



INFORMATIVA CONFORME ALL'ALLEGATO 4 AL REGOLAMENTO IVASS N. 40 DEL 2 AGOSTO 2018

INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi della vigente normativa, il distributore ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento che contiene notizie sul distributore medesimo, su potenziali situazioni di conflitto di interessi e sugli strumenti di tutela del contraente. L'inosservanza dell'obbligo di consegna è punita con le sanzioni previste dall'articolo 324 del decreto legislativo n. 209/2005 Codice delle Assicurazioni Private ("Codice").

PARTE III - IMPRESA

Sezione I - Informazioni generali sull'impresa che opera in qualità di distributore

- a. AIG Europe S.A. – Rappresentanza generale per l'Italia, impresa di assicurazione (di seguito anche "**Impresa**");
- b. AIG Europe S.A. è autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa ed è vigilata dalla competente autorità del Lussemburgo (Commissariat aux Assurances). AIG Europe S.A. è abilitata ad operare in Italia, in regime di libero stabilimento, attraverso la sua Rappresentanza generale per l'Italia. Il numero di iscrizione nell'Elenco annesso all'Albo delle imprese tenuto dall'IVASS è I.00146;
- c. Sede legale: Avenue John F. Kennedy n. 35D, L-1855 Lussemburgo; sede della Rappresentanza generale italiana: via della Chiusa 2, 20123, Milano;
- d. Recapiti della Sede legale: email: AIGLuxembourg@AIG.com; tel. No: +352 44 30 32-1; fax: No: +352 44 31 07. Recapiti della Rappresentanza generale italiana: tel: 02-36901; fax: 023690222; mail: info.italy@aig.com; PEC: insurance@aigeurope.postecert.it
- e. Sito internet centrale: <http://www.aig.lu/>; sito internet della Rappresentanza generale italiana: www.aig.co.it.

Sezione II - Informazioni sull'attività svolta dall'impresa

L'Impresa non fornisce una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del contraente medesimo.

Sezione III - Informazioni relative alle remunerazioni

Il compenso percepito dai dipendenti dell'impresa direttamente coinvolti nella distribuzione del contratto di assicurazione è costituito da una retribuzione fissa annuale in conformità dei CCNL applicati e delle norme vigenti e da un elemento variabile, erogato annualmente, in base al raggiungimento di obiettivi concordati tra l'impresa ed il dipendente. Alcuni obiettivi possono anche essere collegati al volume delle vendite o ai profitti generati da alcuni prodotti assicurativi o in alcuni dipartimenti come previsto dai piani aziendali.



Sezione IV - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

a. Reclami

L'Impresa è convinta che ogni cliente meriti un servizio tempestivo, cortese ed efficiente. Nel caso in cui il servizio non soddisfi le aspettative, il cliente può contattarci agli indirizzi e secondo le modalità qui di seguito indicate.

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, dell'effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto o della gestione dei sinistri dovranno essere formulati per iscritto all'Impresa ed indirizzati a:

AIG Europe S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia
Servizio Reclami
Via della Chiusa, 2 – 20123 Milano
Fax 02 36 90 222
e-mail: servizio.reclami@aig.com

Potranno altresì essere indirizzati all'Impresa, anche congiuntamente ad IVASS, i reclami relativi alla mancata osservanza di altre disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione, nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi.

Sarà cura dell'Impresa comunicare gli esiti del reclamo entro il termine massimo di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

In conformità al disposto del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, potranno essere presentati a:

IVASS

Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
Servizio Tutela degli Utenti
Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma

- direttamente, eventuali reclami non relativi al rapporto contrattuale o alla gestione dei sinistri, ma relativi alla mancata osservanza di altre disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione, nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi;
- i reclami già presentati direttamente all'Impresa e che non hanno ricevuto risposta entro il termine di quarantacinque giorni dal ricevimento da parte dell'Impresa stessa o che abbiano ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente;
- i reclami relativi alle liti transfrontaliere di cui al paragrafo successivo in materia di procedura FIN-NET.

Il nuovo reclamo dovrà contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato all'Impresa all'intermediario assicurativo o all'intermediario assicurativo iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro degli stessi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le circostanze.

Ai fini della presentazione del reclamo, l'assicurato potrà altresì utilizzare il modello messo a disposizione da IVASS, disponibile al seguente indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf. In mancanza di alcuna delle indicazioni previste ai punti a), b) e c) l'IVASS, ai fini dell'avvio dell'istruttoria, entro il termine di novanta giorni dalla ricezione del reclamo chiede al reclamante, ove individuabile in base agli elementi di cui alla lettera a), l'integrazione dello stesso con gli elementi mancanti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.



Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare direttamente il reclamo al sistema estero competente, ossia quello del Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (rintracciabile accendendo al sito: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm), chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET o all'IVASS, che provvederà all'inoltro a detto sistema, dandone notizia al reclamante.

b. Sistemi di risoluzione delle controversie

Per le controversie relative al presente contratto gli aventi diritto hanno in ogni caso la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria. Sono tuttavia disponibili sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, tra i quali: (i) il tentativo di mediazione a fini conciliativi di cui al D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, condizione di procedibilità della domanda giudiziale (ad esclusione delle controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti); (ii) la negoziazione assistita da uno o più avvocati di cui al D. Lg. 12 settembre 2014 n. 132, convertito in l. 162 del 10 novembre 2014, che è condizione di procedibilità delle domanda giudiziale in relazione ad ogni controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti o; (iii) per i contratti conclusi on-line, la piattaforma on - line della Commissione europea per la Risoluzione delle Controversie, che si trova al seguente indirizzo: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> .