

ITAS - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, eventuali disservizi riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri possono essere segnalati per iscritto ai seguenti recapiti:

Servizio Reclami - Gruppo ITAS Assicurazioni - Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38122 Trento, Italia; Fax: 0461 891 840 –; E-mail: reclami@gruppoitas.it

I reclami devono contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con recapito telefonico;
- b) numero della polizza e nominativo del contraente;
- c) numero dell'eventuale sinistro oggetto del reclamo;
- d) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- e) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- f) ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Il Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'**IVASS**, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma, fax 06.42133206, PEC: ivass@pec.ivass.it

Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito www.ivass.it alla sezione "Per i Consumatori" al link "Reclami".

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere, il reclamante avente il domicilio in Italia, può presentare reclamo all'IVASS, seguendo le indicazioni sopra descritte, o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET, accedendo al sito internet: <https://ec.europa.eu/info/fin-net>

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria è possibile avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie di seguito riportati.

Mediazione: interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98). La mediazione è obbligatoria, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nelle controversie in materia di contratti assicurativi, escluse quelle in materia di risarcimento dei danni da circolazione dei veicoli e dei natanti.

Negoziazione assistita: tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa. La negoziazione assistita è obbligatoria, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nelle controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti.

Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

Arbitrato: le Condizioni Generali di Assicurazione possono prevedere la facoltà di ricorso a procedure arbitrali, specificandone le modalità di promozione (in forza di quanto previsto dal titolo VIII, capo I, del Codice di Procedura Civile).

Conciliazione paritetica: è possibile ricorrere a tale procedura per i soli sinistri R.C. Auto in cui la richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000, e qualora ne sussistano i presupposti, rivolgendosi ad una delle Associazioni che hanno aderito all'accordo con ANIA istitutivo di tale procedura (www.ania.it – sezione Servizi/Procedura di conciliazione R.C. Auto).

Per la risoluzione delle controversie tra un contraente e l'impresa riguardo ai prodotti di investimento assicurativo è possibile rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la Consob. La presentazione del ricorso da parte dell'investitore avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it).

Maggiori informazioni in merito sono disponibili su www.gruppoitas.it, nella sezione "Reclami".

HELVETIA – Informazione sugli strumenti di tutela del contraente

Si precisa che:

- a) 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 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) è facoltà del contraente, ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'Impresa proponente (secondo le modalità evidenziate nel DIP aggiuntivo e riferite all'impresa proponente competente) e, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'Impresa entro il termine di legge, di rivolgersi, allegando documentazione relativa al reclamo trattato all'IVASS o la Consob, secondo quanto indicato nel DIP aggiuntivo.
- c) è facoltà del contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente ed indicati nel DIP aggiuntivo.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?	
All'impresa assicuratrice	Eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere presentati per iscritto alla Compagnia presso la funzione aziendale incaricata alla gestione degli stessi, utilizzando i seguenti recapiti: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA - Ufficio Reclami - Via G.B. Cassinis 21, 20139 Milano Fax 02 5351794 - Email: reclami@helvetia.it . Competono alla Compagnia anche i reclami che riguardano i soggetti coinvolti nel ciclo operativo della Compagnia stessa, compresi gli Agenti e relativi dipendenti o collaboratori. La Compagnia invia la relativa risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, prorogati fino a 60 giorni se il reclamo riguarda il comportamento dell'Agente (inclusi i dipendenti o collaboratori).
All'IVASS	In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, PEC: ivass@pec.ivass.it . Info su: www.ivass.it
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
Mediazione (facoltativa)	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98).
Negoziazione assistita	Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	<ul style="list-style-type: none">• Arbitrato (facoltativo): qualora dovesse sorgere un dissenso tra l'Assicurato e la Compagnia circa la determinazione dell'ammontare del danno. In tal caso, ai sensi di polizza, i periti, nominati da ciascuna delle Parti, si accordano di nominare un terzo perito, detto Arbitro, per addivenire ad una decisione.• Procedura FIN-NET: per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet http://www.ec.europa.eu/fin-net, chiedendo l'attivazione della Procedura.• Conciliazione Paritetica (facoltativo): per le controversie con richieste di risarcimento per danni a cose e/o persone fino a € 15.000. Per l'attivazione, consultare il sito www.helvetia.it <p>Tramite il sito della Compagnia (www.helvetia.it) è possibile acquisire in forma più dettagliata le informazioni riguardanti le modalità di attivazione dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.</p>