

# INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI – DAS DIFESA AUTOMOBILISTICA SINISTRI SPA DI ASSICURAZIONE

Documento redatto ai sensi del Regolamento ISVAP nr. 24/2008 modificato e integrato dal  
Provvedimento IVASS nr. 30/2015 e dal Provvedimento IVASS nr. 46/2016

- Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con l'Impresa o la gestione dei sinistri, anche con riferimento all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Agente, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, di cui all'art. 10 ter del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, devono essere inoltrati a:

**DAS DIFESA AUTOMOBILISTICA SINISTRI SPA DI ASSICURAZIONE** - Via Enrico Fermi, 9/B, 37135 Verona (VR):

- **Servizio Clienti** - fax 045-8351025, indirizzo di posta elettronica: [servizio.clienti@pec.das.it](mailto:servizio.clienti@pec.das.it)

E' anche possibile utilizzare il form presente al seguente link <http://www.das.it/reclami/>

- Qualora il contraente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, inoltrando reclamo a IVASS Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Agente) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), Via del Quirinale, 21 00187 Roma – ITALIA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito di IVASS [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

- In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità, permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- l'arbitrato: in caso di divergenza di opinione fra il contraente e l'Impresa sulle possibilità di esito positivo di un giudizio o di un ricorso la questione potrà essere demandata ad un arbitro secondo quanto stabilito dalle Condizioni Generali di assicurazione. In ogni caso resta salva la facoltà di rivolgersi in alternativa all'Autorità Giudiziaria.

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita, introdotta con la Legge n. 162/2014 in vigore dal 9.2.2015;
- la mediazione che è obbligatoria negli ambiti individuati dalla Legge n. 98/2013 in vigore dal 20.9.2013.

Per l'esperimento dell'azione giudiziaria, l'assicurato dovrà ricorrere alla mediazione obbligatoria, in quanto prevista come condizione di procedibilità dalla legge per le controversie in materia assicurativa, facendo altresì presente la possibilità di attivare preliminarmente l'arbitrato previsto nelle Condizioni Generali di Assicurazione e la negoziazione assistita facoltativa.

- In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto all'Impresa preponente dell'Agente con cui ha rapporto diretto ai sensi dell'art. 10 quaterdecies, comma 3 del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra indicati.