

## INFORMATIVA RECLAMI

ai sensi dell'art. 10 ter comma 3 del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni e integrazioni e del Regolamento IVASS n. 40/2018

### Reclami all'intermediario e alla Compagnia

Eventuali reclami relativi al comportamento dell'intermediario (AIMUW S.p.A., Piazza Sallustio 9 – 00187 Roma) possono essere presentati per iscritto all'indirizzo indicato o all'e-mail [reclami@aimuw.it](mailto:reclami@aimuw.it). Il reclamo può essere inviato anche a mezzo PEC all'indirizzo [aimuwpec@legalmail.it](mailto:aimuwpec@legalmail.it), oppure telefonando al +39 06 4817 260 per informazioni sulla procedura. I reclami relativi al contratto o ai servizi assicurativi, ovvero alla gestione del rapporto contrattuale, vanno indirizzati direttamente all'impresa preponente, con le modalità indicate nei documenti precontrattuali e contrattuali; l'impresa deve fornire riscontro entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Sono di pertinenza dell'intermediario i reclami:

- riguardanti l'osservanza delle regole di comportamento previste dall'art. 183 del CAP (Codice delle Assicurazioni Private);
- aventi ad oggetto i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori, come puntualmente disciplinati dal Regolamento IVASS n. 40 del 02 agosto 2018.

Il reclamo deve contenere: nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato; descrizione dei motivi della lamentela; ogni documento utile a descrivere le circostanze.

Il reclamo può essere indirizzato all'Impresa di Assicurazioni competente, agli indirizzi in calce indicati, ovvero seguendo le istruzioni riportate nelle relative Sezioni Reclami dei siti internet di Compagnia:

### IMPRESA MANDANTE: CATTOLICA/GENERALI ITALIA SPA

Indirizzo: Lungadige Cangrande, 16- 37126 Verona

Posta elettronica: [cattolica@pec.generaligroup.com](mailto:cattolica@pec.generaligroup.com) [reclami.it@generali.com](mailto:reclami.it@generali.com)

Sito internet di Compagnia

### Ricorso all'IVASS

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, fax 06 42133 206, PEC [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it), utilizzando il modello disponibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) ("Guida ai reclami"), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa.

### Arbitro Assicurativo e altri sistemi di risoluzione stragiudiziale

Il cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o che non abbia ricevuto risposta nel termine di 45 giorni può presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito presso l'IVASS. Il ricorso si presenta all'AAS Arbitro Assicurativo purché vi sia stato un preventivo esperimento delle procedure di reclamo presso l'impresa assicurativa o l'intermediario coinvolto. Il ricorso può essere

---

#### AIMUW S.p.A. – Socio Unico

Piazza Sallustio, 9 – 00187 Roma / Via Marco de Marchi, 7 – 20121 Milano / Via A.C. Costadura, 2/C – 73100 Lecce

Capitale Sociale Euro 130.000,00 - Interamente versato

Iscrizione R.U.I. n. A000245809 - P. IVA / C.F. 09758101001

Tel. +39 06 4817 260 - +39 02 6556 0269 - +39 0832 093580 - Fax +39 06 4814 905

Email: [direzione@aimuw.it](mailto:direzione@aimuw.it) – [aimuwpec@legalmail.it](mailto:aimuwpec@legalmail.it) - [www.aimuw.it](http://www.aimuw.it)

presentato solo da persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale (i cosiddetti “consumatori”), anche mediante un procuratore nominato o per il tramite di un’associazione di consumatori, accedendo al sito ufficiale dell’Arbitro Assicurativo: <https://www.arbitroassicurativo.org> e avvalendosi della procedura guidata, a fronte di un contributo di € 20.00 che sarà rimborsato al ricorrente in tutti i casi di accoglimento, anche parziale, del ricorso. L’Arbitro si pronuncia entro 90 giorni dalla ricezione del ricorso, prorogabili per ulteriori 90 giorni per le controversie di maggiore complessità.

Il cliente ha inoltre la facoltà di avvalersi degli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente, potendo:

- promuovere un Procedimento di Mediazione, per le controversie inerenti al contratto ovvero relative alla stipula di polizze Vita o Danni, interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell’elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (ai sensi dell’art. 5 D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall’art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69 e convertito nella Legge n.98 del 09 agosto 2013).
- avviare il procedimento di Negoziante Assistita ai sensi dell’art. 3 del D.L. N. 132 del 12 settembre 2014, convertito in legge 10 novembre 2014 n.162, per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione la cui richiesta non sia superiore a €50.000.
- accedere alla procedura di Conciliazione Paritetica, per le controversie relative ai sinistri r.c. auto, la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a €15.000. L’accesso potrà essere effettuato per il tramite di una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema e indirizzando apposita richiesta di conciliazione secondo le modalità descritte sui siti: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) ovvero [www.ania.it](http://www.ania.it)

Per la risoluzione di liti transfrontaliere, il reclamante può presentare reclamo all’IVASS o attivare direttamente il sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet della rete FIN-NET: [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it), chiedendo l’attivazione della procedura FIN-NET.

### **Libera collaborazione tra intermediari**

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell’art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, l’Intermediario collaborante, o suoi dipendenti/collaboratori, che riceve un reclamo lo trasmette con immediatezza all’Intermediario principale per conto del quale svolge l’attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L’informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall’Intermediario principale.

---

#### **AIMUW S.p.A. – Socio Unico**

Piazza Sallustio, 9 – 00187 Roma / Via Marco de Marchi, 7 – 20121 Milano / Via A.C. Costadura, 2/C – 73100 Lecce

Capitale Sociale Euro 130.000,00 - Interamente versato

Iscrizione R.U.I. n. A000245809 - P. IVA / C.F. 09758101001

Tel. +39 06 4817 260 - +39 02 6556 0269 - +39 0832 093580 - Fax +39 06 4814 905

Email: [direzione@aimuw.it](mailto:direzione@aimuw.it) – [aimuwpec@legalmail.it](mailto:aimuwpec@legalmail.it) - [www.aimuw.it](http://www.aimuw.it)