

**INFORMATIONSSCHREIBEN ZUM BESCHWERDERECHT GEMÄSS ART. 10 TER, ABSATZ 3 DER ISVAP-VERORDNUNG  
NR. 24 VOM 19. MAI 2008**

Ungeachtet der Möglichkeit, sich an die Justizbehörde zu wenden, kann die Beschwerde in schriftlicher Form an den Versicherungsvermittler oder an die Hauptversicherungsgesellschaft übersendet werden, und zwar an folgende Adresse:

Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa  
PEC: [cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it](mailto:cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it)  
Lungadige Cangrande n. 16 - 37126 Verona (Italia)  
Fax (+39) 0458372354 E-Mail: [reclami@cattolicaassicurazioni.it](mailto:reclami@cattolicaassicurazioni.it)

Beschwerden betreffend der Einhaltung der Verhaltensregeln, wie sie laut Art 183 des CAP und Art. 46 bis 52 und Art. 56 der ISVAP-Verordnung Nr. 5/2006 beschrieben sind, fallen in die Zuständigkeit des Versicherungsvermittlers. Die Versicherungsvermittler sind ebenso für Beschwerden in Bezug auf das Verhalten der eigenen Angestellten und Mitarbeiter zuständig.

In der Beschwerde müssen folgende Daten angegeben werden: Name, Nachname, vollständige Anschrift des Reklamanten; Polizzennummer oder Name des Versicherungsnehmers; Nummer und Datum des Schadenfalles, auf welchen Bezug genommen wird; Angaben zum Subjekt oder zu den Personen, über welche sich der Einreichende beschwert.

Die Versicherungsgesellschaft wird die Beschwerde bearbeiten und dem Reklamant innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der schriftlichen Mitteilung eine Antwort geben.

Sollte der Reklamant mit dem Ergebnis nicht zufrieden sein oder innerhalb von 45 Tagen keine Antwort vom Versicherungsvermittler oder der Hauptversicherungsgesellschaft erhalten, so kann er sich an das Institut für die Aufsicht über Versicherungen wenden: IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale n° 21, 00187 Roma, Tel. 06/42133206, pec: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it). Hierfür ist es erforderlich, das entsprechende Formular, welches über die Webseite des IVASS abgerufen werden kann ([www.ivass.it](http://www.ivass.it) – sezione Per i consumatori-Reclami-Guida ai reclami), zu verwenden und die Beschwerdeunterlagen sowie die Antwort des Versicherungsvermittlers oder der Hauptversicherungsgesellschaft beizulegen. Die Beschwerde an das IVASS muss folgende Informationen enthalten: Name, Nachname und Anschrift des Reklamanten mit eventueller Angabe der Telefonnummer, Name der Versicherungsgesellschaft und eventuell des Versicherungsvermittlers auf die sich die Beschwerde bezieht; kurze und umfassende Beschreibung des Beschwerdeggrundes; sämtliche Dokumente, die einer vollständigen Schilderung der Fakten und Umstände dienlich sind.

Im Falle einer freien Zusammenarbeit - gemäß Art. 22, Absatz 10, GvD 179/2012 umgewandelt in das Gesetz 221/2012 - ist der mit dem Versicherungsvermittler zusammenarbeitende Mittelsmann einschließlich seiner Angestellten/Mitarbeiter dazu verpflichtet, eingehende Beschwerden an den Versicherungsvermittler, für welchen er die Versicherungsaktivitäten ausübt, weiterzuleiten und gleichzeitig den Reklamanten darüber in Kenntnis zu setzen. Das Informationsschreiben an den Reklamanten kann direkt vom Hauptversicherungsvermittler gesendet werden.

Für die Beilegung grenzüberschreitender Streitfälle kann die Beschwerde beim IVASS oder bei den zuständigen ausländischen Rechtsorganen deponiert und um die Aktivierung der Prozedur FIN-NET angefragt werden. Die zuständigen Rechtsorgane können über folgende Webseite der europäischen Kommission abgerufen werden: <http://www.ec.europa.eu/fin.net>.

Es sei daran erinnert, dass der Reklamant alternativ zu den oben beschriebenen Vorgehensweisen folgende Verfahren einleiten kann: das Verfahren, vorgesehen im Abkommen vom 19. März 2012 zwischen ANIA und Verbraucherverbänden, zur Schlichtung von Streitfällen zwischen Versicherungsgesellschaft und Verbraucher betreffend Kfz-Haftpflicht-Schadensfälle, zur Schlichtung von Streitfällen betreffend die Verwaltung von Kfz-Haftpflicht-Schadensfällen, wo der Schadensersatzanspruch unter 15.000,00 Euro liegt; das assistierte Verhandlungsverfahren gemäß GvD 132/2014, umgewandelt in das Gesetz 162/2014, in Übereinstimmung mit Art. 3 des oben erwähnten Dekretes, in Bezug auf Streitfälle, die Schadensersatzforderungen bei Haftpflichtschäden von Autos und Wasserfahrzeugen betreffen; das Mediationsverfahren zur Schlichtung von Rechtsstreitigkeiten gemäß GvD Nr. 28 vom 4. März 2010, unter Einreichung des spezifischen Falls im Sinne des Art. 4 bei den Vermittlungsgremien, wie sie im Art. 16 des genannten Dekretes in Bezug auf Streitfälle betreffend andere Schadenszweige unter Ausschluss der Kfz-Haftpflichtversicherung vorgesehen sind.