

SERMETRA ASSISTANCE S.R.L.

RECLAMI

Come comunicare un reclamo

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016 (*“Procedura di presentazione dei reclami all’Isvap e la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione”*), che modifica il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, introduce un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

Definizione di *“reclamo”*: 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 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.

Eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, devono essere inviati per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente nei termini di seguito rappresentati.

1) Informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all’impresa e le modalità di comunicazione; indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell’impresa incaricata dell’esame dei reclami e relativi recapiti.

Per i reclami relativi alla Compagnia Uca Assicurazione Spese Legali e Peritali S.p.a	
Scrivendo a:	UCA – Funzione Reclami (Responsabile: Dott.ssa Renza Lana) - P.zza San Carlo, 161 – Palazzo Villa – 10123 Torino
Inviando un fax al numero:	011719835740
Inviando una e-mail all’indirizzo:	e-mail: reclami@ucaspa.com – PEC: reclamiuca@legalmail.it
Si ricorda che:	
<ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all’Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all’inoltro dei reclami per il tramite dell’intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
Per i reclami relativi alla Compagnia Genertel S.p.A.	
Scrivendo a:	Genertel S.p.A. - Servizio Tutela Rischi - Unità Quality - Via Machiavelli, 4 - 34132, Trieste.
Inviando un fax al numero:	199.11.77.99
Inviando una e-mail all’indirizzo:	quality@genertel.it
Si ricorda che:	
<ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; 	

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Cod. Ag.	Cod. ID	Cod. PROMO	Pagina
INF_RECLAMI	informativa sulla procedura dei reclami	Rev. 02	29.03.18				1 di 4

<ul style="list-style-type: none"> - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all’Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all’inoltro dei reclami per il tramite dell’intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
Per i reclami relativi alla Compagnia Verti Assicurazioni S.p.A.	
Scrivendo a:	Verti Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami - via A. Volta 16 - 20093 Cologno Monzese (Mi)
Inviando un fax al numero:	02/21725041
Inviando una e-mail all’indirizzo:	reclami@verti.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all’Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all’inoltro dei reclami per il tramite dell’intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
Per i reclami relativi alla Compagnia Genialloyd S.p.A.	
Scrivendo a:	Genialloyd S.p.A. – Ufficio Gestione Reclami – Viale Monza, 2 - 20127 Milano;
Inviando un fax al numero:	02 94340088
Inviando una e-mail all’indirizzo:	Form sul sito www.genialloyd.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all’Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all’inoltro dei reclami per il tramite dell’intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
Per i reclami relativi alla Compagnia Europ Assistance S.p.A.	
Scrivendo a:	Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano
Inviando un fax al numero:	02.58.47.71.28
Inviando una e-mail all’indirizzo:	pec reclami@pec.europassistance.it - e-mail ufficio.reclami@europassistance.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all’Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a 	

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Cod. Ag.	Cod. ID	Cod. PROMO	Pagina
INF_RECLAMI	informativa sulla procedura dei reclami	Rev. 02	29.03.18				2 di 4

<p>quanto specificato sub 4);</p> <ul style="list-style-type: none"> - le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
<p>Per i reclami relativi alla Compagnia AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. (Quixa)</p>	
Scrivendo a:	AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. – Rappresentanza Generale per l'Italia - Ufficio Reclami - Via Angelo Rizzoli, 4 - Ed.A - 20132 Milano.
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@quixa.it; reclami@quixapoint.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
<p>Per i reclami relativi alla Compagnia Tua Assicurazioni S.p.A.</p>	
Scrivendo a:	Tua Assicurazioni S.p.A. – Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione – Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande nr. 16 – 37126 Verona (Italia).
Inviando un fax al numero	Fax 02.2773470
Inviando una e-mail all'indirizzo:	PEC tuaassicurazioni@pec.it – e-mail reclami@tuaassicurazioni.it
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	
<p>Per i reclami relativi alla Compagnia Chubb European Group Limited</p>	
Scrivendo a:	Chubb European Group Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Ufficio Reclami, Via Fabio Filzi, 29 – 20124 Milano
Inviando un fax al numero	Fax 02.27095.430
Inviando una e-mail all'indirizzo:	ufficio.reclami@chubb.com
<p>Si ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa; - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3); - per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4); - le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6). 	

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Cod. Ag.	Cod. ID	Cod. PROMO	Pagina
INF_RECLAMI	informativa sulla procedura dei reclami	Rev. 02	29.03.18				3 di 4

4) Informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FIN-NET, mediante accesso al seguente sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm.

5) Informazioni concernenti le modalità e i recapiti delle funzioni aziendali competenti per quanto riguarda l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario.

Per l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario SERMETRA ASSISTANCE S.R.L.

Scrivendo a:	SERMETRA ASSISTANCE S.R.L., VIA FRATELLI GRACCHI, 27 CINISELLO BALSAMO (MI)
Inviando un fax al numero:	02/66045946
Inviando una e-mail all'indirizzo:	ser_assistance@legalmail.it – assistance@sermetra.it

6) Informazioni in punto collaborazioni tra intermediari assicurativi.

In caso di rapporti di libera collaborazione tra intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito nella Legge n. 221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 24/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra delineati.

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Cod. Ag.	Cod. ID	Cod. PROMO	Pagina
INF_RECLAMI	informativa sulla procedura dei reclami	Rev. 02	29.03.18				4 di 4