

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);
- 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

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.

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.

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:

1) A mezzo posta raccomandata presso la sede dell'agenzia: Via XX Settembre 10/3 – 16121 Genova

2) A mezzo PEC a ag_336.01@pec.agentivittoria.it

Individuazione dei soggetti competenti alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:

Imprese di assicurazione

Vittoria Assicurazioni S.p.A.

Reclami – Modalità di presentazione e gestione reclami

Il Contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo per iscritto al proprio intermediario o alla Vittoria Assicurazioni Spa compilando il form reperibile al seguente link. Clicca qui per [Apri un Reclamo - Vittoria Assicurazioni](#).

In alternativa può scrivere al seguente indirizzo:

Vittoria Assicurazioni S.p.A. – Servizio Reclami

Via Ignazio Gardella, 2 – 20149 Milano

Fax 02.40938413 – E-mail: servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica, al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;

il soggetto o i soggetti di cui si lamenta l'operato;

il numero di polizza e/o numero di sinistro e data dell'evento (in assenza sarà utile indicare il C.F. e/o le targhe coinvolte);

la sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'Impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, compilando l'apposito modulo, disponibile di seguito in formato .pdf, allegando copia del reclamo già inoltrato alla nostra Impresa ed il relativo riscontro.

Clicca qui per [Reclamo Impresa.pdf \(vittoriaassicurazioni.com\)](#)

Clicca qui per [Guida ai reclami.pdf \(vittoriaassicurazioni.com\)](#)

Di seguito riportiamo i recapiti per contattare l'Autorità di Vigilanza:

IVASS – Servizio Tutela del Consumatore

Via del Quirinale, 21

00187 Roma

www.ivass.it

fax: 06.42.133.206

È inoltre possibile fare ricorso alle seguenti modalità alternative per la soluzione delle controversie previste a livello normativo o convenzionale:

Clicca qui per [Mediazione - Vittoria Assicurazioni](#)

È un istituto che si avvale dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) ed è finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010.

Clicca qui per [Conciliazione paritetica - Vittoria Assicurazioni](#)

Nasce da un accordo tra ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e alcune Associazioni dei Consumatori, al fine di risolvere in modo semplice e rapido controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000,00 euro.

Clicca qui per [Negoziazione Assistita - Vittoria Assicurazioni](#)

È una modalità alternativa di soluzione delle controversie regolata dalla Legge n. 162 del 10 novembre 2014. In ottemperanza all'art. 8 comma 5 bis del Regolamento ISVAP nr. 24 del 19 maggio 2008 e successivo provvedimento IVASS nr. 30 del 24 marzo 2015 modificato dal Provvedimento IVASS nr. 76 del 2 agosto 2018, pubblichiamo il rendiconto annuale sulle attività di gestione dei reclami che riporta, in sintesi, i dati, le tipologie dei reclami ed il relativo esito.

Clicca qui per [Microsoft Word - rendiconto reclami_v2 \(storage.googleapis.com\)](#)