



## **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, 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.

**-HUB I.G. srl-**

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: [info@iurillogroup.it](mailto:info@iurillogroup.it); pec: [hub.cgn@legalmail.it](mailto:hub.cgn@legalmail.it) RUI: A000569563, sito internet [www.hubiurillogroup.it](http://www.hubiurillogroup.it)

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](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, 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.

## **Hub I.G. Srl**

Modalità per l'inoltro dei reclami all'agenzia:

posta raccomandata a HUB I.G. SRL, Via Einaudi 1, 80053 Castellammare di Stabia (NA)

oppure pec. [hub@cgn.legalmail.it](mailto:hub@cgn.legalmail.it)

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;

**-HUB I.G. srl-**

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: [info@iurillogroup.it](mailto:info@iurillogroup.it); pec: [hub.cgn@legalmail.it](mailto:hub.cgn@legalmail.it) RUI: A000569563, sito internet [www.hubiurillogroup.it](http://www.hubiurillogroup.it)

- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

#### **BENE ASSICURAZIONI S.P.A.**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Bene Assicurazioni Spa Società Benefit, Servizio Reclami, Via dei Valtorta, 48, 20127 Milano (MI)

- Scrivere una email a: [reclami@bene.it](mailto:reclami@bene.it)

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

#### **ALLIANZ VIVA S.P.A.**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: SERVIZIO RECLAMI Allianz Viva S.p.A. - Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano

- Scrivere una email a: [reclami.allianzviva@allianz.it](mailto:reclami.allianzviva@allianz.it)

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

**-HUB I.G. srl-**

*sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: [info@iurillogroup.it](mailto:info@iurillogroup.it); pec: [hub.cgn@legalmail.it](mailto:hub.cgn@legalmail.it) RUI: A000569563, sito internet [www.hubiurillogroup.it](http://www.hubiurillogroup.it)*

## **ASSICURATRICE MILANESE S.P.A.**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Ufficio Reclami, Corso Libertà, 53 – 41018 San Cesario sul Panaro (MO)
- A mezzo messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo: [servizio.reclami@assicuratricemilane.se.it](mailto:servizio.reclami@assicuratricemilane.se.it)
- Via fax al numero +39 059 8672387
- Con il servizio postale.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

## **UCA - ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A.**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa - Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino
- Via Fax a: 011/198.357.40
- Scrivere una email a: [reclami@ucaspa.com](mailto:reclami@ucaspa.com)
- Scrivere una pec a: [reclamiuca@legalmail.it](mailto:reclamiuca@legalmail.it)

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

**-HUB I.G. srl-**

sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: [info@iurillogroup.it](mailto:info@iurillogroup.it); pec: [hub.cgn@legalmail.it](mailto:hub.cgn@legalmail.it) RUI: A000569563, sito internet [www.hubiurillogroup.it](http://www.hubiurillogroup.it)

## **EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami - Via Del Mulino 4 – 20057 Assago
- scrivere e-mail a: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it)
- scrivere pec a: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it)
- via fax 02.58.47.71.28
- compilare modulo sul sito <https://www.europassistance.it/reclami>

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

## **ITAS VITA S.P.A. - ITAS MUTUA**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: Itas Mutua (oppure ITAS VITA Vita Spa) Servizio Reclami P.zza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 Trento
- scrivere una email a: [reclami@gruppoitas.it](mailto:reclami@gruppoitas.it)
- via fax a 0461 891840

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;

**-HUB I.G. srl-**

*sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: [info@iurilogroup.it](mailto:info@iurilogroup.it); pec: [hub.cgn@legalmail.it](mailto:hub.cgn@legalmail.it) RUI: A000569563, sito internet [www.hubiurilogroup.it](http://www.hubiurilogroup.it)*

- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

#### **FWU LIFE INSURANCE LUX S.A.**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: FWU Life Insurance Lux S.A. – Sede secondaria per l'Italia – Casella Postale 82 27036 Mortara (PV);

- scrivere una pec a: [fwulife@legalmail.it](mailto:fwulife@legalmail.it),

avendo cura di apporre firma autografa e copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del Cliente.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

#### **FWU LIFE INSURANCE AUSTRIA AG**

Per inoltrare un reclamo sono disponibili le seguenti modalità:

- scrivere con lettera a: FWU Life Insurance Austria AG Rivergate Handelskai 92, Gate 2, 4 OG 1200 Vienna

- Chiamata al numero di telefono +43 1 53664/290

- scrivere E-Mail all'indirizzo di posta elettronica: [Servizio-Clienti@forwardyou.at](mailto:Servizio-Clienti@forwardyou.at)

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Nome e cognome, indirizzo completo di residenza e recapito telefonico;
- Numero di polizza e nome e cognome del contraente;
- Numero e data del sinistro al quale ci si riferisce;
- Soggetto o soggetti di cui ci si lamenta dell'operato;
- Breve descrizione del motivo della lamentela;
- Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

**-HUB I.G. srl-**

*sede legale e amministrativa: Via Einaudi 1- 80053 Castellammare di Stabia (NA), p. iva e codice fiscale: 08580291212; Tel. 081 8711588, email: [info@iurillogroup.it](mailto:info@iurillogroup.it); pec: [hub.cgn@legalmail.it](mailto:hub.cgn@legalmail.it) RUI: A000569563, sito internet [www.hubiurillogroup.it](http://www.hubiurillogroup.it)*