



ASSISTANCE

Presentazione dei reclami

CONTATTI INTER PARTNER ASSISTANCE SA PER PORGERE RECLAMO:

Servizio Reclami

Inter Partner Assistance S.A. *Member of AXA Assistance Group*

Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni
Rappresentanza Generale per l'Italia
Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - Tel.06/42118.1

- Fax +39 06 4815811
- Email servizio.clienti@ip-assistance.com

L'impresa deve inviare una risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

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, potrà rivolgersi ad **IVASS- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela degli Utenti, 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.

Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it, nella homepage, alla sezione "Guida ai reclami", "Come presentare un reclamo".

Tale modello è scaricabile anche dal link:

http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf

Si ricorda che in tutti i casi di controversie con la Società 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 controversie**, quali:

- la **Mediazione** (Decreto Legislativo n. 28.04.2010 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 10.11.2014 n. 162) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Società.

Si precisa inoltre che in caso di conflitto di interesse o di disaccordo in merito alla gestione dei sinistri la Società e l'Assicurato, come previsto dal contratto, possono anche demandare la decisione ad un arbitro, che provvede secondo equità.

Qualora la legislazione applicabile al contratto scelta tra le parti sia diversa da quella italiana, l'Organo incaricato di esaminare i reclami del Cliente sarà quello eventualmente previsto dalla legislazione prescelta ed in tal caso l'IVASS si impegnerà a facilitare le comunicazioni tra l'Autorità competente ed il Contraente stesso.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere, controversie tra un contraente consumatore di uno Stato membro e un'impresa con sede legale in un altro Stato membro, il reclamante avente domicilio in Italia può presentare reclamo:

- all'IVASS, che lo inoltra al sistema/organo estero di settore competente per la risoluzione delle controversie in via stragiudiziale, dandone notizia al reclamante e comunicandogli poi la risposta;
- direttamente al sistema/organo estero competente dello Stato membro o aderente allo SEE (Spazio Economico Europeo) sede dell'impresa assicuratrice stipulante (sistema individuabile tramite il sito <http://www.ec.europa.eu/fin-net>), richiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET, rete di cooperazione fra organismi nazionali.

Regolamento Isvap n° 24/08 del 19 maggio 2008 modificato ai sensi del Prov. n.30 del 24.3.2015