

**INFORMATIONSNOTE ZUM REKLAMATIONSVERFAHREN**  
**Verfasst gemäß Artikel 10 decies der IVASS-Verfügung Nr. 24/2008**

Nach Artikel 10 sexies der ISVAP-Verfügung Nr. 24 vom 19.05.2008 kann der Versicherungsnehmer seine Reklamation unmittelbar seiner als Vermittler tätigen Bank schriftlich vorbringen, soweit sie deren Versicherungsvermittlungstätigkeit und/oder das Verhalten ihrer Angestellten und Mitarbeiter zum Gegenstand haben. Die Einreichung kann erfolgen per Post an: Raiffeisenkasse Schenna, Erzherzog-Johann-Platz 2, 39017 Schenna (BZ) – Abteilung Reklamationen (=zuständige Betriebsstelle) – oder per Fax 0473 945533, oder per Email [rk.schenna@raiffeisen.it](mailto:rk.schenna@raiffeisen.it) oder Pec Mail [pec08234@raiffeisen-legalmail.it](mailto:pec08234@raiffeisen-legalmail.it) Davon unberührt bleibt das Recht des Kunden auf Anrufung der Gerichtsbehörde und auf Inanspruchnahme der von den Rechtsvorschriften oder von den Abkommen vorgesehenen alternativen Konfliktlösungsverfahren<sup>1</sup>.

Der Versicherungsnehmer ist außerdem berechtigt, seine Reklamationen unmittelbar der auftraggebenden Versicherungsgesellschaft vorzubringen, soweit sie deren oder das Verhalten der an ihren Tätigkeiten mitwirkenden Subjekte zum Gegenstand haben. Das Reklamationsschreiben ist zu richten an<sup>2</sup>:

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

- Ufficio Reclami Premi e Gestione (wenn die Reklamation die Verwaltung des Vertragsverhältnisses betrifft) - Fax 0226962466 – Email [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it)
- Ufficio Reclami Sinistri (wenn die Reklamation die Verwaltung der Versicherungsfälle betrifft)- Fax 0226962405 – Email [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it)

**ASSIMOCO VITA S.p.A.** – Ufficio Reclami Vita – Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini 7, 20141 Milano (MI) – Fax 0226962556 – Email [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 – Email [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 – Email [reclami@vh-italia.it](mailto:reclami@vh-italia.it)

**Allianz S.p.A.** – Pronto Allianz – Servizio Clienti, Corso Italia 23, 20122 Milano (MI) – [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)

Ist der Reklamation nach Meinung des Kunden nicht Abhilfe geleistet worden oder hat der Kunde binnen 45 Tagen keine Antwort von dem für deren Bearbeitung zuständigen Subjekt (als Vermittler tätige Bank oder Versicherungsgesellschaft) erhalten, kann

- der Versicherungsnehmer bei der Aufsichtsbehörde IVASS<sup>3</sup>, Servizio Vigilanza Intermediaria (wenn die Reklamation das Verhalten des Vermittlers betrifft) oder Servizio Tutela del Consumatore (wenn die Reklamation das Verhalten der Versicherungsgesellschaft betrifft), Via del Quirinale 21, 00187 Roma, schriftliche Beschwerde einlegen. Dem Schreiben sind die Unterlagen über die von der Bank oder von der Versicherungsgesellschaft bearbeitete Reklamation beizufügen. Hat sich die Reklamation im Zusammenhang mit der freien Mitarbeit zwischen Vermittlern im Sinne von Artikel 22, Absatz 10, des in das Gesetz 221/2012 umgewandelten Gesetzesdekrets Nr. 179/2012 ergeben, kann sie vom Versicherungsnehmer nach Artikel 10 quaterdecies, Absatz 2, der ISVAP-Verfügung Nr. 24 vom 19.05.2008 unmittelbar der als Vermittler tätigen Bank gemäß dem vorstehenden Wortlaut vorgebracht werden;
- sich der Reklamant bei Bemängelung der Transparenz der Informationen zu den Anlageprodukten mit Versicherungsschutz (Polizzen und Versicherungsverträge der Sparte Leben III und V, mit Ausnahme von individuellen Vorsorgesystemen) an die CONSOB<sup>4</sup>, Divisione tutela del Consumatore, Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini 3, 00198 Roma – Fax 068416703

<sup>1</sup> Weitere Informationen zu den alternativen Konfliktlösungsverfahren sind der Internet-Seite der Bank ([www.raiffeisen.it](http://www.raiffeisen.it)) zu entnehmen.

<sup>2</sup> Vor Einreichung einer Reklamation empfiehlt es sich, die vorstehenden Kontaktadressen auf Richtigkeit zu überprüfen. Allfällige Änderungen sind dem Abschnitt „Reclami“ der institutionellen Internetseite der jeweiligen Versicherungsgesellschaft ([www.assimoco.it](http://www.assimoco.it), [www.das.it](http://www.das.it), [www.vh-italia.it](http://www.vh-italia.it)) zu entnehmen.

<sup>3</sup> Weitere Informationen zur Einreichung von Reklamationen an die Aufsichtsbehörde IVASS sind der Internetseite [www.ivass.it](http://www.ivass.it) zu entnehmen.

<sup>4</sup> Weitere Informationen zur Einreichung von Reklamationen an die Aufsichtsbehörde CONSOB sind der Internetseite [www.consob.it](http://www.consob.it) zu entnehmen.

- 068417707 oder Via Broletto 7, 20121 Milano (MI) – Email [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it) wenden. Dem Schreiben sind die Unterlagen über die von der Versicherungsgesellschaft bearbeitete Reklamation beizufügen;
- der Reklamant dann, wenn die Reklamation die Teilnahme an Zusatzrentenfonds der Sparte VI betrifft, Beschwerde beim dafür zuständigen Aufsichtsorgan COVIP<sup>5</sup>, Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, Piazza Augusto Imperatore 27, 00186 Roma – Fax 0669506304 – Email [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it) einlegen.

---

<sup>5</sup> Weitere Informationen zur Einreichung von Reklamationen an das Aufsichtsorgan COVIP sind der Internetseite [www.covip.it](http://www.covip.it) zu entnehmen.