

Copertura assicurativa

Documento informativo sul prodotto assicurativo

Società: AWP P&C S.A., filiale olandese, registrata con il nome commerciale Allianz Assistance, con numero identificativo 33094603, è iscritta presso l'Autorità per i mercati finanziari (Authority for the Financial Markets, AFM) olandese con il numero 12000535 ed è autorizzata dall'Autorità di vigilanza prudenziale e di risoluzione (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ACPR) in Francia

Prodotto: Danni accidentali ed Estensione di Garanzia

Il presente documento riepiloga le informazioni principali della Polizza di copertura assicurativa incidenti e non prende in considerazione le Sue richieste ed esigenze specifiche. La documentazione relativa al contratto assicurativo riporta le informazioni precontrattuali e contrattuali complete.

Cosa prevede questo tipo di assicurazione?

La Copertura assicurativa "Danni accidentali ed Estensione di Garanzia" è una polizza assicurativa che prevede, al verificarsi di determinati eventi, la riparazione, la sostituzione o il rimborso economico del Suo Prodotto assicurato.



Cosa è oggetto della copertura assicurativa?

Gli eventi assicurati per il Suo Prodotto, per il quale ha acquistato la copertura della Polizza, sono i seguenti:

- ✓ Danni accidentali
- ✓ Guasto meccanico ed elettrico successivo alla scadenza della garanzia del produttore o della garanzia del prodotto Amazon certificato come ricondizionato



Cosa non è oggetto della copertura assicurativa?

Un elenco completo delle esclusioni (eventi che non sono oggetto della copertura assicurativa) è riportato nei Termini e nelle Condizioni. Le esclusioni principali sono:

- ✗ Furto o perdita
- ✗ Danni estetici
- ✗ Accessori
- ✗ Materiali di consumo
- ✗ Uso commerciale di dispositivi domestici
- ✗ Ridimensionamento di anelli di gioielli
- ✗ Danni a pietre preziose
- ✗ Danni a cinghie e cinture
- ✗ Negligenza grave
- ✗ Software difettoso o recupero dati/software



La copertura prevede restrizioni?

- ! L'assicurato deve essere maggiorenne (18 anni di età compiuti)
- ! Per tutto il periodo di validità della Polizza, Lei dovrà risiedere in Italia
- ! Il dispositivo assicurato deve essere stato acquistato dal titolare della Polizza
- ! Il Suo Prodotto deve riportare il marchio CE
Al momento dell'acquisto della copertura, Lei non deve essere al corrente dell'esistenza di danni o di altri difetti in relazione al Suo Prodotto.



Dove è valida la copertura?

- ✓ L'assicurazione è valida in tutto il mondo.
- ✓ La copertura del Suo Prodotto assicurato è valida mentre Lei si trova in viaggio all'estero, per una durata massima di 183 giorni consecutivi



Quali sono i miei obblighi?

- **Al momento della stipula della presente Polizza:**
 - Alla stipula della Polizza assicurativa e in caso di richiesta di risarcimento, Lei dovrà fornire informazioni complete e accurate.
- **All'entrata in vigore della Polizza:**
 - Per l'intero periodo di validità della copertura, Lei è tenuto, al meglio delle Sue possibilità, a mantenere il Prodotto assicurato in buone condizioni e fare in modo, entro ragionevoli limiti, di evitare o ridurre al minimo il rischio di danni o perdite.
- **In caso di richiesta di risarcimento:**
 - Nel caso in cui il Prodotto assicurato venga danneggiato o distrutto durante il periodo di validità della copertura assicurativa, La invitiamo a inviare la Sua richiesta di risarcimento il prima possibile affinché il Prodotto assicurato venga riparato e non si deteriori ulteriormente. In caso di invio di richieste o comunicazioni con un ritardo ingiustificato rispetto all'episodio oggetto della richiesta di risarcimento, ci riserviamo il diritto di modificare l'importo del risarcimento qualora i Nostri obblighi siano aumentati a causa del ritardo.
 - Nel caso in cui la richiesta di risarcimento venga presentata dopo la scadenza della Polizza: Lei ha il diritto di richiedere il risarcimento per un evento verificatosi durante il periodo di validità della Polizza, fino a 14 giorni dopo la scadenza della Polizza stessa

Quando e con quale modalità avviene il pagamento?

- Il versamento del Premio è dovuto al momento dell'acquisto della Polizza assicurativa.



Quando entra in vigore/termina la copertura?

La data a decorrere dalla quale il Suo Prodotto assicurato è assicurato da Noi è indicata nel Certificato assicurativo, che è parte integrante della Polizza. Tuttavia, la copertura assicurativa entrerà in vigore esclusivamente dopo il versamento del Premio.

La Sua copertura assicurativa terminerà automaticamente alla scadenza del periodo della Polizza indicato nel Certificato assicurativo, senza che siano necessarie comunicazioni in merito. Tuttavia, in caso di sostituzione o rimborso economico, eventuali ulteriori richieste di risarcimento per la presente Polizza non saranno oggetto di copertura.



In che modo posso annullare il contratto?

Durante il Periodo di recesso: Lei ha 45 giorni di tempo dalla Data di entrata in vigore della polizza per annullare la Sua Polizza e ricevere un rimborso completo (a condizione che non siano state avanzate né vengano avanzate in futuro richieste di risarcimento valide).

Dopo il Periodo di recesso: Lei può annullare la Sua Polizza in qualsiasi momento e riceverà un rimborso pro rata a seconda del tempo rimanente alla scadenza del Suo Periodo di assicurazione, al netto di eventuali detrazioni per richieste di risarcimento valide. Se desidera procedere con l'annullamento, può contattarci ai recapiti indicati nei Termini e nelle Condizioni.

Se ha presentato una richiesta di risarcimento: Lei ha comunque il diritto di annullare la Sua polizza, ma in questo caso Noi detrarremo dal rimborso dovuto il valore degli incentivi da Lei già percepiti. Questo potrebbe comportare il mancato rimborso del premio.

Assicurazione

“Danni accidentali ed Estensione di Garanzia”

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni (DIP
aggiuntivo Danni)

Impresa: AWP P&C S.A. – Filiale dei Paesi Bassi, operante sotto la ditta Allianz Global
Assistance Europe
(AFM N. 12000535)

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale dei contratti di assicurazione danni per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

AWP P&C S.A.

- Denominazione Sociale e forma giuridica della Società (Impresa Assicuratrice)**
L'Impresa Assicuratrice è AWP P&C S.A.
Sede Legale 7, Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - France
- Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**
Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) il 1 febbraio 2010
Registro delle Imprese e delle Società Francesi nr. 519490080
- Rappresentanza Generale per i Paesi Bassi**
L'Impresa Assicuratrice è AWP P&C S.A., filiale olandese, che opera con il marchio commerciale Allianz Global Assistance Europe
Sede Legale Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Paesi Bassi
- Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**
Registrata presso la competente autorità dei Mercati Finanziari dei Paesi Bassi (AFM), con numero 12000535, con numero di cedola giuridica 33094603 e iscritta al registro delle Imprese Assicurative con il n. II.01061.

Il Patrimonio netto dell'Impresa è pari a € 395.782.000.

La parte del patrimonio netto relativa al capitale sociale sottoscritto è pari € 17.287.285 di cui versati € 17.287.285. La parte del patrimonio netto relativa alle riserve patrimoniali è pari € 93.317.000.

Il Solvency Capital Requirement (SCR) è pari a € 370.699.410 e il Minimum Capital Requirement (MCR) è pari a € 166.814.730. Il Solvency Ratio (SCR Ratio) è pari a 154,1% e il Minimum Capital Requirement Ratio (MCR ratio) è pari a 335,1%.

I dati di cui sopra sono relativi all'ultimo bilancio approvato e si riferiscono alla situazione patrimoniale al 31/12/2018.

Si precisa, inoltre, che gli eventuali aggiornamenti del documento non derivanti da innovazioni normative saranno resi disponibili sul sito internet <https://www.allianz-partners.com/investor-relations.html> a far data dal 31 maggio di ogni anno.



A chi è rivolto questo prodotto?

A tutti i clienti maggiorenni che acquistano un bene sul sito www.amazon.it



Che cosa è assicurato?

La Copertura assicurativa “Danni accidentali ed Estensione di Garanzia” è una polizza di assicurazione che copre i costi di riparazione o sostituzione del Prodotto dell'Assicurato.

Di seguito l'elenco di Prodotti coperti in conformità con la presente sezione:

- Prodotti per neonati
 - Gioielli
 - Prodotti per automobili
- Dopo aver ricevuto una richiesta di risarcimento, la Compagnia provvederà a Sua discrezione a riparare o sostituire il Prodotto assicurato oppure a riconoscer un rimborso economico per un importo non superiore al limite di indennizzo.
 - Se la Compagnia accetterà la richiesta di risarcimento e nel caso in cui il Prodotto non possa essere riparato o non siano più disponibili parti di ricambio, oppure se i costi di riparazione per un singolo intervento sono superiori al Limite di indennizzo, provvederà a sostituire il Prodotto assicurato o a rimborsare l'Assicurato. La responsabilità della Compagnia per la sostituzione o il rimborso non supererà il Valore di mercato attuale del Prodotto, al netto della franchigia.
 - Se il Prodotto verrà sostituito in conformità con le Condizioni della presente Polizza, la Compagnia avrà adempiuto alle sue responsabilità come previsto dalla Polizza e, se consentito dalla legge, sarà esonerata e sollevata da ogni altro obbligo previsto dalla presente Polizza.
 - L'Assicurato ha il diritto di chiedere il risarcimento per i costi di installazione (comprovati) fino a 50 €, in caso di riparazione fuori sede di un Prodotto non portatile.
 - Servizio di riparazione: l'Assicurato ha la possibilità di sostituzione se accadono 3 guasti dello stesso tipo in 12 mesi



Che cosa non è assicurato?

- La responsabilità dell'Assicuratore per la sostituzione non può superare il Limite di indennizzo.
- L'Assicuratore non è responsabile dell'eventuale perdita di dati, indipendentemente dalla causa. Non saremo responsabili per la Sua scheda SIM, scheda di memoria o altri oggetti, strumenti o dispositivi di memorizzazione di dati di Sua proprietà che non siano stati rimossi dal Prodotto assicurato prima che venga inviato al servizio di riparazione.
- La Copertura assicurativa "Danno Accidentale" non copre i Danni estetici senza conseguenze sulla funzionalità del Prodotto assicurato, ad esempio graffi, ammaccature, scolorimento e piccole incrinature
- Per tutti i display: i difetti nei pixel, ad esempio pixel illuminati o non illuminati, dipendono dalle istruzioni del produttore per quanto riguarda i difetti consentiti che Noi o l'Amministratore da Noi autorizzato provvederemo a verificare affinché siano considerati un guasto oggetto di copertura



Ci sono limiti di copertura?

La Copertura assicurativa Allianz Partners non copre:

- ! Il mancato adempimento degli obblighi dell'Assicurato (cfr. Clausola 7- Obblighi dell'Assicurato).
- ! Sinistri verificatisi al di fuori del Periodo di assicurazione anche, a titolo non esaustivo, antecedenti alla Data della prima denuncia di sinistro.
- ! Sinistri verificatisi all'Estero che accadono all'infuori del periodo di copertura di 183 giorni consecutivi.
- ! Richieste di risarcimento recupero di software/dati.
- ! Richieste di risarcimento relative a Prodotti il cui numero di serie o codice IMEI sia stato rimosso, rovinato o alterato.

Gli eventi seguenti sono esclusi dalla copertura, unitamente ai relativi danni causati al Suo Prodotto direttamente o indirettamente dagli eventi stessi.

- ! Richieste di risarcimento quando il numero di serie o il codice IMEI del Prodotto è stato rimosso, cancellato o alterato
- ! Problemi nella fornitura di elettricità, gas, acqua, banda larga o trasmissioni radiotelevisive
- ! Qualsiasi riparazione in garanzia incompleta
- ! Installazione o riacquisto di contenuti di Prodotti, compresi (a titolo esemplificativo, ma non limitativo) dati, musica, foto, app o software per il Prodotto assicurato sostitutivo
- ! Condotta illegale o violazione di divieti o regolamenti governativi da parte Sua
- ! Danni derivanti da usura, erosione, corrosione o altro deterioramento causato o naturalmente derivante in modo naturale da esposizione o uso normale, incluse (a titolo esemplificativo, ma non limitativo) fessure o fratture che si sono sviluppate gradualmente
- ! Qualsiasi danno o guasto provocato mentre il Suo Prodotto è affidato a un corriere/servizio postale o a un altro servizio di consegna, laddove il servizio non rientri nell'intervento di riparazione da Noi predisposto
- ! Danni causati da eventi esterni quali incendi, fulmini, esplosioni, tempeste, forze naturali, energia nucleare e cedimenti del terreno
- ! Danni causati o derivanti (a titolo esemplificativo, ma non limitativo) da impulsi elettromagnetici provocati dall'uomo o verificatisi naturalmente, reazione nucleare o contaminazione da armi nucleari o radioattività, infiltrazioni, inquinamento o contaminazione; o danni causati da guerre, invasioni, rivoluzioni o catastrofi naturali
- ! Danni ai Prodotti provocati direttamente o indirettamente da radiazioni ionizzanti o contaminazione da radioattività derivanti da combustibile nucleare o da scorie radioattive generate dalla combustione di combustibile nucleare oppure dalle proprietà radioattive, tossiche, esplosive o pericolose di macchinari nucleari esplosivi o parti di essi
- ! Danni a Prodotti di qualsiasi natura provocati, derivanti o associati, direttamente o indirettamente, ad atti di terrorismo, indipendentemente da eventuali altre cause o eventi che contribuiscano allo stesso tempo o in un diverso ordine di tempo a detti danni. Ai fini della presente esclusione, un atto di terrorismo indica l'uso o la minaccia di utilizzare una sostanza biologica/chimica e/o una forza nucleare da parte di una persona o di un gruppo di persone che agisca da solo o per conto di o in relazione a organizzazioni o governi per obiettivi politici, religiosi, ideologici o simili, o con l'intenzione di influenzare i governi e/o incutere paura alle persone in generale o a specifici gruppi di persone, e/o qualsiasi atto classificato come atto di terrorismo dal governo del Paese di residenza
- ! Danni provocati da onde di pressione causate da aeromobili e altri velivoli che viaggiano a una velocità pari o superiore a quella del suono
- ! Danni o perdita di funzionalità causati da virus informatici, malware o atti di pirateria informatica, inclusi (a titolo esemplificativo, ma non limitativo) virus, Trojan horse, worm e bombe logiche
- ! Costi derivanti direttamente, provocati indirettamente, causati con o senza il contributo di fonti di inquinamento o contaminazione. La presente esclusione non si applica ai costi derivanti da inquinamento o contaminazione del Prodotto assicurato causati direttamente da una circostanza oggetto della copertura fornita dalla presente Polizza
- ! Riparazioni di Prodotti che riteniamo contraffatti oppure sostituzioni o costi associati alla confisca di articoli contraffatti



Quali costi devo sostenere?

Costi di intermediazione: sono previste commissioni di intermediazione a favore di AMAZON nella misura del 30%.



Dove vale la copertura?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.



Che obblighi ho?

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pagare la Franchigia prima di un intervento di riparazione o sostituzione. ▪ Farsi trovare a casa nell'orario prestabilito per il ritiro o la visita ai fini dell'intervento di riparazione. ▪ Verificare che il Prodotto non sia inaccessibile a causa della presenza di oggetti non pertinenti davanti al Prodotto, di installazioni personalizzate in mobili o armadi, per motivi igienici o per l'alterazione delle condizioni di sicurezza, oppure che il Prodotto non sia chiuso a chiave. ▪ Installare e mettere in funzione il Prodotto nel rispetto delle istruzioni e delle linee guida del produttore. ▪ Sostenere i costi di riparazione, farsi carico delle spese di trasporto (compresi, a titolo esemplificativo, ma non limitativo, spedizioni, logistica, invii postali e/o vettori) e sostenere le spese per la sostituzione, esclusivamente dopo aver ricevuto la Nostra autorizzazione. ▪ Accertamento e copertura della denuncia di Sinistro. <ol style="list-style-type: none"> 1) La denuncia di Sinistro deve essere completa e accurata. 2) L'Assicurato è tenuto a conservare la fattura originale e le ricevute e la documentazione comprovante l'acquisto del Prodotto assicurato. L'Assicuratore potrà richiedere quanto precede a titolo di Prova di acquisto. 3) Se un'altra persona o entità giuridica è responsabile di parte della Copertura assicurativa Allianz Partners, l'Assicuratore può richiedere all'Assicurato di denunciare il Sinistro direttamente a tale altra parte o recuperare i costi sostenuti (per es. per la riparazione o la sostituzione dell'articolo) direttamente da questa, inclusa, a titolo non esaustivo, Amazon, in presenza di una "Garanzia di rimborso". ▪ Termini di presentazione della denuncia di Sinistro: L'Assicuratore invita l'Assicurato a presentare la denuncia di sinistro nel più breve tempo possibile, in modo che il Prodotto assicurato possa essere riparato e non subisca ulteriori danni. Se trascorre un tempo irragionevole tra il momento in cui si verifica il Sinistro e quello in cui viene denunciato, l'Assicuratore potrà adeguare l'importo della liquidazione qualora gli obblighi a suo carico siano aumentati in ragione del ritardo. ▪ Invio del Prodotto assicurato o di informazioni: L'Assicuratore manterrà attiva la denuncia di Sinistro per 60 giorni, in modo da consentire all'Assicurato di inviargli il Prodotto assicurato e/o di fornire ulteriori informazioni eventualmente richieste dall'Assicuratore. Se l'Assicurato non fornisce all'Assicuratore il Prodotto assicurato e/o le informazioni supplementari entro 60 giorni, dovrà provvedere a una nuova registrazione della denuncia di Sinistro presso l'Assicuratore.
DICHIARAZIONI INESATTE O RETICENTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenzione di false o mancate dichiarazioni <ol style="list-style-type: none"> 1) Alla stipula della Polizza e in caso di richiesta di risarcimento, l'Assicurato dovrà fornire informazioni complete e accurate. Nel caso in cui l'Assicurato fornisse informazioni errate o incomplete, la Compagnia potrebbe non essere in grado di fornire la copertura. Ciò include la mancata collaborazione ai fini della liquidazione dell'importo del risarcimento o la mancata comunicazione di informazioni o variazioni importanti 2) Qualora l'Assicurato o un terzo che agisce per Suo conto inviasse una richiesta di risarcimento falsa, eccessiva o fraudolenta, oppure supportasse una richiesta di risarcimento con dichiarazioni false, eccessive o fraudolente in merito al rischio assicurativo o alla documentazione, l'Assicurato perderà tutti i diritti e i Premi pagati per la Polizza.



Quando e come devo pagare?

PREMIO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il premio viene pagato anticipatamente al momento dell'acquisto della polizza. I Pagamenti debbono essere effettuati attraverso il sito web Amazon
RIMBORSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualora sussistano gravi motivi, l'Assicuratore è autorizzato ad annullare la Copertura assicurativa Allianz Partners (con effetto immediato/con un preavviso) tramite comunicazione scritta in caso di mancato pagamento integrale del Premio da parte dell'Assicurato. In tal caso l'Assicuratore provvederà al rimborso proporzionale del Premio versato non goduto per i mesi rimanenti, meno eventuali costi sostenuti per richieste di risarcimento.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

DURATA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Termine della Copertura assicurativa Allianz Partners Se nessuna delle Parti procede all'annullamento della Copertura assicurativa Allianz Partners, essa termina al verificarsi del primo tra i due eventi seguenti: <ol style="list-style-type: none"> 1) alla data di scadenza specificata nel Certificato di assicurazione; o 2) al raggiungimento del Limite di indennizzo da parte dell'Assicurato; in tal caso non è dovuto alcun rimborso. ▪ Modalità di rinnovo della Copertura assicurativa Allianz Partners A scelta dell'Assicuratore, la copertura assicurativa può essere rinnovata; tuttavia, l'Assicuratore non ha l'obbligo di offrire un'altra Copertura assicurativa Allianz Partners o il rinnovo della Copertura in oggetto alla scadenza, né di accettare un ordine relativo alla Copertura assicurativa Allianz Partners eventualmente presentato dall'Assicurato.
SOSPENSIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Copertura assicurativa Allianz Partners entra in vigore alle 00:00 della Data di decorrenza della polizza e cessa alle 23:59 della Data di scadenza della polizza, salvo risoluzione in conformità alle presenti Condizioni generali.



Come posso disdire la polizza?

RIPENSAMENTO DOPO LA STIPULAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalità di annullamento della Copertura assicurativa Allianz Partners 1) Durante il Periodo di Ripensamento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Assicurato ha 45 giorni di tempo dalla Data di decorrenza della polizza per annullare la Copertura assicurativa Allianz Partners e ricevere il rimborso integrale (purché non siano state o non vengano presentate richieste di risarcimento valide).
RISOLUZIONE	<p>Dopo il Periodo di Ripensamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Assicurato può annullare la Copertura assicurativa Allianz Partners in qualunque momento, ma non riceverà alcun rimborso. Per annullare la copertura, contattare l'Assicuratore all'indirizzo a AllianzInside.it@allianz.com o telefonando al numero +3902124128828 ▪ Se l'Assicurato ha presentato una richiesta di risarcimento ha comunque il diritto di annullare la Sua polizza, ma in questo caso la Compagnia deterrà dal rimborso dovuto il valore degli incentivi già percepiti. ▪ Qualora la Compagnia abbia un ragionevole motivo per farlo (ad esempio, nel caso in cui l'Assicurato non abbia pagato il Premio per intero), potrà annullare la Sua Polizza dietro preavviso o comunicazione immediata per iscritto. In tali circostanze, concederemo un rimborso pro rata per i mesi dovuti di qualsiasi Premio pagato, al netto di eventuali costi per richieste di risarcimento già effettuate. ▪ Inoltre, la Compagnia potrà annullare la Polizza dandone comunicazione immediata qualora l'Assicurato: <ul style="list-style-type: none"> ▪ abbia fornito informazioni false o incomplete alla stipula della Sua Polizza; oppure ▪ abbia omesso di comunicare o rappresentato in modo errato fatti rilevanti; oppure ▪ abbia commesso frodi o violazioni. <p>In tali circostanze, non verrà rimborsata alcuna parte del Premio.</p>

COME PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?	
ALL'IMPRESA ASSICURATRICE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In caso di reclami si invita a contattare l'Assicuratore. Il modo più semplice per farlo è tramite il sito https://aristote.intranet.allianz-assistance.com/eclaim/allianzinside/ui/it/ o oppure direttamente scrivendo a: AllianzInside.it@allianz.com ▪ L'Assicuratore farà tutto ciò che è possibile per garantire che la domanda dell'Assicurato sia gestita tempestivamente. Per una gestione più efficiente è opportuno indicare il proprio nome e il numero del Certificato di assicurazione.
ALL'IVASS	<p>In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it Info su: www.ivass.it</p> <p>Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it, alla sezione "Per i Consumatori – RECLAMI – Guida".</p> <p>I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS contengono:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; d) copia del reclamo presentato alla Società e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa; e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
MEDIAZIONE	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it . (Legge 9/8/2013, n. 98).
NEGOZIAZIONE ASSISTITA	Tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.
LITE TRANSFRONTALIERA	Nel caso di lite transfrontaliera, tra un Contraente/Assicurato avente domicilio in uno stato aderente allo spazio economico europeo ed un'impresa avente sede legale in un altro stato membro, il Contraente/Assicurato può chiedere l'attivazione della procedura FIN-NET, inoltrando il reclamo direttamente al sistema estero competente, ossia quello in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (individuabile accedendo al sito internet http://www.ec.europa.eu/fin-net), oppure, se il Contraente/Assicurato ha domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS che provvede all'inoltro al sistema estero competente, dandone notizia al reclamante.