



Contraente	
------------	--

Informativa conforme al modello di cui al reg. IVASS 40/2018, all. 4

**INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO.**

**AVVERTENZA:** ai sensi della vigente normativa, il distributore ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento, che contiene notizie sul distributore medesimo, su potenziali situazioni di conflitto di interessi e sugli strumenti di tutela del contraente. L'inosservanza dell'obbligo di consegna è punita con le sanzioni previste dall'art. 324 del decreto legislativo n. 209/2005 Codice delle Assicurazioni Private ("Codice").

## **PARTE I - INTERMEDIARI**

### **Sezione I - Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente**

<b>A) Dati del soggetto che entra in contatto con il contraente</b>			
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>MAMBRINI RODOLFO</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)	Numero	A000190503	
	Sezione	A	
	Data	08/06/2007	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		responsabile dell'attività di distribuzione e legale rappresentante	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401		Fax: 0321623017 -0321390326
	E-mail: info@studiomambrini.com		P.e.c.: mambrini.rodolfo@pcert.postecert.it
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>CAVALLARI GIORGIA</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)	Numero	E000137111	
	Sezione	E	
	Data	16/04/2007	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno/esterno dei locali.	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401		Fax: 0321623017 -0321390326
	E-mail: giorgia@studiomambrini.com		
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>CANTON GIANLUCA</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)	Numero	E000559470	
	Sezione	E	
	Data	02/11/2016	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno/esterno dei locali.	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401		Fax: 0321623017 -0321390326
	E-mail: gianluca.canton@studiomambrini.com		
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	



<b>Contraente</b>	
-------------------	--

Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>DECLEVA STEFANIA</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)		Numero	E000513879
		Sezione	E
		Data	09/03/2015
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno/esterno dei locali.	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401		Fax: 0321623017 -0321390326
	E-mail: stefania@studiomambrini.com		
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>PRANDELLI KETI</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)		Numero	E000513879
		Sezione	E
		Data	16/10/2013
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno/esterno dei locali.	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401		Fax: 0321623017 -0321390326
	E-mail: stefania@studiomambrini.com		
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>BASSI ALESSANDRA</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)		Numero	E000119395
		Sezione	E
		Data	01/06/2007
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno	
Sede operativa/legale		Via Prina 23 -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321626389		
	E-mail: alessandrab40@gmail.com		
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>GIROTTO ALESSIA</b>	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401		Fax: 0321623017 -0321390326
	E-mail: alessia@studiomambrini.com		
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Nome cognome/ragione o denominazione sociale		<b>GRASSI SARA</b>	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		dipendente all'attività di intermediazione all'interno dei locali	
Sede operativa/legale		Via Marconi 12/F -28100 Novara	



<b>Contraente</b>	

Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401 E-mail: sara@studiomambrini.com	Fax: 0321623017 -0321390326
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Nome cognome/ragione o denominazione sociale	<b>SIMALDORE ILARIA</b>	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)	collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno dei locali	
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401 E-mail: ilaria@studiomambrini.com	Fax: 0321623017 -0321390326
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Nome cognome/ragione o denominazione sociale	<b>TAMBE' TATIANA</b>	
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)	collaboratore addetto all'attività di intermediazione all'interno dei locali	
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401 E-mail: tatiana@studiomambrini.com	Fax: 0321623017 -0321390326
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Nome cognome/ragione o denominazione sociale	<b>G.C. CONSULENZA ASSICURATIVA - S.N.C. DI CAVALLARI GIORGIA E C.</b>	
Iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi (RUI)	Numero	E000137111
	Sezione	E
	Data	17/09/2014
Veste in cui il soggetto opera, in relazione all'intermediario indicato in B)		
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401 E-mail: giorgia@gcconsulenza.it	Fax: 0321623017 -0321390326
Sede operativa/legale	Via Marconi 12/F -28100 Novara	

<b>A) Dati dell'intermediario per cui è svolta l'attività</b>			
Nome cognome/ragione o denominazione sociale	MAMBRINI RODOLFO & C SAS		
Dati di iscrizione al RUI	Numero: A000137110	Sezione: A	Data: 08/06/2007
Sede legale	VIA MARCONI 12/F -28100 NOVARA		
Recapiti	Telefono: 0321611383 - 0321629630-0321499401 E-mail: info@studiomambrini.com	Fax: 0321623017 -0321390326	P.e.c.: mambrini.rodolfo@pcert.postecert.it
	Sito internet: www.studiomambrini.com		
Responsabile/i dell'attività di distribuzione	di MAMBRINI RODOLFO	Dati di iscrizione al RUI	
		N.: A000190503	Sezione: A Data: 08/06/2007



Contraente	
------------	--

L'IVASS è l'Istituto competente alla vigilanza sull'attività svolta.

GLI ESTREMI IDENTIFICATIVI E DI ISCRIZIONE DELL'INTERMEDIARIO POSSONO ESSERE VERIFICATI CONSULTANDO IL RUI SUL SITO INTERNET DELL'IVASS (www.ivass.it).

## **Sezione II – Informazioni sull'attività svolta dall'intermediario**

### **Imprese di assicurazione e rapporti di libera collaborazione**

L'intermediario agisce in nome e per conto e distribuisce i prodotti delle seguenti imprese di assicurazione:

- UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.P.A.
- UCA - ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A.
- SOCIETA' REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI
- HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.A.
- ARAG SE
- AXA LIFE (EUROPE) LIMITED
- AXA ASSICURAZIONI S.P.A.
- COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A.
- INTER PARTNER ASSISTANCE

ha in corso un rapporto di libera collaborazione (ai sensi dell'art. 22, comma 10, d.l. 179/2012, convertito con modifiche nella l. 221/2012) con

- A.C.C. BIENNE SRL numero iscrizione Rui A000193144, sezione A, del 30/06/2007, Imprese di assicurazione che hanno conferito mandato a tale collaboratore/imprese di assicurazione delle quali possono essere offerti i prodotti in forza di tale rapporto di collaborazione: COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR SA (COFACE)
- APSA SRL, numero iscrizione Rui A000268724, sezione A, del 09/07/2008, Imprese di assicurazione che hanno conferito mandato a tale collaboratore/imprese di assicurazione delle quali possono essere offerti i prodotti in forza di tale rapporto di collaborazione: HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.A., HELVETIA VITA COMPAGNIA ITALO-SVIZZERA DI ASSICURAZIONI SULLA VITA S.P.A., LLOYD'S, CHIARA ASSICURAZIONI COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI SUI DANNI SOCIETA' PER AZIONI, HELVETIA ITALIA ASSICURAZIONI S.P.A.

### **Pagamento dei premi**

L'intermediario ha stipulato una fideiussione bancaria idonea a garantire una capacità finanziaria pari al 4 per cento dei premi incassati, con un minimo di euro 18.750 euro, a garanzia dei premi pagati dai clienti tramite l'Agenzia e delle somme destinate ai risarcimenti e ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati tramite l'Agenzia.

## **Sezione III - Informazioni relative alle remunerazioni**

I compensi percepiti da Mambrini Rodolfo & C SAS possono avere natura di:

- 1- compenso avente la natura di commissione inclusa nel premio assicurativo.
- 2- compenso in forma fissa risultante da mandato e/o preventivo che deve essere accettato dal cliente.

La misura delle provvigioni riconosciute dalle imprese per le polizze RCAuto sono le seguenti:

<b>COMPAGNIA</b>	<b>TIPOLOGIA VEICOLO</b>	<b>ALIQUOTA PROVVISORIALE DELLE COMPAGNIE PER LE QUALI L'INTERMEDIARIO OPERA</b>
<u>AXA ASSICURAZIONI S.P.A.</u>	<i>Autovetture</i>	8,73%
	<i>IV autocari/III autobus</i>	7,14%
	<i>V Motocicli e ciclomotori</i>	8,73%
	<i>Polizze a Libro matricola</i>	8,73%
	<i>Natanti</i>	8,73%
<u>HELVETIA COMPAGNIA D'ASSICURAZIONI S.P.A.</u>	<i>Autovetture</i>	9,52%
	<i>Veicoli d'epoca e di interesse storico</i>	8,73%



Contraente	

	Motoveicoli, macchine operatrici e carrelli, macchine agricole c/proprio, natanti	6,74%
	Autocarri c/ proprio e veicoli da trasporto, ciclomotori	6,35%
	c/terzi, trasporto pubblico	4,36%
<u>UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.P.A.</u>	Autovetture uso privato	5,55%
	Autovetture uso pubblico	5,55%
	Autobus	5,55%
	Veicoli trasporto cose	5,55%
	Motocicli	5,55%
	Veicoli uso speciale	5,55%
	Macchine agricole	5,55%
	Natanti da diporto	5,55%
	Natanti uso pubblico	5,55%
<u>REALE MUTUA ASSICURAZIONI</u>	SETTORE I: Autovetture(esclusi autotassametri), autoveicoli per trasporto promiscuo;	8,73%
	SETTORE II: autotassametri;	7,14%
	SETTORE V: ciclomotori non destinati al trasporto di merci, motocicli, motocarrozette, motoveicoli per trasporto promiscuo; quadricicli leggeri;	7,14%
	SETTORE VI: macchine operatrici;	7,14%
	SETTORE VII: macchine agricole;	7,14%
	SETTORE VIII: natanti ad uso privato;	7,14%
	SETTORE IX: natanti ad uso pubblico	7,14%
	SETTORE III: autobus e autosnodati;	7,94%
SETTORE IV: motocarri, mototrattori, motoveicoli per trasporti specifici, motoveicoli per uso speciale, quadricicli a motore, ciclomotori destinati al trasporto di merci; autocarri, trattori stradali, autoveicoli per trasporti specifici, autoveicoli per uso speciale, autotreni, autoarticolati, autocaravan, mezzi d' opera	7,94%	

\*I livelli provvigionali riguardano l'intermediario in rapporto diretto con l'impresa e sono espressi in percentuale riferita al premio assicurativo al netto di imposte e contributi al Servizio sanitario nazionale.



<b>Contraente</b>	

#### **Sezione IV - Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto di interessi**

Il soggetto che entra in contatto con il contraente, l'intermediario per cui è svolta l'attività e i soggetti che prestano la propria attività per esso non sono detentori di una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione.

Nessuna impresa di assicurazione o impresa controllante di un'impresa di assicurazione detiene una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della società di intermediazione per la quale l'intermediario opera.

Con riguardo al contratto proposto:

La nostra Agenzia non è soggetta ad obblighi contrattuali che le impongano di offrire esclusivamente i prodotti di una o più imprese, in coerenza con quanto previsto dalla Legge n. 40/2007.

Con riguardo al contratto proposto, la nostra Agenzia opera in qualità di agente, se la proposta si riferisce a prodotti della/e impresa/e indicate nella SEZIONE II - Imprese di assicurazione e rapporti di libera collaborazione, ovvero in qualità di collaboratore di uno degli intermediari indicati nella medesima sezione se la proposta si riferisce a prodotti di una delle imprese ivi indicate per le quali essi operano.

#### **Sezione V - 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 dell'intermediario o da negligenze, errori professionali e infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

##### Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 23/2008)

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 all'intermediario o all'impresa proponente.

L'agente 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.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, il cliente può rivolgersi **all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187, Roma**, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa.

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

In relazione al contratto proposto la procedura e la modalità di presentazione o inoltro dei reclami è la seguente:

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI gestiscono i reclami di propria pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e trasmettono senza ritardo all'impresa interessata i reclami relativi al comportamento della medesima, dandone contestuale notizia al reclamante.

In caso di rapporto di libera collaborazione, l'intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all'intermediario emittente, dandone contestuale notizia al reclamante. La procedura segue come indicato ai paragrafi precedenti.

Le imprese proponenti forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'agente la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'agente medesimo.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Gli interessati hanno facoltà di presentare direttamente all'IVASS:

- 1) 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;
- 2) 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](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm));
- 3) 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](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;



Contraente	

- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- e) 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](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.

#### RECAPITI INTERMEDIARIO:

- Mambrini Rodolfo & C. s.a.s., REFERENTE: Mambrini Rodolfo, Via Marconi 12/F – 28100 NOVARA
- Tel. 0321/499401 – 0321/611383- 0321/629630
- Fax: 0321/623017 -0321/390326;
- Email: [info@studiomambrini.com](mailto:info@studiomambrini.com)
- Pec: [mambrini.rodolfo@pcert.postecert.it](mailto:mambrini.rodolfo@pcert.postecert.it)

#### RECAPITI ARAG ASSICURAZIONI S.P.A.:

- ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Servizio Reclami, Viale del Commercio 59, 37135 – Verona VR
- Fax: +39 045.8290499
- Indirizzo di posta elettronica: [servizio.reclami@arag.it](mailto:servizio.reclami@arag.it)

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito [www.arag.it](http://www.arag.it)

#### RECAPITI AXA ASSICURAZIONI S.P.A.:

- Ufficio Gestione Reclami AXA Assicurazioni Corso Como n. 17 - 20154 Milano
- mail: [reclami@axa.it](mailto:reclami@axa.it)
- pec : [reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it](mailto:reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it)
- Fax +39 02 43448103

Avendo cura di indicare:

- Nome e cognome, indirizzo complete 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 risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo fatta salva la sospensiva di 15 giorni, ove applicabile, per consentire le necessarie integrazioni istruttorie con l'Intermediario assicurativo 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.

In caso di collaborazione tra intermediari nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 22 del DL 18 ottobre 2012, n. 179, la responsabilità di In conseguenza di ciò, in caso di collaborazione rispettivamente tra un iscritto alla Sezione A) – (Agente) ed un iscritto alla Sezione A, B o D del Registro Unico Intermediari (c.d. "RUI") i reclami pervenuti all'iscritto nella sezione A, B o D del RUI, in qualità di intermediario proponente la polizza assicurativa e relativi al comportamento di quest'ultimo, saranno trasmessi senza ritardo all'intermediario agente che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione e per conto del quale viene svolta l'attività di intermediazione assicurativa oggetto di reclamo dandone contestuale notizia al reclamante. L'impresa di assicurazione fornirà riscontro al reclamante segnalando sin d'ora che, in caso in cui il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione sia intrattenuto da un soggetto iscritto nella sezione A del RUI, il termine di 45 giorni previsto per il riscontro, potrebbe essere sospeso per un periodo di 15 giorni, al fine di permettere al suddetto soggetto iscritto alla sezione A del RUI ed all'intermediario proponente di espletare le necessarie attività integrative istruttorie del reclamo utili per la gestione del medesimo, così come previsto dalle nuove disposizioni in materia di gestione dei reclami introdotte dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016.

I reclami pervenuti all'agente (nonché ai suoi dipendenti collaboratori), in qualità di intermediario proponente la polizza assicurativa e relativi al comportamento di quest'ultimo, saranno trasmessi senza ritardo all'intermediario iscritto alla sezione B o D del RUI che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione e per conto del quale viene svolta l'attività di intermediazione assicurativa oggetto di reclamo dandone contestuale notizia al reclamante. L'intermediario iscritto nella sezione B o D del RUI fornirà riscontro direttamente al reclamante.

In ragione del rapporto di collaborazione tra gli intermediari in base al quale è stato intermediato lo specifico prodotto di interesse del cliente, sussiste a favore degli assicurati responsabilità solidale per i danni eventualmente prodotti in relazione alle attività inerenti al suddetto rapporto di collaborazione diretta.

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito [www.axa.it](http://www.axa.it)



Contraente	

#### **RECAPITI HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA D'ASSICURAZIONI S.P.A.:**

Modalità di presentazione e gestione

A) I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella PARTE I – Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa proponente presso l'Ufficio Reclami del Gruppo Helvetia, via Cassinis 21 20139 Milano, Fax 02 5351794 – Email: reclami@helvetia.it.

B) L'impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nella Sez. A del Registro Unico Intermediari (Intermediario principale) o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario principale, il quale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni; nel riscontro l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario principale, ovvero della sua mancata risposta.

C) In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa tra intermediari ai sensi dell'art. 22 del DL n- 179/2012 e smi, i reclami aventi ad oggetto il comportamento all'intermediario che entra in contatto con il cliente e non ha rapporti con l'impresa, vengono gestiti comunque dalla stessa. Nella fase istruttoria viene garantito il contraddittorio con l'intermediario che non ha rapporto diretto con l'impresa.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni

#### **RECAPITI INTER PARTNER ASSISTANCE:**

I clienti di Inter Partner Assistance – Rappresentanza Generale per l'Italia non soddisfatti dei servizi ricevuti possono comunicare i loro reclami al Servizio Clienti secondo le seguenti modalità:

- 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

All'interno del reclamo l'esponente dovrà comunicare 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;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Sarà cura della Società fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, come previsto dalla normativa vigente.

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](mailto: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](http://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:

- Negoziazione assistita
- Mediazione
- Arbitrato irrituale, ove previsto dalle Condizioni di polizza

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 ([http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm)).

#### **RECAPITI UCA- ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A.:**

- la gestione del reclamo è riservata ad UCA - Funzione Reclami: Responsabile: Dr.ssa Renza Lana -Tel.011/092.06.48 - Fax 011/19835740;e-mail:reclami@ucaspa.com;PEC reclamiuca@legalmail.it, e che quest'ultima provvederà alla relativa istruttoria ed alle relative comunicazioni.
- le conclusioni sull'istruttoria del reclamo saranno trasmesse da UCA all'interessato entro 45 giorni dal suo pervenimento all'agente o alla Compagnia, e che è possibile una sospensione di 15 giorni di questo termine per le integrazioni istruttorie presso l'agenzia.
- la possibilità per l'interessato, specificandone le modalità, di presentare reclamo all'IVASS per il mancato o parziale accoglimento del reclamo, nonché di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

Ai sensi dell'art. 10undecies del Regolamento modificato, l'agente svolge un'analisi dei reclami pervenuti a carico della propria struttura al fine di identificare le cause delle lamentele rispetto alle tipologie di reclami presentate.

<b>Contraente</b>	

L'agente registra i reclami inerenti ai comportamenti della propria organizzazione relativi a contratti emessi da UCA, al fine di poterne rilevare la data di pervenimento, il loro numero, l'oggetto, i tempi di risposta e l'esito finale. Tali dati sono conservati unitamente all'analisi svolta, al fine di fornire informativa all'IVASS in caso di specifica richiesta.

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito [www.ucaspa.com](http://www.ucaspa.com)

#### **RECPITI UNIPOL ASSICURAZIONI S.P.A.:**

Scrivendo a:

- UnipolSai Assicurazioni S.p.A. – Reclami e Assistenza Specialistica Clienti - Via della Unione Europea n.3/B 20097 San Donato Milanese (MI)
- inviando un fax al numero: 02 51815353
- inviando una e-mail all'indirizzo: [reclami@unipolsai.it](mailto:reclami@unipolsai.it)
- compilando il modulo on line sul sito: [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it)

Per poter dare seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati nome, cognome e codice fiscale (o partita IVA) del contraente di polizza.

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it)

#### **RECAPITI COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.P.A.**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto :

- al Servizio "Benvenuti in Italiana" – Italiana Assicurazioni, via Marco Ulpio Traiano 18, 20149 Milano,
- Numero Verde 800 10 13 13 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20),
- fax 02 39717001,
- e-mail: [benvenutitaliana@italiana.it](mailto:benvenutitaliana@italiana.it).

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'ufficio Reclami del Gruppo Reale Mutua con sede in via M. U. Traiano 18, 20149 Milano.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS con una delle seguenti modalità:

via posta ordinaria all'indirizzo Via del Quirinale 21, 00187 Roma;

via fax 06/42133353 oppure 06/42133745;

via pec all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it);

corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Il reclamo andrà presentato utilizzando il modello predisposto dall'IVASS e reperibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) - Guida ai reclami; su tale sito potrà reperire ulteriori notizie in merito alle modalità di ricorso ed alle competenze dell'ente di controllo. In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

In caso di controversia con un'impresa d'assicurazione con sede in uno Stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, l'interessato può presentare reclamo all'IVASS con la richiesta di attivazione della procedura FIN-NET o presentarlo direttamente al sistema estero competente, attivando tale procedura accessibile dal sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Le segnaliamo inoltre che, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, potrà avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra i quali:

Procedura di conciliazione paritetica

Negoziazione assistita

Commissione di Garanzia

Mediazione per la conciliazione delle controversie

Arbitro per le controversie finanziarie

#### **RECAPITI REALE MUTUA ASSICURAZIONI:**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto al

- Servizio "Buongiorno Reale" Reale Mutua Assicurazioni Via Corte d'Appello, 11 - 10122 Torino
- Numero Verde: 800 320 320 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20)
- Fax: 011 7425420
- Email: [buongiornoreale@realemutua.it](mailto:buongiornoreale@realemutua.it)

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Reale Mutua con sede in via M. U. Traiano 18, 20149 Milano.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS con una delle seguenti modalità:

- via posta ordinaria all'indirizzo Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma
- via fax 06/42133353 oppure 06/42133745
- via pec all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)

corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Il reclamo andrà presentato utilizzando il modello predisposto dall'IVASS e reperibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) nella Guida ai reclami; su tale sito potrà reperire ulteriori notizie in merito alle modalità di ricorso ed alle competenze dell'ente di controllo.

In caso di controversia con un'impresa d'assicurazione con sede in uno Stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, l'interessato può presentare reclamo all'IVASS con la richiesta di attivazione della procedura FIN-NET o presentarlo direttamente al sistema estero competente, attivando tale procedura accessibile dal sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it).



<b>Contraente</b>	

In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

Segnaliamo inoltre che, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, è possibile avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra i quali:

Procedura di conciliazione paritetica Ania/Associazioni dei Consumatori

Negoziante assistita

Commissione di Garanzia

Mediazione per la conciliazione delle controversie

Arbitro per le controversie finanziarie

Luogo e data

Firma del contraente

Firma del soggetto indicato in A)

---

---