

Sezione IV- Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi

La nostra Agenzia, l'Agente, i suoi subagenti/collaboratori e i dipendenti non sono detentori di una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione.

Nessuna impresa di assicurazione o l'impresa controllante di un'impresa di assicurazione è detentrica o meno di una partecipazione diretta o indiretta pari o 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:

La nostra Agenzia non è soggetta ad obblighi contrattuali che le impongono di offrire esclusivamente i prodotti di una o più imprese, in coerenza con quanto previsto dalla Legge n. 40/2007 e dalla Legge n. 221/2012

Con riguardo al contratto proposto, la nostra Agenzia opera in qualità di

- Agente di assicurazione professionista
- Collaboratore di uno degli intermediari sopra indicati

Inoltre, l'intermediario dichiara che, in riferimento all'attività di consulenza di cui all'art. 119 ter del Codice delle Assicurazioni:

- L'intermediario fornisce al contraente una consulenza ai sensi dell'art. 119 ter, comma 3, del Codice delle Assicurazioni;
- L'intermediario fornisce al contraente una consulenza ai sensi dell'art. 119 ter, fondata su un'analisi imparziale e personale ai sensi del comma 4 del medesimo articolo;
- L'intermediario distribuisce contratti assicurativi in assenza di obblighi contrattuali di esclusiva con una o più imprese e non fornisce una consulenza basata su un'analisi imparziale e personale; al riguardo si rinvia all'elenco delle imprese di cui sopra.

Sezione V - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Assicurazione della responsabilità civile dell'Agenzia

L'attività svolta dall'Agenzia è garantita da una polizza di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai clienti da negligenze ed errori professionali dell'Agenzia o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'Agenzia deve rispondere a norma di legge.

Per gli eventuali danni sofferti dal cliente in conseguenza dall'attività di intermediazione svolta in collaborazione con altri intermediari, rispondono in solido sia la nostra Agenzia che l'intermediario

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.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, 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 contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

☎ (+39) 0736 341101 - - (+39) 0736 343880 – ✉ info@vitellozziassicurazioni.it - ✉ vitellozziass@pec.it

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare, ai recapiti sotto indicati e seguendo le e modalità descritte, all'intermediario o all'impresa preponente, eventuali reclami aventi ad oggetto:

- il rapporto contrattuale, la gestione dei sinistri e, in generale, i prodotti ed ai servizi offerti dall'impresa;
- i comportamenti dell'intermediario, dei dipendenti e collaboratori di cui si avvale, compresi gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI che eventualmente collaborano con l'intermediario stesso nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione di cui all'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

Recapiti delle imprese preponenti

Gli eventuali reclami dovranno essere inoltrati per iscritto, utilizzando uno degli strumenti di seguito elencati: raccomandata, fax o e-mail. I reclami devono essere diretti alla Compagnia interessata e inviati ai recapiti di seguito segnalati:

PER CONTRATTI INTERMEDIATI A MEZZO MANDATO DIRETTO	RECAPITO UFFICIO RECLAMI	INDIRIZZO UFFICIO RECLAMI
1) Compagnia Allianz	reclami@allianz.it	-Via corso Italia 23-20122 Milano
2) Compagnia UnipolSai	reclami@unipolsai.it	-Via Stalingrado, 45 40128 Bologna
3) Compagnia Aviva	cureclami@aviva.com	-Via Scarsellini, 14 20161 Milano
4) Compagnia AWP	reclamiAWP@allianz.com	-Servizio Qualità Casella Posta-Ie: 333, Via Cordusio, 4-20123 Milano
5) Compagnia HDI GLOBAL SE	FAX 02-83113200	-Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Russoli, 5 - 20143 Milano
6) Compagnia Bene Assicurazioni Spa	reclami@bene.it	-Via dei Valtorta, 48 - 20127 Milano (MI)

Le imprese di assicurazione riportano sul proprio sito internet ogni informazione utile relativa alla presentazione e gestione dei reclami.

Recapiti per l'invio del reclamo all'intermediario

I reclami relativi al comportamento dell'intermediario (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) possono essere inoltrati anche presso l'Agenzia con le seguenti modalità:

- Scrivendo, a mezzo di lettera raccomandata, a: Vitellozzi Assicurazioni di Vitellozzi Fabrizio & C. Sas, Viale C. Rozzi 13 Palazzina F1 63100 Ascoli Piceno (AP)
- Inviando una mail all'indirizzo posta elettronica: info@vitellozziassicurazioni.it
- Inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica certificata: vitellozziass@pec.it

L'intermediario trasmette senza, ritardo, alle imprese preponenti interessate (come dettagliatamente sopra elencate) i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante. È garantito in ogni caso il contraddittorio con l'intermediario interessato il quale è chiamato a partecipare attivamente alla fase istruttoria e può indicare nel reclamo la propria posizione in merito alla controversia.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.

Procedura per la presentazione dei reclami

Il reclamo può essere inoltrato avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro a cui si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Il Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il termine indicato è sospeso per un massimo di 15 giorni nel caso di reclami riguardanti il comportamento degli intermediari. In questo caso infatti le imprese trasmettono il reclamo ricevuto all'intermediario invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo.

Qualora l'esponente, non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, a mezzo posta Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma o a mezzo fax (06.42.133.745 o 06.42.133.353) allegando copia del reclamo presentato all'intermediario, la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente e l'eventuale riscontro. Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito www.ivass.it al link "Come presentare un reclamo".

Procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221

Nell'ambito delle libere collaborazioni ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies come indicato dall'art. 10 quaterdecies, regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 capo III bis inserito dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016. A tal fine, è considerato collaboratore, ai sensi dell'articolo 10 quaterdecies comma 1, l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Ai sensi dell'art. 10 quaterdecies comma 2, il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'articolo 10 septies che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore:

a) garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;

b) comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di: I) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 undecies; II) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1; III) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 10 quaterdecies, nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'articolo 10 ter, il contraddittorio di cui comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

d. In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fermo restando il diritto di interessare della questione l'Autorità Giudiziaria o l'IVASS, con le modalità sopra indicate, il reclamante potrà scegliere (e in alcuni casi sarà necessario scegliere), di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente (es. mediazione, negoziazione assistita, conciliazione paritetica, ricorso all'arbitrato).

INTERMEDIARIO	RECAPITO E UFFICIO COMPETENTE PER GESTIONE DEI RECLAMI
Underwriting Insurance Agency S.r.l.	Corso Sempione 61 - 20149 Milano
ABY Broker Srl	abybroker@pecsolution.it - ABY Broker Srl, Ufficio Gestione Reclami, 20144 Milano via Valenza 5
RCPolizza.it SRL	rcpolizza@pec.it - RCPolizza.it S.r.l.s. - Servizio Clienti - Via del Gallitello, 47 - 85100 Potenza (PZ)
Limestreet s.r.l.	limestreet@pec.it - LIMESTREET SRL / Ufficio Reclami – via Mac Mahon 33 – 20155 Milano
App Broker s.r.l.	brokerapp@pec.brokerapp.it
Agenvita Srl	reclami@metlife.it - MetLife Ufficio reclami Via A. Vesalio 6 00161 Roma
Sogeas di Severi Luciana & C. S.a.s.	sogeas.severi@pec.it - Via litoranea 152 Mondolfo 61037
Assi3 snc	assi3@pec.it - Via Borgognoni 15 - 51100 Pistoia
C TRE SRL	reclami@coface.com
Assicurazioni CSS SNC di Ceccuzzi G. & C	sacchi.paolo@pec.it - Via Mameli 94 - 53043 Chiusi Scalo (SI)
Olimpia MGA S.r.l.	olimpiamgasd@legalmail.it - Via Carmelo Bene 313 - 00139 Roma
ARS S.r.l.	ars2015@legalmail.it Piazza Aldo Moro 37 - 70121 Bari

Dichiarazione del Contraente ai sensi dell'articolo 56 "Informativa precontrattuale", commi 2 e 3, del Regolamento IVASS n°40 del 2 agosto 2018

Il sottoscritto Contraente dichiara di avere ricevuto e preso visione di:

X Copia documento conforme all'Allegato 3 del Reg. IVASS 40/2018, relativo agli obblighi di comportamento cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti;

X Copia documento conforme all'Allegato 4 del Reg. IVASS 40/2018, relativo alle informazioni da rendere al contraente prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, della conclusione del contratto;

X La documentazione informativa precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni.

Luogo e data

Firma del Contraente(*)

(*) Firma della persona fisica ovvero timbro della persona giuridica e firma di un procuratore