

## INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

documento redatto ai sensi dell'art.10 decies del Regolamento IVASS n.24/2008

- E' facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, oltreché di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale<sup>1</sup>, di inoltrare per iscritto reclamo all'Impresa anche con riferimento all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Agente, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, di cui all'art. 10 ter del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008 al seguente indirizzo<sup>2</sup>:

ASSIMOCO S.p.A. – Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini 7, 20141 MILANO (MI):

- Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax:0226962466, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it);
- Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it).

ASSIMOCO VITA S.p.A. – Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini 7, 20141 MILANO (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it).

D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione, Via Enrico Fermi 9/B - 37135 Verona (VR):

- Servizio Clienti, fax: 045 8351025, indirizzo di posta elettronica: [servizio.clienti@pec.das.it](mailto:servizio.clienti@pec.das.it)

VEREINIGTE HAGELVERSICHERUNG VVaG Sede Secondaria Italia, Viale del Commercio, 47 - 37135 Verona (VR):

- Ufficio Reclami, fax: 045-8062180, indirizzo di posta elettronica: [reclami@vh-italia.it](mailto:reclami@vh-italia.it);

„R + V ALLGEMEINE VERSICHERUNG AG SEDE SECONDARIA ITALIA, VIA GIOVANNI SPADOLINI, 7, 20141 MILANO (MI) ): FAX 0226920957, E-MAIL-ADRESSE: [ruv-italia@legalmail.it](mailto:ruv-italia@legalmail.it);

„REALE MUTUA ASSICURAZIONI – SERVIZIO “BUONGIORNO REALE”, VIA CORTE D’APPELLO, 11 – 10122 Torino:

- Ufficio Reclami, fax: 0117425420, indirizzo di posta elettronica: [buongiornoreale@realemutua.it](mailto:buongiornoreale@realemutua.it); numero verde: 800320320;

- Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine massimo di quarantacinque giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca oppure Impresa), potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS<sup>3</sup>, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Intermediario) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario Banca o dall'Impresa. In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto allo stesso

<sup>1</sup> Per l'elenco e le modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione delle controversie, vedi sito [www.assimoco.it](http://www.assimoco.it) – sez. reclami.

<sup>2</sup> Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa ([www.assimoco.it](http://www.assimoco.it), [www.das.it](http://www.das.it), [www.vh-italia.it](http://www.vh-italia.it), [www.ruv.de](http://www.ruv.de), [www.realemutua.it](http://www.realemutua.it) - sez. reclami) che i recapiti non siano cambiati.

<sup>3</sup> Sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità  
Ed. 01/2026

Intermediario Banca ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 2 del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra indicati.

- È facoltà per il contraente di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso ([www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org)), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile
- Per questioni attinenti alla trasparenza informativa di cui ai prodotti finanziari assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III e V, con esclusione delle forme pensionistiche individuali), l'esponente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>4</sup> – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA fax 068416703 – 068417707 o Via Broletto, 7 - 20121 MILANO oppure via e-mail PEC all'indirizzo: [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa.
- Per questioni attinenti alla partecipazione ai Fondi Pensionistici Complementari di cui al ramo VI il reclamante, che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP<sup>5</sup> – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 –oppure via e-mail PEC [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it)

---

<sup>4</sup> Sul sito internet [www.consob.it](http://www.consob.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

<sup>5</sup> Sul sito internet [www.covip.it](http://www.covip.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità  
Ed. 01/2026