

Reclami e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

Servizio Reclami

E' possibile inviare un reclamo in forma scritta:

- PEC BORSANIASSICURAZIONISRLS@PEC.IT
- Email reclami C.BORSANI@BORSANIASSICURAZIONI.IT
- Raccomandata A/R Indirizzo Via Monte Grappa 37 21055 GORLA MINORE VA

Le Compagnie e la Borsani assicurazioni prestano una costante attenzione alle esigenze dei clienti e qualsiasi manifestazione di insoddisfazione è considerata un'opportunità di miglioramento dei servizi offerti.

Il reclamante deve presentare il proprio reclamo in forma scritta, indicando ogni riferimento utile per individuare il contraente/assicurato, il numero di polizza o di sinistro e descrivendo in dettaglio le circostanze di quanto occorso.

Siamo tenuti a fornire una risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni, potrà rivolgersi all': IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), o Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Intermediario), Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma www.ivass.it, corredando l'esposto con copia del reclamo eventualmente già inoltrato alla Società ed il relativo riscontro.

I reclami indirizzati all'IVASS devono contenere:

- 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 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.

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS sono disponibili sul sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

Il modello per presentare i reclami all'IVASS è scaricabile anche dal link: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf

Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami per i quali sia già stata interessata l'Autorità Giudiziaria.

Qualora la legislazione applicabile al contratto scelta tra le parti sia diversa da quella italiana, l'Organo incaricato di esaminare i reclami del Cliente sarà quello eventualmente previsto dalla legislazione prescelta ed in tal caso l'IVASS si impegnerà a facilitare le comunicazioni tra l'Autorità competente ed il Contraente

stesso.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere, controversie tra un contraente consumatore di uno Stato membro e un'impresa con sede legale in un altro Stato membro, il reclamante avente domicilio in Italia può presentare reclamo:

- all'IVASS, che lo inoltra al sistema/organo estero di settore competente per la risoluzione delle controversie in via stragiudiziale, dandone notizia al reclamante e comunicandogli poi la risposta;
- direttamente al sistema/organo estero competente dello Stato membro o aderente allo SEE (Spazio Economico Europeo) sede dell'impresa assicuratrice stipulante (sistema individuabile tramite il sito www.ec.europa.eu/fin-net), richiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET, rete di cooperazione fra organismi nazionali.

La gestione dei reclami da parte di imprese e intermediari è definita dalle disposizioni del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

Il Regolamento ISVAP n° 24/2008 del 19 maggio 2008 e successive modifiche è disponibile sul sito www.ivass.it, nella homepage, alla sezione "Normativa", "Regolamenti".

Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo da parte della Società e in tutti i casi di controversie con stessa vi è anche la possibilità e/o l'obbligo, nei casi previsti, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, di rivolgersi ai seguenti sistemi alternativi di risoluzione delle controversie:

- Arbitro Assicurativo (obbligatorio in alternativa a Mediazione e attivabile nei limiti di competenza previsti): istituito dall'IVASS con Provvedimento IVASS n. 160 del 7 ottobre 2025 e attivo dal 15 gennaio 2026, presentando ricorso tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile.

E' possibile presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo solo dopo aver presentato reclamo alla Compagnia e/o all'intermediario, se non si è ricevuta risposta trascorso il termine di 45 giorni o se si è ricevuta una risposta non soddisfacente.

- Mediazione ex Legge 9/8/2013, n. 98 (obbligatorio in alternativa all'Arbitro Assicurativo per le controversie in materia assicurativa): interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it

- Negoziazione assistita ex Legge n. 162 del 10.11.2014: avviando richiesta tramite il proprio avvocato alla Società.

- Arbitrato: in caso di conflitto di interesse o di disaccordo in merito alla gestione dei sinistri la Società e l'Assicurato, come previsto dal contratto, demandando la decisione ad un arbitro, designato dalle Parti, che provvede secondo equità.