

## **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 preponente.

### **1) Informazioni concernenti la gestione dei reclami, inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa e la tempistica di risposta.**

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 Uca Assicurazione Spese Legali e Peritali S.p.A.

Posta ordinaria: UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa – Ufficio Reclami, piazza San Carlo 161, Palazzo Villa, 10123 Torino; posta elettronica ordinaria: [reclami@ucaspa.com](mailto:reclami@ucaspa.com); posta elettronica certificata: [reclamiuca@legalmail.it](mailto:reclamiuca@legalmail.it); fax: 011 19835740. L'Ufficio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

#### Per i reclami relativi alla Compagnia Genertel

Posta ordinaria: Genertel S.p.A. - Servizio Tutela Rischi - Unità Quality, via Machiavelli 4, 34132 Trieste; posta elettronica: [quality@genertel.it](mailto:quality@genertel.it); fax: 199.11.77.99.

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.

Il Servizio Tutela Rischi - Unità Quality è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

#### Per i reclami relativi alla Compagnia Allianz Direct

Posta ordinaria: Allianz Direct Ufficio Gestione Reclami, piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

È disponibile un form per la compilazione online all'indirizzo <https://it.allianzdirect.it/GlfeWeb/come-fare-per/inoltrare-reclamo.html>

L'Ufficio Gestione Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

#### Per i reclami relativi alla Compagnia Europ Assistance

Posta ordinaria: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Del Mulino 4, 20057 Assago (MI); posta elettronica ordinaria: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it) posta elettronica certificata: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it); fax: 0258477128.

È disponibile un form per la compilazione del reclamo online, attraverso un link all'indirizzo <https://www.europassistance.it/contatti/reclami>

L'Ufficio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

#### Per i reclami relativi alla Compagnia Quixa

Posta ordinaria: QUIXA Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami, via Angelo Rizzoli 4, Ed. A, 20132 Milano; posta elettronica: [reclami@quixa.it](mailto:reclami@quixa.it).

Nel reclamo dovrà essere indicato l'indirizzo di residenza, il recapito telefonico, il numero della polizza, il nominativo del contraente, il numero e la data dell'eventuale sinistro a cui ci si riferisce, allegando ogni altra indicazione o documento considerati utili a descrivere le circostanze.

L'Ufficio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Per i reclami relativi alla Compagnia Chubb European Group Limited

Posta ordinaria: Chubb European Group SE, Rappresentanza Generale per l'Italia, Ufficio Reclami, via Fabio Filzi 29, 20124 Milano; posta elettronica: [ufficio.reclami@chubb.com](mailto:ufficio.reclami@chubb.com); fax: 02.27095.430.

Al fine di una migliore valutazione del reclamo deve indicarsi, quando possibile, il numero di polizza e/o il numero di sinistro, tutti i dettagli relativi al proprio caso, il tipo di soluzione che si vorrebbe adottata.

L'Ufficio Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Per i reclami relativi alla Compagnia UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

Posta ordinaria: UnipolSai Assicurazioni S.p.A., Reclami e Assistenza Specialistica Clienti, via della Unione Europea n.3/B 20097 San Donato Milanese (MI); Fax 02.51.81.53.53; e-mail all'indirizzo di posta [reclami@unipolsai.it](mailto:reclami@unipolsai.it); modulo per la presentazione del reclamo on-line disponibile all'indirizzo: <https://www.unipolsai.it/servizio-clienti/reclami/prodotti-assicurativi>

Per poter dar seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati: Nome, Cognome e Codice Fiscale (o Partita IVA) del Contraente di polizza.

Reclami e Assistenza Specialistica Clienti è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Per i reclami relativi alla Compagnia Zurich Insurance Company Limited

Posta ordinaria: Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Clienti - Reclami, via Benigno Crespi n.23 - 20159 Milano; fax: 02.83430111 al costo solo di una chiamata urbana; e-mail: [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it).

Il reclamo indirizzato al Servizio Clienti deve contenere le seguenti informazioni: nome, cognome e domicilio del reclamante; denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Il Servizio Clienti - Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.

Per i reclami relativi alla Compagnia Great Lakes Insurance SE

Posta ordinaria: Via Caldera 21 - 20153 Milano; fax: 02.40.91.49.59; email: [reclami@glise.com](mailto:reclami@glise.com).

Il reclamo dovrà contenere le seguenti informazioni: nome, cognome, domicilio e recapito telefonico del reclamante, numero della polizza e nominativo del contraente e/o numero del sinistro e data di accadimento, breve descrizione del motivo della lamentela, ogni documento utile a descrivere il fatto e le relative circostanze.

Per i reclami relativi alla Compagnia iptiQ EMEA P&C S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia

Posta ordinaria: Via dei Mercanti 12 - 20121 Milano; email: [complaint\\_it@iptiq.com](mailto:complaint_it@iptiq.com).

Il reclamo dovrà contenere le seguenti informazioni: nome, cognome, domicilio e recapito telefonico del reclamante, numero della polizza e nominativo del contraente e/o numero del sinistro e data di accadimento, breve descrizione del motivo della lamentela, ogni documento utile a descrivere il fatto e le relative circostanze.

L'agente trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

Le imprese preponenti forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'agente la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'agente medesimo.

**2) Indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e sulla facoltà di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.**

Gli interessati hanno facoltà di presentare direttamente all'IVASS:

1) i reclami già presentati direttamente all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di assenza di riscontro entro i termini di regolamento ovvero qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo;

2) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere (in questo caso è inoltre possibile presentare reclamo direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET; il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm);

3) i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis del decreto legislativo 206/2005 (Codice del consumo) relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito "IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma" oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it).

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo: [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf).

L'IVASS non è competente a conoscere reclami relativi alla quantificazione dei danni e all'attribuzione di responsabilità ove questi implicino un accertamento di fatto. In tali ipotesi, la controversia potrà essere risolta tra le parti in via stragiudiziale, mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR) ovvero avanti all'Autorità Giudiziaria. Non rientrano inoltre nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

*Mediazione obbligatoria.*

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'esperienza 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.*

Le controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00, nei casi di diniego di offerta o di mancata accettazione dell'offerta di risarcimento se non a titolo di acconto, possono essere trattate mediante la Conciliazione paritetica che nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori. Per accedere alla procedura il consumatore può rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità dettagliate all'interno dei siti [www.ivass.it](http://www.ivass.it) alla Sezione "Per il Consumatore" e [www.ania.it](http://www.ania.it) alla Sezione "Consumatori".

*Ricorso all'Arbitrato.*

Ove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di assicurazione, in caso di disaccordo in merito alla quantificazione del danno, la decisione può essere demandata ad un arbitro. La designazione dell'arbitro avverrà di comune accordo tra le parti o, in mancanza di accordo, sarà designato dal Presidente del Tribunale competente a conoscere la controversia.

**3) Informazioni concernenti le modalità e i recapiti delle funzioni aziendali competenti per quanto riguarda l'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario.**

I reclami inoltrati per il tramite dell'intermediario cui al punto C1) dovranno seguire le seguenti modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti: Sermetra Assistance s.r.l., via Vittor Pisani 13, Milano (MI), telefono: 02/8362621; e-mail: [assistance@sermetra.it](mailto:assistance@sermetra.it); PEC: [ser\\_assistance@legalmail.it](mailto:ser_assistance@legalmail.it).

Il reclamo dovrà 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; una breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; ogni documento e informazione utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

**4) Informazioni in punto collaborazioni tra intermediari assicurativi.**

In caso di rapporto di collaborazione tra intermediari, l'intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all'intermediario emittente/preponente, dandone contestuale notizia al reclamante. La procedura segue come indicato ai paragrafi precedenti.

***I nostri uffici sono a disposizione per qualsiasi chiarimento.***

## INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

(art. 10-*decies* Reg. ISVAP 24/2008)

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.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente.

L’intermediario trasmette senza ritardo all’impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all’impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

Le imprese preponenti forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall’intermediario la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l’intermediario medesimo.

In caso di rapporto di libera collaborazione, l’intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all’intermediario emittente, dandone contestuale notizia al reclamante. La procedura è gestita secondo le regole applicabili a seconda della sezione del RUI di appartenenza dell’intermediario emittente.

Gli interessati hanno facoltà di presentare direttamente all’IVASS:

- 1) i reclami già presentati direttamente all’impresa di assicurazione o all’intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di assenza di riscontro entro i termini di regolamento ovvero qualora non si ritenga soddisfatto dell’esito del reclamo;
- 2) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere (in questo caso è inoltre possibile presentare reclamo direttamente al sistema estero competente chiedendo l’attivazione della procedura FIN-NET; il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm));
- 3) i reclami per l’accertamento dell’osservanza delle disposizioni del Codice e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis del decreto legislativo 206/2005 (Codice del consumo) relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito “IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, via del Quirinale 21, 00187 Roma” oppure tramite posta elettronica certificata all’indirizzo [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l’operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia degli eventuali reclami già presentati all’impresa di assicurazione e/o all’intermediario interessati e dell’eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo: [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf).

Per i soli reclami attinenti alla corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID), in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi alla CONSOB, via G.B. Martini 3, 00198 Roma, PEC: [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e del riscontro fornito dalla stessa. Informazioni sulle modalità di invio sono disponibili nel sito [www.consob.it](http://www.consob.it).

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di 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 euro, rivolgendosi 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;
- la negoziazione assistita da uno o più avvocati ai sensi del d.l. 132/2014;
- l'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.

Eventuali reclami possono essere presentati all'**Agenzia ANCESCHI MARCO E CONTI FABIO SNC** utilizzando indirizzo email e PEC-Posta Elettronica

Email: [bo001@agenziazurich.it](mailto:bo001@agenziazurich.it)

Pec: [bo001@legalmail.it](mailto:bo001@legalmail.it)

Posta : sede legale Via Bovi Campeggi 4 – 40131 Bologna

Possono altresì essere presentati all'Ufficio Gestione Reclami della Compagnia ai seguenti recapiti:

#### **GRUPPO ZURICH**

email: [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it)

pec: [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.it)

fax: 02.2662.2243

posta: Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano

oppure inviati tramite l'apposito form presente al seguente link:

[www.zurich.it/in-caso-di/reclamo](http://www.zurich.it/in-caso-di/reclamo)

#### **GAMA LIFE**

Email: [reclami@gamalife.it](mailto:reclami@gamalife.it)

Pec: [gamalife.reclami@pec.it](mailto:gamalife.reclami@pec.it)

Posta: Gamalife-Rappresentanza Generale per l'Italia all'attenzione dell'ufficio gestione reclami, via Benigno Crespi 23-40129 Milano

#### **ASSIMOCO**

**Gestione rapporto contrattuale:**

email: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it)

Fax 02.26962466

Posta: Assimoco spa-ufficio reclami premi e gestione.Centro Leoni Edificio B-Via Giovanni Spadolini 7-20141  
Milano

**Gestione sinistri:**

email: [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it)

fax: 02.26962405

posta: Assimoco spa-ufficio reclami sinistri .Centro Leoni Edificio B-Via Giovanni Spadolini 7-20141 Milano



In ordine a quanto previsto dall'art. 10 decies (Informazioni sulla procedura reclami) del Regolamento ISVAP 24/2008, si indicano di seguito le informazioni necessarie alla presentazione di un reclamo inteso come dichiarazione di insoddisfazione nei confronti della Vittoria Assicurazioni Spa e/o degli intermediari operanti nella rete di vendita della suddetta Compagnia, in relazione ad un contratto o ad un servizio assicurativo.

Il reclamante ha facoltà, fermo restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto direttamente al proprio Intermediario o alla Vittoria Assicurazioni Spa, al seguente indirizzo:

Vittoria Assicurazioni S.p.A. - Servizio Reclami

Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano

Fax 02.40938413 - Email [servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it](mailto:servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it)

Il Servizio Reclami, quale funzione aziendale incaricata, provvederà a fornire riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni.

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica, al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- il soggetto o i soggetti di cui si lamenta l'operato;
- il numero di polizza e/o numero di sinistro e data dell'evento (in assenza sarà utile indicare il C.F. e/o le targhe coinvolte);
- la sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nei termini di legge, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza al seguente recapito:

IVASS - Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente.

Qualora la presente comunicazione fosse da Lei ritenuta insoddisfacente, La informiamo che è Sua facoltà sottoporre la







# Vittoria

## Assicurazioni

controversia interessata allo spettabile IVASS, secondo le modalità indicate dal seguente sito Internet ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)).

E' inoltre possibile usufruire delle seguenti modalità alternative per la risoluzione delle controversie:

Negoziazione assistita. E' una modalità alternativa di soluzione delle controversie regolata dalla Legge 10 novembre 2014 n. 162, in vigore dal 9 febbraio 2015, che ha introdotto l'obbligo di tentare la conciliazione amichevole prima di iniziare una causa con cui si intende chiedere un pagamento - a qualsiasi titolo - di somme inferiori a 50.000 euro, fatta eccezione per le materie per le quali è prevista la mediazione obbligatoria - vedasi punto successivo - nonché per tutte le cause, indipendentemente dal valore, per ottenere **il risarcimento del danno derivante da circolazione dei veicoli e natanti**. La parte, prima di iniziare una causa, dovrà a pena di improcedibilità tentare quindi la negoziazione assistita, avvalendosi obbligatoriamente dell'assistenza di un avvocato iscritto all'albo.

Mediazione Obbligatoria. E' un istituto che si avvale dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) e finalizzato ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo del 4 marzo 2010 n.28. La richiesta di mediazione nei confronti di Vittoria Assicurazioni S.p.A., deve essere depositata presso un Organismo di Mediazione tra quelli indicati nel link <https://mediazione.giustizia.it> - Mediazione Civile - Ministero Della Giustizia - Registro Organismi di Mediazione. Le materie in cui la mediazione risulta obbligatoria sono quelle in tema di **"condominio, diritti reali, divisioni, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazioni, comodato, affitto di aziende, risarcimento di danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione a mezzo stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari"**. Nelle materie in cui esiste l'obbligatorietà della mediazione le parti dovranno necessariamente farsi assistere da un avvocato. **La procedura è facoltativa per le controversie in materia di risarcimento dei danni da circolazione di veicoli o natanti.**

Conciliazione paritetica. Sistema semplice e rapido per provare a risolvere il **contenzioso sui sinistri R.C. auto con un'impresa di assicurazione - la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000,00 euro - senza ricorrere al**





# Vittoria

## Assicurazioni

**giudice.** Nasce da un accordo tra l'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e alcune Associazioni dei Consumatori, al fine di facilitare i rapporti tra i consumatori e le imprese di assicurazione e ridurre il contenzioso nel settore RC auto. Per accedere alla procedura è possibile utilizzare il modulo acquisibile dai siti internet delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema o dell'ANIA, allegando copia della documentazione interessata (richiesta di risarcimento, modulo CAI ed eventuale risposta dell'impresa).

Tramite il sito internet della scrivente impresa ([www.vittoriaassicurazioni.com](http://www.vittoriaassicurazioni.com)) è possibile acquisire in forma più dettagliata le informazioni riguardanti le modalità di attivazione delle suddette procedure.

