

# Come comunicare un reclamo

## Premessa

Allianz S.p.A presta una costante attenzione alle esigenze dei clienti: qualsiasi manifestazione di insoddisfazione è rispettata, apprezzata e valorizzata come una opportunità per analizzare il nostro operato al fine di identificare e correggere possibili cause di disservizio. Ogni segnalazione è recepita costruttivamente e considerata con la massima attenzione.

## I contenuti del reclamo

Il Cliente può presentare il proprio reclamo in forma scritta, indicando, oltre alla descrizione dei fatti, il numero di polizza o di sinistro oggetto dello stesso, e ogni riferimento utile (codice fiscale, nome e cognome, recapiti, ecc.) ad individuare il contraente/assicurato e a descriverne le circostanze.

## Reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori

Allianz S.p.A. gestirà i reclami presentati con riferimento ai comportamenti degli Agenti di cui si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei loro dipendenti e collaboratori, entro il termine massimo di 45 giorni. Tale termine potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

## Reclami relativi al comportamento degli Intermediari (Banche e Broker) e loro dipendenti e collaboratori e reclami c.d. "misti"

I reclami relativi al comportamento degli Intermediari coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa, saranno gestiti direttamente dall'Intermediario e potranno essere a questi indirizzati.

Ove il reclamo dovesse pervenire ad Allianz S.p.A. la stessa lo trasmetterà tempestivamente all'Intermediario, dandone contestuale notizia al Cliente, affinché provveda ad analizzare il reclamo e a dare riscontro entro il termini massimo di 45 giorni.

I reclami c.d. "misti", vale a dirsi quelli relativi al contratto o servizio assicurativo riferiti sia al comportamento dell'intermediario iscritti nella sezione B e D del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (Banche e Broker) e dei suoi dipendenti e collaboratori, sia ad Allianz S.p.A., verranno trattati da Allianz S.p.A. e dall'intermediario, ciascuno per la parte di propria spettanza e separatamente riscontrati al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

## I canali di comunicazione

I reclami devono essere inoltrati attraverso uno solo dei seguenti mezzi alternativi:

- Form dedicato alla presentazione di un reclamo
- E.mail alla casella [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano

## Assistenza

Il numero verde 800 68 68 68 - Opzione 5 - è a disposizione dei Clienti per:

- informazioni sullo stato del reclamo

- informazioni preventive per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo

### **Ricorso ad IVASS**

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo nel termine massimo di 45 giorni dall'invio, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato alla Compagnia) all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo:

### **IVASS**

#### **Servizio Tutela degli Utenti**

Via del Quirinale 21  
00187 Roma - Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) alla sezione "Per il Consumatore" - sottosezione "Come presentare un reclamo".

*Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami per i quali sia già stata interessata l'Autorità Giudiziaria.*

### **Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie**

Qualora l'esito del reclamo non sia soddisfacente, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, il Cliente può cercare, ed in alcuni casi è necessario che cerchi, un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

#### **Per la risoluzione di controversie relative a sinistri R.C. Auto si può ricorrere:**

- alla Conciliazione paritetica nei casi di diniego di offerta o di offerta non congrua, anche se accettata a titolo di acconto, purché la richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00. La Conciliazione paritetica nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori e per accedere alla stessa il consumatore può rivolgersi ad una delle associazioni dei consumatori aderenti al sistema, indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità dettagliate all'interno dei siti [www.ivass.it](http://www.ivass.it) (alla sezione "Per il Consumatore") e [www.ania.it](http://www.ania.it) (alla sezione "Consumatori")

#### **Per la risoluzione delle controversie relative a polizze danni e vita si può ricorrere**

- alla Mediazione (L. 9/8/2013, N. 98) che può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)
- alla Negoziazione Assistita (L. 10/11/2014, N. 162) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia

#### **Per la risoluzione di controversie relative alle sole polizze danni, ove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione si può ricorrere**

- all' Arbitrato in caso di disaccordo in merito alla quantificazione del danno, demandando la decisione ad un arbitro designato di comune accordo dalle parti o, in mancanza di accordo circa la nomina, dal Presidente del Tribunale competente.