

# Procedura di Gestione dei Reclami

## 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”.

Come previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 2016, si rende noto che è facoltà per il contraente, assicurato, danneggiato, beneficiario, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo all’intermediario o all’impresa preponente tramite l’invio dell’apposito modulo completo di tutti i dati richiesti, che può essere indirizzato:

- **All’intermediario tramite**

*Raccomandata AR indirizzata a: a.r.p.a. srl analisi rischi e pianificazione assicurativa, Via Martiri della Libertà, 44 – 20066 Melzo (MI), l’invio dello stesso all’indirizzo pec: [reclami@pec.arpa-srl.it](mailto:reclami@pec.arpa-srl.it)*

- **Alla Compagnia di Assicurazioni**

*Chiedere all’ufficio dell’intermediario i riferimenti della Compagnia interessata se non già disponibili*

La informiamo altresì che, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall’esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell’intermedio o dell’impresa entro il termine di legge (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto), potrà rivolgersi all’IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via Del Quirinale, 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall’intermediario o dall’impresa. I reclami indirizzati per iscritto all’IVASS devono riportare:

1. Nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
2. Individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l’operato;
3. Breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
4. Copia del reclamo presentato all’impresa di assicurazione, all’intermediario assicurativo o all’intermediario iscritto nell’elenco annesso e dell’eventuale riscontro fornito dagli stessi;
5. Ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell’attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell’art. 22 del Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 (es. Broker con Broker, Broker con Agenzia o Broker con Direzione di Compagnia), i reclami sono gestiti dall’intermediario che ha il rapporto diretto con l’impresa di assicurazione.

Viene invece considerato “collaboratore” l’intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l’impresa di assicurazione.