

## Gestione Reclami

Il cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente. Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente per ciascuna Impresa sono riportati nel Fascicolo Informativo di polizza consegnato prima della sottoscrizione. I reclami inoltrati per il tramite dell’intermediario dovranno seguire le seguenti modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti: lettera raccomandata all’indirizzo dell’Agenzia oppure email certificata alla casella di posta elettronica “pec” dell’Agenzia.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall’esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell’intermediario o dell’impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, il cliente può rivolgersi all’IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187, Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall’Intermediario o dall’impresa. Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all’Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

La procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione, ai sensi dell’art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012 è la seguente: lettera raccomandata o posta elettronica certificata all’Intermediario emittente o analoga modalità indirizzata al competente servizio della Compagnia che ha emesso la polizza, i cui estremi sono riportati nel Fascicolo Informativo del contratto, consegnato prima della sottoscrizione.

Compagnie	Email/Pec ufficio reclami	Indirizzo ufficio reclami
ALLIANZ VIVA S.P.A.	reclami.allianzviva@allianz.it	Via Scarsellini 14 -20161 Milano
CNP Vita Assicura S.P.A.	reclami_cnpvita_assicura@gruppcnp.it	Via Scarsellini 14 -20161 Milano
CNP Vita Assicurazione S.P.A.	reclami_cnpvita_assicurazione@gruppcnp.it	Via Scarsellini 14 -20161 Milano
HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA DI ASSICURAZIONI S.A.	reclami@helvetia.it	Via G.B. Cassinis 21 - 20139 Milano
HELVETIA VITA S.P.A.	reclami@helvetia.it	Via G.B. Cassinis 21 - 20139 Milano
ALLIANZ DIRECT S.P.A.	allianzdirect@pec.allianzdirect.it	Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano
EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.	ufficio.reclami@europassistance.it	Piazza Trento 8 - 20135 Milano
AmTrust International Underwriters DAC	amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it	Via Bissolati 54 - 00187 Roma
D.A.S. DIFESA AUTOMOBILISTICA SINISTRI S.P.A.	servizio.clienti@pec.das.it	Via Enrico Fermi 9/B - Verona
GREAT LAKES INSURANCE SE	reclami@glise.com	Via Caldera 11 - 20153 Milano
ITALIANA ASSICURAZIONI S.P.A.	benvenutitaliana@italiana.it	Via Traiano 18 - 20149 Milano
LLOYD’S INSURANCE COMPANY S.A.	lloydsbrussels.servizioreclami@pec.lloyds.com	Corso Garibaldi 86 - 20121 Milano
LIBERTY MUTUAL INSURANCE EUROPE SE	libertyitalia@legalmail.it	Via Fabio Filzi 29 - 20124 Milano
SARA ASSICURAZIONI S.P.A.	gest.reclami@sara.it	Via Po 20 - 00198 Roma
TOKIO MARINE EUROPE S.A.	tokiomarineurope@legalmail.it	Via Torino 2 - 20123 Milano
UNIPOLSAI Assicurazioni S.P.A.	reclami@unipolsai.it	Via Unione Europea 3/B - 20097 S. Donato Milanese
ZURICH INSURANCE PLC	reclami@zurich.it	Via Benigno Crespi 23 - 20159 Milano

Intermediari	Pec	Indirizzo
All risks s.r.l.	amministrazione@pec.allrisks.it	via Leonida Bissolati 54 - Roma
A.N.C. servizi assicurativi s.r.l.	ancassicurativisrl@legalmail.it	via di Ripoli 213A - Firenze
ASS-MEC Mediazioni e Consulenze s.r.l..	assmec@pec.postacert.info	viale Cialdini 4/a - Firenze
Brixia Broker s.r.l.	brixiabroker@legalmail.it	via Vittorio Emanuele II 85 - Brescia
Catani Gagliani s.n.c.	catani.gagliani@legalmail.it	via dei Renai 15 - Firenze
Gradi s.r.l.	gradisrl@pec.it	via Montalese 47 - Montemurlo (PO)
Poggiolini Assicurazioni s.r.l.	<a href="mailto:39649@pec.agenzie.unipolassicurazioni.it">39649@pec.agenzie.unipolassicurazioni.it</a>	piazza Grassi 13 - Pontassieve (FI)
Studio Losasso broker s.r.l.	info@pec.studiolosassobroker.com	via della Tecnica 18 - Potenza
Underwriting Insurance Agency s.r.l.	underwritinginsuranceagency srl@pec.it	corso Sempione 61 - Milano