

# Informativa Reclami

## Informativa sui reclami

Eventuali reclami relativi ai contratti o servizi forniti dall'impresa di assicurazione, nonché al comportamento degli agenti di cui l'impresa si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, incluso il comportamento dei dipendenti e collaboratori degli agenti, possono essere presentati per iscritto all'**Ufficio Gestione Reclami** della Compagnia ai seguenti recapiti:

### **AGENZIA – GIORDANI ASSICURAZIONI SRL**

- email: **info@giordaniassicurazioni.it**
- pec: **giordaniassicurazioni@legalmanil.it**
- posta: **Via San Giovanni Bosco 66/68 – 24036 Ponte San Pietro (BG) Italia**

### **IMPRESA -ZURICH INSURANCE PLC ZURICH INVESTMENTS LIFE SPA**

- email: **reclami@zurich.it**
- pec: **reclami@pec.zurich.it**
- fax: **02.2662.2243**
- posta: **Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano (MI) Italia**

oppure inviati tramite l'apposito form dell'impresa presente al seguente link (<http://www.zurich.it/services/segnalazioni-e-reclami.htm>)

La Compagnia deve fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Per i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'agente, piuttosto che di un collaboratore o dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con l'intermediario e consentire allo stesso di esprimere la propria posizione relativamente all'oggetto del reclamo, così come previsto dalla normativa vigente.

Qualora il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'**IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni** – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax: 06.42133206 o via PEC all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)), allegando la documentazione relativa al reclamo inoltrato alla Compagnia. Inoltre, il reclamante può ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale quali:

- La conciliazione paritetica. In caso di controversia relativa ad un sinistro R.C. Auto con risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000,00 euro, puoi rivolgerti ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA).
- La mediazione civile disciplinata dal D. Lgs. 28/2010. Questo sistema si applica in caso di controversia attinente ai contratti assicurativi, come ad esempio in caso di lite relativa al

risarcimento di un danno derivante da responsabilità medica e sanitaria, attraverso la presentazione di una domanda all'Organismo di mediazione scelto liberamente dalle parti. Il responsabile di tale Organismo provvederà a designare un mediatore ed a fissare il primo incontro tra le parti, le quali dovranno parteciparvi con l'assistenza di un avvocato. Non si applica in caso di controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli.

- L'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. del c.p.c. è attivabile o in virtù di una clausola compromissoria, se prevista all'interno del contratto (nelle condizioni generali), o attraverso la stipulazione di un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia
- La convenzione di negoziazione assistita istituita dal D.L. 132/2014 e s.m.i. Questo sistema si applica per esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli. Tale meccanismo si instaura tramite invito, di una parte all'altra, a stipulare un accordo con il quale ci si impegna a cooperare lealmente per risolvere la controversia con l'assistenza dei rispettivi avvocati o di un unico avvocato.