

## 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 tra intermediari ai sensi dell’art.22 comma10 D.Lgs. n.179/2012 ss.mm.ii., 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](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](mailto: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](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf).

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](mailto:consob@pec.consob.it), corredando l'esposto 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](http://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.

#### **Modalità per l'inoltro dei reclami all'intermediario.**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale e la gestione dei sinistri, possono essere indirizzati per iscritto - mediante posta ordinaria o posta elettronica - all'intermediario *Società Agente Alessandro e Davide Nardilli Sas*, i cui soggetti competenti alla gestione dei reclami sono i responsabili Compliance, gli Agenti A. Nardilli, D. Nardilli.

I riferimenti per l'invio dei reclami sono:

Indirizzo: Corso Cavour, 97 – 70121 Bari (BA) – Italia mediante posta ordinaria

Recapito Telefonico: 0805234248

Indirizzo e-mail: [info@nardilliassicura.it](mailto:info@nardilliassicura.it)

Indirizzo PEC: [nardilliassicura@pec.it](mailto:nardilliassicura@pec.it)

## Imprese di assicurazione

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa proponente presso:

- **Società Reale Mutua Assicurazioni:** Reale Mutua Assicurazioni Servizio reclami "Buongiorno Reale" – via Corte d'Appello 11, 10122 Torino, Numero verde 800 320 320 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20), fax 011 7425420, e-mail: [buongiorno reale@realemutua.it](mailto:buongiorno reale@realemutua.it)

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'ufficio Reclami del Gruppo Reale Mutua con sede in via M.U. Traiano 18, 20149 Milano.

Tutti i dati relativi alla gestione dei reclami sono pubblicati sul sito Internet [www.realemutua.it](http://www.realemutua.it)

- **Lloyd's Insurance Company S.A.** – Ufficio Reclami – C.so Garibaldi 86 – 20121 Milano – fax: +39 0263788857 - e-mail: [lloydsbrussels.servizioreclami@lloyds.com](mailto:lloydsbrussels.servizioreclami@lloyds.com)  
[pec:lloydsbrussels.servizioreclami@pec.lloyds.com](mailto:pec:lloydsbrussels.servizioreclami@pec.lloyds.com)

- **REVO Insurance Spa** – Funzione Reclami Via Monte Rosa 91, 20149 Milano  
Posta elettronica all'indirizzo: [reclami@revoinsurance.com](mailto:reclami@revoinsurance.com)  
Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: [reclami@pec.revoinsurance.com](mailto:reclami@pec.revoinsurance.com)  
Fax al numero: 02 92885749

- **Arch Insurance (EU) DAC, Rappresentanza Generale per l'Italia**, Via Della Posta n. 7, 20123, Milano all'attenzione del Rappresentante Generale - fax n. 00353-1 664 3749 (oppure fax n. 0039-02 80618201) - Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [archinsuranceeudac@legalmail.it](mailto:archinsuranceeudac@legalmail.it) Oppure a Arch Insurance (EU) DAC, 2nd Floor Block 3 The Oval, 160 Shelbourne Road, Ballsbridge Dublin 4, Irlanda all'attenzione del Complaints Manager - fax n. 00353-1 664 3749

- **Liberty Mutual Insurance Europe SE, Rappresentanza Generale per l'Italia** - Indirizzo: Via Fabio Filzi 29 Milano 20124 - Telefono: 02 2627 081 (oppure Fax 02 2626 0935); Indirizzo di posta elettronica: [complaints.Ismitaly@libertyglobalgroup.com](mailto:complaints.Ismitaly@libertyglobalgroup.com) oppure a Liberty Mutual Insurance Europe SE in Lussemburgo - Indirizzo: 5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Granducato di Lussemburgo, all'attenzione del Complaints Manager - Indirizzo di posta elettronica: [complaints.Ismitaly@libertyglobalgroup.com](mailto:complaints.Ismitaly@libertyglobalgroup.com)

- **Great Lakes Insurance SE Rappresentanza Generale per l'Italia** c/o F2A S.r.l. Via Caldera 21, 20153 Milano all'attenzione del Compliance Officer - Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [07350040965RI@legalmail.it](mailto:07350040965RI@legalmail.it); oppure a: - Great Lakes Insurance SE - all'attenzione del Compliance Officer -Königinstrasse 107, 80802 Monaco di Baviera Germania;

- **Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A.** - Servizio Clienti – "Divisione REM della Italiana Assicurazioni S.p.A." - Via Traiano, 18 – 20149 Milano, Fax 02 3271270 e mail a [clienti@rem.italiana.it](mailto:clienti@rem.italiana.it);

- **VHV Allgemeine Versicherung AG**, Platz 1, 30177 Hannover, Germania - fax n. +49 0511.907-89 99 - Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [vhv@legalmail.it](mailto:vhv@legalmail.it);