

Documento per la gestione dei reclami

— 1) Introduzione

Il presente documento viene redatto dall'Intermediario Portfolio Serenity srl iscritto nella Sezione A del RUI in data 19/08/2015 con numero di iscrizione A000529872, nella persona del Responsabile per l'attività di intermediazione Giandomenico Di Giovanni iscritto nella Sezione A del RUI in data 11/05/2007 con numero di iscrizione A000185576. Tale strumento, denominato "Documento per la gestione dei reclami" è redatto al fine di garantire una corretta e tempestiva gestione dei reclami inoltrati dai Clienti dell'Intermediario, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 10-ter del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni.

— 2) Definizioni

Ai fini di questo Documento, i termini seguentemente indicati, sia al singolare che al plurale, hanno il significato di seguito inteso:

- **Intermediario:** è il soggetto individuato in epigrafe, iscritto nella Sezione A del RUI;
- **Intermediario-Collaboratore:** è il soggetto iscritto nella Sezione E del RUI e della cui attività l'Intermediario si avvale, ovvero un altro soggetto iscritto nelle Sezioni A o B del RUI e con il quale l'Intermediario ha sottoscritto un accordo di collaborazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 22 del DL n. 179/2012;
- **Documento:** il presente atto, finalizzato alla gestione dei reclami dell'Intermediario;
- **Cliente:** la persona per la quale viene emessa la polizza da una delle Compagnie di assicurazione di cui l'Intermediario è mandatario;
- **Dipendente:** soggetto che svolge un'attività per l'Intermediario, in ragione di un rapporto di lavoro subordinato;
- **Impresa emittente:** è una delle Compagnie di assicurazione di cui l'Intermediario è mandatario e che emette il contratto sottoscritto dal cliente.

— 3) Ambito di applicazione

Il Documento per la gestione dei reclami attiene a tutti i contratti emessi dalle Compagnie di cui l'Intermediario è mandatario e viene consegnato a tutti i Dipendenti, nonché a tutti i Collaboratori della rete distributiva dell'Intermediario. Quanto contenuto nel presente Documento si applica anche ai contratti intermediati in virtù di rapporti di collaborazione orizzontale, nei casi in cui l'Intermediario assume la qualifica di Intermediario emittente, ai sensi dell'art. 22 del DL n. 179/2012

— 4) Modalità di gestione dei reclami inoltrati all'Intermediario.

Il Cliente può inoltrare reclamo direttamente all'Intermediario tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica agenzia@portfolio-italia.it, ovvero all'indirizzo PEC portfolio-serenity@pec.it, ovvero tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare presso la sede legale dell'Intermediario sita in via Benedetto Marcello,2 - 20124 Milano indicando:

- Le proprie generalità;
- Il numero di polizza, in caso di conclusione di un contratto;
- Il numero della proposta contrattuale;
- L'Impresa di assicurazione emittente;
- L'eventuale collaboratore con cui è entrato in contatto;
- Ogni altra informazione ritenuta utile per descrivere il reclamo presentato.

L'Intermediario, nel rispetto della normativa vigente (art. 10 – ter del Regolamento ISVAP n. 24/2008) trasmette senza ritardo il reclamo all'Impresa emittente, dandone contestuale notizia al Cliente reclamante.

— 5) Modalità di gestione dei reclami inoltrati ai Collaboratori dell'Intermediario

Il Cliente può inoltrare reclamo ai Collaboratore dell'Intermediario con il quale entra in contatto, utilizzando le stesse modalità e fornendo le medesime informazioni di cui al punto 4 del presente Documento. In ogni caso, il Cliente può inviare reclamo direttamente all'Intermediario stesso nei modi e nelle forme di cui al punto 4 del Documento, anche laddove sia entrato in contatto ed abbia concluso un contratto tramite un Collaboratore.

5.1 - Gestione dei Reclami inoltrati ai Collaboratori iscritti in Sezione E

Gli Intermediari-Collaboratori iscritti in Sezione E devono inoltrare all'Intermediario, ad uno dei recapiti di cui al punto 4 del Documento, immediatamente e senza ritardo, tutte le informazioni relative al reclamo pervenuto dal Cliente. Il reclamo viene gestito ai sensi e per gli effetti degli artt. 10 – septies e 10 – ter del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni.

5.2 - Gestione dei Reclami inoltrati ad altri Intermediari-Collaboratori con i quali sussiste un rapporto di collaborazione orizzontale quando l'Intermediario assume il ruolo di Intermediario emittente

Gli Intermediari-collaboratori con i quali sussiste un rapporto di collaborazione orizzontale ai sensi e per gli effetti dell'art. 22 del DL n. 179/2012, destinatari di un reclamo da parte di un Cliente, devono inoltrare, immediatamente e senza ritardo, tutte le informazioni relative al reclamo all'Intermediario, ai recapiti di cui al punto 4 del Documento. Il reclamo viene gestito nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 10 – quaterdecies e 10 – septies del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni.

Le presenti disposizioni non si applicano nell'ipotesi in cui l'Intermediario assuma la qualifica di intermediario proponente, ai sensi del DL n. 179/2012: in questo caso, il reclamo viene gestito direttamente dall'Intermediario-Collaboratore, in quanto intermediario competente, nel rispetto degli artt. 10 – quaterdecies e 10 – septies del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni.

— 6) Ulteriori modalità di reclamo riconosciute al cliente

Fermo restando la possibilità di rivolgersi direttamente all'Autorità Giudiziaria per la tutela dei propri interessi e di quanto previsto ai punti 4 e 5 del presente Documento, è facoltà del Cliente inoltrare reclamo direttamente all'Impresa emittente secondo le modalità evidenziate nel documento denominato DIP aggiuntivo che il Cliente può trovare all'interno del set informativo consegnato in sede di stipulazione del contratto oppure sul sito dell'Impresa emittente, competente per il contratto sottoscritto.

Allianz Next S.p.A.

Servizio Reclami

Piazza Tre Torri,3 – 20145 Milano (MI)

Fax: 02 2775245

E-mail: reclami.allianzviva@allianz.it

<https://www.allianzviva.it/assistenza-e-contatti/contatti/reclami.html>

Global Assistance Compagnia di Assicurazione e riassicurazione S.p.A.

Ufficio Gestione Reclami

Piazza Diaz 6, 20123 Milano

Fax: +39 02 43 33 5020

Email: gestione.reclami@globalassistance.it

<https://globalassistance.it/reclami/>

Allianz Direct Società per Azioni

Ufficio Gestione Reclami

Piazza Tre Torri, 3 - 20145 (MI)

Tel. 02 3045 9009

PEC: allianzdirect@pec.allianzdirect.it

<https://www.allianzdirect.it/faq/contattare-allianz-direct/#come-si-inoltra-un-reclamo-ufficialead-allianz-direct>

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA

Ufficio Reclami

Via G. B. Cassinis, 21 – 20139 Milano

Fax: 02 5351794

E-mail: reclami@helvetia.it

<https://www.helvetia.com/it/web/it/prodotti-e-servizi/servizi/utilita/reclami.html>

Helvetia Vita Compagnia Italo-Svizzera di Assicurazioni sulla Vita S.p.A.

Ufficio Reclami

Via G.B. Cassinis, 21 – 20139 Milano (MI)

Fax: 02 5351794

E-mail: reclami@helvetia.it

<https://www.helvetia.com/it/web/it/prodotti-e-servizi/servizi/utilita/reclami.html>

UCA – Assicurazione spese legali e peritali S.p.a Funzione Reclami

P.zza San Carlo 161 – Palazzo Villa – 10123 Torino (TO)

Fax: 011 19835740

E-mail: reclami@ucaspa.com

PEC: reclamiuca@legalmail.it

<https://www.ucaspa.com/36/reclami>

AXA Assicurazioni S.p.A.

Reclami

Corso Como 17, 20154 Milano

E-mail: reclami@axa.it

PEC: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it

<https://www.axa.it/informazioni-utili-e-contatti>

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 45 giorni dalla data del reclamo (rif. artt. 8 e 10 – ter del Regolamento ISVAP n. 24/2008)), il Cliente ha la facoltà di rivolgersi all'IVASS o la Consob ai seguenti recapiti e allegando la documentazione relativa al reclamo trattato con l'Intermediario o con l'Impresa:

- all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax: 06.42133353/745
PEC tutela.consumatore@pec.ivass.it;
- alla CONSOB, Divisione Tutela del Consumatore Ufficio Consumer Protection, Via G.B. Martini, 3
00198 Roma; fax 06 8416703 - 06 8417707 sito <http://www.consob.it>, - PEC consob@pec.consob.it.

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente ed indicati nella documentazione precontrattuale (DIP aggiuntivo) dell'Impresa emittente di cui l'Intermediario è mandatario.