

5.3. Reclami

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

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente sono i seguenti:

AXA ASSICURAZIONI S.p.A.

Per clienti di forme pensionistiche complementari all'Ufficio

Gestione Reclami secondo le seguenti modalità

Posta	mail	Pec	fax
AXA Assicurazioni S.p.A. c.a Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 20154 Milano	reclami@axa.it	reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it	+39 02 43448103

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)

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A.

Gestione Reclami secondo le seguenti modalità

Posta	mail	Pec	fax
Inter Partner Assistance S.A. Rappresentanza Generale per L'Italia – Servizio Clienti Casella Postale 20132 Via Eroi Di Cefalonia, 00128 Spinaceto (Roma)	servizio.clienti@ip-assistance.com	ipaassicurazioni@pec.it	+39 06 4815811

AXA ASSICURAZIONI S.p.A. - AXA LIFE EUROPE LIMITED – sede secondaria all'Ufficio

Gestione Reclami secondo le seguenti modalità

Posta	mail	Pec	fax
AXA Assicurazioni S.p.A. c.a Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 20154 Milano	reclami@axa.it	reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it	+39 02 43448103

UCA - ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A

Alla funzione Reclami secondo le seguenti modalità

Posta	mail	Pec	fax
UCA - ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A Funzione Reclami: Responsabile: Dr.ssa Renza Lana Piazza San Carlo 161 Palazzo Villa – 10123 Torino	reclami@ucaspa.com	reclamiuca@legalmail.it	+39 01119835740

I reclami inoltrati per il tramite dell'intermediario dovranno seguire le seguenti modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti

BONATO CHIARA CARMELA

Posta	mail	Pec	fax
Bonato Chiara Carmela Ufficio Reclami Via Dei Carrara 69 35016 - Piazzola Sul Brenta (PD)	info@bonatoassicurazioni.it	Bonato.assicurazioni@legalmail.it	+39 0499600390

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

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

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa, 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.

La procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione, ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012 è la seguente:(la procedura verrà resa al Contraente prima della SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DEL CONTRATTO, NONCHE' IN CASO di MODIFICHE di RILIEVO DEL CONTRATTO O di RINNOVO CHE COMPORTI TALI MODIFICHE)