

## INFORMAZIONI RELATIVE AGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI PER I QUALI LA BCC DI SCAFATI E CETARA PUBBLICIZZA PRODOTTI (ai sensi dell'art. 79 del Regolamento IVASS n.40/2018):

- ⇒ BCC Vita S.p.A., Società del Gruppo Cattolica Assicurazioni
- ⇒ BCC Assicurazioni S.p.A. Società del gruppo Cattolica Assicurazioni
- ⇒ Assimoco S.p.A. Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni Movimento Cooperativo
- ⇒ Assimoco Vita S.p.A. Società, appartenente al Gruppo DZ Bank AG
- ⇒ Euler Hermes S.A. (N.V.)

### INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE BCC Vita S.p.A (ai sensi dell'art. 79 del Regolamento IVASS n.40/2018)

#### **Informazioni generali**

BCC Vita S.p.A., Società del Gruppo Cattolica Assicurazioni, iscritto all'Albo dei gruppi assicurativi presso IVASS al n. 019. Codice fiscale 06868981009 e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 1714097;

Sede Legale, Operativa e Direzione Generale: Largo Tazio Nuvolari, 1 – 20143 Milano, Italia;

Telefono: (+39) 02466275; Fax (+39) 02 210 722 50; sito Internet: [www.bccvita.it](http://www.bccvita.it);

e-mail: [info@bccvita.bcc.it](mailto:info@bccvita.bcc.it); pec: [bccvita@pec.gruppocattolica.it](mailto:bccvita@pec.gruppocattolica.it);

Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni: provvedimento ISVAP n. 2091 del 29 maggio 2002, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, n. 132 del 7 giugno 2002;

Iscrizione all'Albo delle imprese tenuto dall'IVASS n. 1.00143.

BCC Vita S.p.A. svolge la propria attività per il tramite di **BCC SERVIZI ASSICURATIVI SRL** iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n° **000012622 (gli estremi dell'iscrizione sono consultabili sul sito internet: <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>).**

**L'intermediario è soggetto alla vigilanza dell'IVASS.**

#### **Reclami**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto al seguente indirizzo: BCC Vita S.p.A. – Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande, 16 – 37126 Verona (Italia) – Fax 0221072270 – E-mail [reclami@bccvita.bcc.it](mailto:reclami@bccvita.bcc.it) indicando i seguenti dati: nome, cognome e indirizzo completo dell'esponente; numero di 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. L'impresa gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma – telefono 06/421331 tramite e-mail alla casella di posta elettronica certificata [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it), fax al numero 06/42133206 o posta ordinaria, utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'impresa, dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

Si ricorda che permane la facoltà di attivare la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.lgs 4 marzo 2010 n. 28 presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall' art. 16 del citato decreto.

Si ricorda che permane la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

## INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

**BCC Assicurazioni S.p.A.** (ai sensi dell'art. 79 del Regolamento IVASS n.40/2018)

### **1. Informazioni generali**

BCC Assicurazioni S.p.A. Società del gruppo Cattolica Assicurazioni, iscritto all' Albo dei gruppi assicurativi al N. 019. Codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 02652360237, numero di iscrizione al Repertorio Economico Amministrativo di Milano 1782224, iscritta all' Albo Imprese tenuto da IVASS al n. 1.00124; Sede Legale: in Largo Tazio Nuvolari, 1 – 20143 Milano, Italia;  
Telefono: (+39) 02/466275; Fax: (+39) 02 210 722 50; Sito: [www.bccassicurazioni.com](http://www.bccassicurazioni.com);  
e-mail: [bccassicurazioni@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:bccassicurazioni@bccassicurazioni.bcc.it); pec: [bcc.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it](mailto:bcc.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it);  
Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni: provvedimento IVASS n. 333 del 13 settembre 1996 – G.U. n. 220 del 19 settembre 1996;  
Società di revisione: PKF ITALIA SPA, Viale Vittorio Veneto, 10 – 20124 Milano.

BCC Assicurazioni S.p.A. svolge la propria attività per il tramite di **BCC SERVIZI ASSICURATIVI SRL** iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n° **000012622 (gli estremi dell'iscrizione sono consultabili sul sito internet: <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>).**

**L'intermediario è soggetto alla vigilanza dell'IVASS.**

### **2. Reclami**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto alla Società al seguente indirizzo:

**BCC Assicurazioni S.p.A.** - servizio Reclami c/o Cattolica Assicurazioni - Società Cooperativa - Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia)

Fax: **02/21072280** - E-mail: [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it).

indicando i seguenti dati: nome, cognome e indirizzo completo dell'esponente; numero di 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. L'Impresa gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma, Telefono 06/421331, Fax 06/42133206, E-mail [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it) utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'impresa, dell'intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all' IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

Si ricorda che permane la facoltà di attivare la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.lgs 4 marzo 2010 n.28 presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall' art. 16 del citato decreto. Si ricorda infine che permane la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

### **AVVERTENZA - Arbitrato**

Per ogni controversia diversa da quelle sopra previste, si rimanda ai seguenti articoli delle Condizioni di Assicurazione:

Inabilità Temporanea Totale da Infortunio o Malattia (ITT) - Art. 30 Condizioni di Assicurazione,

Malattia Grave (MG) - Art. 35 Condizioni di Assicurazione,

Invalità Permanente da Infortunio o Malattia (ITT) - Art. 39 Condizioni di Assicurazione.

**INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE**  
**ASSIMOCO S.P.A. COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI MOVIMENTO**  
**COOPERATIVO** (ai sensi dell'art. 79 del Regolamento IVASS n.40/2018)

**1. Informazioni generali**

- a) Assimoco S.p.A. Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni Movimento Cooperativo che appartiene al Gruppo DZ Bank AG e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Finassimoco S.p.A.; sede legale e direzione generale: via Cassanese n. 224, Centro Direzionale "Milano Oltre" – Palazzo Giotto, 20090 SEGRATE (Mi) Italia;
- b) tel. 02/269621 – fax 02/26920266, sito internet [www.assimoco.com](http://www.assimoco.com); e-mail: [assimoco@legalmail.it](mailto:assimoco@legalmail.it); PEC: [assimoco@legalmail.it](mailto:assimoco@legalmail.it);
- c) Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 11 giugno 1979 – Gazzetta Ufficiale n. 195 del 18 luglio 1979. Iscritta all'Albo Imprese IVASS al n.1.00051 Società facente parte del Gruppo Assimoco iscritto all'Albo IVASS n. 051

Assimoco S.p.A. Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni Movimento Cooperativo svolge la propria attività per il tramite di **BCC SERVIZI ASSICURATIVI SRL** iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n° **000012622** (gli estremi dell'iscrizione sono consultabili sul sito internet: <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>).

**L'intermediario è soggetto alla vigilanza dell'IVASS.**

**2. Reclami**

Eventuali reclami riguardanti la gestione del rapporto contrattuale devono essere inoltrati per iscritto, mediante posta, al seguente indirizzo: Assimoco S.p.A. - Ufficio Reclami Premi e Gestione - Centro Direzionale "MILANO OLTRE" - Palazzo Giotto - Via Cassanese, 224 - 20090 SEGRATE MI, in alternativa via fax al numero 02-2696.2466, o via e-mail all'indirizzo: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it).

Eventuali reclami riguardanti la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto, mediante posta, al seguente indirizzo: Assimoco S.p.A. - Ufficio Reclami Sinistri - Centro Direzionale "MILANO OLTRE" - Palazzo Giotto – Via Cassanese, 224 - 20090 SEGRATE MI, in alternativa via fax al numero 02-2696.2405, o via e-mail all'indirizzo: [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it).

Prima di inoltrare un reclamo, è opportuno verificare sul sito istituzionale della Compagnia: [www.assimoco.it](http://www.assimoco.it) sezione dedicata ai Reclami, che i recapiti non siano cambiati.

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami.

Per poter dar seguito alla trattazione della pratica è necessario che il reclamo contenga:

- *il numero di polizza o il numero di sinistro;*
- *il nome, il cognome e il domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;*
- *l'individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;*
- *la chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;*
- *ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.*

**Si precisa che il trattamento dei dati sopra indicati avverrà nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.**

Sarà cura dell'Ufficio Reclami, effettuati gli opportuni approfondimenti e verifiche, fornire una risposta entro il termine massimo di quarantacinque giorni.

Ricordiamo che la gestione dei reclami relativi ai comportamenti di un intermediario Agente, dei suoi dipendenti e collaboratori, compete ad Assimoco S.p.A..

Spetta, invece, all'intermediario Banca (iscritto nella Sez. D del Registro Unico Intermediari) la gestione dei reclami che hanno ad oggetto i comportamenti dei suoi dipendenti o collaboratori, in particolare, quelli attuati in violazione delle regole di comportamento di cui agli artt. da 46 a 52 del Regolamento ISVAP n° 5/2006. In questo caso, l'esponente dovrà inoltrare il reclamo direttamente all'intermediario Banca ai recapiti indicati nel suo sito internet istituzionale. Sarà cura dell'intermediario Banca fornire risposta entro il termine di 45 giorni dal suo ricevimento.

E' possibile trovare informazioni sulla gestione dei reclami, incluse le modalità di presentazione, le modalità di comunicazione e le tempistiche di risposta, anche nel modello 7B che viene consegnato dall'intermediario all'atto della sottoscrizione del contratto di polizza.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di mancata risposta nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando il reclamo a: IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, oppure trasmettendolo via fax al numero 06-42.133.206, o via e-mail certificata (PEC) all'indirizzo; [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it).

Il reclamo indirizzato ad IVASS deve contenere:

- *il nome, il cognome e il domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;*
- *l'individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;*
- *una breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela;*
- *la copia del reclamo presentato alla compagnia di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;*
- *ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.*

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) alla sezione "Guida ai Reclami", ove è anche possibile trovare il modulo che l'esponente può utilizzare.

Eventuali reclami non relativi al rapporto contrattuale o alla gestione del sinistro, ma relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi, possono essere presentati direttamente all'IVASS secondo le modalità sopra indicate.

Si evidenzia inoltre che, in relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione delle responsabilità, permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

Rientrano tra i sistemi alternativi:

#### **Mediazione**

Nel caso di controversia insorta in tema di contratti assicurativi, bancari e finanziari il decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 ha reso obbligatorio l'esperimento del tentativo di mediazione come condizione di procedibilità dell'eventuale giudizio. La Mediazione è un procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie che si svolge alla presenza di un professionista terzo (mediatore) con la finalità di ricercare un accordo amichevole attuabile anche attraverso la formulazione di una proposta per la risoluzione della lite. La richiesta di Mediazione deve obbligatoriamente essere attivata, prima dell'introduzione di un processo civile, rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia ([www.mediazione.giustizia.it](http://www.mediazione.giustizia.it)). Il procedimento di mediazione ha una durata massima stabilita dalla legge di tre mesi.

**INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE**  
**ASSIMOCO VITA S.P.A. COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE SULLA VITA** (ai sensi dell'art. 79 del Regolamento IVASS n.40/2018)

### 1. Informazioni Generali

- Assimoco Vita S.p.A., di seguito definita "Società", appartenente al Gruppo DZ Bank AG e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Finassimoco S.p.A., è una Società per Azioni con sede legale in Italia;
- l'indirizzo della Sede Legale e della Direzione Generale è: Centro Direzionale MILANO OLTRE - Palazzo Giotto - Via Cassanese, 224 - 20090 SEGRATE (MI), Italia;
- Numero Verde: 800-976868, Fax: 02-26962556, sito internet: [www.assimoco.it](http://www.assimoco.it), indirizzo e-mail: [info@assimoco.it](mailto:info@assimoco.it), indirizzo di posta elettronica certificata: [assimocovita@legalmail.it](mailto:assimocovita@legalmail.it);
- autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con D.M. 23.10.1990 - G.U. n. 279 del 29.11.1990 ed iscritta all'albo delle imprese di assicurazione con numero di iscrizione 1.00092. Società facente parte del Gruppo Assimoco iscritto all'Albo Gruppi IVASS con n. 051.

Assimoco Vita S.p.A. svolge la propria attività per il tramite di **BCC SERVIZI ASSICURATIVI SRL** iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n° **000012622** (gli estremi dell'iscrizione sono consultabili sul sito internet: <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>).

**L'intermediario è soggetto alla vigilanza dell'IVASS.**

### 2. Reclami

Eventuali reclami riguardanti la gestione del rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto mediante posta al seguente indirizzo: Assimoco Vita S.p.A. - Ufficio Reclami Vita - Centro Direzionale "MILANO OLTRE" - Palazzo Giotto - Via Cassanese, 224 - 20090 SEGRATE - MI, in alternativa via fax al numero 02.26962556 o via e-mail all'[indirizzo: ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:indirizzo: ufficioreclamivita@assimocovita.it).

Prima di inoltrare un reclamo, è opportuno verificare sul sito istituzionale della Compagnia: [www.assimoco.it](http://www.assimoco.it), sezione dedicata ai Reclami, che i recapiti non siano cambiati.

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami. Per poter dar seguito alla trattazione della pratica è necessario che il reclamo contenga:

- il numero di polizza o il numero di sinistro;
- il nome, il cognome e il domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- l'individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- la chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Sarà cura dell'Ufficio Reclami, effettuati gli opportuni approfondimenti e verifiche, fornire una risposta entro il termine massimo di quarantacinque giorni.

Compete ad Assimoco Vita S.p.A. anche la gestione dei reclami relativi ai comportamenti di un intermediario Agente, dei suoi dipendenti e collaboratori.

Spetta, invece, all'intermediario Banca (iscritto nella Sez. D del Registro Unico Intermediari) la gestione dei reclami che hanno ad oggetto i comportamenti dei suoi dipendenti o collaboratori, in particolare, quelli attuati in violazione delle regole di comportamento di cui agli artt. da 46 a 52 del Regolamento ISVAP n° 5/2006. In questo caso, l'esponente dovrà inoltrare il reclamo direttamente all'intermediario Banca ai recapiti indicati nel suo sito internet istituzionale. Sarà cura dell'intermediario Banca fornire risposta entro il termine di 45 giorni dal suo ricevimento.

È possibile trovare informazioni sulla gestione dei reclami, incluse le modalità di presentazione, le modalità di comunicazione e le tempistiche di risposta, anche nel modello 7B che viene consegnato dall'intermediario all'atto della sottoscrizione del contratto di polizza.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di mancata risposta entro il termine massimo di quarantacinque giorni potrà rivolgersi all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, oppure trasmettere via fax al n. 06.42133206 o via posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)

È possibile, inoltre, presentare direttamente all'IVASS:

1. i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del decreto legislativo 7 settembre 2005,

n. 209 (Codice delle Assicurazioni Private) e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;

2. i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari. In tali casi è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN – NET (il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm)).

I reclami indirizzati all'IVASS devono contenere:

- il nome, il cognome e il domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- l'individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- una breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- la copia del reclamo presentato alla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) alla sezione “Guida ai Reclami”, ove è anche possibile trovare il modulo che l'esponente può utilizzare.

**Si evidenzia inoltre che, in relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità, permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.**

#### **Mediazione (obbligatoria)**

Nel caso di controversia insorta in tema di contratti assicurativi, bancari e finanziari il decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 ha reso obbligatorio l'esperimento del tentativo di mediazione come condizione di procedibilità dell'eventuale giudizio. La Mediazione è un procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie che si svolge alla presenza di un professionista terzo (mediatore) con la finalità di ricercare un accordo amichevole attuabile anche attraverso la formulazione di una proposta per la risoluzione della lite. La richiesta di Mediazione deve obbligatoriamente essere attivata, prima dell'introduzione di un processo civile, rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia ([www.mediazione.giustizia.it](http://www.mediazione.giustizia.it)). Il procedimento di mediazione ha una durata massima stabilita dalla legge di tre mesi.

#### **Negoziazione assistita (facoltativa)**

È una modalità alternativa di soluzione delle controversie regolata dalla Legge 10 novembre 2014 n. 162, in vigore dal 9 febbraio 2015, che ha introdotto la possibilità di tentare la conciliazione amichevole prima di iniziare una causa con cui si intenda chiedere un pagamento a qualsiasi titolo di somme non superiori a € 50.000,00. La parte che sceglie di affidarsi alla procedura invia alla controparte, obbligatoriamente tramite il proprio legale, un invito a stipulare la convenzione di negoziazione. La controparte deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento dell'invito indicando la propria volontà di aderire o meno al procedimento e, nell'ipotesi negativa, specificandone la motivazione. Se l'invito è accettato, si perviene allo svolgimento della negoziazione vera e propria, la quale può avere esito positivo o negativo. In quest'ultimo caso, gli avvocati designati dovranno redigere la dichiarazione di mancato accordo. Nel primo caso, invece, quando l'accordo è raggiunto, lo stesso deve essere sottoscritto dalle parti e dagli avvocati che le assistono.

**Si evidenzia che, in caso di ipotesi di esito negativo della negoziazione assistita, permane l'obbligo di ricorrere al sistema della Mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale.**

**INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE**  
**EULER HERMES S.A. (N.V.)** (ai sensi dell'art. 79 del Regolamento IVASS n.40/2018)

### 1. Informazioni generali

Euler Hermes S.A. (N.V.) - impresa di assicurazione con sede legale in Avenue des Arts, 56 - B -1000 Bruxelles (Belgio) - è stata autorizzata in data 10/10/2011 ad operare in Italia in regime di stabilimento attraverso la Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia (iscrizione nell'Elenco IVASS al n. I.00099).

Il contratto di assicurazione è concluso con la Rappresentanza Generale per l'Italia (Sede secondaria) di Euler Hermes S.A. (N.V.) sita in Italia, via Raffaello Matarazzo, 19 - 00139 Roma  
Codice Fiscale, Partita IVA e N. Iscrizione Registro Imprese di Roma: 11584211004 - R.E.A. 1313655 - VAT Number: IT11584211004

Tel. 06/8700.1 - Fax +39 068700.7000

sito: [www.eulerhermes.com](http://www.eulerhermes.com);

e-mail: [centroassistenza@eulerhermes.com](mailto:centroassistenza@eulerhermes.com); pec: [eulerhermes@pec.eulerhermes.it](mailto:eulerhermes@pec.eulerhermes.it)

Euler Hermes S.A. (N.V.) svolge la propria attività per il tramite di **EULER HERMES INTERMEDIARY AGENCY SRL** iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n° **A000593521** (gli estremi dell'iscrizione sono consultabili sul sito internet: <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>).

**L'intermediario è soggetto alla vigilanza dell'IVASS.**

### 2. Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a:

**Euler Hermes S.A.**

**Rappresentanza Generale per l'Italia**

Via Raffaello Matarazzo, 19 - 00139 Roma

Funzione Compliance/Gestione Reclami,

Fax: +39 06 87007597

Email: [reclami@eulerhermes.com](mailto:reclami@eulerhermes.com)

avendo cura di indicare i dati relativi al numero di polizza e nominativo completo, numero e data del sinistro al quale si fa riferimento, l'individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato, breve descrizione del motivo di doglianza e ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia, a:

**IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)**

Servizio Tutela degli Utenti

Via del Quirinale 21 - 00187 Roma

avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza della normativa di settore possono essere presentati direttamente all'IVASS secondo le modalità sopra riportate.

In relazione alle controversie inerenti alla quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.

Per ulteriori approfondimenti si invita alla lettura della "Guida ai reclami" pubblicata dall'IVASS sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it).