

## Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

- a. L'attività di distribuzione 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;
- b. Il Contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o alle Imprese preponenti ai seguenti recapiti aziendali:

ASSILIFE DI PAINI LORENZO – VIA VINCENZO BELLINI 1-1A – 57023 - CECINA (LI) (Italia) FAX 0586/682799 –  
PEC: assilife@livornopec.it - E-MAIL: info@assilife.net

BENE ASSICURAZIONI SPA Società Benefit – VIA DEI VALTORTA 48 – 20127 – MILANO (ITALIA) – E-MAIL  
reclami@bene.it

METLIFE EUROPE D.A.C. – VIA A. VESALIO 6 - 00161 - ROMA (ITALIA) FAX 06/49216300 – PEC: mel-  
italia@legalmail.it – E-MAIL: reclami@metlife.it

TUA ASSICURAZIONI SPA – SERVIZIO RECLAMI – Maciachini Business Park – MAC 1 – VIA BENIGNO CRESPI  
19 – 20159 – MILANO (LI) - PEC: tuaassicurazioni@pec.it – E-MAIL: reclami@tuaassicurazioni.it

UNIPOLSAI ASSICURAZIONI SPA – VIA STALINGRADO 45 – 40128 – BOLOGNA (ITALIA) FAX 02/51815353 PEC:  
unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it

Sono da intendersi di pertinenza dell'intermediario i reclami afferenti all'osservanza delle regole di comportamento previste dall'art. 183 del CAP ed attualmente disciplinate agli articoli da 53 a 62 e Art. 66 del Regolamento IVASS n. 40/2018; l'intermediario risponde anche dei reclami aventi ad oggetto i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente; numero della polizza o nominativo del contraente; numero e data del sinistro al quale si fa riferimento; indicazioni del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.

La Società gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell' Impresa preponente nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Vigilanza Intermediari – via del Quirinale n° 21 – 00187 Roma – fax 06 42133 206 – PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS (www.ivass.it – sezione Per i Consumatori – Reclami – “Guida ai reclami”), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico, denominazione dell'impresa e dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito della Commissione Europea :<http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, l'intermediario collaborante, o suoi dipendenti/collaboratori, che riceve un reclamo lo trasmette con immediatezza all'intermediario principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.

Si ricorda che il reclamante oltre alle sopra illustrate modalità, potrà attivare: la procedura prevista dall'Accordo del 19 marzo 2012, tra ANIA e Associazioni dei consumatori sulla procedura per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri RCAuto tra imprese assicuratrici e consumatori, per le controversie inerenti alla gestione dei sinistri del ramo RCAuto la cui richiesta di risarcimento non supera i 15.000,00 €; la procedura di negoziazione assistita prevista dal D.L. 132/2014, convertito dalla L. 162/2014, secondo quanto previsto dall'art. 3 del suddetto Decreto per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli (RCA) e natanti (RC natanti); la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.Lgs 4 marzo 2010 n. 28, presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall'art. 16 del citato decreto per le controversie in materia degli altri rami ad esclusione dell'RCAuto.

c. Il contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa vigente.