

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei seguenti sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

CONCILIAZIONE PARITETICA

I danneggiati di un sinistro R.c. auto hanno la possibilità di risolvere l'eventuale controversia con la Compagnia senza ricorrere alle vie legali e giudiziali, mediante la Conciliazione Paritetica.

Essa è una procedura semplice, rapida e gratuita che nasce da un accordo tra Ania (Associazione Nazionale Imprese di Assicurazione) e alcune Associazioni dei consumatori (ACU, ADICONSUM, ADOC, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, ASSOCONSUM, CASA DEL CONSUMATORE, CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI, CITTADINANZA ATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI).

Le controversie che possono essere trattate sono relative a sinistri R.c. auto con richiesta di risarcimento non superiore a 15.000 euro.

Può attivare la Conciliazione Paritetica il danneggiato che:

- abbia presentato una richiesta di risarcimento del danno all'impresa e non abbia ricevuto risposta,
- abbia ricevuto un diniego di offerta,
- non abbia accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta di risarcimento dell'impresa
- non abbia già incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso la Compagnia (legali, società di infortunistica, etc.);
- non abbia già attivato la procedura di mediazione ai sensi del d. lgs. n. 28 del 2010;
- nei sinistri rientranti nell'ambito di applicazione della procedura di risarcimento diretto e della procedura di risarcimento del terzo trasportato abbia indirizzato la richiesta di risarcimento all'assicuratore tenuto alla gestione del danno (in base agli articoli 141 e 149 del Codice delle Assicurazioni Private).

Per accedere alla procedura il danneggiato può rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti al sistema, indirizzandole una richiesta di conciliazione, utilizzando il modulo che si può scaricare dai siti internet delle stesse Associazioni dei Consumatori e dell'ANIA, ed allegando copia della documentazione in suo possesso (richiesta di risarcimento, modulo CAI, eventuali documenti prodotti a sostegno delle richieste, eventuale risposta della Compagnia, etc.).

La procedura prevede la costituzione di una Commissione di conciliazione composta da un rappresentante della Compagnia ed uno dell'Associazione dei consumatori. La procedura di conciliazione ha una durata massima di 30 giorni: in caso di esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che ha efficacia di accordo transattivo; in caso di esito negativo, viene redatto, invece, un verbale di mancato accordo, che viene tempestivamente comunicato al consumatore.

Maggiori informazioni sulla procedura di conciliazione paritetica e sulle modalità per accedervi possono essere reperite sui siti delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo oltre che sul sito dell'ANIA (e dell'IVASS) o contattando la HDI Assicurazioni all'indirizzo di posta elettronica: hdi.assicurazioni@pec.hdia.it

NEGOZIAZIONE ASSISTITA

Ai sensi della Legge n. 162/2014, è possibile attivare la convenzione di Negoziazione Assistita rivolgendosi al proprio avvocato di fiducia, al fine di risolvere in via amichevole la controversia tramite la sottoscrizione di un accordo detto convenzione di negoziazione.

In materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti, è obbligatorio il tentativo di negoziazione al fine di trovare una soluzione bonaria alla controversia prima di ricorrere all'azione giudiziaria. E' invece facoltativa per ogni altra controversia in materia di risarcimenti o di contratti assicurativi o finanziari.

Nell'ambito del procedimento di Negoziazione Assistita le Parti di una controversia sono tenute a cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la questione a mezzo dell'assistenza obbligatoria di avvocati iscritti all'Albo.

L'invito a partecipare alla procedura deve essere formulato per iscritto alla Compagnia che dovrà rispondere nel termine di 30 giorni dal ricevimento dello stesso, indicando se aderirà o meno.

L'intero procedimento non deve essere inferiore a un mese né superiore a tre mesi, prorogabile per ulteriori trenta giorni su accordo tra le parti.

In caso di esito negativo la dichiarazione di mancato accordo viene certificata dagli avvocati designati dalle parti mentre laddove, a seguito dell'esperimento della procedura, si giunga ad un accordo questo può essere considerato quale un contratto di transazione.

L'invito alla Negoziazione andrà spedito ad HDI Assicurazioni S.p.A., Piazza Marconi, 25 00144 Roma oppure tramite PEC all'indirizzo: hdi.assicurazioni@pec.hdia.it

MEDIAZIONE

A partire dal 21 marzo 2011, il d.lgs n. 28/2010 e la normativa successiva hanno introdotto l'istituto della Mediazione obbligatoria che consiste nell'esperimento obbligatorio del tentativo di conciliazione delle controversie civili e commerciali previsto per una serie di materie, tra cui i contratti assicurativi (con esclusione dei contratti di assicurazione RCA per cui è prevista la Negoziazione Assistita).

L'attività la mediazione è svolta da un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia consultabile sul sito www.giustizia.it, finalizzata alla ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia.

Il procedimento di mediazione si attiva mediante una domanda da inoltrare ad uno tra gli Organismi presenti nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia ed ha una durata massima stabilita dalla legge di tre mesi.

Se la mediazione ha un esito positivo, il mediatore redige processo verbale, sottoscritto dalle parti e dallo stesso mediatore, al quale è allegato il testo dell'accordo che avrà efficacia di titolo esecutivo. Se le parti non raggiungono un accordo, il mediatore può formulare di sua iniziativa (o su richiesta congiunta delle parti) una proposta di mediazione, che viene comunicata alle parti.

In caso di non raggiungimento della conciliazione il mediatore redigerà un verbale di fallita conciliazione, utile per il successivo giudizio.

ARBITRATO IRRITUALE

Quando previsto espressamente dalle Condizioni Generali di Assicurazione, è possibile attivare la procedura di Arbitrato Irrituale per la soluzione stragiudiziale della controversia.

L'Arbitrato Irrituale, laddove espressamente previsto dal contratto, è una procedura che consente di definire alcune tipologie di controversie specificate in polizza affidando la soluzione del conflitto a degli esperti (un arbitro o un collegio di arbitri).

La parte interessata può attivare la procedura attraverso apposita domanda rivolta per iscritto alla Compagnia, individuando l'oggetto del contendere e l'intenzione di intraprendere la procedura di Arbitrato prevista dal contratto.

Ciascuna parte nominerà quindi un proprio consulente tecnico ed entrambi svolgeranno attività di accertamento del danno. In caso di accordo, i consulenti provvederanno alla redazione di un accordo di definizione della controversia mentre nel caso di disaccordo essi ne eleggeranno un terzo e le decisioni saranno prese a maggioranza.

Qualora la Procedura – per la quale non sono previsti termini di durata - abbia un esito positivo, l'accordo conterrà i termini di definizione della controversia, sarà redatto per iscritto e firmato dai consulenti che hanno partecipato alla stessa.

La domanda contenente la richiesta di avviare un Arbitrato Irrituale deve essere trasmessa per iscritto ad HDI Assicurazioni S.p.A., Piazza Marconi 25, 00144 Roma o tramite PEC all'indirizzo: hdi.assicurazioni@pec.hdia.it oppure all'Ispettorato competente per la gestione del sinistro.