

Modello Procedure Reclami

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria, in base all'art. 10 decies del Regolamento ISVAP n. 24/2008, può inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa proponente. I recapiti della funzione aziendale competente sono i seguenti:

Compagnia	Recapito reclami
ITAS Mutua	Itas Mutua (o ITAS Vita S.p.A. o Assicuratrice Valpiave S.p.A.) Servizio Reclami – Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38123 Trento Fax: 0461891840 – Email: reclami@gruppoitas.it
Helvetia	Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A. Ufficio Reclami – Via G.B. Cassinis, 21 – 20139 Milano Fax: 025351794 – Email: reclami@helvetia.it
Axa	Axa assicurazioni S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami – Corso Como, 17 – 20154 Milano Fax: 0243448103 – Email: reclami@axa.it – Pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
Uniqa	Uniqa Assicurazioni S.p.A. / Uniqa Previdenza S.p.A. / Uniqa Life S.p.A. Via Carnia, 26 – 20132 Milano Fax: 0228189677 – Email: reclami@uniqagroup.it
Genialloyd	Genialloyd – Ufficio Reclami – Viale Monza, 2 – 20127 Milano Fax: 0294340088
Tua	Tua Assicurazioni S.p.A. Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo Lungoadige Cangrande, 16 – 37126 Verona Fax: 022773470 – Email: reclami@tuaassicurazioni.it
Amissima	Amissima Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami – Viale Certosa, 222 – 20156 Milano Fax: 0245402417 – Email: reclami@amissima.it
CF	CF Assicurazioni S.p.A. Gestione Reclami – Viale Erminio Spalla, 9 – 00142 Roma (RM) Fax: 0651294650 – Email: reclami@cfassicurazioni.com
Europ Assistance	Europ Assistance Italia S.p.A. Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano Fax: 0258477128 – Email: ufficio.reclami@europassistance.it – Pec: reclami@pec.europassistance.it
UCA	UCA Assicurazioni Spese Legali e Peritali S.p.A. Ufficio Reclami con la clientela – Servizio Reclami – Piazza San Carlo, 161 – 10123 Torino Tel: 0110920641 – Fax: 0115621563 – Email: reclami@ucaspa.com – Pec: reclamiuca@legalmail.com
Filo Diretto	Gruppo Filo Diretto Servizio Reclami – Via Paracelso, 14 – 20864 Agrate Brianza (MB) Fax: 0396892199 – Email: reclami@filodiretto.it – Pec: reclamifilodiretto@legalmail.it
RBM	Servizio Clienti RBM Salute – Via Enrico Forlanini, 24 – 31022 Borgo Verde, Preganziol (TV) Fax: 0422062909 – Email: reclami@rbmsalute.it

Per presentare un reclamo all'impresa proponente bisogna indicare:

- Nome, 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.

I reclami inoltrati per il tramite dell'intermediario dovranno seguire le modalità indicate in precedenza ed essere indirizzate al seguente recapito:

Raccomandata: Bartolini & Mauri Assicuratori
Ufficio Reclami
Via Lessolo, 19 – 10153 Torino
Fax: 011 7410986
Email: azienda@bartoliniemauri.com

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine massimo di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via Del Quirinale, 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa.

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

Si informa inoltre che, in caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 22 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, è considerato "collaboratore", l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione ed il soggetto competente alla gestione del reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore:

- i. garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- ii. comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:
 - effettuare l'analisi dei reclami così come imposta agli Intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro, i quali sono tenuti ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive;
 - fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti;
 - consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico alla fine di ciascun anno solare;

Ai sensi dell'Art 13, CO. 42, della Legge n. 135 del 07/08/2012, ogni riferimento all'ISVAP contenuto nel presente Mod. è da intendersi effettuato all'IVASS.

Io sottoscritto/a dichiaro di essere stato informato/a dalla BARTOLINI & MAURI ASSICURATORI SRL nella persona di Alberto Mauri di quanto riportato nel Modello Procedure Reclami INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DEL CONTRATTO ASSICURATIVO di cui ho ricevuto copia.

.....
Luogo e data

.....
Firma Contraente / Assicurato