

Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

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.

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare per iscritto all'impresa:

- i reclami relativi al rapporto contrattuale, alla gestione dei sinistri e, in generale, ai prodotti ed ai servizi offerti dall'impresa;
- i reclami riguardanti i comportamenti dell'intermediario e dei dipendenti e collaboratori di cui si avvale, compresi gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI che eventualmente collaborano con l'intermediario stesso nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione di cui all'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

Il reclamo può essere inoltrato al Servizio Reclami della Compagnia dell'intermediario emittente il contratto (vedi tabella reclami), avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente; numero della polizza e nominativo del contraente; numero e data del sinistro a cui si fa riferimento; indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; breve descrizione del motivo di lamentela; ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Il reclamo eventualmente inoltrato all'intermediario è da quest'ultimo trasmesso all'impresa per la gestione ed il riscontro al reclamante.

Il Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, salva - nel caso dei reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario, come sopra definiti - l'applicazione dell'ulteriore termine di 15 giorni, al fine di ottenere le integrazioni istruttorie dall'intermediario stesso.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta o non abbia ricevuto riscontro nel termine massimo di cui sopra, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, a mezzo posta (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma) o fax (06.42.133.745 o 06.42.133.353), allegando copia del reclamo presentato all'intermediario e dell'eventuale riscontro. Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito www.ivass.it al link "Come presentare un reclamo", oppure la Consob, secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi.

Maggiori informazioni in merito sono disponibili sul sito della Compagnia dell'intermediario emittente selezionato, nella sezione "Reclami".

Tabella gestione reclami

COMPAGNIA DI ASSICURAZIONIE	SEDE LEGALE	E-MAIL
GENERALI ITALIA SPA	Via Marocchesa, 14 - 31021 Mogliano Veneto (TV)	reclami.it@generali.com
AXA ASSICURAZIONI SPA	Corso Como 17 - 20154 Milano (MI)	reclami.danni@axa.it; reclamiivassamad@legalmail.it
TUA ASSICURAZIONI SPA	Via Benigno Crespi, 19 - 20159 Milano (MI)	reclami@tuaassicurazioni.it
BENE ASSICURAZIONI SPA	Via dei Valtorta, 48 - 20127 Milano (MI)	reclami@bene.it
UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI SPA	P.zza San Carlo, 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino (TO)	reclami@ucaspa.com; reclamiuca@legalmail.it
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	Via Enrico Fermi 9/B - 37135 Verona (VR)	servizio.clienti@pec.das.it
ADRIATIC ASSICURAZIONI	Corso Italia 31 - 34122 Trieste (TS)	reclami@adriatic- assicurazioni.it
ALLIANZ DIRECT SPA	Piazza Tre Torri, 3 - 20145 Milano (MI)	
EUROP ASSISTANCE SPA	Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI)	reclami@pec.europassistance.it
FIT SRL SOCIETA' BENEFIT	Via Silvio Pellico, 5 - 20831 Seregno (MB)	fitsrlbenefit@legalmail.it
INTER PARTNER ASSISTANCE SA	Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma (RM)	servizio.clienti@ip- assistance.com

Il contraente ha la facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi delle singole compagnie.