

**SEZIONE 5 - INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRAENTE**

L'attività di intermediazione è garantita da una polizza di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare per iscritto all'impresa: i reclami relativi al rapporto contrattuale, alla gestione dei sinistri e, in generale, ai prodotti ed ai servizi offerti dall'impresa; i reclami riguardanti i comportamenti dell'intermediario e dei dipendenti e collaboratori di cui si avvale, compresi gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI che eventualmente collaborano con l'intermediario stesso nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione di cui all'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

Il reclamo può essere inoltrato a:

<b>AIG Europe S.A.</b>	Ufficio Reclami: Via della Chiusa 2, 20123 Milano EMAIL: servizio.reclami@aig.com - fax: Fax: +39 02 36 90 222
<b>AIG Europe S.A.</b>	Ufficio Reclami: Via della Chiusa 2, 20123 Milano Fax: +39 02 36 90 222 - email: servizio.reclami@aig.com
<b>ALLIANZ GLOBAL LIFE LIMITED</b>	Ufficio Reclami: Largo Ugo Imeri, 1 Fax: +39 040 7781.819 - email:
<b>ALLIANZ SOCIETA' PER AZIONI</b>	Ufficio Reclami: C.so Italia 23 - 20122 Milano - email: reclami@allianz.it
<b>AMISSIMA ASSICURAZIONI S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Viale Certosa 222, 20122 Milano Fax: +39 02 45402417 - email: reclami@amissima.it
<b>AMISSIMA VITA S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Via G.D'Annunzio 41, 16121 Genova Fax: +39 010 5498815 - email: reclamivita@amissimavita.it
<b>AVIVA ITALIA S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Via Scarsellini 14, 20161 Milano Tel: +39 02 27751 – Fax: +39 02 2775245 - email: cureclami@aviva.com
<b>AVIVA LIFE S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Via Scarsellini 14, 20161 Milano Tel: +39 02 27751 – Fax: +39 02 2775245 - email: reclami_vita@aviva.com
<b>AVIVA S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Via Scarsellini 14, 20161 Milano Tel: +39 02 27751 – Fax: +39 02 2775245 - email: reclami_vita@aviva.com
<b>AWP P&amp;C S.A.</b>	Ufficio Reclami: Casella Postale: 333 - Via Cordusio 4 , 20123 Milano Fax: +39 02 26624008 - email: quality@allianz-assistance.it
<b>COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: via Marco Ulpio Traiano 18 – 20149 Milano Fax: +39 02 39717001 - email: benvenutitaliana@italiana.it
<b>EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Piazza Trento 8, 20135 Milano Fax: +39 02 58477128 - email: ufficio.reclami@europassistance.it , reclami@pec.europassistance.it
<b>ITAS - ISTITUTO TRENINO-ALTO ADIGE PER ASSICURAZIONI SOCIETA' MUTUA DI ASSICURAZIONI</b>	Ufficio Reclami: Piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38123 Trento Fax: +39 0461891840 - email: reclami@gruppoitas.it
<b>SLP - ASSICURAZIONI SPESE LEGALI PERITALI E RISCHI ACCESSORI S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: Corso Matteotti 3 bis, 10121 Torino Fax: +39 011 548760 - email: reclami@slpspa.it
<b>UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.P.A.</b>	Ufficio Reclami: via della Unione Europea 3/b, 20097 San Donato Milanese (MI) Fax: +39 02 51815353 - email: reclami@unipolsai.it

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro a cui si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

I reclami inoltrati per il tramite dell'intermediario dovranno seguire le stesse modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti:

**ZILIO SRL**

**Ufficio Reclami**

Corso Re Umberto 49, 10128 Torino

TEL 0115805135 FAX 0115804027

[v-z@cgn.legalmail.it](mailto:v-z@cgn.legalmail.it)

Il Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, salva - nel caso dei reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario, come sopra definiti - l'applicazione dell'ulteriore termine di 15 giorni, al fine di ottenere le integrazioni istruttorie dall'intermediario stesso.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta o non abbia ricevuto riscontro nel termine massimo di cui sopra, potrà rivolgersi all'**IVASS**, Servizio Tutela del Consumatore, a mezzo:

- posta (Via del Quirinale, 21 -00187 Roma)
- fax (06.42.133.745 o 06.42.133.353)
- PEC all'indirizzo [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it),

allegando copia del reclamo presentato all'intermediario e dell'eventuale riscontro. Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) al link "Come presentare un reclamo".

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fermo restando il diritto di interessare della questione l'Autorità Giudiziaria o l'IVASS, con le modalità sopra indicate, il reclamante potrà scegliere di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale di seguito riportati.

**Mediazione finalizzata alla conciliazione:** per qualsiasi controversia civile o commerciale vertente su diritti disponibili, è possibile ricorrere alla procedura istituita dal D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010. Per avviarla occorre depositare apposita istanza presso un organismo di mediazione (il cui registro è disponibile sul sito del Ministero della Giustizia [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)) nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.

**Negoziazione assistita finalizzata alla composizione bonaria della lite:** è possibile attivare tale procedura rivolgendosi al proprio avvocato di fiducia (D.L. 12 settembre 2014 n. 132). In tal caso le parti sottoscrivono un accordo con cui convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia entro un termine concordato.

**Conciliazione paritetica:** è possibile ricorrere a tale procedura per i soli sinistri R.C. Auto in cui la richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000, e qualora ne sussistano i presupposti, rivolgendosi ad una delle Associazioni che hanno aderito all'accordo con ANIA istitutivo di tale procedura ([www.ania.it](http://www.ania.it) - sezione Servizi/Procedura di conciliazione R.C. Auto).

**Arbitrato:** le Condizioni generali di assicurazione possono prevedere la facoltà di ricorso a procedure arbitrali, specificandone le modalità di promozione (in forza di quanto previsto dal titolo VIII, capo I, del Codice di Procedura Civile)..

Maggiori informazioni in merito sono disponibili nella sezione "Reclami" presente nella pagina internet della Compagnia.

Procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221

Nell'ambito delle libere collaborazioni ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies come indicato dall'art. 10 quaterdecies, regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 capo 7

III bis inserito dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016. A tal fine, è considerato collaboratore, ai sensi dell'articolo 10 quaterdecies comma 1, l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Ai sensi dell'art. 10 quaterdecies comma 2, il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'articolo 10 septies che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore: a) 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; b) 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: I) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 undecies; II) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1; III) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 10 quaterdecies, nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'articolo 10 ter, il contraddittorio di cui comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

d. In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fermo restando il diritto di interessare della questione l'Autorità Giudiziaria o l'IVASS, con le modalità sopra indicate, il reclamante potrà scegliere (e in alcuni casi sarà necessario scegliere), di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente (es. mediazione, negoziazione assistita, conciliazione paritetica, ricorso all'arbitrato).

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile attivare la procedura stragiudiziale c.d. FIN-NET. Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione europea: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante. Per maggiori informazioni sulla procedura FIN-NET è possibile collegarsi al seguente indirizzo: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances-retail/docs/finnet-guide/italy-light\\_it.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/finnet-guide/italy-light_it.pdf)

Dichiaro di aver ricevuto ai sensi dell'articolo 183 del Decreto Legislativo 7/9/2005 N. 209 ed in conformità a quanto disposto con Regolamento I.S.V.A.P. N. 5 del 16/10/2006, l'informativa in ordine alle regole di comportamento che l'intermediario assicurativo deve rendere al contraente prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, del contratto.

<b>CONTRAENTE</b>	<b>Legale Rappresentante</b>	

Torino, li

\_\_\_\_\_  
Con la firma del presente documento dichiaro di averne ricevuto una copia