

Informazione sugli strumenti di tutela del contraente

a) L'attività di distribuzione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

Per gli eventuali danni sofferti dal cliente in conseguenza dell'attività di intermediazione svolta in collaborazione con altri intermediari, ai sensi dell'art. 22 L. 221/12, rispondono in solido sia la nostra agenzia che l'intermediario indicato nella sezione II.

b) È facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario, utilizzando i riferimenti contenuti nelle Tabelle I e II, o all'impresa preponente, seguendo le modalità ed i recapiti della funzione aziendale competente (ove prevista) indicati di seguito o all'intermediario indicato nell'allegato 4 conforme al regolamento IVASS n. 40 del 2 Agosto 2018

-UFFICIO RECLAMI DI EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA	-via posta Piazza Trento 8– 20135 MILANO -via fax 02 - 58477128 -via posta elettronica ufficio.reclami@europassistance.it
-UFFICIO RECLAMI DI ITALIANA ASSICURAZIONI- Servizio "Benvenuti in Italiana":	-via posta Via Marco Traiano 18 – 20149 MILANO -telefono 800101313 (dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20) -via fax 02—39717001 -via posta elettronica benvenutinitaliana@italiana.it
-UFFICIO RECLAMI DI HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.A. e HELVETIA VITA COMPAGNIA ITALO-SVIZZERA DI ASSICURAZIONI SULLA VITA S.P.A.	-via posta Via Cassinis 21 – 20129 Milano -via fax 02 -5351794 Via posta elettronica reclami@helvetia.it
-UFFICIO RECLAMI DI GENIALLOYD SOCIETA' PER AZIONI DI ASSICURAZIONI SPA:	-via posta Piazza Tre Torri 3– 20145 MILANO -via fax 02—94340088 -compilando il form presente sul sito
-UFFICIO RECLAMI DI METLIFE RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA	-via posta Via Andrea Vesalio 6 – 00161 ROMA -via posta elettronica reclami@metlife.it
-BRESCIA SRL Agenzia Plurimandatara di Assicurazioni	-via posta Via G. Mejo Voltolina 31 – 25124 Brescia (BS) -via posta elettronica cauzionibrescia@pec.it
ITALNEXT SRL	-via posta Via Ferruccio 2 – Milano -via posta elettronica italnestsrl@legalmail.it

La società gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta.

E' inoltre possibile per il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, di rivolgersi all'IVASS con una delle seguenti modalità:

-via posta ordinaria all'indirizzo Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

-via fax 06/42133353 oppure 06/42133745

-via pec all'indirizzo ivass@pec.ivass.it

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Il reclamo andrà presentato utilizzando il modello predisposto dall'IVASS e reperibile sul sito www.ivass.it – Guida ai reclami; su tale sito potrà reperire notizie in merito alle modalità di ricorso ed alle competenze dell'ente di controllo. In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria

c) 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://www.ec.europa.eu/fin-net>.

d) Si ricorda che il reclamante oltre alle sopra illustrate modalità, potrà attivare:

-Procedura di conciliazione paritetica Ania/Associazioni dei Consumatori: in caso di controversia in materia di risarcimento di danni da circolazione di veicoli, con richiesta di risarcimento non superiore a 15.000,00 euro, è possibile ricorrere alla procedura di conciliazione tra Ania e Associazione dei Consumatori. E' sufficiente rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori che hanno aderito all'accordo ed il cui elenco reperibile per Italiana Assicurazioni unitamente a maggiori informazioni sul sito Internet www.italiana.it.

In caso sussistano le condizioni previste dall'Accordo, l'Associazione fa compilare e sottoscrivere dall'assicurato uno specifico modulo nel quale vengono richiesti dati anagrafici, i riferimenti assicurativi essenziali, le circostanze che portano alla richiesta di conciliazione. Nel documento è altresì prevista una sezione in cui l'Assicurato conferisce mandato al conciliatore dell'Associazione dei consumatori prescelta a transigere la controversia

-Negoziazione Assistita: in caso di controversia in materia di risarcimento di danni da circolazione di veicoli, indipendentemente dal valore della controversia, qualora si intenda intraprendere un'azione giudiziale dovrà essere preventivamente esperita la procedura di negoziazione assistita ai sensi della legge n. 162/2014. La procedura di negoziazione assistita consiste nell'invitare l'Impresa alla sottoscrizione di una convenzione mediante la quale le parti convengono di cooperare per risolvere in via amichevole una controversia tramite l'assistenza degli avvocati. A seguito dell'attività di negoziazione vera e propria, può seguire un accordo che, se sottoscritto dalle parti e dagli avvocati che le assistono, diviene vincolante circa gli obblighi in esso previsti e permette la soluzione della controversia.

-Mediazione per la conciliazione delle controversie: In caso di controversia in materia di risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria o in materia di contratti assicurativi, bancari o finanziari, qualora s'intenda intraprendere un'azione giudiziale, dovrà essere previamente esperita la procedura prevista dal D.Lgs. n. 28/2010 e successive modificazioni ed integrazioni. La mediazione non è obbligatoria negli altri casi e per le controversie relative al risarcimento dei danni derivanti dalla circolazione dei veicoli. Tale procedimento si svolge presso un organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, il cui elenco nonché il procedimento sono consultabili sul sito www.giustizia.it. La mediazione si introduce con una domanda all'organismo nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia contenente l'indicazione dell'organismo investito, delle parti, dell'oggetto della pretesa e delle relative ragioni.

Le parti devono partecipare alla procedura di mediazione, già dal primo incontro, con l'assistenza di un avvocato.

-Commissione di Garanzia (solo per Italiana Assicurazioni): Nella continua attenzione verso i propri Clienti, Italiana Assicurazioni mette a disposizione un organismo indipendente, la "Commissione di Garanzia dell'Assicurato" con sede in Via dell'Arcivescovado 1, 10121 Torino e-mail commissione.garanziaassicurato@italiana.it. La Commissione, composta da tre personalità di riconosciuto prestigio, ha lo scopo di tutelare il rispetto dei diritti spettanti agli Assicurati nei confronti di Italiana Assicurazioni in base ai contratti stipulati. La Commissione esamina gratuitamente i ricorsi e la decisione non è vincolante per l'Assicurato. Se da questi accettata, è invece vincolante per Italiana Assicurazioni. Possono rivolgersi alla Commissione gli Assicurati persone fisiche, le associazioni nonché le società di persone e di capitali, che abbiano stipulato un contratto assicurativo con Italiana Assicurazioni, con esclusione di quelli riguardanti i Rami Credito e Cauzioni.

Per un completo esame dei casi in cui è possibile ricorrere alla Commissione si consiglia di consultare il Regolamento sul sito www.litaliana.it