



Il cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo per scritto all'intermediario o all'impresa preponente.

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 a: tutela.consumatore@pec.ivass.it, via fax (n. 06.42133206) oppure per posta ordinaria

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:

BISSOLI & PACCHERA ASSICURATORI SNC

Sede Legale Via G. Garibaldi 48 - 37051 Bovolone (VR) Tel. 045/6900110 - 6900155 - Fax 045-6900247 - e-mail: reclami@bepassicuratori.it PEC: certificata@pec.bepassicuratori.it

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 reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

In caso di polizza emessa da una impresa indicata al punto 3.2:

Clients AXA ASSICURAZIONI SPA

Sede Legale Corso Como n.17 -20154 Milano- Tel. 02-43448103 e-mail: reclami@axa.it
PEC: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it

Clients UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI SPA

Ufficio Relazioni con la Clientela - Servizio Reclami - Piazza San Carlo n. 161 - 10123 Torino reclamiuca@legalmail.it

Clients VH ITALIA VEREINIGTE HAGELVERSICHERUNG VVaG Sede Secondaria Italia

Viale del commercio 47 - 37135 Verona - Ufficio Reclami - C.A. Dott.ssa Francesca Aldrighetti
Fax 045-8062180 - Tel. 045-8060100 - e-mail: reclami@vh-italia.it

Client AXA ART VERRSICHERUNG AG Rappresentanza Generale per l'Italia

Viale Don Luigi Sturzo 35 - 20154 Milano - Ufficio Reclami - Fax 02-88896559 - Tel. 02-8889651
e-mail: ufficioreclami@axa-art.it

Clients Interpartner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia (AXA Assistance)

Servizio Clienti -Casella Postale 20132 Via Eroi di Cefalonia -00128 Spinaceto (Roma)
e-mail: servizio.clienti@ip-assistance.com – Fax: 06-4815811

Clients Gruppo Assimoco - Sede legale e Direzione Generale: Centro Leoni - Edificio B - Via Giovanni Spadolini, 7 - 20141 Milano (MI).- Numero di fax: 02.26.96.24.66 - E-mail: ufficioreclamipremi@assimoco.it



Reclami Previdenza Complementare

I clienti di forme pensionistiche complementari di AXA Assicurazioni (es. Fondo Pensione Aperto AXA e AXA Progetto Pensione Più) che intendono comunicare presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento della forma pensionistica complementare a cui aderiscono, possono comunicarci i loro reclami secondo le seguenti modalità:

mail: reclami@axa.it ; pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it fax: +39 02 43448103

posta: AXA Assicurazioni S.p.A. Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 - 20154 Milano avendo cura di indicare i seguenti dati:

nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;

chiara indicazione della forma pensionistica oggetto del reclamo;

numero della polizza e nominativo del soggetto aderente e dati identificativi del soggetto terzo (es. avvocato) che presenta reclamo per conto dell'aderente;

indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;

breve descrizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;

ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Sarà cura della Compagnia fornire riscontro entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Qualora poi 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), avendo cura di indicare i seguenti dati:

chiara denominazione del fondo pensione interessato (denominazione, numero di iscrizione all'Albo dei fondi pensione);

indicazione del soggetto che trasmette l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico);

in caso di esposto presentato da un terzo, indicazione del soggetto per conto del quale è presentato l'esposto che trasmette l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico), firma del soggetto che ha dato l'incarico o copia dell'incarico conferito al terzo;

l'oggetto dell'esposto (chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela e ragioni dell'insoddisfazione del riscontro al reclamo già inviato al fondo);

copia del reclamo già trasmesso al fondo e dell'eventuale risposta ricevuta;

ogni documento utile per descrivere le circostanze.

È comunque possibile scrivere direttamente alla COVIP in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al fondo.

Il soggetto deputato alla gestione del reclamo ne confermerà ricezione per iscritto entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'effettiva data di ricevimento. Un riscontro formale circa l'esito del reclamo verrà fornito al reclamante entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione. Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, ovvero non abbia ricevuto riscontro alcuno decorso il termine di quarantacinque giorni, potrà avvalersi della procedura prevista dall'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni IVASS, trasmettendo la propria doglianza al Regolatore, come segue:

Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) Via del Quirinale 21 - 00187 Roma (Italia) Tel. 800 486661 (dall'Italia) Tel. +39 06 42021 095 (dall'estero) Fax: +39 06 42133 745 oppure +39 06 42133 353 E-mail: ivass@pec.ivass.it

Maggiori informazioni oltre ai dettagli circa le modalità di presentazione dei reclami all'Istituto sono disponibili sul sito IVASS, accessibile tramite il seguente link:

http://www.ivass.it/ivass cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf