

Assicurazione Multigaranzia

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni
(DIP aggiuntivo Danni)

Impresa: AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A.



Prodotto: "Pronto Tutela"

Data ultima edizione: dicembre 2023

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale Contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

Il Contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

AXA MPS ASSICURAZIONI DANNI S.p.A. in breve AXA MPS Danni è iscritta alla Sez. I dell'Albo delle Imprese, tenuto dall'IVASS, al nr. 1.00049 e ha sede legale e direzione generale in Via Aldo Fabrizi, 9 - 00128 Roma - Italia.

La Compagnia mette a disposizione dei clienti i seguenti recapiti per richiedere eventuali informazioni sia in merito alla Compagnia sia in relazione al Contratto proposto: numero di tel. + 39 06 51760.1 - Numero Verde (anche per gestione sinistri): 800 231 187; e-mail gestione sinistri: sinistri.banca@axa.it; sito internet: www.axa-mps.it; PEC: axampsdanni@legalmail.it.

La Società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AXA Assicurazioni S.p.A. ed appartiene al Gruppo AXA Italia.

Il patrimonio netto di AXA MPS ASSICURAZIONI DANNI S.p.A., riferito all'ultimo bilancio approvato (esercizio 2022), ammonta a € 154,8 milioni di cui € 39 milioni di capitale sociale interamente versato e € 115,8 milioni di riserve patrimoniali, compreso il risultato di esercizio e gli utili portati a nuovo.

Il Solvency ratio al 31 dicembre 2022, ovvero la misura sintetica del grado di solidità patrimoniale della Compagnia, calcolata secondo i criteri sopra richiamati e più specificamente secondo le modalità indicate dalla Direttiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo e dal Regolamento delegato (UE) 2015/35, come rapporto tra Fondi propri ammissibili per la copertura del Requisito patrimoniale di solvibilità e il Requisito stesso - ovvero la massima perdita potenziale realizzabile nell'orizzonte temporale di un anno ad un livello di probabilità del 99,5% - è pari a 203% in aumento di 21 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente.

Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa) è possibile consultare il sito: www.axa-mps.it.

Al contratto si applica la legge italiana.



Che cosa è assicurato?

Pronto Tutela ti assicura in caso di ricovero da infortuni, avvenuto sul lavoro o durante il tempo libero, offre assistenza medica in Italia e all'estero, accesso a consulti telefonici, invio di un medico o di un'ambulanza, trasferimento o rimpatrio sanitario e reperimento medicinali urgenti.

L'ampiezza dell'impegno dell'impresa è rapportato ai massimali.

Infortuni	<p>Sono compresi tra gli Infortuni:</p> <ol style="list-style-type: none">1. l'asfissia meccanica (quale ad esempio l'annegamento);2. l'assideramento o congelamento;3. i colpi di sole o di calore;4. le lesioni muscolari o tendinee determinate da sforzo, con esclusione degli infarti e delle ernie. <p>L'assicurazione è estesa anche a:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Infortuni subiti durante viaggi aerei effettuati come passeggero su aerei in servizio pubblico di linee aeree regolari, compresi i voli charter, i voli straordinari gestiti da Società di traffico regolare e i voli su aeromobili militari in regolare traffico civile;2. Infortuni che dovessero verificarsi in conseguenza di forzato dirottamento dell'aereo sul quale viaggiava l'Assicurato, compreso l'eventuale viaggio aereo di trasferimento dal luogo dove l'Assicurato è stato dirottato fino alla località di arrivo definitiva prevista dal biglietto aereo.
Assistenza medica d'urgenza in Italia	<p>Le seguenti prestazioni sono fornite a seguito di Infortunio o Malattia improvvisa occorsi all'Assicurato in Italia.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Consulto medico telefonico;2. Invio di un medico o di un'ambulanza in caso di urgenza;3. Network convenzionato in Italia.

Assistenza medica all'estero	<p>Le seguenti prestazioni sono fornite a seguito di Infortunio o Malattia improvvisa occorsi all'Assicurato in viaggio all'estero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulto medico telefonico; 2. Trasferimento/Rimpatrio sanitario (massimale di € 5.000,00 per sinistro); 3. Invio medicinali urgenti; 4. Rimpatrio salma (massimale di € 8.000,00 per assicurato); 5. Viaggio di un familiare in caso di ricovero; 6. Interprete a disposizione (prestazione valida all'estero, massimale di € 500,00 per sinistro e per anno); 7. Collegamento telefonico con la struttura sanitaria (prestazione valida all'estero).
Second Opinion	<p>AXA MPS Danni fornirà all'Assicurato, che sia affetto da gravi patologie o che necessiti di interventi chirurgici di particolare complessità, la possibilità di ottenere un "parere medico complementare" da parte di uno specialista di riconosciuta fama ed esperienza e di ricevere eventuali indicazioni diagnostiche o terapeutiche suppletive relativamente alle seguenti patologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oncologiche; • cerebrovascolari; • neurologiche degenerative, tra le quali sclerosi multipla; • del cuore e dei grandi vasi. <p>Il parere medico complementare, inviato entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione clinica completa, conterrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'opinione dello specialista; • eventuali suggerimenti sulla terapia e raccomandazioni per controlli aggiuntivi; • risposte a possibili quesiti.
Assistenza domiciliare in Italia	<p>Le seguenti prestazioni vengono fornite presso il domicilio dell'Assicurato, a seguito di Infortunio o Malattia Improvvisa, nei 30 giorni successivi alla dimissione dall'Istituto di Cura presso cui è stato ricoverato, per Infortunio o Malattia Improvvisa, purché la durata del ricovero sia stata superiore a 8 giorni, se con intervento chirurgico, o di almeno 12 giorni, se senza intervento chirurgico, e su richiesta scritta del medico curante dell'Assicurato.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reperimento e consegna farmaci; 2. Prelievo campioni; 3. Consegna esiti esami.
Servizi non sanitari	<p>Le seguenti prestazioni sono fornite a seguito di Infortunio o Malattia improvvisa occorsi all'Assicurato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invio collaboratrice domestica; 2. Invio fisioterapista (prestazione valida in Italia); 3. Assistenza infermieristica (prestazione valida in Italia); 4. Invio spesa a casa; 5. Disbrigo delle quotidianità (massimale di € 150,00 per sinistro).
Tutela legale	<p>AXA Assistance assicura la tutela legale compresi i relativi oneri non ripetibili dalla controparte, occorrenti all'Assicurato per la difesa dei suoi interessi in sede extragiudiziale e giudiziale. In tale ambito gli oneri indennizzabili comprendono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le spese per l'intervento di un Legale incaricato della gestione del Sinistro; 2. le spese per un secondo Legale domiciliatario, unicamente in fase giudiziale, per un importo massimo fino a € 2.500,00; 3. le spese investigative per la ricerca e l'acquisizione di prove a difesa; 4. le eventuali spese del legale di controparte, nel caso di soccombenza per condanna dell'Assicurato, o di transazione autorizzata da AXA Assistance; 5. le spese per l'intervento del Consulente Tecnico d'Ufficio, del Consulente Tecnico di Parte e di Periti purché scelti in accordo con AXA Assistance; 6. le spese processuali nel processo penale; 7. le spese di giustizia; 8. le spese per gli arbitrati per la decisione di controversie. Sono assicurate anche le spese degli arbitri comunque sopportate dall'Assicurato; 9. il Contributo unificato per le spese degli atti giudiziari; 10. gli oneri relativi alla registrazione di atti giudiziari. <p>Gli oneri indennizzabili valgono nell'ambito della vita privata per le seguenti garanzie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'azione in sede civile (o l'eventuale costituzione di parte civile nell'ambito di procedimenti penali) per ottenere il risarcimento di danni a persone e/o a cose subiti per fatti illeciti di terzi; 2. l'azione in sede civile (o l'eventuale costituzione di parte civile nell'ambito di procedimenti penali) per ottenere il risarcimento di danni che derivino da Sinistri stradali nei quali le persone assicurate siano rimaste coinvolte come pedoni oppure come conducenti di biciclette o infine come passeggeri di qualsiasi veicolo a motore o natante; 3. la difesa in sede penale nei procedimenti per delitti colposi e per contravvenzioni. La prestazione è operante anche prima della formulazione ufficiale della notizia di reato; 4. le controversie di lavoro subordinato delle persone assicurate con il proprio datore di lavoro (la garanzia opera anche in sede amministrativa TAR); 5. le controversie di lavoro con i collaboratori familiari regolarmente assunti; 6. le vertenze con istituti o Enti Pubblici di Assicurazioni Previdenziali o Sociali anche nell'ambito dell'attività di lavoro subordinato; 7. sostenere controversie nascenti da presunte inadempienze contrattuali, proprie o di controparte; la presente garanzia si intende prestata, per le controversie che insorgono e devono essere trattate nei Paesi dell'Unione Europea, nella Città del Vaticano, nella Repubblica di San Marino, nel Principato di Monaco, in Svizzera e nel Liechtenstein.



Che cosa NON è assicurato?

Infortunati	<p>Sono esclusi gli Infortuni occorsi prima della data di decorrenza dell'assicurazione, loro seguiti e conseguenze, nonché quelli derivanti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. dalla guida o uso di mezzi di locomozione aerei (compresi deltaplani e ultraleggeri) e subacquee salvo il caso di viaggi aerei, in qualità di passeggero su voli di linea regolari;2. dalla pratica di qualsiasi altra attività sportiva salvo che la stessa sia fatta a puro carattere ricreativo o dilettantistico;3. dalla partecipazione a competizioni ed allenamenti comportanti l'uso di qualsiasi veicolo, natante od imbarcazione a motore, salvo si tratti di gare di regolarità pura;4. da etilismo, abuso di psicofarmaci o uso non terapeutico di stupefacenti o allucinogeni;5. da movimenti tellurici, inondazioni, alluvioni ed eruzioni vulcaniche;6. da guerra anche non dichiarata od insurrezione, atti di terrorismo ed attentati;7. da trasmutazione del nucleo dell'atomo e radiazioni provocate artificialmente dall'accelerazione di particelle atomiche o da esposizione a radiazioni ionizzanti.
Assistenza	<p>Le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:</p> <ol style="list-style-type: none">1. atti di guerra, servizio militare, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, atti di terrorismo, sabotaggio, occupazioni militari, invasioni (dopo il 10° giorno dall'inizio delle ostilità, qualora l'Assicurato risulti sorpreso mentre si trovava in un paese in pace alla sua partenza);2. eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale;3. sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o radioattività;4. dolo o colpa grave dell'Assicurato, compreso il suicidio o tentato suicidio;5. abuso di alcolici, psicofarmaci nonché uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;6. Infortuni derivanti da puri atti di temerarietà dell'Assicurato;7. gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche e relative prove ed allenamenti, alpinismo con scalata di rocce o accesso ai ghiacciai, salti dal trampolino con sci o idrosci, uso di guidoslitta o pratica di sport aerei in genere, pratica di pugilato, lotta, rugby, football americano, immersioni, atletica pesante, hockey su ghiaccio;8. ogni evento derivante da situazioni patologiche pregresse già note all'Assicurato;9. eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;10. viaggi intrapresi dall'Assicurato nonostante il parere negativo di un medico curante o per sottoporsi a cure mediche o trattamenti medico-chirurgici.11. AXA MPS Danni non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Struttura Organizzativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio di AXA MPS Danni. AXA MPS Danni non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati. <p>Le prestazioni non sono altresì fornite in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto e nei territori ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanea) emessa da un'autorità pubblica competente. Le prestazioni non sono altresì fornite per i viaggi estremi in zone remote raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali. Sono escluse le spese di ricerca dell'Assicurato in mare, lago, montagna o deserto.</p>
Tutela legale	<p>AXA Assistance non si assume il pagamento di spese liquidate a favore delle parti civili costituite contro l'Assicurato nei procedimenti penali. È inoltre escluso il pagamento di spese connesse all'esecuzione delle pene detentive ed alla custodia di cose. Le operazioni di esecuzione forzata non vengono ulteriormente garantite nel caso di due esiti negativi.</p> <p>L'assicurazione non è prestata nei seguenti casi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. controversie conseguenti a tumulti popolari, atti di vandalismo, terremoto, scioperi e serrate, nonché da detenzione od impiego di sostanze radioattive;2. controversie derivanti da fatto doloso dell'Assicurato;3. controversie in materia di contratti preliminari di vendita o di contratti di compravendita di beni immobili ovvero le controversie discendenti da altri modi di acquisto della proprietà immobiliare;4. controversie relative o comunque connesse ad immobili diversi da quelli in cui l'Assicurato abbia la residenza anagrafica;5. per le operazioni di costruzione, trasformazione, ristrutturazione immobiliare per le quali sia necessaria la concessione edilizia rilasciata dal Comune;6. controversie relative o comunque connesse alla proprietà o all'uso di veicoli a motore o dalla navigazione e giacenza in acqua di natanti soggetti all'assicurazione obbligatoria;7. fatti originati dalla proprietà o l'uso di aerei a motore;8. controversie relative a cariche sociali rivestite dall'Assicurato, anche a titolo gratuito, presso Enti pubblici o privati;9. controversie derivanti dall'attività imprenditoriale, di lavoro autonomo, di lavoro subordinato;10. controversie in materia di diritti di brevetto, marchio, autore, concorrenza sleale, i rapporti tra soci ed amministratori e le controversie derivanti da contratto di agenzia;11. controversie di valore inferiore a € 250,00;12. controversie contrattuali con AXA MPS Danni e con AXA Assistance;13. controversie non espressamente richiamate.



Ci sono limiti di copertura?

Di seguito un riepilogo di limitazioni ed esclusioni:

GARANZIE

PRESTAZIONI GARANTITE

Indennizzo in caso di ricovero a seguito di Infortunio

massimo 3 Sinistri per anno e per Assicurato

Prestazioni e Servizi di Assistenza

massimo 3 Sinistri per anno e per Assicurato

Assistenza medica d'urgenza in Italia:

- Consulto medico telefonico
- Invio di un medico o di un'ambulanza in caso di urgenza
- Network convenzionato in Italia

Senza limiti di utilizzo

Senza limiti di spesa

Senza limiti di utilizzo

Assistenza medica all'Estero:

- Consulto medico telefonico
- Trasferimento/rimpatrio sanitario
- Invio medicinali urgenti
- Rimpatrio della salma
- Viaggio di un familiare in caso di ricovero
- Interprete a disposizione

Senza limiti di utilizzo

Senza limiti di spesa

Senza limiti di spesa

4 ore lavorative per Sinistro

- Collegamento telefonico con struttura sanitaria

72 ore successive a ricovero

Assistenza domiciliare in Italia:

- Reperimento e consegna farmaci
- Prelievo campioni
- Consegna esiti esami

Senza limiti di spesa

Senza limiti di spesa

Senza limiti di spesa

Servizi non sanitari:

- Invio collaboratrice domestica
- Invio fisioterapista
- Assistenza infermieristica
- Invio spesa a casa
- Disbrigo delle quotidianità

€ 30/giorno, max. 5 giorni per Sinistro

2 ore/giorno, max. 5 giorni per Sinistro

2 ore/giorno, max. 5 giorni per Sinistro

max. 2 buste per Sinistro

Servizio di Second Opinion

(Sezione 2 - artt. da 4 a 8 Condizioni di Assicurazione)

Tutela Legale

(Sezione 3 - artt. da 9 a 27 Condizioni di Assicurazione)

Per la tutela legale, gli oneri relativi alla registrazione di atti giudiziari sono rimborsati fino ad un limite di € 500,00.

Per le controversie nascenti da presunte inadempienze contrattuali, AXA risponde per le controversie con valore in lite superiore a € 250,00 ed inferiore a € 15.000,00.



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	<p>Denuncia di sinistro: per la garanzia Infortuni in caso di sinistro l'assicurato deve darne formale avviso ad AXA MPS Danni entro 3 giorni da quando ne ha avuto conoscenza. L'inadempimento può comportare la perdita totale o parziale del diritto al risarcimento.</p> <p>La denuncia può essere inviata ad AXA MPS Danni alla Casella Postale 187 Roma Spinaceto 55593 - Filiale Roma Sud oppure al Fax: +93 02 91971321.</p> <p>L'Assicurato deve fornire a proprie spese la cartella clinica in originale o copia conforme all'originale e/o altra documentazione necessaria per la valutazione del Sinistro eventualmente richiesta da AXA MPS Danni.</p> <p>Denuncia di sinistro: per la garanzia Assistenza Per richiedere Assistenza l'Assicurato deve contattare la Struttura Organizzativa al:</p> <p>Numero Verde: 800.218.500 (dall'Italia) Numero nero: +39.06.42.11.55.44 (dall'estero)</p> <p>Fax: +39.06.48.18.960 e fornire all'operatore le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- nome e cognome;- numero della polizza o nome del programma assicurativo;- prestazione richiesta;- indirizzo o recapito anche se temporaneo;- numero di telefono al quale essere contattato.
	<p>Denuncia di sinistro: per la garanzia Tutela Legale il Contraente/Assicurato deve immediatamente denunciare qualsiasi Sinistro nel momento in cui si è verificato e/o ne abbia avuto conoscenza, inviando denuncia scritta ad AXA MPS ASSICURAZIONI DANNI S.p.A. e/o a:</p> <p>INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rapp. Generale per l'Italia Gestione Sinistri Tutela Legale, di seguito denominata AXA Assistance.</p> <p>Per chiamate dall'Italia - Numero Verde 800.218.500 Per chiamate dall'estero - numero non gratuito +39 06 42 115 544</p> <p>Numero Fax +39 06 48 18 960 Via Carlo Pesenti, 121 - 00156 Roma</p> <p>In ogni caso deve trasmettere a AXA Assistance copia di ogni atto a lui pervenuto, entro 7 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.</p> <p>Contraente/Assicurato che richiede la copertura assicurativa è tenuto a:</p> <ul style="list-style-type: none">• informare immediatamente AXA Assistance in modo completo e veritiero di tutti i particolari del Sinistro, nonché indicare i mezzi di prova e i documenti e, su richiesta, metterli a disposizione;• conferire mandato al legale incaricato della tutela dei suoi interessi, nonché informarlo in modo completo e veritiero su tutti i fatti, indicare i mezzi di prova, fornire ogni possibile informazione e procurare i documenti necessari.
	<p>Assistenza diretta/in convenzione: Per il network convenzionato in Italia, è possibile contattare Inter Partner Assistance S.A. (denominata da AXA Assistance) per usufruire della rete sanitaria convenzionata o per avere informazioni di carattere medico sanitario.</p>
	<p>Gestione da parte di altre imprese: La gestione dei servizi di Assistenza e Tutela legale sono stati affidati da AXA MPS Danni a:</p> <p>Inter Partner Assistance S.A. (denominata da AXA Assistance) Via Carlo Pesenti, 121 – 00156 Roma</p> <p>Per chiamate dall'Italia Numero Verde 800 218 500 Per chiamate dall'estero Numero non gratuito +39 06 42 115 544</p> <p>La Struttura Organizzativa opera 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, per la richiesta di prestazioni di assistenza.</p>
	<p>Prescrizione: I diritti derivanti dal contratto di assicurazione e dal contratto di riassicurazione si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda, mentre il diritto al pagamento delle rate di premio si prescrive in un anno delle singole scadenze.</p>
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Obblighi dell'impresa	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



Quando e come devo pagare?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Rimborso	In caso di recesso nei quattordici giorni successivi alla data del primo addebito del premio, AXA MPS Danni rimborsa al Contraente l'eventuale premio già addebitato, senza trattenuta alcuna, con le stesse modalità definite per il pagamento dei premi.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Sospensione	Il presente contratto non prevede la sospensione del pagamento dei premi.



Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	Il Contraente ha facoltà di recedere nei quattordici giorni successivi alla data del primo addebito del premio, comunicando a AXA MPS Danni la sua volontà, a sua scelta: <ul style="list-style-type: none">- a mezzo lettera raccomandata;- rivolgendosi telefonicamente al Numero Verde dedicato 800.218.500 e autorizzando l'operatore a registrare la richiesta.
Risoluzione	Eventuali premi, addebitati per motivi tecnici successivamente alla richiesta della disdetta, verranno integralmente rifiutati al cliente.



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è rivolto a privati intestatari di conti in essere presso la Banca Contraente.



Quali costi devo sostenere?

Costi di intermediazione: l'intermediario percepisce una commissione pari al 19% del premio imponibile corrisposto.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

<p>All'impresa assicuratrice</p>	<p>Eventuali reclami relativi ad un contratto o servizio assicurativo nei confronti dell'Impresa di assicurazione o dell'Intermediario assicurativo con cui si entra in contatto, devono essere preliminarmente presentati per iscritto (posta, email/PEC) all'Ufficio Gestione Reclami secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail: reclami.danni@axa.it - pec: reclamiivassamad@legalmail.it - posta: AXA MPS Assicurazioni Danni SpA, c.a Ufficio Gestione Reclami, Via Aldo Fabrizi n. 9 - 00128 Roma avendo cura di indicare: <ul style="list-style-type: none"> - nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante; - numero della polizza e nominativo del contraente; - numero e data del sinistro al quale si fa riferimento; - indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; - breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; - ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze. <p>Sarà cura della Compagnia fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, come previsto dalla normativa vigente.</p> <p>Ove applicabile, per eventuali reclami aventi ad oggetto il comportamento di un Agente piuttosto che di un collaboratore/dipendente di quest'ultimi, 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. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta verrà fornita una chiara spiegazione della posizione assunta sia dalla Compagnia che dall'Agente interessato in relazione al reclamo stesso ovvero della sua mancata risposta</p>
<p>All'IVASS</p>	<p>In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it. Info su: www.ivass.it.</p>
<p>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</p>	
<p>Mediazione</p>	<p>Per controversie relative a contratti assicurativi e a diritti al risarcimento derivanti da responsabilità medica e sanitaria, le Parti, ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis, del d.lgs. n. 28/2010 sono tenute a tentare di risolvere la questione avanti un Organismo di Mediazione (compreso tra gli Enti o le persone fisiche abilitati, in quanto iscritti nel registro ufficiale del Ministero della Giustizia).</p> <p>Per attivare la procedura, il contraente, l'assicurato o il danneggiato dovranno rivolgersi ad un Organismo di Mediazione del luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia, che provvederà a trasmettere alla Compagnia la domanda di attivazione, con indicazione della data fissata per il primo incontro.</p> <p>La Compagnia provvederà a rispondere almeno 7 giorni lavorativi prima della data prevista per il primo incontro.</p>
<p>Negoziazione assistita</p>	<p>Tramite richiesta del proprio avvocato all'impresa assicuratrice.</p>
<p>Conciliazione paritetica gratuita per l'Assicurato</p>	<p>Tramite una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema e indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità descritte sui siti: www.ivass.it - www.ania.it</p>
<p>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (Arbitrato)</p>	<p>Arbitrato irrituale: Laddove espressamente previsto, per controversie relative alla determinazione del valore del danno o alle conseguenze di natura medica di un sinistro, che verranno devolute ai consulenti tecnici nominati da ciascuna delle Parti.</p> <p>Per attivare la procedura è necessario comunicare alla Compagnia la volontà di dare avvio alla stessa.</p> <p>La Compagnia provvederà a dare riscontro al richiedente indicando il nominativo del proprio consulente tecnico e la Procedura seguirà le modalità espressamente indicate nella relativa previsione di Polizza.</p> <p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.</p>

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE POTRAI CONSULTARE TALE AREA E UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.

L'Area Riservata di AXA è uno spazio dove potrai consultare la tua posizione assicurativa ovunque tu sia.

Registrarsi è facile bastano codice fiscale e numero di polizza per consultare:

- le tue coperture assicurative in essere;
- le tue condizioni contrattuali (*standard*);
- lo stato del pagamento dei tuoi premi e le relative scadenze.

My AXA è la nuova App dedicata a tutti i nostri clienti, scarica la App da Play Store e App Store!