

## INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

documento redatto ai sensi dell'art.10 decies del Regolamento IVASS n.24/2008

aggiornato con Regolamento IVASS N. 97/2020

- E' facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, oltreché di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale - secondo quanto indicato nei DIP Aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto - di inoltrare per iscritto reclamo all'Impresa anche con riferimento all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Agente, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, di cui all'art. 10 ter del Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 al seguente indirizzo<sup>1</sup>:
  - **ASSIMOCO S.p.A.** – Centro Leoni - Edificio B - Via Giovanni Spadolini n.7, 20141 MILANO (MI):
    - Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax:0226962466, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it);
    - Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it).
  - **ASSIMOCO VITA S.p.A.** – Ufficio Reclami Vita - Centro Leoni - Edificio B - Via Giovanni Spadolini n.7, 20141 MILANO (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it).
  - **ARAG SE** Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia, Viale del Commercio n. 49, 37135 VERONA (VR) - UFFICIO SERVIZI RECLAMI FAX 0458290499, indirizzo di posta elettronica: [servizio.reclami@arag.it](mailto:servizio.reclami@arag.it).
  - I reclami inoltrati per il tramite dell'intermediario, e al comportamento dello stesso, inclusi i relativi dipendenti e collaboratori dovranno seguire le seguenti modalità' ed essere indirizzati al seguente indirizzo con Raccomandata R.R. : **ASSICURACOOP S.A.S. di Pitino Pier Giorgio e Doglio Silvia Società Benefit** Via C. Alessi n.12, 23100 Sondrio (SO) o utilizzando indirizzo di posta elettronica : [pec@pec.assicuracoop.it](mailto:pec@pec.assicuracoop.it).

Per dare seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati nome, cognome e codice fiscale (o partita IVA) del contraente di polizza.

- Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Impresa entro il termine di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS<sup>2</sup> secondo quanto indicato nei DIP Aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto. In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto all'Impresa preponente dell'Agente con cui ha il rapporto diretto ai sensi dell'art. 10 quaterdecies, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra indicati.
- Per questioni attinenti agli obblighi di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D. Lgs. n. 58/98) e per questioni attinenti agli obblighi di corretta redazione del KID per i prodotti di investimento assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III, V e I per quanto attiene alle polizze rivalutabili e multi-ramo, con esclusione delle forme pensionistiche individuali), qualora l'esponente non dovesse ritenersi

---

<sup>1</sup> Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa ([www.assimoco.it](http://www.assimoco.it) – sez. reclami) che i recapiti non siano cambiati.

<sup>2</sup> Sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte del soggetto vigilato entro i termini preventivamente definiti e portati a conoscenza dei Clienti, potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>3</sup>, secondo quanto indicato nei DIP Aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto.

- Per questioni attinenti alla partecipazione ai Fondi Pensionistici Complementari di cui al ramo VI il reclamante, che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP<sup>4</sup> – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 – oppure via e-mail PEC [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it)

Il Contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

La presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione, ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012 va inoltrata anche all'intermediario emittente al rispettivo indirizzo di seguito indicato:

- **PITINO E DOGLIO DI PIER GIORGIO PITINO E SILVIA DOGLIO SNC**: Piazza Marinoni, 10-23037 Tirano (SO)  
Pec: [pec@pec.pitinoedoglio.it](mailto:pec@pec.pitinoedoglio.it) tel. 0342/701141 fax 0342/702784

Imprese rappresentate:

#### **ALLIANZ SPA**

- Lettera indirizzata a Allianz S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3- 20145 Milano (MI).
- Tramite il sito internet dell'impresa – [www.allianz.it](http://www.allianz.it) - accedendo alla sezione Reclami
- E-mail indirizzata alla casella reclami@allianz.it - Il numero verde 800 68 68 68 - Opzione 5 - è a disposizione del Reclamante per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo o informazioni sullo stato del reclamo.

#### **ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY AG**

- Lettera indirizzata a: Allianz Global Corporate & Specialty SE - Pronto Allianz Servizio Clienti – Piazza Tre Torri, 3 20145 Milano (MI).
- Indirizzo e-mail: reclami@allianz.it o tramite il link presente sul sito internet della Compagnia [www.allianz.it/reclami](http://www.allianz.it/reclami)

#### **ALLIANZ GLOBAL LIFE DAC**

- Lettera indirizzata a: Allianz Global Life Designated Activity Company – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano (MI).
- I reclami possono essere inviati anche via Fax al n. 02.7216.9292 o via Mail: reclami@allianz.it

#### **ALLIANZ NEXT S.p.A.**

- Form dedicato alla presentazione di un reclamo [www.allianz.it](http://www.allianz.it)
- Lettera indirizzata a Allianz Next S.p.A. - Pronto Allianz - Servizio Clienti - Piazza Tre Torri 3 - 20145 Milano (MI).

---

<sup>3</sup> Sul sito internet [www.consob.it](http://www.consob.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità

<sup>4</sup> Sul sito internet [www.covip.it](http://www.covip.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità

---

**ALLIANZ LEBENSVERSICHERUNGS-AG**

- Pronto Allianz – Servizio Clienti - Piazza Tre Torri, 3 – 20145 Milano (MI).
- E-Mail: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)

**AWP P&C S.A.**

- Lettera indirizzata a: AWP P&C S.A. - Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Qualità Casella Postale: 333 Via Cordusio, 4 20123-Milano (MI).
- I reclami possono essere inviati anche via Fax: +39 02 26 62 4008 o via email: [reclamiawp@allianz.com](mailto:reclamiawp@allianz.com)

**BENE ASSICURAZIONI SPA**

- Lettera indirizzata a: Bene Assicurazioni S.p.A. Società Benefit Servizio Reclami Via dei Valtorta, 48 - 20127 Milano (MI).
- Via Mail: [reclami@bene.it](mailto:reclami@bene.it)
- Sito internet: [www.bene.it](http://www.bene.it)

**HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.A.:**

- Lettera indirizzata a: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Ufficio Reclami Via G.B. Cassinis, 21 – 20139 Milano (MI).
- I reclami possono essere inviati anche via Fax (02.53.51.794) o via E-mail: [reclami@helvetia.it](mailto:reclami@helvetia.it)

**TUTELA LEGALE S.p.A.:**

- Lettera indirizzata a: Tutela Legale Spa – Funzione reclami – Corso di Porta Nuova 34 - 20121 Milano (MI).
- Via Mail: [reclami@tutelalegale.it](mailto:reclami@tutelalegale.it)
- Consultando la pagina <https://www.tutelalegale.it/procedura-reclami/>