Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Contratto di assicurazione della responsabilità professionale

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 degli intermediari o da negligenze, errori professionali e infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato gli intermediari deve rispondere a norma di legge.

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 24/2008)

Un "reclamo" è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al RUI, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto - oltre che all'impresa - all'intermediario a mezzo posta ovvero e - mail ai seguenti recapiti: **Servizio Reclami - Promeritum Melis Insurance Broker SRL, via Sardegna 41, Oristano 09170, e-mail reclami:reclami.promeritum@gruppomelis.com, P E C : promeritum@pec.it**
Il broker trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi. Il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto ovvero in assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni normativamente previsto per legge ha facoltà di presentare direttamente all'IVASS:

- i reclami già presentati direttamente all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di assenza di riscontro entro i termini di regolamento ovvero qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo;
- i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere (in questo caso è inoltre possibile presentare reclamo direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET; il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm);
- i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis del decreto legislativo 206/2005 (Codice del consumo) 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.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito "IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma" oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it

Tali reclami dovranno essere completi di:

- 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 di lamentela;
- copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo:

https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf.
Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- la conciliazione paritetica: in caso di controversia relativa ad un sinistro r.c. auto con risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA);
- la mediazione civile disciplinata dal d. lgs. 28/2010;
- la negoziazione assistita da uno o più avvocati ai sensi del d.l. 132/2014;
- l'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. c.p.c., nel caso la competenza arbitrale sia prevista da una o più clausole del contratto di assicurazione.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del DL 179/2012, i reclami sono gestiti dall'intermediario che ha il rapporto diretto con l'Impresa di assicurazione, la quale ultima provvederà a comunicare l'esito del reclamo stesso.
Il contraente ha la possibilità di rivolgersi al Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione, istituito presso la Consap, Via Yser 14, 00198 Roma, telefono 06/857961 E-mail: segreteria.fgs@consap.it per chiedere, laddove ne esistano i presupposti ed il diritto a farlo, il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività d'intermediazione, che
non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso la polizza di cui al precedente punto.

RECAPITI RECLAMI DELLE IMPRESE

Groupama Assicurazioni Spa: Ufficio reclami - e-mail reclami@groupama.it, fax 06/80210979 - a mezzo raccomandata al seguente indirizzo - Groupama Assicurazioni S.p.A. - Reclami e Rapporti Enti Istituzionali - Viale Cesare Pavese 385 - 00144 Roma; per i reclami inerenti ai fondi pensione al fax al n. 06/80210177 o email all'indirizzo reclami-previdenzacomplementare@groupama.it e qualora 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);

AXA Assicurazioni Spa: Ufficio Gestione Reclamo - e-mail: reclami@axa.it, Pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it, fax 0243448103 a
mezzo raccomandata al seguente indirizzo AXA Assicurazioni Spa c.a. Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 – 20154 Milano;

Amissima Assicurazioni Spa: Ufficio Reclami - e-mail: reclami@amissima.it, a mezzo fax 02/45402417, a mezzo raccomandata al seguente indirizzo: Amissima Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami - Viale Certosa, 222 – 20156 Milano;

HDI Assicurazioni Spa: Ufficio Reclami - e-mail: reclami@pec.hdia.it - fax: 06/42103583 – a mezzo raccomandata al seguente indirizzo - HDI Assicurazioni Spa Reclami e Procedure speciali, Via Abruzzi 10, 00187 Roma;

TUA Assicurazioni Spa: Servizio Reclami - e- mail: reclami@tuaassicurazioni.it –pec: tuaassicurazioni@pec.it - fax:02/2773470 – a mezzo di raccomandata al seguente indirizzo:Tua Assicurazioni S.p.A. Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione – Società Cooperativa - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande n°16 – 37126 Verona (Italia);

UCA Spa: Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161, Palazzo Villa, 10123 Torino, Tel. 011/0920648- Fax. 011/19835740 – email: reclami@ucaspa.com – pec: reclamiuca@legalmail.it;

Inter Partner Assistance: Ufficio Reclami - mail: servizio.clienti@axa-assistance.com, fax: +39 06 4815811 ,casella postale: Inter Partner Assistance S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia – Servizio Clienti Casella Postale 20132 Via Eroi di Cefalonia 00128 Spinaceto - Roma;