita o Danni, interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69 e convertito nella Legge n.98 del 09 agosto 2013).
- procedura di **negoziazione assistita** ai sensi della Legge 10 novembre 2014 n. 162 ; in caso di controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti il ricorso alla procedura di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione la cui richiesta non sia superiore a €50.000 A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto ;
- procedura di **conciliazione paritetica**, per controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, con le modalità indicate sui siti: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) ovvero [www.ania.it](http://www.ania.it)
- presentare ricorso all'AAS **Arbitro Assicurativo** purché vi sia stato un preventivo esperimento delle procedure di reclamo presso l'impresa assicurativa o l'intermediario coinvolto. Il ricorso può essere presentato solo da persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale (i cosiddetti "consumatori"), anche mediante un procuratore nominato o per il tramite di un'associazione di consumatori, accedendo al sito ufficiale dell'Arbitro Assicurativo: <https://www.arbitroassicurativo.org> e avvalendosi della procedura guidata, a fronte di un contributo di € 20.00 che sarà rimborsato al ricorrente in tutti i casi di accoglimento, anche parziale, del ricorso. L'Arbitro si pronuncia entro 90 giorni dalla ricezione del ricorso, prorogabili per ulteriori 90 giorni per le controversie di maggiore complessità. Per ulteriori informazioni: <https://www.arbitroassicurativo.org>

Crash srl – Viale Cossetti nr.9 – 33170 Pordenone – tel 0434521800 –

Mail [amministrazione@crashsrl.eu](mailto:amministrazione@crashsrl.eu) – pec [amministrazione.crash@pec.it](mailto:amministrazione.crash@pec.it)