

Gestione dei Reclami

Il contraente, o qualunque altro soggetto che sia titolare a far valere il diritto alla trattazione del reclamo, quali a titolo esemplificativo l'assicurato, il beneficiario, il danneggiato (di seguito per brevità il "Reclamante"), ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, hanno facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'Impresa o all'Intermediario.

Il reclamo potrà essere inoltrato all'impresa tramite una delle modalità di seguito riportata:

(i) all'agente **Proconsulting Snc** - a mezzo di posta ordinaria all'indirizzo **Am Gries 13 – 39011 LANA BZ**, a mezzo Fax al numero **0473 554720** o via e-mail alla casella di posta elettronica PEC proconsultingohg@pec.it, all'attenzione del Responsabile Reclami, il quale provvederà a trasmetterlo senza ritardo all'agente AEC S.p.A dandone contestuale notizia al reclamante. Ai sensi del Regolamento ISVAP n.24 del 19 maggio 2008, l'AEC S.p.A. provvederà a sua volta a trasmetterlo senza ritardo all'impresa di assicurazione preponente. L'impresa di assicurazione preponente provvederà a rispondere al reclamante entro i termini previsti dal Regolamento ISVAP n.24 del 19 maggio 2008

(ii) all'impresa di assicurazione preponente ai riferimenti di seguito riportati, all'attenzione della funzione reclami, la quale provvederà, anche nell'ipotesi di cui ai punti precedenti, a rispondere allo stesso entro 45 giorni dalla data di ricezione con le medesime modalità utilizzate dal reclamante per il suo invio.

1. **TIROLER ASSICURAZIONI SPA** Direzione provinciale per l'Alto Adige Ufficio Reclami Via del Macello 30, fax: 0471 02601, mail: reclami@tiroler.it
2. **COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE SPA**, VIA MARCO ULPIO TRAIANO 18, 20149 Milano, tel. 02.39.71.61, fax 02.32.71.270, Email: benvenutitaliana@italiana.it, PEC: italiana@pec.italiana.it; reclami: benvenutitalianarem@italiana.it
3. **ARAG ASSICURAZIONI SPA** Servizio Reclami Viale del Commercio, 59 37135 Verona (VR) Fax 045.8290499 mail servizio.reclami@arag.it
4. **TUTELA LEGALE SPA** Servizio Reclami Via Podgora 15 - 20122 MILANO E-mail: reclami@tutelalegale.it
5. **DONAU VERSICHERUNG AG** Vienna Insurance Group; Schottenring 15, A - 1010 Wien, Tel. 0043 50330 70000 E-Mail: donau@donauversicherung.at
6. **Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.**; via Cassinis, 21 - 20139 Milano, Tel. +39 02 5351.832, E-Mail: reclami@helvetiaitalia.it
7. **Helvetia Vita S.p.A.**; via Cassinis, 21 - 20139 Milano, Tel. +39 02 5351.832, E-Mail: reclami@helvetiaitalia.it
8. **Merkur Versicherung Aktiengesellschaft**, Neutrogasse 57, 8010 Graz (A), E-Mail: [meinAnliegen@merkur.at](mailto:mein Anliegen@merkur.at)
9. **AWP Austria GmbH**, Pottendorferstrasse 23-25, A-1120 Vienna (A), service.at@allianz.com
10. Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia, **Servizio Gestione Reclami Zurich Connect**, Via Benigno Crespi, 23 - 20159 MILANO, Fax **02.83.430.111**, E-mail: reclami@zurich.it, Indirizzo PEC: reclami@pec.zurich.it

Controversie nascenti dall'accordo di libera collaborazione con:

1. ASSISERVICE PUSTERTAL SNC: Graben, 32/B, 39031 BRUNECK (BZ), tel. 0474 531176, E-Mail: info@assiservice.bz
2. Plus Servizi Assicurativi e Finanziari di Sandro Zeni & C. SAS, Via Brennero, 248, 38100 Trento – Tel. 0461 421912, E-Mail: info@plus-servizi.it
3. Helfer August & Leitner Christian Versicherung Ohg, Bahnhofstrasse 3b, 39049 Sterzing, tel. 0472 765172, E-Mail: info@allianz-sterzing.com
4. H&S Cressotti SRL, Via Milano 148, 39100 Bolzano, Tel. 0471 402336, E-Mail: hes@cressotti.it
5. **AMPLIA Srl**, Piazza Salvdor Allende 8, 65128 Pescara (PE), tel. 0863 441482, E-Mail: ampliasrl@pec.it
6. **ITALNEXT SRL: COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE SPA**, VIA MARCO ULPIO TRAIANO 18, 20149 Milano, tel. 02.39.71.61, fax 02.32.71.270, Email: benvenutitaliana@italiana.it, PEC: italiana@pec.italiana.it; reclami: benvenutitalianarem@italiana.it
7. Krafka Werner, Innsbrucker Straße 83, A 6060 Hall in Tirol, tel:05223/55999-0, Mail agentur.hall@allianz.at
8. Amschler GmbH & Co. Versicherungsmakler KG, Hubertusweg 15, 83104 Hohenhann, Telefon: 08065 / 411, Internet: www.amschler-versicherungen.de, E-Mail: info@amschler-versicherungen.de

9. AEC S.p.A. a mezzo di posta ordinaria all'indirizzo Piazza delle Muse 7 – 00197 Roma, a mezzo Fax al numero 06.85332333 o via e-mail alla casella di posta elettronica PEC reclami@pec.gruppoaec.it, all'attenzione del Responsabile Reclami, il quale provvederà a trasmetterlo senza ritardo all'impresa di assicurazione preponente dandone contestuale notizia al reclamante. L'impresa di assicurazione preponente provvederà a rispondere al reclamante entro i termini previsti dal Regolamento ISVAP n.24 del 19 maggio 2008:

Denominazione	riferimenti reclami_indirizzo_postale	riferimenti reclami_FAX_EMAIL_PEC
AIG EUROPE S.A. (Codice IVASS D947R)	Servizio Reclami - Via della Chiusa, 2 - 20123 – Milano	Email: servizio.reclami@aig.com ; FAX +39 02 3690222
AIG EUROPE S.A. (Codice IVASS D947R)	Servizio Reclami - Via della Chiusa, 2 - 20123 – Milano	Email: servizio.reclami@aig.com ; FAX +39 02 3690222
ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY SE (Codice IVASS D875R)	Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano	FAX 0272169145 E.mail alla casella reclami@allianz.it
ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY SE (Codice IVASS D875R)	Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano	FAX 0272169145 E.mail alla casella reclami@allianz.it
ALLIANZ SOCIETA' PER AZIONI (Codice IVASS A463S)	Pronto Allianz - Servizio Clienti - C.so Italia 23 - 20122 Milano	FAX 0272169145 E.mail alla casella reclami@allianz.it o tramite il link http://www.allianz.it/servizi/reclami
AMISSIMA ASSICURAZIONI S.P.A. (Codice IVASS A155S)	Ufficio Reclami – Viale Certosa, 222 – 20156 Milano	fax 02/45402417 - mail: reclami@amissima.it
AMISSIMA VITA S.P.A. (Codice IVASS A213S)	Ufficio Reclami - Mura di Santa Chiara 1 – 16128 Genova	Fax: 010/5498815 - e-mail: reclamivita@amissimavita.it
AMTRUST ASSICURAZIONI S.P.A. (Codice IVASS A478S)	Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 - 20121 Milano (MI)	Fax: 0283438174 - reclami@amtrustgroup.com
AMTRUST INTERNATIONAL UNDERWRITERS DAC (Codice IVASS D933R)	Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 - 20121 Milano (MI)	Fax: 0283438174 - reclami@amtrustgroup.com

ARGOGLOBAL ASSICURAZIONI S.p.A. (Codice IVASS A476S)	Ufficio Reclami - Via Guido d'Arezzo, 14 – 00198 Roma	Fax 06-85305707 oppure e-mail: reclami@argo-global.it - reclami@pec.argo-global.it
AWP P&C S.A. (Codice IVASS D891R)	Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Cordusio, 4 - 20123 Milano	Fax: +39 02 26 62 4008 - Posta elettronica: reclamiAWP@allianz.com
BERKSHIRE HATHAWAY INTERNATIONAL INSURANCE LIMITED (Codice IVASS D893R)	Rappresentanza Generale per l'Italia: Corso Italia 13, 20122 - Milano MI	Fax: +39 02 49524987 - E-mail: reclami@bh-italia.com
CGPA EUROPE S.A. (Codice IVASS D912R)	Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Gestione Reclami – Piazzetta Sant'Anna 10 – 44121 Ferrara	Fax indirizzato a CGPA Europe S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Gestione Reclami – al n. (+39) 0532 313238; oppure E-mail all'indirizzo di Posta Elettronica: reclami@cgpa.eu
CHUBB EUROPEAN GROUP SE (Codice IVASS D957R)	Rappresentanza Generale per l'Italia - Ufficio Reclami, Via Fabio Filzi, 29 – 20124 Milano	Fax 02.27095.430 – e-mail: ufficio.reclami@chubb.com - PEC ufficio.reclami@pec.chubb.com
CNA INSURANCE COMPANY (EUROPE) S.A. (Codice IVASS D955R)	Via Albricci, 8 - 20122 - Milano	FAX 02.72622711
COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A. (Codice IVASS A058S)	Servizio "Benvenuti in Italiana" – Italiana Assicurazioni, via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano	Numero Verde 800 10 13 13, fax 02 39717001, e-mail: benvenutitaliana@italiana.it
D.A.S. DIFESA AUTOMOBILISTICA SINISTRI - S.P.A. DI ASSICURAZIONE (Codice IVASS A142S)	Servizio Clienti - Via Enrico Fermi, 9/B – Verona - CAP 37135	Fax 045 8351025 - e mail: servizio.clienti@pec.das.it
GLOBAL ASSISTANCE COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A. (Codice IVASS A395S)	Ufficio Gestione Reclami - Piazza Diaz 6 - 20123 Milano	Email: gestione.reclami@globalassistance.it Fax: +39 02.43.33.5020
HDI GLOBAL SE (Codice IVASS C218R)	Gestione Reclami - Via Franco Russoli, 5 - 20143 Milano	FAX 02.83113202
HDI GLOBAL SPECIALTY SE (Codice IVASS D924R)	Gestione Reclami - Via Franco Russoli, 5 - 20143 Milano	FAX 02.83113202
INTESA SANPAOLO RBM SALUTE S.P.A. (Codice IVASS A475S)	Via Enrico Forlanini, 24 - 31022 Borgo Verde, Preganziol TV	Fax + 39 0422 062909 - reclami@rbmsalute.it
LIBERTY MUTUAL INSURANCE EUROPE SE (Codice IVASS D963R)	Sede secondaria in Italia: Via Fabio Filzi 29 - 20124 – Milano	FAX: 02.26260935 - e mail: reclamiitalia@libertyiu.com
LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA (Codice IVASS D952R)	Servizio Reclami - Corso Garibaldi, 86 - 20121 Milano	Fax no.: +39 02 6378 8857 - E-mail: servizioreclami@lloyds.com o servizioreclami@pec.lloyds.com
PARTNERRE IRELAND INSURANCE DAC (Codice IVASS 10770)	5th Floor, Block 1, The Oval, 160 Shelbourne Road Dublin 4 Ireland	PRILL_General_manager@partnerre.com
QBE Europe SA/NV (Codice IVASS D948R)	Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Melchiorre Gioia 8, 20124 Milano – Att.ne Servizio Reclami	Fax al n. 02 6379 3784 oppure per posta elettronica all'indirizzo e-mail reclami@it.qbe.com
Roland Rechtsschutz Versicherung AG (Codice IVASS D861R)	Rappresentanza Generale per l'Italia - Ufficio Reclami - Via Francesco Guicciardini 6 - 20129 – Milano	fax al n. (+39) 02 776 775-39, all'attenzione dell'Ufficio Reclami; oppure via e-mail all'indirizzo reclami@roland-italia.it
SACE BT S.P.A. (Codice IVASS A458S)	Piazza Poli 37/42, 00187, Roma	numero verde 800 269 264 oppure inviare una mail a info@sace.it
STEWART TITLE EUROPE LTD (Codice IVASS D976R)	presso Ufficio Legal&Compliance di Willis Italia: Via Pola, 9 - 20124 - Milano	ITA-Gestione-reclami@willistowerswatson.com
SWISS RE INTERNATIONAL S.E. (Codice IVASS D880R)	Sede secondaria in Italia: VIA DEI MERCANTI 12 - 20121 - Milano	
TUA ASSICURAZIONI SOCIETA' PER AZIONI (Codice IVASS A429S)	Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa Servizio Reclami di Gruppo: Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona	Fax: (+39) 02 2773470 - E-mail: reclami@tuaassicurazioni.it
UCA-Assicurazione Spese Legali e Peritali S.p.A. (Codice IVASS A127S)	Ufficio Relazioni con la Clientela - Servizio Reclami - Piazza San Carlo, 161 - Palazzo Villa 10123 TORINO	Fax diretto: 011/198.357.40 - e mail: reclami@ucaspa.com - PEC reclamiuca@legalmail.it

Resta comunque salva la possibilità per il contraente e l'assicurato, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa di assicurazione entro il termine di 45 giorni, di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, compilando l'apposito modulo reso disponibile dall'Autorità sul sito internet www.ivass.it, corredato con:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo;
- copia del reclamo presentato all'intermediario o all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro ricevuto;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Per le controversie relative al presente contratto, gli aventi diritto hanno la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ovvero di adire i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.