



ASSICURAZIONI

Presentazione dei reclami

Reclami Assicurativi: Contatti per i Clienti AXA

Reclami Assicurativi

I clienti AXA Assicurazioni e AXA Interlife non soddisfatti dei contratti o servizi forniti dall'Impresa di assicurazione, nonché dei comportamenti dei propri agenti e/o produttori diretti, nonché dei dipendenti collaboratori di questi ultimi, con cui entrano in contatto, possono comunicare i loro reclami per iscritto (posta, fax, email/PEC) all'**Ufficio Gestione Reclami** secondo le seguenti modalità:

- mail: reclami@axa.it
- pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
- fax: +39 02 43448103
- posta: **AXA Assicurazioni S.p.A**

c.a Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 - 20154 Milano

Avendo cura di indicare i seguenti dati:

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

Sarà cura della Compagnia fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per eventuali reclami aventi ad oggetto il comportamento di un Agente piuttosto che di un collaboratore/dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un periodo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con l'intermediario di cui sopra e consentire allo stesso di effettuare le necessarie integrazioni istruttorie e di esprimere le proprie posizioni relativamente all'oggetto del reclamo così come previsto dalla normativa vigente.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta verrà fornita una chiara spiegazione della posizione assunta sia dalla Compagnia che dall'Agente interessato in relazione al reclamo stesso ovvero della sua mancata risposta.

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS– Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax: 06-42.133.745 - 06.42.133.353 o via PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it) fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito www.ivass.it/come-presentare-un-reclamo avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere compiutamente le relative circostanze.

Inoltre il reclamante può ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale quali:

- Conciliazione Paritetica
- Negoziazione Assistita
- Mediazione
- Arbitrato Irrituale

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli Intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all'IVASS, secondo le modalità sopra indicate.

I reclami relativi ad aspetti di trasparenza informativa dei *prodotti unit e index linked* o delle operazioni di *capitalizzazione*, devono essere inviati alla CONSOB Divisione Tutela del Consumatore Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma.

Reclami Previdenza Complementare

I clienti di *forme pensionistiche complementari* di AXA Assicurazioni (es. Fondo Pensione Aperto AXA e AXA Progetto Pensione Più) che intendono comunicare presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento della forma pensionistica complementare a cui aderiscono, possono comunicarci i loro reclami secondo le seguenti modalità:

mail: reclami@axa.it

pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it

fax: +39 02 43448103

posta: **AXA Assicurazioni S.p.A**

c.a Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 - 20154 Milano

avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;
- chiara indicazione della forma pensionistica oggetto del reclamo;
- numero della polizza e nominativo del soggetto aderente e dati identificativi del soggetto terzo (es. avvocato) che presenta reclamo per conto dell'aderente;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Sarà cura della Compagnia fornire riscontro entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Qualora poi il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP (Commissione di vigilanza sui fondi pensione), Via in Arcione, 71 – 00187 Roma (fax 06.69506.306; e- mail: protocollo@pec.covip.it), avendo cura di indicare i seguenti dati:

- chiara denominazione del fondo pensione interessato (denominazione, numero di iscrizione all'Albo dei fondi pensione);
- indicazione del soggetto che trasmette l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico);
- in caso di esposto presentato da un terzo, indicazione del soggetto per conto del quale è presentato l'esposto che trasmette l'esposto (nome, cognome,

indirizzo, recapito telefonico), firma del soggetto che ha dato l'incarico o copia dell'incarico conferito al terzo;

- l'oggetto dell'esposto (chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela e ragioni dell'insoddisfazione del riscontro al reclamo già inviato al fondo);
- copia del reclamo già trasmesso al fondo e dell'eventuale risposta ricevuta;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

E' comunque possibile scrivere direttamente alla COVIP in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al fondo.