

## Inoltra un reclamo

Se sei arrivato su questa pagina, ci dispiace in quanto evidentemente non siamo stati in grado di risolvere il tuo problema.

Per inoltrare un reclamo inerente il rapporto contrattuale o la gestione di un sinistro hai le seguenti possibili modalità:

1. Scrivere una email a: [info@colombiniassicurazioni.com](mailto:info@colombiniassicurazioni.com)
2. Inviare un fax al seguente numero:  
Fax: (+39) 02 4157359

3. Scrivere una lettera a:  
Colombini Mauro broker di assicurazioni.  
Servizio Reclami  
Via Zandrini, 22  
20147 Milano (Italia)

Qualsiasi modalità scegli, devi riportare le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento (se il reclamo si riferisce ad un sinistro);
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela.

Gestiremo il tuo reclamo e ti daremo una risposta entro 45 giorni dal ricevimento.

Qualora non ti dovessi ritenere soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi a:

IVASS  
Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni  
Via del Quirinale, 21  
00187 Roma  
Telefono: 06 421331  
Fax: 06 42133 745 - 06 42133 353

utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it) – sezione "Guida ai reclami"), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'impresa, dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

Si ricorda che il reclamante inoltre potrà attivare:

- la procedura di negoziazione assistita prevista dal D.L. 132/2014, convertito dalla L. 162/2014, secondo quanto previsto dall'art. 3 del suddetto Decreto per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli (RCA) e natanti (RC natanti);
- la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010 n.28, presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall'art. 16 del citato decreto per le controversie relative a contratti assicurativi diversi dalla RCA.