



## **PROCEDURA E INFORMATIVA GESTIONE RECLAMI**

### **Gentile Servizi Assicurativi**

Per tutti i clienti di GENTILE SERVIZI ASSICURATIVI, non soddisfatti dei contratti o servizi forniti, nonché dei comportamenti di dipendenti e/o collaboratori con cui entrano in contatto è possibile comunicare reclamo per iscritto all' intermediario stesso oppure alla/e relativa/e imprese proponente/i secondo le seguenti modalità:

#### Modalità di comunicazione reclamo all'Agenzia GENTILE SERVIZI ASSICURATIVI

Invio esclusivamente tramite posta elettronica al seguente indirizzo della comunicazione di reclamo, avendo cura di indicare i dati riportati di seguito:

- **reclami.gentileassicurazioni@gmail.com**

Dati Obbligatorii:

1. Nome, Cognome, Indirizzo completo, recapito telefonico del reclamante, **indirizzo mail del reclamante**, indirizzo Pec del reclamante (se disponibile);
2. Numero di Polizza e Nominativo del Contraente;
3. Numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
4. Indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
5. Breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
6. Ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze (N.B. se le dimensioni dei files allegati sono eccessive si consiglia l'invio di più mail).

#### Modalità di comunicazione reclamo alla/e impresa/e proponente/i

Impresa	Nome Ufficio Gestione Reclami	Indirizzo	Mail	Link singole procedure reclami
Axa Assicurazioni Spa	Ufficio Reclami	Corso Como 17 – 20154 Milano (MI)	reclami@axa.it	<a href="https://www.axa.it/servizio-clienti/reclami">https://www.axa.it/servizio-clienti/reclami</a>

Sarà cura dell'intermediario o della impresa/e preponente/i fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Sarà cura dell'intermediario riscontrare il reclamo esclusivamente a mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo mail (ed eventualmente anche all'indirizzo Pec) fornito dal reclamante al pt. 1 dei dati obbligatori.

Per eventuali reclami aventi ad oggetto il comportamento di un Agente piuttosto che di un collaboratore/dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un periodo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con l'intermediario di cui sopra e consentire allo stesso di effettuare le necessarie integrazioni istruttorie e di esprimere le proprie posizioni relativamente all'oggetto del reclamo 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 sia dall'intermediario e dalla impresa preponente interessati in relazione al reclamo stesso ovvero della sua mancata risposta.

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/come-presentare-un-reclamo](http://www.ivass.it/come-presentare-un-reclamo).

Inoltre il reclamante può ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale quali:

- Conciliazione Paritetica
- Negoziazione Assistita
- Mediazione
- Arbitrato Irrituale

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.

Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli Intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all'IVASS, secondo le modalità sopra indicate.

I reclami relativi ad aspetti di trasparenza informativa dei prodotti unit e index linked o delle operazioni di capitalizzazione, devono essere inviati alla CONSOB Divisione Tutela del Consumatore Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma.

Nel caso in cui il contratto, venga intermediato in forza di un rapporto di reciproca collaborazione tra intermediari, ai sensi dell' Art. 22, comma 10, D. L. 18.10.2012 n. 179 gli eventuali reclami sono gestiti considerando l'intermediario "proponente" collaboratore dell'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione, il quale ai sensi dell'Art.10 septies del Provvedimento n. 46 del 3 Maggio 2016 emanato dall'Ivass, è il gestore del reclamo.