

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA DEI RECLAMI

Un “reclamo” è 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 al RUI, 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, così come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, si rende noto che è facoltà per il Contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa proponente.

Le modalità di presentazione e i recapiti della funzione aziendale competente per la gestione dei reclami sono i seguenti:

Per i reclami relativi alla compagnia Uniqua:

I reclami possono essere inoltrati attraverso uno dei seguenti mezzi alternativi:

UNIQA VERSICHERUNG AG Società del LIECHTENSTEIN Iscritta nel registro delle imprese e delle società del LIECHTENSTEIN con il numero FL-0001.522.928-1, Sede Legale AUSTRASSE 46 - 9460 VADUZ LIECHTENSTEIN

- Sito internet: www.uniqua.li
- e-mail: info@uniqua.li

Oppure:

- E-mail alla casella reclami@wallife.it
- Posta ordinaria indirizzata a Wallife Insurance – Servizio Qualità – Via Veneto n. 116, 00187 Roma.

L’Impresa gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Alternativamente a quanto sopra, il reclamante – prima di adire l’Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico, mediazione, negoziazione assistita, arbitrato.

Per i reclami all’IVASS

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, può presentare reclamo all’IVASS tramite uno dei seguenti canali:

- PEC alla casella di posta elettronica certificata: tutela.consumatore@pec.ivass.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC)
- PEO alla casella di posta elettronica ordinaria: email@ivass.it
- posta ordinaria a: IVASS-Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21 00187 Roma
- fax: 06.42133206”. Per inviare un reclamo all’IVASS può utilizzare [questo modulo](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/allegato2_guida_ai_reclami.pdf) https://www.ivass.it/consumatori/reclami/allegato2_guida_ai_reclami.pdf. In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l’Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all’IVASS; corredando l’esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all’art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:
- reclami relativi all’osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;
- reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell’esito del reclamo, nonché quelli ai quali l’Impresa non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla 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). In relazione alle controversie inerenti alla quantificazione dei danni e l’attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell’Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell’IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l’Autorità Giudiziaria.

Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all’IVASS, secondo le modalità sopra indicate.

Il reclamo deve contenere il nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico, l'individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato, breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

Arbitro Assicurativo

Presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.

Mediazione

L'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – il ricorso alla mediazione per le controversie in materia di contratti assicurativi. Il procedimento s'introduce con domanda da depositare presso un Organismo di mediazione nel luogo del giudice territorialmente competente.

Negoziazione Assistita

L'art. 3, co. 1, D.L. 12 settembre 2014 n. 132, convertito nella L. 10 novembre 2014 n. 162, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita per le controversie in materia di risarcimento del danno RC Auto. La procedura ha inizio con l'invito del difensore della parte che intende agire all'altra parte a stipulare una convenzione di negoziazione.

Mediante tale accordo, le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, con l'ausilio e l'assistenza di avvocati.

Conciliazione paritetica

In caso di controversia relativa ad un sinistro r.c. auto con risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA).

Arbitrato

Disciplinato dagli artt. 806 e ss. c.p.c., nel caso la competenza arbitrale sia prevista da una o più clausole del contratto di assicurazione.

ALTRI SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET mediante accesso al seguente sito internet: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>