PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo in forma scritta all'intermediario o all'impresa preponente. I reclami inoltrati all'intermediario dovranno seguire le seguenti modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti, a mezzo raccomandata cartacea e/o a mezzo PEC (proveniente da PEC certificata):

ZANETTI ASSICURAZIONI SRL - Via Archimede, 10 – 37036 S. Martino B.A. (Vr)
PEC: zanettiassicurazioni@pec.it
Agente responsabile Sig. Da Como Luca.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, il cliente può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187, Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa.

Il contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.
In relazione al contratto proposto la procedura e le modalità di presentazione o inoltro dei reclami è la seguente:

-	Amissima Assicurazioni Spa	Sito: www.amissima.it	e-mail: reclami@amissima.it
-	Amissima Vita Spa	Sito: www.amissima.it	e-mail: reclami@amissima.it
-	ARAG SE	Sito: www.arag.it	e-mail: arag@arag.it
-	Aviva Spa	Sito: www.avivaitalia.it	e-mail: reclami_vita@aviva.com
-	Aviva Italia Spa	Sito: www.avivaitalia.it	e-mail: cureclami@aviva.com
-	Aviva Life Spa	Sito: www.avivaitali.it	e-mail: reclami_vita@aviva.com
-	Elba Assicurazioni Spa	Sito: www.elbassicurazioni.it	e-mail: reclami@elbassicurazioni.it
-	HDI Assicurazioni Spa	Sito: www.hdiassicurazioni.it	e-mail: reclami@pec.hdia.it
-	HDI Global SE	Sito: www.hdi.global/it/it	e-mail: info.it@hdi.global
-	Helvetia Compagnia Svizzera D'Assicurazioni S.A.	Sito: www.helvetia.it	e-mail: reclami@helvetia.it
-	Helvetia Vita S.p.A.	Sito: www.helvetia.it	e-mail: direzione.vita@helvetia.it
-	Uca Assicurazioni Spese Legali e Peritali Spa	Sito: www.ucaspa.com	e-mail: reclami@ucaspa.com
-	UnipolSai Assicurazioni Spa	Sito: www.unipolsai.it	e-mail: reclami@unipolsai.it
-	Società Italiana Assicurazioni spa	Sito: www.italiana.it	e-mail: benvenutinitaliana@italiana.it
-	Tutela Legale S.p.A.	Sito: www.tutelalegalespa.it	e-mail: info@tutelalegalespa.it
-	RBM Assicurazione Salute S.p.A.	Sito: https://www.rbmsalute.it/	e-mail: info@rbmsalute.it

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi:

1. All'IVASS – Servizio Tutela del Consumatore – divisione Gestione Reclami, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario dall'Impresa, inoltrando l'apposito modulo disponibile sul sito www.ivass.it, attraverso i seguenti canali:
   - Via posta: IVASS, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma;
   - Via fax 06.42133206
   - Via PEC all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it
2. All'arbitrato, qualora sia espressamente previsto dalle Condizioni di polizza.
3. Alla conciliazione paritetica; il consumatore che, non avendo già incaricato altri soggetti a rappresentarlo, può avvalersi di tale strumento in presenza dei seguenti requisiti:
   - Richiesta di risarcimento del danno derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e natanti all'Impresa non superiore a 15.000,00 ero;
   - Assenza di risposta da parte dell'Impresa;
   - Diniego del risarcimento;
   - Offerta accettata solamente a titolo di acconto.

   Per accedere alla procedura è necessario rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema.

Qualora si voglia rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è fatto **obbligo** ricorrere in via preliminare:

1. Alla negoziazione assistita, ai sensi della legge n. 162/2014, tramite l'assistenza di uno o più avvocati, in materia di risarcimento del danno derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e natanti.
2. Alla Mediazione,
   Il D.Lgs. 28/2010, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, prevede, infatti, l'obbligo di esprimere il procedimento di mediazione civile in materia di responsabilità medica e sanitaria e per tutti i contratti assicurativi (ad esclusione del risarcimento dei danni derivanti dalla circolazione dei veicoli a motore e natanti).
   In tal caso, l'istanza di mediazione dovrà essere presentata con l'assistenza del proprio avvocato presso un organismo di mediazione che abbia sede nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia e successivamente inoltrata alla Compagnia all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata.