

In ordine a quanto previsto dall'art. 10 decies (Informazioni sulla procedura reclami) del Regolamento ISVAP 24/2008, si indicano di seguito le informazioni necessarie alla presentazione di un reclamo inteso come dichiarazione di insoddisfazione nei confronti della Vittoria Assicurazioni Spa e/o degli intermediari operanti nella rete di vendita della suddetta Compagnia, in relazione ad un contratto o ad un servizio assicurativo.

Chi vuole presentare un reclamo, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrarlo per iscritto al proprio Intermediario o alla Vittoria Assicurazioni Spa compilando il form presente all'indirizzo <https://www.vittoriaassicurazioni.com/reclami/apri-un-reclamo>

In alternativa può scrivere al seguente indirizzo:

Vittoria Assicurazioni S.p.A. – Servizio Reclami - Via Ignazio Gardella, 2 – 20149 Milano

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica, al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- il soggetto o i soggetti di cui si lamenta l'operato;
- il numero di polizza e/o numero di sinistro e data dell'evento (in assenza sarà utile indicare il C.F. e/o le targhe coinvolte);
- la sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'Impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, compilando l'apposito modulo, disponibile in formato .pdf all'indirizzo <https://www.vittoriaassicurazioni.com/reclami/apri-un-reclamo>, allegando copia del reclamo già inoltrato all'Impresa ed il relativo riscontro.

Di seguito riportiamo i recapiti per contattare l'Autorità di Vigilanza:

IVASS – Servizio Tutela del Consumatore
Via del Quirinale, 21
00187 Roma
www.ivass.it
PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it
fax: 06.42.133.206

È inoltre possibile fare ricorso alle seguenti modalità alternative per la soluzione delle controversie previste a livello normativo o convenzionale:





Vittoria

Assicurazioni

Mediazione

È un istituto che si avvale dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) ed è finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010.

Conciliazione paritetica

Nasce da un accordo tra ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e alcune Associazioni dei Consumatori, al fine di risolvere in modo semplice e rapido controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000,00 euro.

Negoziazione assistita

È una modalità alternativa di soluzione delle controversie regolata dalla Legge n. 162 del 10 novembre 2014.

Arbitro Assicurativo

L'Arbitro Assicurativo (AAS) è un organismo indipendente e imparziale a cui i cittadini e le imprese possono rivolgersi per risolvere le controversie di natura assicurativa che sorgono con le compagnie e gli intermediari assicurativi. Si può presentare ricorso all'AAS solo dopo aver presentato reclamo alla compagnia e/o all'intermediario, se non si è ricevuta risposta trascorso il termine di 45 giorni o se si è ricevuta una risposta non soddisfacente. Il reclamo nei confronti della compagnia e/o dell'intermediario costituisce **un presupposto per l'ammissibilità del ricorso all'Arbitro**. Se la decisione dell'AAS è insoddisfacente, sia il cliente che l'impresa e l'intermediario possono comunque sempre rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

