

## INDICAZIONI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Se non sei soddisfatto dei nostri contratti e servizi, o dei comportamenti dei nostri collaboratori, puoi presentare un formale reclamo tramite uno dei seguenti canali:

- a) modulo on line presente nella sezione [Contattaci](#)
- b) posta elettronica ordinaria: [reclami@aioinissaydowa.eu](mailto:reclami@aioinissaydowa.eu)
- c) posta elettronica certificata (PEC): [reclamiandie@legalmail.it](mailto:reclamiandie@legalmail.it)
- d) raccomandata a/r: Ufficio Reclami - Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE, Via Kiiciro Toyoda, 2 - 00148 Roma

Provvederemo a risponderti nel più breve tempo possibile e comunque entro 45 giorni, come previsto dalla normativa vigente in materia.

Non saranno considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto, per le quali vi invitiamo ad utilizzare i canali dedicati all'Assistenza Clienti.

Per poter dare seguito al reclamo, nello stesso devono essere indicati i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo, e eventuale recapito telefonico del reclamante
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esauritiva descrizione del motivo di lamentela
- elementi che consentano un'esatta individuazione del prodotto o servizio oggetto di reclamo (es. n. di polizza, n. di sinistro, targa del mezzo)
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze

Ti informiamo, inoltre, che qualora non fossi soddisfatto della risposta al tuo reclamo, o in caso di mancato riscontro entro 45 giorni, potrai rivolgerti all'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni Private (IVASS), presentando un reclamo corredato di tutta la documentazione gestita dalla Compagnia, attraverso i seguenti canali:

- posta: IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, Italy.
- pec: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)
- fax: 06.42.133.206.

A tal fine, potrai utilizzare il modello messo a disposizione da IVASS, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami>

## Aioi Nissay Dowa Insurance Europe

I reclami di competenza dell'IVASS possono anche essere presentati all'Autorità dello Stato di origine, le Commissariat Aux Assurances (CAA) [www.caa.lu](http://www.caa.lu). Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile al sito [www.ec.europa.eu/fin-net](http://www.ec.europa.eu/fin-net) - e chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Ulteriori informazioni sulla presentazione e gestione dei reclami sono contenute nel Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, che l'Assicurato può consultare sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.

Inoltre puoi ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale quali:

- Procedimento di mediazione
- Procedura di negoziazione assistita
- Procedura di arbitrato - ove prevista dalle condizioni di assicurazione
- Perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di assicurazione dei prodotti danni e con le modalità ivi previste
- Procedura di conciliazione paritetica, con riferimento ai sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle associazioni dei consumatori aderenti.

### **Avvertenze**

I reclami inoltrati mediante canali diversi da quelli sopra indicati (es. ad altri uffici di Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE, o ad altre società del Gruppo Toyota, quali ad esempio, Toyota Motor Italia) potrebbero non essere trattati.

Qualora il reclamo riguardi il comportamento di un intermediario, puoi inviare il reclamo direttamente all'intermediario stesso.

Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE, non tratterà inoltre eventuali segnalazioni o lamentele aventi ad oggetto anomalie o malfunzionamenti di autovetture ovvero contratti di compravendita di autovetture.

**Prima di procedere con l'invio del reclamo, ti invitiamo a leggere la nostra Privacy Policy.**