

## Appendice integrativa al Fascicolo Informativo

In relazione alle modifiche introdotte dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 al Regolamento IVASS n.24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 37, comma 1, del Regolamento Isvap n. 35 del 26 Maggio 2010, le comunichiamo che, in deroga a quanto previsto dall'articolo relativo ai Reclami della Nota Informativa del Fascicolo Informativo a lei consegnato, a seguito dell'entrata in vigore del suddetto Provvedimento, la procedura di presentazione/gestione dei reclami sarà disciplinata nei termini di seguito riportati :

### Reclami

Eventuali reclami relativi ad un contratto o servizio assicurativo nei confronti dell'Impresa di assicurazione devono essere preliminarmente presentati per iscritto (posta, fax, email/PEC) **all'Ufficio Gestione Reclami** di AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A.(Via Aldo Fabrizi n. 9 - 00128 Roma, mail: [reclami.vita@axa.it](mailto:reclami.vita@axa.it), pec: [reclamiivassamav@legalmail.it](mailto:reclamiivassamav@legalmail.it), fax: +39 06 51 760 323).

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

Ove applicabile, 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.

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.

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, può rivolgersi all'IVASS (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)) fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito dell'IVASS alla sezione "Per il Consumatore - come presentare un reclamo".

Inoltre il reclamante può ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- **Mediazione** per tutti i contratti assicurativi e per i diritti risarcitori derivanti da responsabilità medica e sanitaria;
- **Arbitrato irrituale** laddove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione.

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito [www.axa-mps.it](http://www.axa-mps.it).

**AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A.**

Il Direttore Generale  
Beatrice Derouvroy

