D Attività di Gestione dei Reclami

I. Ricezione dei reclami

1. Il Reclamo può pervenire alla Compagnia mediante:

- e-mail: reclami@allianz.it
- posta cartacea indirizzata a Allianz S.p.A. – Pronto Allianz Servizio Clienti, Corso Italia, 23 - 20122 Milano;
- attraverso il link presente sull'homepage del sito internet della Compagnia www.allianz.it/reclami

i cui dettagli sono resi noti dalla Compagnia tramite il sito internet, la documentazione pre-contrattuale e le comunicazioni periodiche.

II. Archivio Reclami Ivass

1. La Compagnia, ai sensi di quanto previsto dall'art 8, comma 3, del Regolamento ha istituito un Archivio Reclami.
2. L'Unità Competente gestisce in forma elettronica l'Archivio Reclami, riportando in esso tutti i Reclami ricevuti, avendo cura di annotare, al momento della ricezione, i dati deducibili dal Reclamo sulla base di quanto deducibile dalla Tabella di cui all'Allegato 1.a) al Regolamento, integrandoli successivamente con i dati relativi alla loro trattazione.
3. L'Unità Competente assegna a ciascun Reclamo un codice numerico progressivo che ne consenta l'identificazione univoca.
4. Nello stesso Archivio Reclami vengono registrati tutti i dati relativi alla trattazione dei Reclami richiesti per la compilazione dei prospetti statistici semestrali, copia del Reclamo in formato elettronico e altri dati utili all'individuazione dei processi e dei prodotti interessati dai Reclami.
5. Nella sezione dedicata alla richiesta di informazioni vengono inoltre registrati i Reclami relativi al solo comportamento degli Intermediari iscritti alla sezione B e D del RUI che vengono trasmessi all'Intermediario interessato per competenza.

III. Registrazione e attività di analisi del Reclamo

1. L'Unità Competente, ricevuto il Reclamo, lo registra nell'applicativo dedicato, che alimenta l'Archivio Reclami, assegnandolo per la presa in carico ad un Responsabile/Referente.
2. Il Responsabile/Referente assegnatario può decidere di:
 - inviare il Reclamo al Focal Point dell'UO aziendale interessata/agenzia chiedendo elementi e chiarimenti su quanto rappresentato dal Reclamante;
 - ricercare in autonomia i dati necessari a chiarire i fatti lamentati dal Reclamante o dal soggetto terzo che ha presentato il Reclamo per conto dello stesso.