

INFORMATIVA EX ART. 10 DECIES DEL REGOLAMENTO ISVAP n. 24/2008 COME MODIFICATO E INTEGRATO DAL PROVVEDIMENTO IVASS N. 30 DEL 24 MARZO 2015 E DAL PROVVEDIMENTO IVASS N. 46 DEL 3 MAGGIO 2016.

Eventuali reclami, ferma la facoltà per il contraente, di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria o di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie, possono essere inoltrati, anche per tramite del proprio intermediario, all’Impresa preponente competente, che lo gestisce ai sensi del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008 e successive modifiche. In riferimento alle polizze intermedie da MIA Multiline Insurance Agency S.r.l. si indicano gli indirizzi delle seguenti imprese mandanti:

- **ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Servizio Reclami, Viale del Commercio 59, 37135 – Verona (VR), Fax: +39 045.8290499 – e-mail: servizio.reclami@arag.it.**
- **IMA Italia Assistance S.p.A., Servizio Reclami, Piazza Indro Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni – Milano (MI); Fax: +39 02 26223973 - e-mail: imaitalia@pec.imaitalia.it.**
- **Chubb European Group Limited - Ufficio Reclami, Via Fabio Filzi, 29, 20124, Milano (MI); Fax 02.27095.430; e-mail: ufficio.reclami@chubb.com.**

Qualora l’esponente non si ritenga soddisfatto dall’esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni o di 60 (sessanta) giorni, (nel caso di esigenze istruttorie per reclami afferenti il comportamento dell’intermediario), potrà rivolgersi all’:
IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore, (se il reclamo è riferibile al comportamento dell’Impresa), o **Servizio Vigilanza Intermediari** (se il reclamo è riferibile al comportamento dell’Intermediario), **Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma (www.ivass.it)**, corredando l’esposto con copia del reclamo eventualmente già inoltrato alla Società ed il relativo riscontro.

I reclami indirizzati all’IVASS devono contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l’operato;
- c) breve descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Società e dell’eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami sono riportate anche sul sito internet delle Imprese Preponenti.

Il modello per presentare un reclamo all’IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it alla sezione “Per il Consumatore – Come presentare un reclamo”. Il modulo è scaricabile anche dai seguenti siti web:

- per **ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia** www.arag.it, accedendo alla sezione “Contatti – reclami”;
- per **IMA Italia Assistance S.p.A.** www.imaitalia.it accedere alla sezione "contatti - reclami”;
- per **Chubb European Group Limited** <https://www2.chubb.com/it-it/reclami.aspx>.

Considerato inoltre che l'intermediario proponente intrattiene rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito nella Legge n. 221/2012, la gestione di eventuali reclami relativi al comportamento dell'intermediario stesso e/o dei suoi dipendenti o collaboratori è definita dall' art. 10 *quaterdecies*, comma 3 del Provvedimento IVASS n. 46 del 2016 a modifica del Regolamento ISVAP n.24/2008. **A tal fine, è considerato collaboratore l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.** In tal caso il Contraente/l'Assicurato potrà presentare reclamo scritto relativo al comportamento dell'intermediario proponente e/o dei suoi dipendenti o collaboratori direttamente a quest'ultimo; il reclamo ricevuto verrà inoltrato, senza ritardo, all'intermediario emittente MIA - Multiline Insurance Agency S.r.l. e, previo eventuale contraddittorio con l'intermediario proponente verrà quindi riscontrato, dal soggetto competente, il Contraente/Assicurato, nei termini sopra citati.

I soggetti competenti alla gestione del reclamo sono le Imprese proponenti di seguito indicate, ognuna per la polizza di propria competenza:

- **ARAG SE - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia**
- **IMA Italia Assistance S.p.A.**
- **Chubb European Group Limited**

Si ricorda che in tutti i casi di vertenze resta salva la facoltà degli aventi diritto di adire **l'Autorità Giudiziaria**.

Prima di adire l'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile e in alcuni casi necessario, procedere mediante **sistemi alternativi di risoluzione delle vertenze**, quali:

-la **Mediazione** (Decreto Legislativo n. 28 del 04.03.2010 e successive modifiche) che può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it

e/o

-la **Negoziazione assistita** (Legge n.162 del 10.11.2014) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Società.