

## **Come comunicare un reclamo**

### **Premessa**

Allianz Lebensversicherungs-AG, Sede secondaria in Italia presta una costante attenzione alle esigenze dei clienti: qualsiasi manifestazione di insoddisfazione è rispettata, apprezzata e valorizzata come una opportunità per analizzare il nostro operato al fine di identificare e correggere possibili cause di disservizio. Ogni segnalazione è recepita costruttivamente e considerata con la massima attenzione.

### **I contenuti del reclamo**

Il Cliente può presentare il proprio reclamo in forma scritta, indicando, oltre alla descrizione dei fatti, il numero di polizza o di sinistro oggetto dello stesso e ogni riferimento utile (codice fiscale, nome e cognome, recapiti, ecc.) a individuare il contraente/assicurato e a descriverne le circostanze.

### **Reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori**

Allianz Lebensversicherungs-AG, Sede secondaria in Italia gestirà i reclami presentati con riferimento ai comportamenti degli Agenti di cui si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei loro dipendenti e collaboratori, entro il termine massimo di 45 giorni. Tale termine potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

### **Reclami relativi al comportamento dell'Intermediario (Allianz Bank Financial Advisors S.p.A.) e suoi dipendenti e collaboratori e reclami c.d. "misti"**

I reclami relativi al solo comportamento dell'Intermediario iscritto nella sezione D del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (Allianz Bank Financial Advisors S.p.A.) e dei suoi dipendenti e collaboratori, saranno gestiti direttamente dall'Intermediario interessato e potranno essere a questi indirizzati.

Ove il reclamo dovesse pervenire ad Allianz Lebensversicherungs-AG, Sede secondaria in Italia la stessa lo trasmetterà tempestivamente all'Intermediario, dandone contestuale notizia al Cliente, affinché provveda ad analizzare il reclamo e a dare riscontro entro il termine massimo di 45 giorni.

I reclami c.d. "misti", vale a dirsi quelli relativi al contratto o servizio assicurativo riferiti sia al comportamento dell'intermediario iscritto nella sezione D del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (Allianz Bank Financial Advisors S.p.A.) e dei suoi dipendenti e collaboratori, sia ad Allianz Lebensversicherungs-AG, Sede secondaria in Italia, verranno trattati da Allianz Lebensversicherungs-AG, Sede secondaria in Italia e dall'intermediario, ciascuno per la parte di propria spettanza e separatamente riscontrati al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

### **I canali di comunicazione**

I reclami devono essere inoltrati attraverso uno solo dei seguenti mezzi alternativi:

- Form dedicato alla presentazione di un reclamo
- Lettera indirizzata a: Allianz Lebensversicherungs-AG, Sede secondaria in Italia, Pronto Allianz - Servizio Clienti, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano

La Società fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

### **Ricorso a BaFin**

Qualora il Contraente/Assicurato non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo stabilito dal Regolatore, potrà rivolgersi all'autorità di vigilanza tedesca:

BaFin

Sektor Versicherungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

email: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

sito internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

corredando l'esposto con copia del reclamo già inoltrato alla Compagnia e con copia del relativo riscontro, qualora pervenuto da parte della Compagnia. In caso di reclamo inoltrato tramite email è opportuno che gli eventuali allegati siano in formato pdf.

È sempre possibile contattare il difensore civico tedesco:

Ombudsmann für Versicherungen e.V.

Postfach 08 06 32, 10006 Berlin

sito internet: [www.versicherungsbudsmann.de](http://www.versicherungsbudsmann.de)

Allianz Lebensversicherungs-AG è membro dell'Associazione assicurativa Ombudsmann. È da tenere presente che la procedura è disponibile solo per i consumatori. Anche l'importo del reclamo del consumatore non deve superare i 100.000 euro. Il consumatore non è obbligato ad accettare la decisione dell'Ombudsmann, indipendentemente dal risultato. Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria. Se l'Ombudsmann decide a favore del consumatore, Allianz Lebensversicherungs-AG è vincolata da questa decisione se il reclamo del consumatore non supera i 10.000 euro. Se il reclamo del consumatore riguarda il comportamento dell'Intermediario, il consumatore può presentare il reclamo all'Ombudsmann indipendentemente dall'importo del reclamo. L'Ombudsmann risponde a ogni reclamo e presenta una proposta di mediazione ove opportuna.

Si ricorda tuttavia che in tutti i casi di controversie resta salva la facoltà degli aventi diritto di adire l'Autorità Giudiziaria.

### **Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie**

Qualora l'esito del reclamo non sia soddisfacente, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, il Cliente può cercare, ed in alcuni casi è necessario che cerchi, un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

- mediazione obbligatoria (L.9/8/2013 n. 98): può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it);
- negoziazione assistita (L. 10/11/2014 n. 162): può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET, inoltrando il reclamo direttamente al sistema estero competente, ossia quello in cui ha sede l'impresa di assicurazione che

ha stipulato il contratto (individuabile accedendo al sito internet <http://www.ec.europa.eu/fin-net>), oppure, se il Contraente/Assicurato ha domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS che provvede all'inoltro al sistema estero competente, dandone notizia al reclamante