

Informativa sui Reclami Assicurativi

Il Cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo scritto riguardante la materia assicurativa, rispettivamente alla Victor Insurance Italia Srl in qualità di distributore assicurativo, alle compagnie assicuratrici Allianz S.p.A., ARAG SE, AXA FRANCE IARD, AXA FRANCE VIE e all'Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni (IVASS) secondo le disposizioni che seguono.

1- Reclami alla Victor Insurance Italia Srl in qualità di distributore assicurativo

Eventuali reclami possono essere presentati per lettera raccomandata a/r o per via telematica, specificando nell'oggetto la parola "RECLAMO" a:

Victor Insurance Italia S.r.l.
Ufficio Reclami
Via Calabria, 31 – 20158 MILANO
e-mail: info@victorinsurance.it
PEC: info@pec.victorinsurance.it

specificando per iscritto e in maniera dettagliata le ragioni e i fatti invocati.
A termini della normativa vigente, Victor Insurance Italia Srl deve trasmettere il reclamo alla pertinente Compagnia assicuratrice, la quale è tenuta a rispondere direttamente al reclamante entro e non oltre 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

2- Reclami alle Compagnie di Assicurazione

Alle imprese di assicurazione, ciascuna secondo la propria area di competenza vanno indirizzati i reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto o dei sinistri.

I reclami devono essere inviati per iscritto (a mezzo posta, fax o e-mail) specificando per iscritto e in maniera dettagliata le ragioni e i fatti invocati. Le Società daranno risposta al reclamante entro e non oltre 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Di seguito i recapiti dell'Ufficio Reclami meglio specificati nei rispettivi Set Informativi consegnati unitamente alla Brochure Informativa FordCredit prima della sottoscrizione del Contratto di finanziamento :

- a. In merito alle polizze assicurative Incendio, Furto, Eventi speciali, Kasko e Cristalli della Compagnia Allianz S.p.A.:

Allianz S.p.A.
Pronto Allianz Servizio Clienti
Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano

Tramite il sito internet della Compagnia www.allianz.it accedendo alla sezione Reclami".

- b. In merito alla polizza assicurativa Guida Protetta:

ARAG SE
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia
Servizio Reclami

Viale del Commercio 59 - 37135 Verona

Fax: +39 045.8290499

E-mail: servizio.reclami@arag.it

c. In merito alle polizze assicurative **4LIFE**

AXA PARTNERS
Ufficio Reclami
Corso Como, 17
20154 Milano
Fax: 02-23331247
E-mail: clp.it.reclami@partners.axa

3- Reclami all'IVASS

All'IVASS vanno indirizzati i reclami:

- a. aventi ad oggetto l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private, delle relative norme di attuazione e del Codice del Consumo (relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore), da parte delle imprese di assicurazione e di assicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;
- b. nei casi in cui l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del Reclamo inoltrato alle Società e/o all'intermediario, o in caso di assenza di loro riscontro nel termine di 45 giorni;
- c. per la risoluzione di liti transfrontaliere.

I reclami devono essere inviati per iscritto (a mezzo posta, fax o PEC – Posta Elettronica Certificata) ai seguenti recapiti:

IVASS
Servizio Tutela degli Utenti
Via del Quirinale, 21
00187 ROMA
Fax: 06-42133206
PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it

I reclami indirizzati all'IVASS devono contenere:

- a. nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b. individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c. breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d. copia del reclamo presentato alla Società o all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- e. ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere il reclamo può essere presentato direttamente al sistema estero competente, ossia quello del Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) o all'IVASS, che provvede lei stessa all'inoltro a detto sistema, dandone notizia al reclamante.

È possibile reperire dettagliate informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami sul sito internet www.ivass.it, sezione "Per il consumatore – Come presentare un reclamo", ove sono disponibili anche dei facsimili di reclamo.

Inoltre il reclamante può ricorrere ai **sistemi alternativi** per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- a. procedimento di **Mediazione** innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni); in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- b. procedura di **Negoziazione assistita** ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); a tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.