

Procedure e Reclami

Informazioni 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;
- b. facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare, ai recapiti sotto indicati e seguendo le e modalità descritte, all'intermediario o all'impresa preponente, eventuali reclami aventi ad oggetto:
- il rapporto contrattuale, la gestione dei sinistri e, in generale, i prodotti ed ai servizi offerti dall'impresa;
 - i comportamenti dell'intermediario, 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.

Recapiti delle imprese preponenti

Gli eventuali reclami dovranno essere inoltrati per *iscritto*, utilizzando uno degli strumenti di seguito elencati: raccomandata, fax o email. I reclami devono essere diretti alla Compagnia interessata e inviati ai recapiti di seguito segnalati:

Compagnia	Ufficio competente alla gestione dei reclami
ITAS Mutua s.p.a.	Servizio Reclami : Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38123 Trento - Fax: 0461891840 – Email: reclami@gruppoitas.it
Helvetia compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A.	Ufficio Reclami: Via G.B. Cassinis, 21 – 20139 Milano - Fax: 025351929 – Email: reclami@helvetia.it
Axa Assicurazioni S.p.a.	Ufficio Reclami : Corso Como, 17 – 20154 Milano Fax: 0243448103 – Email: reclami@axa.it
Uniqa Assicurazioni s.p.a	Gestione reclami : Via Carnia, 26 – 20132 Milano - Fax: 0228189677 – Email: reclami@uniqagroup.it
Genialloyd s.p.a.	Ufficio Gestione Reclami: Piazza tre Torri, 3 – 20145 Milano (MI) Fax: 0294340088; email: clienti@genialloyd.it
Tua Assicurazioni s.p.a.	Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa: Lungoadige Cangrande, 16 – 37126 Verona -Fax: 022773470 – Email: reclami@tuaassicurazioni.it
Amissima Assicurazioni s.p.a	Ufficio Reclami : Viale Certosa, 222 – 20156 Milano (MI) tel: 0230762509; fax: 0245402417; Email: reclami@amissima.it
CF Assicurazioni s.p.a	Gestione Reclami: Via Paolo di Dono, 73 – 00142 Roma (RM); tel. 0651294626; Fax: 0651294660 – Email: reclami@cfassicurazioni.com ; reclamifassicurazioni@pec.it
Europ Assistance	Ufficio Reclami : Piazza Trento, 8 – 20135 Milano; tel. 0258384267; Fax: 0258477128; Email: ufficio.reclami@europassistance.it – Pec: reclami@pec.europassistance.it

UCA Assicurazioni spese legali s.p.a.	Ufficio Relazioni con la clientela: Servizio Reclami – via San Francesco da Paola, 22 – 10123 Torino; Tel: 0115627373, 0110920601; Fax: 01119835740; Email: reclami@ucaspa.com
Filo Diretto	Servizio Reclami : Via Paracelso, 14 – 20864 Agrate Brianza (MB) Fax: 0396892199 – Email: reclami@filodiretto.it – Pec: reclamifilodiretto@legalmail.it
RBM Assicurazioni Salute	Servizio Clienti: Via Enrico Forlanini, 24 – 31022 Borgo Verde, Preganziol (TV) Te. 04221745111; Fax: 0422062909; Email: reclami@rbmsalute.it
Nobis Compagnia di assicurazioni s.p.a	Ufficio Reclami: Via Paracelso, 14 – 20864 Agrate Brianza (BM); tel. 0396056804; fax: 0396892199; Email: reclami@nobis.it
Assicuratrice Milanese s.p.a	Ufficio Reclami: Corso Libertà, 53 – 41018 San Cesario sul Panario (MO) Fax: 0598672387 – Email: servizio.reclami@assicuratricemilanese.it
Inter Partner Assistance S.A.	Servizio clienti: Casella Postale 20132 Via Eroi di Cefalonia - 00128 Spinaceto (RM) Fax: 064815811 – Email: servizio.clienti@ip-assistance.com ;
Italiana Assicurazioni	Servizio "Benvenuti in Italiana" – Italiana Assicurazioni, via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano, Numero Verde 800 10 13 13 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20), fax 02 39717001, e-mail: benvenutitaliana@italiana.it .

Le imprese di assicurazione riportano sul proprio sito internet ogni informazione utile relativa alla presentazione e gestione dei reclami.

Recapiti per l'invio del reclamo all'intermediario

I reclami relativi al comportamento dell'intermediario (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) possono essere inoltrati anche presso l'Agenzia con le seguenti modalità:

- Scrivendo, a mezzo di lettera raccomandata, a: Bartolini e Mauri assicuratori s.r.l, via Lessolo, 19 – 10153 Torino
- Inviando un fax al numero: 0117410986
- Inviando una mail all'indirizzo posta elettronica: azienda@bartoliniemauri.com
- Inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica certificata: bartoliniemauri@pec.it

L'intermediario trasmette senza, ritardo, alle imprese preponenti interessate (come dettagliatamente sopra elencate) i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante. È garantito in ogni caso il contraddittorio con l'intermediario interessato il quale è chiamato a partecipare attivamente alla fase istruttoria e può indicare nel reclamo la propria posizione in merito alla controversia.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS

Procedura per la presentazione dei reclami

Il reclamo può essere inoltrato 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 Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il termine indicato è sospeso per un massimo di 15 giorni nel caso di reclami riguardanti il comportamento degli intermediari. In questo caso infatti le imprese trasmettono il reclamo ricevuto all'intermediario invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo.

Qualora l'esponente, non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, a mezzo posta Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma o a mezzo fax (06.42.133.745 o 06.42.133.353) allegando copia del reclamo presentato all'intermediario, la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente e l'eventuale riscontro. Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito www.ivass.it al link "Come presentare un reclamo".

Procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221

Nell'ambito delle libere collaborazioni ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies come indicato dall'art. 10 quaterdecies, regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 capo III bis inserito dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016. A tal fine, è considerato collaboratore, ai sensi dell'articolo 10 quaterdecies comma 1, l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Ai sensi dell'art. 10 quaterdecies comma 2, il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'articolo 10 septies che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore: a) garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso; b) comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di: I) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 undecies; II) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1; III) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 10 quaterdecies, nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'articolo 10 ter, il contraddittorio di cui comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

d. In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fermo restando il diritto di interessare della questione l'Autorità Giudiziaria o l'IVASS, con le modalità sopra indicate, il reclamante potrà scegliere (e in alcuni casi sarà necessario scegliere), di

avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente (es. mediazione, negoziazione assistita, conciliazione paritetica, ricorso all'arbitrato).

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile attivare la procedura stragiudiziale c.d. FIN-NET. Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione europea: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante. Per maggiori informazioni sulla procedura FIN-NET è possibile collegarsi al seguente indirizzo: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finnet-guide/italy-light_it.pdf

Luogo e Data

Torino 11/12/2018

Responsabile dell'attività di intermediazione


ALBERTO LEANDRO MAURI