

Avviso sui reclami

(Clienti residenti in Italia)

La presente informativa illustra le modalità di gestione dei reclami relativi ai contratti assicurativi stipulati con clienti residenti in Italia, comprese le opzioni disponibili qualora il reclamo non venga risolto.

1. Presentazione di un reclamo all'assicuratore (primo passo obbligatorio)

Se non siete soddisfatti del servizio ricevuto, potete presentare un reclamo all'Assicuratore. I reclami devono essere presentati **per iscritto** e devono includere dettagli sufficienti per consentire un'adeguata indagine sulla questione.

I reclami devono essere inviati a:

Arch Insurance (EU) dac – Rappresentanza generale per l'Italia

Via Della Posta 7

20123 Milano, Italia

E-mail: complaints@archinsurance.com

Oppure

Arch Insurance (EU) DAC – Sede centrale

Level 2, Block 3, The Oval

160 Shelbourne Road

Ballsbridge

Dublino 4, Irlanda

E-mail: complaints@archinsurance.com

Si prega di includere:

- Il tuo nome e i tuoi recapiti, compreso l'indirizzo
- Numero di polizza / Numero di sinistro (ove esistente)
- Una descrizione chiara del reclamo
- Copie di qualsiasi documentazione di supporto pertinente

L'Assicuratore fornirà una risposta scritta **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo.

2. Risoluzione alternativa delle controversie – Arbitro Assicurativo (AAS)

Ai sensi della legge italiana, i soggetti coinvolti in una controversia derivante da un contratto assicurativo, ossia: (i) contraenti, (ii) assicurati, (iii) beneficiari, (iv) membri di polizze collettive e (iv) terzi danneggiati con diritti di azione diretta nei confronti dell'assicuratore, possono presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo (AAS).

Se si richiede il pagamento di una somma di denaro, il ricorso all'AAS è soggetto a specifici limiti di valore:

- **300.000 euro** per le polizze assicurative sulla vita che prevedono il pagamento della prestazione solo in caso di decesso;
- **150.000 euro** per le altre polizze assicurative sulla vita;

- **25.000 euro** per le polizze danni;
- **2.500 euro** se sei un soggetto danneggiato e agisci direttamente contro l'assicuratore (per i sinistri RC Auto che rientrano nella procedura di risarcimento diretto di cui all'articolo 149 del Codice delle Assicurazioni, la richiesta di risarcimento deve essere presentata contro la propria compagnia di assicurazione).

Se sei un ricorrente idoneo e:

hai già presentato un reclamo scritto all'assicuratore o a un intermediario e non hai ricevuto una risposta entro **45 giorni**, oppure hai ricevuto una risposta che ritieni insoddisfacente, puoi presentare un reclamo **all'Arbitro Assicurativo (AAS)**. I reclami all'AAS devono essere presentati **online** tramite il sito web ufficiale dell'AAS ([Homepage](#) | [Sito dell'Arbitro Assicurativo](#)).

Le caratteristiche principali della procedura dell'AAS includono:

- una tassa di registrazione di **20 €**, che viene rimborsata se il ricorso è accolto.
- una decisione emessa entro **90 giorni** dal completamento del fascicolo. Tale termine può essere prorogato fino a **90 giorni aggiuntivi** per i casi complessi.

3. Autorità di vigilanza – IVASS

Se non sei soddisfatto, puoi anche presentare un reclamo **all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)**, l'Autorità di vigilanza italiana sulle assicurazioni.

L'IVASS vigila sugli assicuratori e sugli intermediari e controlla il rispetto della normativa italiana in materia assicurativa. **L'IVASS non risolve singole controversie contrattuali, non determina la responsabilità né condanna a risarcimenti.**

Via del Quirinale, 21
00187 Roma, Italia
fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it
Info su: www.ivass.it

La presentazione di un reclamo all'IVASS non impedisce di avvalersi di altri rimedi disponibili ai sensi della legge applicabile.

4. Autorità giudiziaria

La presentazione di un reclamo all'IVASS o all'AAS non pregiudica il diritto di adire l'autorità giudiziaria competente.

Ambito di competenza

*La presente informativa sui reclami si applica **esclusivamente ai clienti domiciliati in Italia**. I reclami relativi agli assicurati domiciliati in altre giurisdizioni sono gestiti in conformità con la normativa locale applicabile in materia di tutela dei consumatori e risoluzione delle controversie.*