

Sezione V – Informazione sugli strumenti di tutela del contraente

Si precisa che:

- a) 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;
- b) 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 **COVIP** con riferimento alla previdenza complementare. L'esposto deve avere come destinatario **COVIP – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione** e deve essere trasmesso mediante servizio postale all'indirizzo Piazza Augusto Imperatore 27 – 00186 ROMA o inviato via telefax al nr. 06 69506306 o trasmesso da casella di posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.covip.it;
- c) è facoltà del contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

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 proponente 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.