

## Adesso basta! Devo proprio reclamare!

Situazione al  
10/2024

### Registro reclami e servizio reclami dell'IVASS

Il comportamento dell'intermediario di assicurazione nei vostri confronti non è corretto o il risarcimento non è soddisfacente?

Non perdetevi d'animo. Si può fare qualcosa. Dal 31 marzo del 2004 ciascuna impresa di assicurazione autorizzata ad operare sul territorio nazionale deve istituire un apposito registro, da tenere in forma elettronica per la catalogazione dei reclami ricevuti e delle richieste di informazione effettuate dall'IVASS in relazione agli stessi. I reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione devono essere trasmessi all'IVASS ogni tre mesi. Così dispone la circolare IVASS n. 518/D del 21 novembre del 2003 con il proposito di ridurre la conflittualità.

L'elenco degli indirizzi a cui vanno rivolti i reclami si trova nel sito: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) (sotto Informazioni per il consumatore --> Elenco uffici reclamo).

Il reclamo deve essere preciso e contenere i seguenti dati:

- il nome, cognome, l'indirizzo ed il recapito telefonico del reclamante
- il numero di polizza, la compagnia ed eventualmente l'agenzia nei confronti della quale è rivolto il reclamo
- l'oggetto del reclamo (descrizione del fatto)

Se entro 45 giorni il consumatore non ottiene risposta o non si ritiene soddisfatto della stessa, può rivolgersi al seguente indirizzo:

IVASS

Servizio reclami

Via del Quirinale, 21

00187 ROMA

PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it

Fax: 0642133206

Questo reclamo deve contenere copia di quello precedentemente inviato all'impresa di assicurazione e l'eventuale risposta di quest'ultima e deve precisare che i motivi per cui la stessa non è ritenuta soddisfacente.

L'IVASS può chiedere ulteriori informazioni o documentazione e se trova irregolarità invita l'impresa a sottostare alle norme vigenti.

Le possibilità di reclamo sopra esposte devono essere precisate nella nota informativa allegata al contratto e indicate modalità e indirizzi a cui vanno rivolti i reclami stessi. Tali informazioni devono essere precisate anche nel sito internet della compagnia e sono valide per tutti i tipi di assicurazione.

Modulo reclamo alla propria compagnia d'assicurazione

Facsimile di reclamo all'IVASS