

1) Informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa e le modalità di comunicazione; indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'impresa incaricata dell'esame dei reclami e relativi recapiti.

Per i reclami relativi alla Compagnia ITALIANA Assicurazioni SpA

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a Italiana Assicurazioni - Servizio "Benvenuti in Italiana" - 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, o all'intermediario assicurativo indicato nell'Allegato 4 conforme al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018. 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.

Potrà inoltre trovare tutti i dati relativi alla gestione dei reclami sul sito Internet www.italiana.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Compagnia Nobis compagnia di Assicurazioni s.p.a.

Scrivendo a: Nobis compagnia di Assicurazioni - Servizio Reclami Via Paracelso 14 20864 Agrate Brianza (MB)

Inviando un fax al numero: 039/6890432

Inviando una e-mail all'indirizzo: reclami@nobis.it

Si ricorda che:

- i contenuti del reclamo sono rappresentati nei termini di cui sub 2) della presente informativa;
- in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo è possibile rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale così come meglio indicati sub 3);
- per quanto riguarda le informazioni concernenti la risoluzione delle liti transfrontaliere si rinvia a quanto specificato sub 4);
- le informazioni relative all'inoltro dei reclami per il tramite dell'intermediario e alle collaborazioni tra intermediari assicurativi sono meglio dettagliate sub 5) e sub 6).

Per i reclami relativi alla Compagnia Uca Assicurazioni Spese Legali e Peritali s.p.a. Scrivendo a: Uca Assicurazioni S.p.A - Ufficio Reclami - Piazza San

Carlo 161 - 10123 Torino (TO) Tel. 011/092.06.41 Inviando un fax al numero: 011/19835740 Inviando una e-mail all'indirizzo: reclami@ucaspa.com

PEC:

reclamiuca@legalmail.it

Per reclamo si intende una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti della Società e/o del comportamento degli intermediari iscritti nella

sezione A del RUI (e dei rispettivi dipendenti e collaboratori, inclusi gli intermediari con i quali è in corso un rapporto di collaborazione orizzontale) di cui la

Compagnia si avvale, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo, che sia stata inviata da un soggetto titolato a far valere il diritto alla

trattazione del reclamo da parte della Compagnia, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato

La Compagnia procede ad informare il reclamante dell'apertura del dossier inerente il reclamo, del numero di protocollo assegnato e del tempo massimo

entro il quale sarà fornito riscontro, nonché ad attivare i passaggi operativi atti a garantire la pronta risposta al reclamante entro il termine di 45 giorni

La Compagnia, oltre ai reclami relativi ai comportamenti della stessa, tratta i reclami:

- che hanno ad oggetto il comportamento degli intermediari iscritti nella sezione A del RUI, dei loro dipendenti o collaboratori, nonché degli Intermediari con

cui i primi hanno in corso un rapporto di collaborazione orizzontale, ai sensi dell'art. 22, d.l. 18 ottobre 2012, n. 179;

- pervenuti alla Compagnia o all'Intermediario iscritto nella sezione A del RUI, direttamente o per il tramite degli altri soggetti sopraindicati.

L'Intermediario trasmette via PEC all'Ufficio Reclami, entro 2 giorni lavorativi, i reclami pervenuti direttamente, per il tramite dei propri dipendenti o collaboratori o per il tramite degli Intermediari con cui ha in corso un rapporto di collaborazione. Della trasmissione alla Compagnia l'Intermediario dà contestuale notizia al Reclamante.

L'Ufficio invita l'intermediario a fornire, entro 15 giorni dall'invio tramite PEC della richiesta di chiarimenti, una relazione con la documentazione pertinente e

ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso. L'invito viene inviato anche nel caso in cui il reclamo sia pervenuto dall'Intermediario, a meno che quest'ultimo non abbia già provveduto a fornire la

documentazione e le informazioni che ne costituirebbero l'oggetto e ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo.

L'Ufficio Reclami provvede all'istruttoria del reclamo fornendo adeguata risposta al cliente entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (salvo il termine di

sospensione per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie richieste agli intermediari)."

Per i reclami relativi al Gruppo Helvetia,

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.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentate all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami del

Gruppo Helvetia, via Cassinis 21, 20139 Milano; fax: 02 5351794; e-mail: reclami@helvetia.it

L'impresa 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 (Agente) o un dipendente / collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase di istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario, 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, ovvero della sua mancata risposta.