

SITO WEB

RECLAMI

Come comunicare un reclamo

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016 (*“Procedura di presentazione dei reclami all’Isvap e la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione”*), che modifica il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, introduce un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

Definizione di “reclamo”: 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 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.

Eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, devono essere inviati per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente.

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente sono i seguenti:

ALLIANZ S.P.A. e ALLIANZ GLOBAL LIFE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY e ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALITY e ALLIANZ LEBENSVERSICHERUNGS-AG

- Form online dedicato alla presentazione di un reclamo accessibile dal sito www.Allianz.it
- E-mail indirizzata alla casella reclami@allianz.it
- Lettera indirizzata a 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.

AWP P&C S.A.

- E-mail indirizzata alla casella quality@allianz-assistance.it
- Fax al numero **+39 02 26 62 4008**
- Lettera indirizzata a AWP P&C S.A. - Servizio Qualità - C.P. 333 - Via Cordusio, 4 - 20123 – Milano
-

TIROLER VERSICHERUNG V.A.G.

- E-Mail indirizzata alla casella reclami@tiroler.it
- Fax al numero **+39 0471 052601**

Klapfer & Pattis GmbH · SRL

Trattengasse 14 Via Tratten I-39042 Brixen|Bressanone · t +39 0472 835 427 · f +39 0472 801341 · e info@patkla.com · patkla@pec.brennercom.net
MwSt.-Nr. | Cod. fisc. 02305770212

Bankkoordinaten · Coordinate Bancarie

SÜDTIROLER VOLKSBANK · BANCA POPOLARE DELL’ALTO ADIGE iban IT15 W058 5658 2200 7057 1085 075 bic · swift BPAAIT2BBRE

www.patkla.com

- Lettera indirizzata a TIROLER VERSICHERUNG V.a.G. - Direzione e Rappresentanza Generale per l'Italia
Ufficio reclami - Schlachthofstr. 30 - 39100 Bolzano

TUTELA LEGALE S.P.A.

- E-mail indirizzata alla casella reclami@tutelalegalespa.it
- Fax al numero **+39 02 89600719**
- Lettera indirizzata a Funzione Reclami Tutela Legale S.p.A. - Via Podgora 15 - 20122 MILANO

COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A.

- E-mail indirizzata alla casella benvenutitaliana@italiana.it
- Numero verde **800 10 13 13** o Fax al numero **+ 39 02 39717001**
- Lettera indirizzata a Servizio "Benvenuti in Italiana" – Italiana Assicurazioni - Via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano

L'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario dovrà seguire le modalità ed essere indirizzato ai seguenti recapiti:

Ragione sociale	KLAPFER & PATTIS GMBH
Sede operativa	Via Tratten 14 – 39042 Bressanone
N° iscrizione RUI	A000055159
Data iscrizione	01.02.2007
Sezione	A – AGENTI
Resp. attività	Klapfer Christof N° iscrizione A000001764 Pattis Michael N° iscrizione A000001765
Veste in cui opera	Agenzia plurimandataria
Recapito telefonico	+39 0472 835427
Fax	+39 0472 801341
Indirizzo e-mail	info@patkla.com
Indirizzo PEC	patkla@pec.brennercom.net

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 (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto, fatte salve le eventuali sospensioni del termine previste dalla legge), 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 preponente nonché avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

Klapfer & Pattis GmbH · SRL

Trattengasse 14 Via Tratten I-39042 Brixen|Bressanone · t +39 0472 835 427 · f +39 0472 801341 · e info@patkla.com · patkla@pec.brennercom.net
MwSt.-Nr. | Cod. fisc. 02305770212

Bankkoordinaten · Coordinate Bancarie

SÜDTIROLER VOLKSBANK · BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE **iban** IT15 W058 5658 2200 7057 1085 075 **bic** · swift BPAAIT2BBRE

www.patkla.com

In caso di rapporti di libera collaborazione, ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n. 179/2012 convertito in Legge n. 221/2012, la procedura per la presentazione dei reclami e' di seguito evidenziata: **Sussiste accordo di libera collaborazione fra Intermediari di Assicurazione in base all'art. 22 comma 10 del decreto legge n° 179/2012 convertito con legge n° 221 del 2012 con la APP BROKER S.r.l. , con sede in Largo Ugo Inneri 1, 34123 Trieste, CF/P.IVA / Registro imprese di Trieste n. 01141610327, Capitale sociale euro 80.000 i.v., iscritta alla sezione B del RUI con numero B000267222, Società con unico socio, appartenente al gruppo Assicurativo Allianz, iscritto all'Albo gruppi assicurativi n. 018, soggetta alla direzione e coordinamento di Allianz S.p.A.**

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono riportare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

È possibile scaricare l'apposito modulo IVASS: [http://www.ivass.it/ivass cms/docs/F2180/Allegato2 Guida%20ai%20reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf)

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm).

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- la perizia contrattuale

Klapfer & Pattis GmbH · SRL

Trattengasse 14 Via Tratten I-39042 Brixen|Bressanone · t +39 0472 835 427 · f +39 0472 801341 · e info@patkla.com · patkla@pec.brennercom.net
MwSt.-Nr. | Cod. fisc. 02305770212

Bankkoordinaten · Coordinate Bancarie

SÜDTIROLER VOLKSBANK · BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE iban IT15 W058 5658 2200 7057 1085 075 bic · swift BPAAIT2BBRE

www.patkla.com

- l'arbitrato

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita così come introdotta dalla Legge n. 162/2014 (in vigore dal 9 febbraio 2015)
- la mediazione obbligatoria nelle fattispecie previste dalla Legge n. 98/2013 (in vigore dal 20 settembre 2013)

Klapfer & Pattis GmbH · SRL

Trattengasse 14 Via Tratten I-39042 Brixen | Bressanone · t +39 0472 835 427 · f +39 0472 801341 · e info@patkla.com · patkla@pec.brennercom.net
MwSt.-Nr. | Cod. fisc. 02305770212

Bankkoordinaten · Coordinate Bancarie

SÜDTIROLER VOLKSBANK · BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE **iban IT15 W058 5658 2200 7057 1085 075 bic · swift BPAAIT2BBRE**

www.patkla.com