

## **Per eventuali reclami**

Scegli tra le seguenti opzioni:

### **a) Reclami alla compagnia**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere preliminarmente presentati per iscritto all'impresa di assicurazione INTER PARTNER ASSISTANCES S.A. ai seguenti recapiti.

#### Posta

AXA Assistance – Ufficio Reclami

Carrer de Tarragona 161

Planta Entresuelo

08014 Barcellona (Spagna)

#### Email

[servizio.clienti@axa-assistance.es](mailto:servizio.clienti@axa-assistance.es)

L'Impresa gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.

### **b) Reclami all'intermediario**

Eventuali reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario Intermundial XXI S.L., inclusi i reclami relativi al comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, devono essere inoltrati per iscritto ai seguenti recapiti dell'Ufficio Reclami dell'intermediario:

Fit 2 Trip – Servizio Clienti

Calle Irún 7

28008 Madrid (Spagna)

E-Mail: [customerservices@fit2trip.com](mailto:customerservices@fit2trip.com) - Telefono: +39 069 450 0065.

L'intermediario gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.

### **c) Reclami all'IVASS**

In caso di esito del reclamo insoddisfacente o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa o dell'intermediario entro il termine di legge, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it). Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

Il reclamo all'IVASS deve contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto dell'impresa di assicurazione o dell'intermediario. Per la presentazione del reclamo all'IVASS, dal sito dell'IVASS è possibile scaricare un modulo di facsimile (clicca qui <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>).

Gli elementi essenziali del reclamo sono:

- dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale - se disponibile anche indirizzo PEC - eventuale recapito telefonico);
- indicazione dell'impresa di assicurazione / intermediario di cui si lamenta l'operato;
- chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo già trasmesso all'impresa/intermediario e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

a) procedimento di mediazione innanzi ad un Organismo di Mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni). A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un Organismo di Mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). (Legge 9/8/2013, n. 9).

b) procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); a tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.

In ogni caso, resta salva la facoltà di proporre il reclamo nei confronti della seguente Autorità di Vigilanza dello Stato membro di origine (Belgio) della compagnia INTER PARTNER ASSISTANCES S.A.: FSMA (Financial Services and Markets Authority), Rue du Congrès, 12-14 1000 Bruxelles - [info@fsma.be](mailto:info@fsma.be).

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET o dalla normativa applicabile.

Email: [customerservices@fit2trip.com](mailto:customerservices@fit2trip.com)