

Allianz Spa  
Largo Ugo Irneri, 1 - 34123 Trieste

Telefono +39 0407781111  
Fax +39 0272548061

Milano, 03 dicembre 2015

COLL - 008581 - E

Spettabile  
PROMETEO 2000 S.R.L.  
c.a. Ufficio del Personale  
VIA CORINALDO, 18  
60128 ANCONA (AN)

► **Polizza collettiva vita n. 008581 - Aggiornamento della documentazione precontrattuale**

Spettabile PROMETEO 2000 S.R.L.

la informiamo<sup>1</sup> che IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), con il Provvedimento n. 30/2015, ha aggiornato le disposizioni inerenti la procedura di presentazione da parte dei clienti di un eventuale reclamo.

La Società, che individua in ogni segnalazione di inefficienze o di eventuali motivi di insoddisfazione un'opportunità di miglioramento continuo, ha quindi riformulato la propria procedura di presentazione dei reclami.

La nuova procedura, che sostituisce quella descritta nella documentazione precontrattuale che le è stata consegnata all'atto di sottoscrizione del contratto, viene proposta qui di seguito, oltre ad essere reperibile sul sito [www.allianz.it/reclami](http://www.allianz.it/reclami).

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale, compresi quelli relativi alle modalità di determinazione della prestazione assicurativa, devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax o e-mail) a **Allianz S.p.A. Pronto Allianz Servizio Clienti** - Fax 02.7216.9145 - Indirizzo e-mail: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it) o tramite il link presente sul sito internet della Società [www.allianz.it/reclami](http://www.allianz.it/reclami).

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Via del Quirinale 21, 00187 Roma - Fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, corredando l'esposto con copia del reclamo già inoltrato alla Società ed il relativo riscontro. Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), alla sezione "Per il Consumatore - Come presentare un reclamo".

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS contengono:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

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

Prima di adire l'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile, e in alcuni casi necessario, cercare un accordo amichevole mediante **sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:**

- **Mediazione** (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 Società.

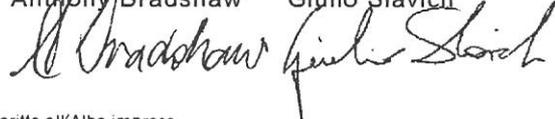
Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Le chiediamo, infine, di voler dare diffusione delle informazioni di cui sopra presso i soggetti portatori di un interesse tutelato dal contratto assicurativo, quali ad esempio gli assicurati o i beneficiari.

La salutiamo cordialmente.

Allianz S.p.A.

Anthony Bradshaw Giulio Slavich



<sup>1</sup> ai sensi dell'art. 13 del Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 35/2010