

**COMUNICAZIONE INFORMATIVA SUGLI OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO
CUI GLI INTERMEDIARI SONO TENUTI NEI CONFRONTI DEI CONTRAENTI**

(Questa comunicazione informativa deve essere consegnata al Contraente, in occasione del primo contatto, dall'intermediario o dall'addetto all'attività di intermediazione che opera all'interno dei locali dell'intermediario iscritto al registro)

Ai sensi delle disposizioni del d. lgs. n. 209/2005 (Codice delle assicurazioni private) e del regolamento ISVAP n. 5/2006 in tema di norme di comportamento che devono essere osservate nell'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa, gli intermediari:

a) **prima della sottoscrizione** della proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto, nonché in caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo che comporti tali modifiche, **consegnano al contraente copia del documento** (Allegato n. 7B del regolamento IVASS ex ISVAP) che contiene notizie sull'intermediario stesso, sulle potenziali situazioni di conflitto di interessi e sulle forme di tutela del contraente;

b) prima della sottoscrizione della proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto, **illustrano al contraente** - in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile - **gli elementi essenziali del contratto** con particolare riguardo alle caratteristiche, alla durata, ai costi, ai limiti di copertura, agli eventuali rischi finanziari connessi alla sua sottoscrizione ed ad ogni altro elemento utile a fornire un'informativa completa e corretta;

c) **sono tenuti a proporre o consigliare contratti adeguati alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente**, nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla sua propensione al rischio; a tal fine acquisiscono dal contraente stesso ogni informazione che ritengono utile;

d) **informano il contraente** della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di individuare il contratto più adeguato alle sue esigenze; nel caso di volontà espressa dal contraente di acquisire comunque un contratto assicurativo ritenuto dall'intermediario non adeguato, lo informano per iscritto dei motivi dell'inadeguatezza;

e) **consegnano al contraente copia della documentazione precontrattuale e contrattuale** prevista dalle vigenti disposizioni, **copia del contratto stipulato e di ogni altro atto o documento da esso sottoscritto**;

f) possono ricevere dal contraente, a titolo di versamento dei premi assicurativi, i seguenti **mezzi di pagamento**:

1. **assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità**, intestati o girati all'impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
2. **ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale**, sistemi di pagamento elettronico, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;
3. **denaro contante, con il limite di importo pari o superiore a € 3.000,00 per ciascuna transazione, esclusivamente** per i contratti di assicurazione contro i danni del ramo **responsabilità civile auto** e relative garanzie accessorie (se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto) , nonché per i contratti degli **altri rami danni con l'ulteriore limite di € . 750,00 annui per ciascun contratto**.

ASSILIFE S.a.s. di Pezzimenti Natale & c. – via A. Manzoni 32 – 20900 MONZA MB

Data ultimo aggiornamento dei dati contenuti nella informativa precontrattuale 26/11/2016

INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DEL CONTRATTO

Ai sensi della vigente normativa, l'intermediario assicurativo ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento che contiene notizie sull'intermediario stesso, su potenziali situazioni di conflitto di interessi e sugli strumenti di tutela del contraente. L'inosservanza dell'obbligo di consegna è punita con sanzioni amministrative pecuniarie e disciplinari.

PARTE I - Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il Contraente

Intermediario iscritto al Registro:

cognome e nome	Pezzimenti Natale Carmelo	Tali estremi possono essere controllati on-line nel sito www.ivass.it registro unico degli intermediari assicurativi Autorità competente alla vigilanza sulla attività svolta IVASS Via Del Quirinale,21 00187 ROMA
n° iscrizione al RUI	A000140117	
data di iscrizione	26 Marzo 2007	
sezione	A – AGENTI	
veste in cui opera	Responsabile attività di intermediazione	
Recapito telefonico	039 325500 –	
Indirizzo e-mail	natale.pezzimenti@assilife.it	
Indirizzo Pec	natale.pezzimenti@pec.it	

L'attività di intermediazione assicurativa viene svolta per conto di:

ragione sociale	Assilife S.a.s. di Pezzimenti Natale & c.	Tali estremi possono essere controllati on-line nel sito www.ivass.it registro unico degli intermediari assicurativi Autorità competente alla vigilanza sulla attività svolta IVASS Via Del Quirinale,21 00187 ROMA
n° iscrizione al RUI	A000132567	
data di iscrizione	01 giugno 2007	
sezione	A – AGENTI	
Responsabile attività	Pezzimenti Natale Carmelo n° iscr.A000140117	
sede legale	MONZA MB Via A. Manzoni 32	
veste in cui opera	Agenzia Plurimandatara	
Recapito telefonico	039 325500	
Fax	039 330.98.218	
Indirizzo e-mail	info@assilife.com	
Legal mail	assilife@pec.it	
Sito internet	www.assilife.com	

Imprese per la quale è svolta l'attività

HELVETIA Compagnia Svizzera d' Assicurazioni SA - Via G.B. Cassinis 21 - 20139 MILANO
HELVETIA Vita S.p.A. - Via G.B. Cassinis 21 - 20139 MILANO
EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. -Piazza Trento 8 - 20135 MILANO
ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCES.A Sede Second. Rappres. Generale Italia - P.zza Lodi 3 - 20137 MILANO
ARAG S.E. Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia – Viale del Commercio 59 - 37135 VERONA
ERV–Europäische Reiseversicherung AG Rappresentanza Generale per l'Italia - via G. Washington 70 - 20146 MILANO
FILO DIRETTO Assicurazioni S.p.A. – Via Paracelso 14 - 20041 AGRATE BRIANZA (MB)
GENIAL PLUS – Div.Commerciale Geniallyod S.p.A. - Viale Monza 2 - 20127 MILANO
ERV – SEGURO DE VIAJE -Europäische Reiseversicherung AG Sucursal en Espana – Avda. De la Vega , 24 -MADRID

Autorità competente alla vigilanza sull'attività svolta:

**IVASS – Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni
Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA**

PARTE II - Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi

- a) **Assilife S.a.s. di Pezzimenti Natale & c.** e le persone riportate alla prima pagina della presente informativa **NON detengono** una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione.
- b) **Nessuna impresa di assicurazione** o impresa controllante un'impresa di assicurazione è detentrica di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della **Assilife S.a.s. di Pezzimenti Natale & c.**
- c) Riguardo al contratto proposto, **Assilife S.a.s. di Pezzimenti Natale & c.** è tenuta a proporre esclusivamente contratti delle imprese di assicurazioni indicate nella prima pagina della presente informativa.

PARTE III - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

- a) Ai sensi dell'art.117 comma 3 bis del d.lgs.7 settembre 2005, n.209 e del Regolamento ISVAP n°5/2006 è stata stipulata dall'intermediario fidejussione bancaria idonea a garantire una capacità finanziaria pari al 4 per cento dei premi incassati con un minimo di 15.000,00 euro.
- b) L'attività di intermediazione è garantita da una polizza 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.

SEZIONE RECLAMI COMPAGNIE INTERMEDIARI

Il contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria, di inoltrare per iscritto all'intermediario o all'impresa. Le informazioni sulle modalità di inoltro del reclamo alla impresa sono riportate sulle note informative dei singoli contratti assicurativi, mentre le informazioni circa la presentazione del reclamo all'intermediario sono indicate in allegato al presente documento.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa entro il termine di legge, può rivolgersi all' IVASS, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato.

Il contraente potrà presentare all'IVASS anche:

- i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere;
- i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. n. 206/2005 Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV-bis relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

MODALITA' RECLAMO PER OGNI COMPAGNIA MANDANTE - MODALITA' SPECIFICHE

Reclami Compagnie Gruppo HELVETIA – Modalità di presentazione e gestione

A) I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella PARTE I – Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso **l'Ufficio Reclami del Gruppo Helvetia, via Cassinis 21 20139 Milano, Fax 02 5351794 – Email: reclami@helvetia.it.**

B) L'impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nella Sez. A del Registro Unico Intermediari (Intermediario principale) o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario principale, il quale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni; nel riscontro l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario principale, ovvero della sua mancata risposta.

C) In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa tra intermediari ai sensi dell'art. 22 del DL n- 179/2012 e smi, i reclami aventi ad oggetto il comportamento all'intermediario che entra in contatto con il cliente e non ha rapporti con l'impresa, vengono gestiti comunque dalla stessa.

Nella fase istruttoria viene garantito il contraddittorio con l'intermediario che non ha rapporto diretto con l'impresa.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni.

Reclami Compagnia ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Servizio Reclami, Viale del Commercio 59, 37135 – Verona VR, Fax: +39 045.8290499 - Indirizzo di posta elettronica: servizio.reclami@arag.it.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni o di 60 (sessanta) giorni, (nel caso di esigenze istruttorie per reclami afferenti il comportamento dell'intermediario), potrà rivolgersi all':

IVASS-Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore, (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'impresa), o **Servizio Vigilanza Intermediari** (se il reclamo è riferibile al comportamento

ASSILIFE S.a.s. di Pezzimenti Natale & c. – via A. Manzoni 32 – 20900 MONZA MB

Data ultimo aggiornamento dei dati contenuti nella informativa precontrattuale 26/11/2016

dell'Agente), **Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma (www.ivass.it)**, corredando l'esposto con copia del reclamo eventualmente già inoltrato alla Società ed il relativo riscontro.

I reclami indirizzati all'IVASS devono contenere:

- a)** nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b)** individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c)** breve descrizione del motivo di lamentela;
- d)** copia del reclamo presentato alla Società e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e)** ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami sono riportate anche sul sito internet della Società www.arag.it.

Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore – Come presentare un reclamo". Il modulo è scaricabile anche dal sito www.arag.it, accedendo alla sezione "Contatti – reclami".

Si ricorda che in tutti i casi di vertenze resta salva la facoltà degli aventi diritto di adire **l'Autorità Giudiziaria**.

Prima di adire l'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile e in alcuni casi necessario, procedere mediante **sistemi alternativi di risoluzione delle vertenze**, quali:

-la **Mediazione** (Decreto Legislativo n. 28 del 04.03.2010 e successive modifiche) che può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it

e/o

-la **Negoziazione assistita** (Legge n.162 del 10.11.2014) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Società.

In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito nella Legge n. 221/2012, il Contraente/l'Assicurato potrà presentare reclamo per iscritto ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 3 del Regolamento ISVAP n.24/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra indicati.

Reclami Compagnia EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

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

- I reclami relativi al comportamento dell'intermediario, direttamente all'intermediario stesso oppure ad **Europ Assistance Italia S.p.A.** Ufficio Reclami - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - e.mail reclami.agenti@europassistance.it ;
- Il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di **Europ Assistance Italia S.p.A.** entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio di Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma - allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa;
- I reclami concernenti il rapporto assicurativo (ad esempio: gestione e liquidazione sinistro, copertura assicurativa), ad **Europ Assistance Italia S.p.A.** Ufficio Reclami - Piazza Trento, 8 - . fax 02-58477128 -e.mail ufficio.reclami@europassistance.it.

Il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di **Europ Assistance Italia S.p.A.** entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma - allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa.

Reclami Compagnia Europäische Reiseversicherung AG – ERV ITALIA

Gestione dei reclami relativi a comportamenti degli Intermediari iscritti nella sezione A

L'impresa di assicurazione è responsabile della gestione dei reclami presentati dai reclamanti in riferimento ai comportamenti tenuti dagli Intermediari iscritti nella sezione A del RUI, inclusi i loro dipendenti e collaboratori (Intermediari iscritti nella sezione E del RUI o Intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni) secondo quanto previsto dal Reg 24/2008 modificato dal provvedimento 46 del maggio 2016.

- Reclamo ricevuto da Intermediario: l'Intermediario istruisce la pratica raccogliendo tutta la documentazione e le info necessarie per la gestione della contestazione. Entro max 15 giorni, invia la pratica con le proprie osservazioni all' UGR (Ufficio Gestione Reclami) di ERV, comunicando al reclamante l'avvenuto passaggio all'impresa per competenza.
- Reclamo ricevuto dall'impresa: se il Reclamante ha inviato il reclamo a ERV, questa avvia la fase istruttoria e contestualmente chiede riscontro all'Intermediario A che entro 15 giorni fornirà info e osservazioni necessarie. Successivamente l'impresa darà riscontro al Reclamante entro i termini previsti dal Regolamento (45gg dal ricevimento).

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

- I reclami relativi al comportamento dell'intermediario, direttamente all'intermediario stesso presso i recapiti indicati nella PARTE I – Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.
oppure
- I reclami concernenti il rapporto assicurativo (ad esempio: gestione e liquidazione sinistro, copertura assicurativa), **ERV ITALIA Europäische Reiseversicherung AG** Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio UGR (ufficio Gestione Reclami) – via G. Washington, 70 - 20146 MILANO (MI) - reclami@erv-italia.it PEC erv-italia@legalmail.it FAX 02/76416862 Web form contatti – Reclami <https://www.erv-italia.it/contatti-reclami>

Il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di **ERV ITALIA Europäische Reiseversicherung AG** entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS,

ASSILIFE S.a.s. di Pezzimenti Natale & c. – via A. Manzoni 32 – 20900 MONZA MB

Data ultimo aggiornamento dei dati contenuti nella informativa precontrattuale 26/11/2016

Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma - allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa.

Reclami Compagnia Filo diretto Assicurazioni S.p.A.

Gestione dei reclami relativi a comportamenti degli Intermediari iscritti nella sezione A

L'impresa di assicurazione è responsabile della gestione dei reclami presentati dai reclamanti in riferimento ai comportamenti tenuti dagli Intermediari iscritti nella sezione A del RUI, inclusi i loro dipendenti e collaboratori (Intermediari iscritti nella sezione E del RUI o Intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni) secondo quanto previsto dal Reg 24/2008 modificato dal provvedimento 46 del maggio 2016.

- Reclamo ricevuto da Intermediario: l'Intermediario istruisce la pratica raccogliendo tutta la documentazione e le info necessarie per la gestione della contestazione. Entro max 15 giorni, invia la pratica con le proprie osservazioni all' Servizio Reclami di **Filo diretto Assicurazioni SpA**, comunicando al reclamante l'avvenuto passaggio all'impresa per competenza.
- Reclamo ricevuto dall'impresa: se il Reclamante ha inviato il reclamo a **Filo diretto Assicurazioni SpA**, questa avvia la fase istruttoria e contestualmente chiede riscontro all'Intermediario A che entro 15 giorni fornirà info e osservazioni necessarie. Successivamente l'impresa darà riscontro al Reclamante entro i termini previsti dal Regolamento (45gg dal ricevimento).

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

- I reclami relativi al comportamento dell'intermediario, direttamente all'intermediario stesso presso i recapiti indicati nella PARTE I – Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.
oppure
- I reclami concernenti il rapporto assicurativo (ad esempio: gestione e liquidazione sinistro, copertura assicurativa), **Filo diretto Assicurazioni S.p.A.** - Servizio Reclami – via Paracelso, 14/3 20864 Agrate Brianza (MB) - FAX 039/6892199 e.mail reclami@filodiretto.it.

Il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di **Filo diretto Assicurazioni S.p.A.** entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma - allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa.

Reclami Compagnia ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE S.A

Gestione dei reclami relativi a comportamenti degli Intermediari iscritti nella sezione A

L'impresa di assicurazione è responsabile della gestione dei reclami presentati dai reclamanti in riferimento ai comportamenti tenuti dagli Intermediari iscritti nella sezione A del RUI, inclusi i loro dipendenti e collaboratori (Intermediari iscritti nella sezione E del RUI o Intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni) secondo quanto previsto dal Reg 24/2008 modificato dal provvedimento 46 del maggio 2016.

- Reclamo ricevuto da Intermediario: l'Intermediario istruisce la pratica raccogliendo tutta la documentazione e le info necessarie per la gestione della contestazione. Entro max 15 giorni, invia la pratica con le proprie osservazioni all' Servizio Reclami di **Allianz Global Assistance S.A.**, comunicando al reclamante l'avvenuto passaggio all'impresa per competenza.
- Reclamo ricevuto dall'impresa: se il Reclamante ha inviato il reclamo a **Allianz Global Assistance S.A.**, questa avvia la fase istruttoria e contestualmente chiede riscontro all'Intermediario A che entro 15 giorni fornirà info e osservazioni necessarie. Successivamente l'impresa darà riscontro al Reclamante entro i termini previsti dal Regolamento (45gg dal ricevimento).

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

- I reclami relativi al comportamento dell'intermediario, direttamente all'intermediario stesso presso i recapiti indicati nella PARTE I – Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.
oppure
- I reclami concernenti il rapporto assicurativo (ad esempio: gestione e liquidazione sinistro, copertura assicurativa), **Allianz Global Assistance S.A.** - Servizio Reclami – P.zza Lodi,3 - 20137 MILANO - e.mail quality@allianz.com

Il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di **Allianz Global Assistance S.A.** entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma - allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa.

Reclami Compagnia GENIAL Più Genialloyd S.p.A.

Ricordiamo ai nostri Clienti che un reclamo non è una richiesta di assistenza, per la quale Vi preghiamo di rivolgerVi al Vostro Intermediario di fiducia.

Per una corretta e sollecita gestione dei reclami è necessario che questi siano trasmessi nei modi ed ai recapiti sotto indicati. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Eventuali reclami devono essere inviati tramite:

la compilazione del form in questa pagina www.genialloyd.it oppure

per iscritto all'indirizzo **Genialloyd Ufficio Gestione Reclami**, Viale Monza 2, 20127 - Milano (MI)

oppure

via fax al numero 02/94340088

Inoltre sul sito della Compagnia è possibile visionare il **rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami**.

<http://www.genialloyd.it/GifeWeb/come-fare-per/inoltrare-reclamo.html>

Reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori

Genialloyd S.p.A. gestirà i reclami che si riferiscono ai comportamenti degli Agenti Genialpiù di cui si avvale per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei loro dipendenti e collaboratori, entro il termine massimo di 45 giorni. Tale termine potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

Sistemi Alternativi di Risoluzione Controversie

Qualora l'esponente non sia soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assistenza di riscontro entro 45 giorni, potrà rivolgersi all'**IVASS**, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (RM), corredando l'esposta della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Per la presentazione di reclami ad IVASS occorre utilizzare l'apposito modello reperibile sul sito di IVASS, alla sezione "**Per il Consumatore - Come presentare un reclamo**".

http://www.ivass.it/ivass/impreses.jsp/PageGenerica.jsp?numObj=191573&nomeSezione=PER_IL_CONSUMATORE

Per controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità è competente esclusivamente l'Autorità Giudiziaria. Prima di adire all'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile, e in alcuni casi necessario, cercare un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

Mediazione (L. 9/8/2013, n.98): può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero di Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it.

Negoziazione assistita (L. 10/11/2014, n.162): può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.

Conciliazione paritetica: le controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00, nei casi di diniego di offerta o di mancata accettazione dell'offerta di risarcimento se non a titolo di acconto, possono essere trattate mediante la Conciliazione paritetica che nasce da un accordo tra ANIA e alcune Associazioni di Consumatori. Per accedere alla procedura il consumatore può rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità dettagliate all'interno dei siti www.ivass.it alla Sezione "Per il Consumatore" e www.ania.it alla Sezione "Consumatori".

Ricorso all'Arbitrato: se presente in polizza la garanzia Tutela Legale, in caso di disaccordo tra l'Assicurato e Genialloyd in merito alla gestione del sinistro, la decisione può essere demandata ad un arbitro. La designazione dell'arbitro avverrà di comune accordo tra le parti o, in mancanza di accordo, sarà designato dal Presidente del Tribunale competente a conoscere la controversia.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FIN-NET, mediante accesso al **seguito sito internet** <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>