

---

# Presentazione dei reclami

## A chi inviare reclamo?

Se si ha un problema con un'impresa di assicurazione, la prima cosa da fare è inviare un reclamo direttamente all'**impresa** interessata.

Ogni impresa di assicurazione, infatti, ha un Ufficio Reclami ([UFFICI RECLAMI IMPRESE ITALIANE](#), [UFFICI RECLAMI IMPRESE ESTERE](#)) tenuto ad esaminare e valutare le lamentele della propria clientela e che deve fornire la risposta entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

## Chi può presentare reclamo?

Possono presentare reclamo il contraente, l'assicurato, il beneficiario di un contratto di assicurazione o il danneggiato e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori.

## Quando presentare reclamo all'IVASS

Se non si riceve la risposta nei 45 giorni oppure non si è soddisfatti della risposta fornita dall'impresa è possibile rivolgersi all'IVASS.

Il reclamo all'IVASS deve contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto dell'impresa di assicurazione.

Per la presentazione del reclamo è stato predisposto il seguente modulo da utilizzare per fornire tutti gli elementi necessari alla trattazione dello stesso ([FACSIMILE DI RECLAMO ALL'IVASS](#)).

Elementi essenziali, sono:

- dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale - se disponibile anche indirizzo PEC - eventuale recapito telefonico);
- indicazione dell'impresa di assicurazione di cui si lamenta l'operato;
- chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo già trasmesso all'impresa e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Si raccomanda di evitare l'invio di documentazione non necessaria per l'istruttoria. Documentazione medica (cartelle cliniche, certificati medici,...) e materiale fotografico non sono documenti necessari.

I dati personali trasmessi vengono trattati dall'IVASS per i propri fini istituzionali, in linea con quanto previsto dal d.lgs. 196/2003.

## Come?



E' possibile presentare il reclamo all'IVASS tramite:

- e-mail alla casella di posta elettronica certificata: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it) (eventuali allegati dovranno essere inviati **esclusivamente in formato pdf**, e la dimensione del messaggio PEC (allegati compresi) deve essere contenuta entro i **5 MB**. Gli allegati aventi formato diverso dal pdf e i messaggi PEC aventi dimensioni superiori a **5 MB** non potranno essere gestiti.
- fax (06.42133206)
- posta ordinaria.

## Cosa fa l'IVASS quando riceve un reclamo?

Per l'IVASS i reclami rappresentano una preziosa fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. Gli accertamenti dell'IVASS mirano, infatti, a verificare eventuali comportamenti irregolari o scorretti delle imprese di assicurazione e ad adottare le necessarie azioni di vigilanza, incluse le sanzioni, nel più generale interesse della tutela dei consumatori nel settore assicurativo.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, di norma l'IVASS ne trasmette copia all'impresa interessata, chiedendole di fornire i chiarimenti del caso e di rispondere in modo completo e tempestivo al reclamante, usando un linguaggio semplice e chiaro.

Se l'impresa accoglie le richieste del reclamante oppure se la risposta è esauriente e circostanziata e non emergono profili di irregolarità, la procedura di reclamo si intende conclusa senza necessità di ulteriori comunicazioni. Se, invece, la risposta risulta non completa o scorretta, l'IVASS interviene nuovamente nei confronti dell'impresa. A conclusione dell'istruttoria, IVASS comunica l'esito della propria attività entro il termine massimo di 90 giorni dall'acquisizione degli elementi di valutazione necessari.

L'IVASS, se ravvisa da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme vigenti, avvia un procedimento sanzionatorio, del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet.

Quando l'IVASS riceve un reclamo che non è di propria competenza, lo trasmette all'Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al reclamante.

## Cosa non può fare l'IVASS quando riceve un reclamo

Non possono essere considerati reclami e quindi non vengono trattati da IVASS: le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste generiche che non contengono l'indicazione circostanziata del presunto comportamento scorretto dell'impresa.



E' importante sapere che l'IVASS:

- non ha il potere di risolvere controversie, in particolare in relazione all'attribuzione della responsabilità e alla quantificazione delle somme erogate dall'impresa;
- non può intervenire con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra imprese e assicurati;
- non tratta, di norma, i reclami su questioni per le quali è già stata adita l'Autorità Giudiziaria;
- non divulga gli esiti degli eventuali approfondimenti condotti sulle imprese nell'esercizio dei poteri di vigilanza;
- non prende in considerazione segnalazioni sul medesimo caso successive alla prima, a meno che non intervengano novità sostanziali.

### Nota Bene

Il reclamo va inviato alla **CONSOB** (via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma – [www.consob.it](http://www.consob.it)) se riguarda aspetti di trasparenza delle polizze *unit linked*, *index linked* o delle operazioni di capitalizzazione sottoscritte dopo il 1° luglio 2007 (ad esempio carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro...) ovvero aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze da parte di banche, SIM e imprese di assicurazione c.d. dirette, cioè che operano via Internet o telefono (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del cliente, ecc.).

Il reclamo va inoltrato alla **COVIP** (via in Arcione, 71 - 00187 Roma – [www.covip.it](http://www.covip.it)) se riguarda forme di previdenza complementare.

## Cosa fare nel caso di liti transfrontaliere (FIN-NET)

Nel caso di una **controversia per eventi accaduti all'estero** con un'impresa che ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, per provare a risolvere la questione in via stragiudiziale, è possibile attivare la procedura c.d. FIN-NET, creata appositamente in Europa per la risoluzione delle liti transfrontaliere.

Ad esempio, se nel corso di una gita in Austria, insieme allo skipass è stata attivata una copertura assicurativa per gli infortuni, può accadere che in caso di sinistro insorga una controversia con l'impresa di assicurazione austriaca.

Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione europea: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante.

Per maggiori informazioni sulla procedura FIN-NET è possibile collegarsi al seguente indirizzo:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin services-retail/docs/finnet-guide/italy-light\\_it.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin services-retail/docs/finnet-guide/italy-light_it.pdf).



## Modulo per trasmettere un reclamo

L'uso del modulo consentirà di presentare un reclamo in modo guidato fornendo informazioni chiare ed esaurienti che faciliteranno la trattazione del reclamo stesso da parte dell'IVASS e dell'impresa, a cui il modulo viene trasmesso.

Scarica il [FACSIMILE DI RECLAMO ALL'IMPRESA](#)

Scarica il [FACSIMILE DI RECLAMO ALL'IVASS](#) (da trasmettere in caso di mancata risposta dell'impresa entro 45 giorni o in caso di risposta insoddisfacente).

## Normativa di riferimento

Le fonti principali della normativa in materia di reclami sono il Codice delle Assicurazioni (d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209) e il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

Scarica [Codice delle Assicurazioni \(d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209\)](#)

Scarica [Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008](#)

## Le altre Autorità e le loro competenze

Le altre Autorità di controllo che esercitano la vigilanza su intermediari bancari e finanziari per profili diversi di competenza sono:

Per i servizi di investimento



Per i servizi bancari



Per i Fondi Pensione



Per l'attività svolta da agenti e mediatori creditizi



Per la materia di concorrenza e pratiche commerciali scorrette



Per la materia di corretto trattamento dei dati e di rispetto dei diritti delle persone connessi all'utilizzo delle informazioni personali.

