

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.

Il reclamante ha facoltà, fermo restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto direttamente al proprio Intermediario o alla Vittoria Assicurazioni Spa, al seguente indirizzo:

Vittoria Assicurazioni S.p.A. - Servizio Reclami

Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano

Fax 02.40938413 - Email servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it

Il Servizio Reclami, quale funzione aziendale incaricata, provvederà a fornire riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni.

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 nei termini di legge, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza al seguente recapito:

IVASS - Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente.

Qualora la presente comunicazione fosse da Lei ritenuta insoddisfacente, La informiamo che è Sua facoltà sottoporre la



controversia interessata allo spettabile IVASS, secondo le modalità indicate dal seguente sito Internet (www.ivass.it).

E' inoltre possibile usufruire delle seguenti modalità alternative per la risoluzione delle controversie:

Negoziazione assistita. E' una modalità alternativa di soluzione delle controversie regolata dalla Legge 10 novembre 2014 n. 162, in vigore dal 9 febbraio 2015, che ha introdotto l'obbligo di tentare la conciliazione amichevole prima di iniziare una causa con cui si intende chiedere un pagamento - a qualsiasi titolo - di somme inferiori a 50.000 euro, fatta eccezione per le materie per le quali è prevista la mediazione obbligatoria – vedasi punto successivo - nonché per tutte le cause, indipendentemente dal valore, per ottenere **il risarcimento del danno derivante da circolazione dei veicoli e natanti**. La parte, prima di iniziare una causa, dovrà a pena di improcedibilità tentare quindi la negoziazione assistita, avvalendosi obbligatoriamente dell'assistenza di un avvocato iscritto all'albo.

Mediazione Obbligatoria. E' un istituto che si avvale dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) e finalizzato 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 del 4 marzo 2010 n.28. La richiesta di mediazione nei confronti di Vittoria Assicurazioni S.p.A., deve essere depositata presso un Organismo di Mediazione tra quelli indicati nel link <https://mediazione.giustizia.it> - Mediazione Civile - Ministero Della Giustizia - Registro Organismi di Mediazione. Le materie in cui la mediazione risulta obbligatoria sono quelle in tema di **“condominio, diritti reali, divisioni, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazioni, comodato, affitto di aziende, risarcimento di danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione a mezzo stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari”**. Nelle materie in cui esiste l'obbligatorietà della mediazione le parti dovranno necessariamente farsi assistere da un avvocato. **La procedura è facoltativa per le controversie in materia di risarcimento dei danni da circolazione di veicoli o natanti.**

Conciliazione paritetica. Sistema semplice e rapido per provare a risolvere il **contenzioso sui sinistri R.C. auto con un'impresa di assicurazione - la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000,00 euro - senza ricorrere al**



giudice. Nasce da un accordo tra l'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e alcune Associazioni dei Consumatori, al fine di facilitare i rapporti tra i consumatori e le imprese di assicurazione e ridurre il contenzioso nel settore RC auto. Per accedere alla procedura è possibile utilizzare il modulo acquisibile dai siti internet delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema o dell'ANIA, allegando copia della documentazione interessata (richiesta di risarcimento, modulo CAI ed eventuale risposta dell'impresa).

Tramite il sito internet della scrivente impresa (www.vittoriaassicurazioni.com) è possibile acquisire in forma più dettagliata le informazioni riguardanti le modalità di attivazione delle suddette procedure.

