

## **Come comunicare un reclamo**

### **Premessa**

La nostra Agenzia 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.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità giudiziaria, il contraente ha facoltà:

di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario, utilizzando i recapiti di seguito indicati:

### **PER L'INTERMEDIARIO MALANDRA ANTONIO & ASSOCIATI S.N.C.**

- Raccomandata R.R. indirizzata a Malandra Antonio & Associati Snc – Via B. Buozi, 14 27029 Vigevano PV
- Pec all'indirizzo [malandraassociati@legalmail.it](mailto:malandraassociati@legalmail.it) o via mail all'indirizzo [info@malandraassociati.it](mailto:info@malandraassociati.it)
- Fax 0381 83885

### **PER L'INTERMEDIARIO MALANDRA ANTONIO AGENTE ALLIANZ S.P.A.**

- Raccomandata R.R. indirizzata a Malandra Antonio Agente Allianz spa – Via B. Buozi, 14 27029 Vigevano PV
- Pec all'indirizzo [antonio.malandra@legalmail.it](mailto:antonio.malandra@legalmail.it)
- Fax 0381-83885

o all'impresa preponente, seguendo le indicazioni contenute nel DIP aggiuntivo ricevuto prima della sottoscrizione del contratto;

- qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi;
- di avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi.

### **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.

### **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 i Consumatori](#)" - [sottosezione "Reclami - Guida"](#).

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

## **Ricorso a CONSOB**

Per i prodotti unit linked o di capitalizzazione (emessi dal 1/11/2007), qualora il reclamante, per questioni relative alla trasparenza informativa, non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni potrà rivolgersi alla CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia al seguente indirizzo:

## **CONSOB**

Via G.B. Martini, 3

00198 Roma

telefono 06.84771

oppure

Via Broletto, 7

20123 Milano

telefono 02.724201

## **Ricorso a COVIP**

Per le sole Forme Pensionistiche Complementari, 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 alla COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione) all'indirizzo:

## **COVIP**

Piazza Augusto Imperatore, 27

00186 Roma

Fax: 06.69506.306

e-mail: protocollo@pec.covip.it

Si ricorda tuttavia che in tutti i casi di controversie resta salva la facoltà degli aventi diritto di adire 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 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.

#### **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 avvalersi direttamente del link [www.conciliazioneaniaconsumatori.it](http://www.conciliazioneaniaconsumatori.it) presente sul sito di ANIA. Le indicazioni relative alla procedura di conciliazione delle controversie sono dettagliate all'interno dei siti [www.ivass.it](http://www.ivass.it) (alla sezione "Per i Consumatori") e [www.ania.it](http://www.ania.it) (alla sezione "Servizi")