

MODALITA' DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei Reclami afferenti ad un contratto o a un servizio assicurativo è soggetta al Regolamento ISVAP n. 24/2008 (e successive modifiche) che stabilisce modalità e termini per le Compagnie assicurative e gli intermediari coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa da rispettare nella gestione dei Reclami.

In ordine a quanto previsto dall'art. 10 decies (Informazioni sulla procedura reclami) del Regolamento citato, si indicano di seguito le informazioni necessarie alla presentazione di un reclamo, inteso come dichiarazione di insoddisfazione nei confronti delle Compagnie per le quali Obiettivo50 S.r.l. opera, in relazione ad un contratto o ad un servizio assicurativo.

Il termine per la risposta è fissato in 45 giorni, e decorre dal momento in cui il Reclamo viene ricevuto dalla Compagnia o dall'Agenzia o dai suoi dipendenti e collaboratori.

L'impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nella Sez. A del Registro Unico Intermediari (intermediario principale) o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo. In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa tra intermediari ai sensi dell'art. 22 del DL n- 179/2012, è considerato "collaboratore" l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Ove il Reclamo abbia ad oggetto il comportamento dell'Agente (intermediario principale), o dei suoi dipendenti e collaboratori, la Compagnia potrà sospendere il termine di 45 giorni per ulteriori 15 giorni per le necessarie attività istruttorie e per consentire il contraddittorio all'Agente e ai suoi dipendenti/collaboratori. L'intermediario principale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

Nel riscontro al reclamante, l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario principale, ovvero della sua mancata risposta. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta al reclamante l'impresa fornisce una chiara spiegazione della propria posizione, e lo informa in merito alle possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

Per una corretta e sollecita gestione dei reclami è necessario che siano trasmessi nei modi e ai recapiti sotto indicati per l'intermediario o per le differenti Compagnie nostre mandanti. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

RECLAMI ALL'INTERMEDIARIO

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente, o dell'intermediario principale per conto del quale questi opera potranno essere presentati per iscritto (a mezzo posta, fax o email) all'intermediario ai recapiti di seguito indicati:

Obiettivo50 srl
Via Cipro 4/V - 00136 Roma
Fax: 06-83391270
e-mail: reclami@obiettivo50.com
PEC: obiettivo50@pec.it

L'intermediario trasmetterà senza ritardo alla Compagnia di riferimento i reclami ricevuti, dandone contestuale notizia al reclamante.

RECLAMI ALLE IMPRESE

Le Imprese di Assicurazione riportano sul proprio sito Internet, nella documentazione precontrattuale, in particolare nel Documento Informativo Precontrattuale Aggiuntivo, e nelle comunicazioni periodiche in corso di contratto, le informazioni concernenti la gestione dei reclami e le modalità di presentazione degli stessi, indicando le tempistiche di risposta e la funzione aziendale incaricata.

I clienti non soddisfatti dei contratti o servizi forniti dalle Imprese di Assicurazione per le quali la nostra società Obiettivo50 srl opera possono inviare i loro **reclami per iscritto ai recapiti specificati per ciascuna Impresa**, avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, codice fiscale o partita iva, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Compagnia Allianz S.p.A

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

- [Form dedicato alla presentazione di un reclamo](#) accessibile dal sito www.Allianz.it
- Lettera indirizzata a: **Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti**, Piazza tre Torri 3 - 20145 Milano

Il numero verde **800 68 68 68 (Opzione 5)** è a disposizione dei Clienti per informazioni sullo stato del reclamo o per ottenere chiarimenti e indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo.

Compagnie Helvetia Italia S.p.A – Helvetia Vita S.p.A. – Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni S.A.

- **Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA - Ufficio Reclami** Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano
Fax 02 5351794
E-mail: reclami@helvetia.it



- **Helvetia Vita Spa - Ufficio Reclami** Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano
Fax 02 5351794
E-mail: reclami@helvetia.it
- **Helvetia Italia Assicurazioni Spa - Ufficio Reclami** Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano
Fax 02 5351794
E-mail: reclami@helvetiaitalia.it

Compagnia AXA France IARD

- **AXA Partners (Ufficio Reclami)**
Corso Como n. 17, 20154 Milano
Fax: 02-23331247
E-mail: clp.it.reclami@partners.axa

Compagnia Axa Assicurazioni S.p.A.

- E-mail alla casella reclami@axa.it
- PEC alla casella reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
- Fax: 02 43448103
- Lettera indirizzata a: **AXA Assicurazioni S.p.A.**, c.a. Ufficio Gestione Reclami, Corso Como 17, 20154 Milano

Compagnie Aviva S.p.A. – Aviva Life S.p.a

Per i contratti relativi all'Area Vita:

- Servizio Reclami - Area Vita
Aviva S.p.A., Aviva Life S.p.A., Via Scarsellini 14, 20161 Milano
Fax: 02.2775.245
E-mail: reclami_vita@aviva.com

Compagnia Genialloyd S.p.A.

Eventuali reclami all'impresa devono essere inviati secondo le seguenti modalità:

- Compilazione del Form dedicato accessibile dal sito <https://genialpiu.genialloyd.it>
- Via Fax al numero 02 94340088
- Per iscritto al seguente indirizzo: **Genialloyd Ufficio Gestione Reclami**, Viale Monza 2, 20127 - Milano (MI)

Compagnia Inter Partner Assistance S.A.

- **Inter Partner Assistance S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia**
Servizio Clienti
Casella Postale 20132 Via Eroi di Cefalonia
00128 Roma Spinaceto
- Fax: 06 4815811
- E-mail: servizio.clienti@ip-assistance.com

Compagnia AWP P&C S.A.

- **AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia**
Servizio Qualità
Casella Postale: 333
Via Cordusio 4, 20123 Milano
- Posta elettronica: quality@allianz-assistance.it
- Fax: 02 26624008

Compagnia Europe Assistance Italia S.p.A.

- [Compilare il form](#) predisposto on line sul sito www.europassistance.it
- Lettera a: **Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami**, Piazza Trento 8, 20135 Milano
- Fax 02.58.47.71.28



- Pec reclami@pec.europassistance.it - E-mail ufficio.reclami@europassistance.it

Compagnie AmTrust Europe Limited e AmTrust International Underwriters DAC

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con AmTrust Europe Limited o la gestione dei sinistri, devono essere inoltrati per iscritto a:

AmTrust Europe Limited - Rappresentanza Generale per l'Italia

Via Clerici 14, 20121 Milano (MI)

Tel. 0283438150

Fax: 0283438174

E-mail: reclami@amtrustgroup.com

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni, ovvero a suo giudizio, il reclamante potrà presentare il proprio reclamo all'IVASS (come di seguito indicato), e in seconda istanza, rivolgendosi direttamente al sistema competente nel Regno Unito:

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza, 183 Marsh Wall - E14 9SR - UK

Tel. +44 (0) 207 964 1000

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con AmTrust International Underwriters DAC o la gestione dei sinistri, devono essere inoltrati per iscritto a:

AmTrust International Underwriters DAC - Rappresentanza Generale per l'Italia

Via Clerici, 14

20121 Milano (MI)

Tel. 0283438150

Fax: 0283438174

reclami@amtrustgroup.com

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni, ovvero a suo giudizio, il reclamante potrà presentare il proprio reclamo all'IVASS (come di seguito indicato), e in seconda istanza, rivolgendosi direttamente al sistema competente in Irlanda:

Financial Service Ombudsman's Bureau

3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2

Tel. +353 1 6620899

enquires@financialombudsman.ie

Compagnia XL insurance Company SE

Reclamo per l'Intermediario:

- Raccomandata R.R. indirizzata a Obiettivo50 srl, Via Cipro 4/v, 00136 Roma
- PEC: obiettivo50@pec.it

Reclamo per l'Impresa:

- Raccomandata R.R. indirizzata a:
XL Insurance Company SE - Rappresentanza Generale per l'Italia
Ufficio Reclami
Corso Como n. 17 - 20154 Milano (MI)
- Posta elettronica all'indirizzo: xinsurance@legalmail.it

Compagnia Quixa Assicurazioni S.p.a

Sul sito della compagnia, al seguente link <https://www.quixa.it/contattaci/reclami/> è possibile verificare le indicazioni fornite per la gestione dei reclami.

Eventuali reclami all'impresa devono essere inviati secondo le seguenti modalità:

- Posta elettronica all'indirizzo: reclami@quixa.it

Membri Sottoscrittori Lloyd's

Ogni reclamo dovrebbe essere in prima istanza inviato a:

- **Servizio Reclami**
Ufficio italiano dei Lloyd's
Corso Garibaldi, 86 - 20121 Milano - Italia
Fax: *39 02 63788857



Email: servizioreclami@lloyd.com
Pec: servizioreclami@pec.lloyds.com

Il dipartimento responsabile presso i Lloyd's della gestione dei reclami è il seguente:

- **Compliants Team**
[Lloyd's](#)
[One Lime Street](#)
[London EC3M 7HA](#)
[United Kingdom](#)
Phone: +44 (0)207 3275696
Email: complaints@lloyds.com

Compagnia HDI Global SE

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a:

- **Servizio Clienti - Sig. Paolo Bernardinello c/o HDI Global SE**
Rappresentanza Generale per l'Italia
[Via F. Russoli 5 - 20143 Milano - Italia](#)
[Fax *39 02 83113200](#)

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Il sistema competente è individuabile accedendo al sito: http://ec.europa.eu/atoz_en.htm

Compagnia Berkshire Hathaway International Insurance Limited

In caso di domande o richieste di chiarimenti circa la vostra Polizza o riguardanti la gestione delle Richieste di Risarcimento, contattare, in prima istanza:
Berkshire Hathaway European Insurance DAC, Rappresentanza Generale per l'Italia - Corso Italia 13 - 20122 Milano (MI) - Tel. +39 02 8725 3385 - Fax +39 02 8725 3386 Email: direzione@bhei-italia.com
Ogni domanda, richiesta di chiarimento o qualsiasi altra comunicazione circa la vostra Polizza dovrà contenere il numero identificativo della stessa ed il numero di Certificato di Assicurazione a cui la Polizza si riferisce, corredata dalla documentazione relativa alla comunicazione stessa.

Compagnia Tokio Marine HCC

Eventuali reclami possono essere presentati all'Assicuratore, all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) e all'autorità di vigilanza dello Stato di Origine competente (Financial Ombudsman Service) secondo le disposizioni che seguono:

- **ALL' ASSICURATORE:**
In tal caso i reclami dovranno essere inoltrati per iscritto a:
HCC International Insurance Company PLC
Rappresentanza Generale per l'Italia
Via Torino 2
20123, Milano (Italia)
hccinternational@legalmail.it
- **ALL'IVASS:**
I reclami dovranno essere inoltrati per iscritto a:
IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, Servizio Tutela degli Utenti,
Via del Quirinale 21, 00187 Roma,
Fax n. 06.421.33.353/745
In questo caso, l'IVASS inoltrerà il reclamo all'Autorità di vigilanza dello Stato Membro di Origine, il Financial Ombudsman Service, dando riscontro al reclamante dopo aver ricevuto i necessari elementi da quest'ultima.
- **ALL'AUTORITÀ DI VIGILANZA DELLO STATO DI ORIGINE DELL'ASSICURATORE - FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE:**
I reclami dovranno essere inviati, direttamente a:
The Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR, Tel: 0044-0845- 080- 1800; Email: enquiries@financial-ombudsman.org.uk; Sito internet: www.financial-ombudsman.org.uk, o all'IVASS all'indirizzo di cui sopra, chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

RECLAMI ALL'IVASS

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS:



Via del Quirinale 21, 00187 Roma
(fax: 06-42.133.745 - 06.42.133.353 o via PEC all'indirizzo: tutela.consumatore@pec.ivass.it)

fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito [www.ivass.it/come presentare un reclamo](http://www.ivass.it/come-presentare-un-reclamo) avendo cura di indicare i seguenti dati:

- 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 lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere compiutamente le relative circostanze.