

39100 BOZEN – BOLZANO
Zwölfmalgreinerstraße 12 C Via Dodiciville
Tel. 0471 971333
Fax 0471 971290
info@alps-in.com
www.alps-in.com
alpsinsurance@pec.it

d. Zust Jakob
Mwst. Nr./P.IVA 03123600219
Steuerkodex/Cod. Fiscale ZST JKB 88L20 A952C
IVASS/RUI A 000502892
Agentur Agenzia
HELVETIA
TIROLER
ITALIANA Ass.ni

Allegato 3

INFORMATIVA SUL DISTRIBUTORE

Ai sensi delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private ("Codice") e del Regolamento IVASS n. 45 del 4 agosto 2020 in tema di regole generali di comportamento che devono essere osservate nell'esercizio dell'attività, gli intermediari:

Sezione I – Informazioni generali sull'intermediario

Agente iscritto nel RUI con il n. **A000502892** vedasi registro unico intermediari (RUI) su www.ivass.it

Zust Jakob

A000502892 del 05/07/2021 come Agente in sezione A del RUI

Via Dodiciville 12/c, 39100 Bolzano (BZ)

Email: info@alps-in.com

PEC: alpsinsurance@pec.it

Tel.: 0471 971333

www.alps-in.com

Istituto di vigilanza IVASS – Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni

Via del Quirinale 21

00187 Roma (RM)

Sezione II – Informazione sull'attività svolta dall'intermediario assicurativo

Sono a disposizione per i gentili clienti i seguenti elenchi:

L'intermediario dichiara che l'Agenzia agisce per conto delle imprese di assicurazione qui elencate: HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA SA, Helvetia Vita S.p.A. - Compagnia Italo Svizzera di Assicurazioni sulla Vita S.p.A., TIROLER Versicherung V.a.G. e Società Italiana Assicurazioni S.p.A.

Elenco dei collaboratori:

Cognome e Nome	Qualifica	Sezione	Numero	Data
<input type="checkbox"/> PRUGGER PHILIPP	Dipendente	E	E000691657	09-01-2018

Si dichiara che l'agente ed i suoi collaboratori si obbligano di comportarsi come previsto dal Regolamento IVASS n. 40/2018 – Allegato 4-ter;
Nel caso di offerta fuori sede o nel caso in cui la fase precontrattuale si svolga mediante tecniche di comunicazione a distanza è possibile per il contraente di richiedere la consegna o la trasmissione come previsto dalla sezione I – contatti;

Sezione III – Informazioni relative a potenziali conflitto d'interessi

L'intermediario **non** è detentore di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione; Un'impresa di assicurazione o un'impresa controllante di un'impresa di assicurazione **non** è detentrica di una partecipazione diretta o indiretta 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 dall'intermediario, dichiara di aver consigliato al contraente, anche in base alle informazioni dallo stesso fornitegli, un prodotto adeguato alle sue esigenze e di avergliene ampiamente illustrato le caratteristiche essenziali, nonché le garanzie e prestazioni alle quali è obbligata l'impresa di assicurazione. L'intermediario è tenuto a proporre i contratti delle imprese sotto elencate di cui detiene mandato:

HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA DI ASSICURAZIONI SA
HELVETIA COMPAGNIA ITALO SVIZZERA DI ASS.NI SULLA VITA SPA
TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.
ITALIANA Ass.ni – Gruppo REALE MUTUA

Informazione sugli strumenti di tutela del contraente

Si precisa che:

- 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 ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;
- è facoltà del contraente, ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'Impresa proponente (secondo le modalità elencate in allegato e riferite all'impresa proponente competente o, se del caso, del Broker in caso di polizza emessa tramite lo stesso ed indicato alla Sezione II) e, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'Impresa entro il termine di legge, di rivolgersi, allegando documentazione relativa al reclamo trattato:
 - all'**IVASS**, via del Quirinale, 21 – 00187 Roma:
per tutte le questioni relative ai rami Danni e Vita allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'Impresa proponente;
 - alla **Consob** con riferimento alla previdenza complementare. L'esposto deve avere come destinatario **Consob – Commissione Nazionale per le società e la borsa** e deve essere trasmesso mediante servizio postale all'indirizzo Via Giovanni Battista Martini 3 – 00198 ROMA o inviato via telefax al nr. +39 06 8416703 - +39 06 8417707 o trasmesso da casella di posta elettronica certificata all'indirizzo: consob@pec.consob.it
- è facoltà del contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente ed indicati nel DIP aggiuntivo.

ALLEGATO 4

Informazioni sulla distribuzione del prodotto assicurativo NON-IBIP

INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DI CIASUNA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DI CIASCUN CONTRATTO ASSICURATIVO, IL PRESENTE DOCUMENTO, CHE CONTIENE NOTIZIE SUL MODELLO E L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE, SULLA CONSULENZA FORNITA E SULLE REMUNERAZIONI PERCEPITE.

AVVERTENZA

La dichiarazione è aggiornata ad ogni variazione dei dati in essa contenuti. In caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo la dichiarazione è consegnata se i dati in essa contenuti sono modificati; Ai sensi della vigente normativa, l'intermediario assicurativo ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento che contiene notizie sull'intermediario stesso, 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").

Sezione I – Informazioni sul modello di distribuzione

Come da incarico del cliente, l'intermediario o il suo incaricato agiscono per conto di una o più delle seguenti imprese:

- HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA DI ASSICURAZIONI SA
- HELVETIA COMPAGNIA ITALO SVIZZERA DI ASS.NI SULLA VITA SPA
- TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.
- ITALIANA Ass.ni – Gruppo REALE MUTUA

Solo in caso che il contratto viene distribuito in collaborazione con altri intermediari ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221:

Cognome e Nome	Qualifica	Sezione	Numero	Data
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Per gli intermediari iscritti nella **Sezione E**:

Cognome e Nome	Qualifica	Sezione	Numero	Data
<input type="checkbox"/> PRUGGER PHILIPP	Dipendente	E	E000691657	09-01-2018

L'attività dei collaboratori iscritti nella sezione E del RUI viene svolta nella sede legale dell'agente – dell'agenzia;

Sezione II – Informazioni sull'attività di distribuzione e consulenza

- Forniamo consulenza ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 3, del Codice, ovvero una raccomandazione personalizzata;
- In base alla definizione del Codice, forniamo al cliente un'ampia consulenza ovvero previsto dal presente allegato;
- Ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 4 del Codice, forniamo consulenza fondata su un'analisi imparziale e personale, confrontando ripetutamente i prodotti assicurativi presenti sul mercato, che ci consenta di formulare una raccomandazione personalizzata secondo criteri professionali in merito al prodotto adeguato a soddisfare le esigenze del cliente;
- Distribuiamo in modo esclusivo per le imprese citate nella sezione I/a;
- Con riferimento al pagamento informiamo, che i premi pagati dal contraente all'Agenzia e all'Intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario stesso, costituiscono patrimonio autonomo e separato rispetto a quello dell'intermediario stesso;
- Restiamo a disposizione per ulteriori informazioni, in rispetto delle regole di trasparenza previste dall'articolo 119-bis, comma 7, del Codice;
- Restiamo a disposizione per ulteriori informazioni, in rispetto delle regole di trasparenza previste dall'articolo 119-bis, comma 7, del Codice;

Sezione III – Informazioni relative alle remunerazioni

Informativa sui livelli provvigionali percepiti dall'intermediario il compenso percepito dall'intermediario consiste in una commissione inclusa nel premio assicurativo e liquidata dall'impresa per cui è svolta l'attività;

Informativa sui livelli provvigionali percepiti dall'intermediario per la garanzia "Responsabilità civile Auto"

L'aliquota provvigionale di seguito esposta è rappresentata al premio globale della garanzia "Responsabilità civile auto" ed è differenziata in relazione ai diversi settori tariffari.

RCA – Aliquote

Helvetia: Autovetture: 9,52 / Veicoli d'epoca e di interesse storico: 8,73 / 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
 Italiana Ass.ni: 8,33 fatta eccezione per veicoli dei settori 3 e 4, lim. a veicoli per trasporto cose di peso complessivo a pieno carico fino a 35 q.li; 6,67 per restanti;

I livelli provvigionali indicati sono percepiti dall'intermediario in rapporto diretto con la Compagnia.

Sezione IV – Informazioni sul pagamento dei premi

Con riferimento al pagamento informiamo, che i premi pagati dal contraente all'Agenzia e all'Intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario stesso, costituiscono patrimonio autonomo e separato rispetto a quello dell'intermediario stesso;

Modalità di pagamento dei premi ammesse:

1. Assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
2. Ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, inclusi gli strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma on line, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;
3. Denaro contante, esclusivamente per i contratti di assicurazione contro i danni del ramo responsabilità civile auto e relative garanzie accessorie (se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto), nonché per i contratti degli altri rami danni con il limite di settecentocinquanta (750,00) euro annui per ciascun contratto;

ALLEGATO 4-bis
Informazioni sulla distribuzione del prodotto d'investimento assicurativo

INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DI CIASCUNA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DI CIASCUN CONTRATTO ASSICURATIVO, IL PRESENTE DOCUMENTO, CHE CONTIENE NOTIZIE SUL MODELLO E L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE, SULLA CONSULENZA FORNITA E SULLE REMUNERAZIONI PERCEPITE.

AVVERTENZA

La dichiarazione è aggiornata ad ogni variazione dei dati in essa contenuti. In caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo la dichiarazione è consegnata se i dati in essa contenuti sono modificati; Ai sensi della vigente normativa, l'intermediario assicurativo ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento che contiene notizie sull'intermediario stesso, 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").

Sezione I – Informazioni sul modello di distribuzione

- a. Come da incarico del cliente, l'intermediario o il suo incaricato agisce per conto di una o più delle seguenti imprese:
 - o HELVETIA COMPAGNIA ITALO SVIZZERA DI ASS.NI SULLA VITA SPA
 - o ITALIANA Ass.ni – Gruppo REALE MUTUA
- b. **Solo in caso che il contratto viene distribuito in collaborazione con altri intermediari** ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221:

Cognome e Nome	Qualifica	Sezione	Numero	Data
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

- c. Per gli intermediari iscritti nella **Sezione E:**

Cognome e Nome	Qualifica	Sezione	Numero	Data
<input type="checkbox"/> PRUGGER PHILIPP	Dipendente	E	E000691657	09-01-2018

Sezione II – Informazioni sull'attività di distribuzione e consulenza

- Forniamo consulenza ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 3, del Codice, ovvero una raccomandazione personalizzata;
- In base alla definizione del Codice, forniamo al cliente un'ampia consulenza ovvero previsto dal presente allegato;
- Ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 4 del Codice, forniamo consulenza fondata su un'analisi imparziale e personale, confrontando ripetutamente i prodotti assicurativi presenti sul mercato, che ci consenta di formulare una raccomandazione personalizzata secondo criteri professionali in merito al prodotto adeguato a soddisfare le esigenze del cliente;
- Forniamo consulenza obbligatoria e gratuita ai sensi dell'articolo 121-septies del Codice;
- Distribuiamo prodotti in modo esclusivo per le imprese citate nella sezione I/a;

39100 BOZEN – BOLZANO
Zwölfmalgreinerstraße 12 C Via Dodiciville
Tel. 0471 971333
Fax 0471 971290
info@alps-in.com
www.alps-in.com
alpsinsurance@pec.it

d. Zust Jakob
Mwst. Nr./P.IVA 03123600219
Steuerkodex/Cod. Fiscale ZST JKB 88L20 A952C
IVASS/RUI A 000502892
Agentur Agenzia
HELVETIA
TIROLER
ITALIANA Ass.ni

- Con riferimento al pagamento informiamo, che i premi pagati dal contraente all'Agenzia e all'Intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario stesso, costituiscono patrimonio autonomo e separato rispetto a quello dell'intermediario stesso;
- Restiamo a disposizione per ulteriori informazioni, in rispetto delle regole di trasparenza previste dall'articolo 119-bis, comma 7, del Codice;
- Forniamo consulenza in forma chiara e comprensibile le informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentire al contraente di prendere una decisione informata per il tramite della consegna del documento KID;
- Informiamo sulle strategie di investimento, siccome fornendo al cliente l'informativa emessa dalla compagnia come previsto dal regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014
- Dichiariamo di aver dato al Cliente informazioni sulla strategia d'investimento proposte per il tramite della consegna del documento KID. Fatto salvo l'articolo 68-ter, comma 6, l'informativa di cui alle lettere h) e i), può essere fornita anche attraverso la consegna del documento contenente le informazioni chiave per il prodotto di investimento di cui al regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014 e i documenti informativi di cui all'art. 185 del Codice.

Sezione III – Informazioni relative alle remunerazioni e agli incentivi

I livelli provvigionali indicati sono percepiti dall'intermediario in rapporto diretto con la Compagnia ed eventualmente visibili nell'effettiva polizza.

Per poter valutare la situazione finanziaria del cliente vengono richieste informazioni sulla situazione patrimoniali del cliente, quali vengono dichiarate, e convalidate dal cliente stesso, nel questionario di adeguatezza del relativo prodotto.

L'informazione degli importi relativi a costi e oneri, secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Unione europea direttamente applicabili nonché dall'articolo 121-sexies del Codice e dalle disposizioni regolamentari di attuazione. L'informativa sui costi può essere fornita anche attraverso la consegna del documento contenente le informazioni chiave per il prodotto d'investimento assicurativo di cui regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014 e i documenti informativi di cui all'articolo 185 del Codice.

Sezione IV – Informazioni sul pagamento dei premi

Con riferimento al pagamento informiamo, che i premi pagati dal contraente all'Agenzia e all'Intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario stesso, costituiscono patrimonio autonomo e separato rispetto a quello dell'intermediario stesso e di garantire una capacità finanziari pari al 4 per cento dei premi netti complessivamente incassati;

Modalità di pagamento dei premi ammesse:

1. Assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
2. Ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, inclusi gli strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma on line, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;

ALLEGATO 4-ter **Elenco delle regole di comportamento del distributore**

IL DISTRIBUTORE HA L'OBBLIGO DI METTERE A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO IL PRESENTE DOCUMENTO NEI PROPRI LOCALI, ANCHE MEDIANTE APPARECCHIATURE TECNOLOGICHE, OPPURE PUBBLICARLO SU UN SITO INTERNET OVE UTILIZZATO PER LA PROMOZIONE E IL COLLOCAMENTO DI PRODOTTI ASSICURATIVI, DANDO AVVISO DELLA PUBBLICAZIONE NEI PROPRI LOCALI. NEL CASO DI OFFERTA FUORI SEDE O NEL CASO IN CUI LA FASE PRECONTRATTUALE SI SVOLGA MEDIANTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA; IL DISTRIBUTORE CONSEGNA O TRASMETTE AL CONTRAENTE IL PRESENTE DOCUMENTO PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE.

AVVERTENZA

La dichiarazione è aggiornata ad ogni variazione dei dati in essa contenuti. In caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo la dichiarazione è consegnata se i dati in essa contenuti sono modificati; Ai sensi della vigente normativa, l'intermediario assicurativo ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento che contiene notizie sull'intermediario stesso, 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").

Sezione I – Regole generali per la distribuzione di prodotti assicurativi

Si precisa che l'intermediario ed i suoi collaboratori hanno l'obbligo:

- a. di consegnare al cliente l'allegato 3 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, prima della sottoscrizione della prima proposta o, qualora non prevista, del primo contratto di assicurazione, di metterlo a disposizione del pubblico nei locali del distributore, anche mediante apparecchiature tecnologiche, e di pubblicarlo sul sito internet, ove esistente
- b. di consegnare al cliente l'allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, prima della sottoscrizione di ciascuna proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto di assicurazione
- c. di consegnare copia della documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni, copia della polizza e di ogni atto o documento sottoscritto dal contraente
- d. di proporre o raccomandare contratti coerenti con le richieste e le esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato, acquisendo a tal fine, ogni utile informazione
- e. di informare il contraente dalla circostanza, che il prodotto assicurativo risponde alle sue richieste ed esigenze, dandone evidenza in un'apposita dichiarazione. In mancanza di tale dichiarazione, il prodotto non può essere distribuito
- f. di valutare se il cliente rientra nel mercato di riferimento identificato per il contratto di assicurazione proposto e non appartiene alle categorie di clienti per i quali il prodotto non è compatibile, nonché l'obbligo di adottare opportune disposizioni per ottenere dai produttori le informazioni di cui all'articolo 30-decies comma 5 del Codice e per comprendere le caratteristiche e il mercato di riferimento individuato per ciascun prodotto
- g. di fornire in forma chiara e comprensibile le informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentire al contraente di prender una decisione informata

Sezione II – Regole supplementari per la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi

- a. prima della sottoscrizione di ciascuna proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto, obbligo di consegna/trasmisione al contraente copia dall'allegato 4-bis al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018
- b. obbligo di valutare l'adeguatezza oppure l'appropriatezza del prodotto di investimento assicurativo proposto
- c. in caso di vendita con consulenza, obbligo di informare il contraente se il prodotto assicurativo non può essere distribuito con consulenza
- d. in caso di vendita senza consulenza di un prodotto di investimento assicurativo, obbligo di informare il contraente se il prodotto è inappropriato, dandone evidenza in un'apposita dichiarazione
- e. in caso di vendita senza consulenza di un prodotto di investimento assicurativo, obbligo di informare il contraente della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di accertare l'appropriatezza del prodotto proposto, nel caso di volontà espressa dal contraente di acquisire comunque il prodotto, obbligo di informarlo di tale circostanza, specificandone i motivi e dandone evidenza in un'apposita dichiarazione
- f. obbligo di fornire le informazioni di cui all'articolo 121-sexies, commi 1 e 2, del Codice

39100 BOZEN – BOLZANO
Zwölfmalgreinerstraße 12 C Via Dodiciville
Tel. 0471 971333
Fax 0471 971290
info@alps-in.com
www.alps-in.com
alpsinsurance@pec.it

d. Zust Jakob
Mwst. Nr./P.IVA 03123600219
Steuerkodex/Cod. Fiscale ZST JKB 88L20 A952C
IVASS/RUI A 000502892
Agentur Agenzia
HELVETIA
TIROLER
ITALIANA Ass.ni

DICHIARAZIONE DEL CONTRAENTE AI SENSI DELL'ART. 56 COMMA 3 LETTERA A) DEL REGOLAMENTO IVASS N. 40/2018 – INCLUSIONE
REGOLAMENTO IVASS 45/2020

Il sottoscritto _____ dichiara di aver ricevuto dall'intermediario, prima della sottoscrizione della proposta/contratto, copia del presente Allegato 3, 4, 4-bis e 4-ter al Regolamento IVASS nr. 40/2018 e 45/2020 e di averne preso visione.

Lugo e data

Firma dell'Intermediario

Firma del Contraente

Reclami Compagnie Gruppo Helvetia – Modalità di presentazione e gestione

- a) L'Intermediario trasmetterà senza ritardo all'Ufficio Reclami della Compagnia i reclami di competenza di quest'ultima entro 3 giorni, dandone contestuale notizia al Contraente reclamante.
Qualora siano di competenza delle Compagnie del Gruppo Helvetia, i reclami potranno essere presentati all'Impresa preponente presso l'Ufficio Reclami del Gruppo Helvetia, via G.B. Cassinis 21 – 20139 Milano, fax 02 5351794 – email: reclami@helvetia.it.
- b) I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente potranno essere presentati secondo quanto previsto alla Sezione V Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente.
In particolare, 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 nel Registro Unico (anche laddove si operi nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22 della Legge nr. 221 del 17/12/2012 – "*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.
- c) 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.

Reclami TIROLER Versicherung V.a.G.

DIREZIONE PROV.LE PER L'ALTO ADIGE - UFFICIO RECLAMI
VIA DEL MACELLO 30 - 39100 BOLZANO – Tel.: 0471/052600 – reclami@tiroler.it

Reclami ITALIANA Ass.ni – Gruppo Reale Mutua

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;