

MODULO DI RECLAMO

Distribuzione assicurativa — Prodotto Long Term Care (ramo vita)

Reg. IVASS 24/2008 — Reg. IVASS 40/2018, art. 7

Destinatario del reclamo: ITF S.r.l. a socio unico — Ufficio Reclami
Sede: Via G. Medici 9/A, 35138 Padova (PD)
PEC: itfinance@actaliscertymail.it — Email reclami: gestionereclami@itfinance.it
Distribuzione tramite collaboratore iscritto nella sez. E del RUI n. E000659184 — broker Corporate Insurance Solutions S.r.l. (sez. B n. B000429474); iscrizione ITF in sez. F n. A000659184 inattiva. Il reclamo può essere indirizzato anche al broker preponente e/o all'impresa di assicurazione Zurich Investments Life S.p.A. — Autorità di vigilanza: IVASS

1. DATI ANAGRAFICI DEL RECLAMANTE

Cognome e Nome / Ragione sociale	
Codice fiscale / P.IVA	
Data di nascita / Costituzione	
Luogo di nascita / Sede	
Residenza / Sede (via, n., CAP, città, prov.)	
Telefono	
Email	
PEC (se in possesso)	
Recapito per il riscontro	

2. EVENTUALE RAPPRESENTANTE / DELEGATO

(da compilare solo se il reclamo è presentato per il tramite di un soggetto delegato — allegare procura/delega e copia del documento d'identità del reclamante)

Cognome e Nome	
Codice fiscale	
Qualità (avvocato, associazione consumatori, familiare, altro)	
Email / PEC	
Telefono	

3. DATI DEL CONTRATTO / POLIZZA OGGETTO DEL RECLAMO

Numero di polizza	
Impresa di assicurazione emittente (Zurich Investments Life S.p.A.)	
Ramo / tipologia (Long Term Care — ramo vita IV, non autosufficienza)	
Data di sottoscrizione	
Premio corrisposto e durata	
Broker preponente (Corporate Insurance Solutions S.r.l. — RUI sez. B)	
Collaboratore distributore (ITF S.r.l. — sez. E n. E000659184)	

4. OGGETTO DEL RECLAMO

Indicare con barratura una o più aree di contestazione e descrivere i fatti nella sezione dedicata.

- ☐ Informativa precontrattuale (mancata o incompleta consegna del Set Informativo: DIP Vita, DIP Aggiuntivo Vita, Allegato 3 o Allegato 4)
- ☐ Adeguatezza del prodotto rispetto alle richieste ed esigenze manifestate (demands & needs test)
- ☐ Modalità di conclusione del contratto a distanza (consegna informativa, registrazione, conferma)
- ☐ Premio, costi e commissioni non chiaramente rappresentati
- ☐ Recesso (30 giorni dalla conclusione, art. 177 CAP), sospensione o rimborso del premio
- ☐ Gestione del sinistro o della prestazione (es. riconoscimento dello stato di non autosufficienza); destinataria principale è l'impresa di assicurazione
- ☐ Conflitto di interessi del distributore
- ☐ Trattamento dei dati personali
- ☐ Altro (specificare)

5. DESCRIZIONE DEI FATTI E DEI MOTIVI DEL RECLAMO

Esporre in ordine cronologico i fatti rilevanti, indicando date, soggetti coinvolti e documenti.

6. RICHIESTE

Indicare con precisione l'oggetto della richiesta (es. rimborso premio non goduto, annullamento contratto, indennizzo, risposta informativa, ecc.).

7. DOCUMENTI ALLEGATI

- ☐ Copia di documento d'identità in corso di validità del reclamante
- ☐ Copia della polizza e del set informativo ricevuto
- ☐ Copia della documentazione precontrattuale ricevuta (DIP Vita, DIP Aggiuntivo Vita, Allegati 3 e 4)
- ☐ Copia di precedenti comunicazioni con ITF e/o con la compagnia
- ☐ Procura / delega e documento del delegato (se applicabile)
- ☐ Altri documenti (specificare): _____

8. LUOGO, DATA E FIRMA

Luogo e data	
Firma del reclamante	

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E TEMPI DI RISCONTRO

Il presente modulo è facoltativo: il reclamo può essere presentato anche in forma libera, purché contenga le informazioni essenziali (dati del reclamante, dati del contratto/polizza, oggetto e motivi della contestazione, richieste).

Canali per la presentazione:

- PEC: itfinance@actaliscertymail.it
- Email dedicata reclami: gestionereclami@itfinance.it
- Posta: ITF S.r.l. — Ufficio Reclami — Via G. Medici 9/A, 35138 Padova (PD)

Tempi di riscontro: ITF S.r.l. fornisce riscontro motivato e per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento IVASS n. 24/2008 e succ. mod. e dell'art. 7 del Regolamento IVASS n. 40/2018.

SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

In caso di esito insoddisfacente del reclamo o di mancato riscontro nel termine di 45 giorni, il reclamante ha facoltà di adire i seguenti rimedi:

- IVASS — Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, Servizio Tutela del Consumatore (Via del Quirinale 21, 00187 Roma; tutela.consumatore@pec.ivass.it). Il reclamo a IVASS può essere proposto secondo le modalità pubblicate sul sito www.ivass.it.
- Mediazione obbligatoria ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 28/2010 e succ. mod. (Riforma Cartabia, D.Lgs. 149/2022): per le controversie in materia di contratti assicurativi, la mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale; deve essere attivata presso un organismo di mediazione iscritto nel registro del Ministero della Giustizia.
- Arbitro Assicurativo (AAS) — operativo dal 15 gennaio 2026 (art. 187.1 CAP; D.M. 215/2024; Provv. IVASS n. 160 del 7 ottobre 2025): rimedio ADR specifico per il settore assicurativo, attivabile esclusivamente online sul sito www.arbitroassicurativo.org dopo aver presentato reclamo all'intermediario/impresa, nei limiti di valore e per le materie previste dal regolamento (sono esclusi i prodotti d'investimento assicurativi — IBIP).
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la CONSOB: competente, ove e in quanto il prodotto sia qualificabile come prodotto d'investimento assicurativo (IBIP), per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza nella distribuzione.
- Negoziazione assistita ex L. 162/2014, ove ricorrano i presupposti.
- Autorità Giudiziaria Ordinaria, fermo l'esperimento dei rimedi obbligatori sopra indicati.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (art. 13 GDPR)

Titolare del trattamento è ITF S.r.l. a socio unico (Via G. Medici 9/A, 35138 Padova; PEC itfinance@actaliscertymail.it). I dati conferiti con il presente modulo sono trattati per la gestione del reclamo e per gli adempimenti correlati di natura legale e regolamentare (Reg. IVASS 24/2008; Reg. IVASS 40/2018; D.Lgs. 196/2003), nonché per la successiva conservazione in apposito Registro reclami. Base giuridica: obbligo legale e legittimo interesse del titolare a difendere i propri diritti. I dati sono conservati per il tempo necessario alla gestione del reclamo e per i successivi termini di prescrizione (di norma 10 anni). Sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR. Informativa estesa disponibile su www.welfarefinanziario.it.