

RECLAMI

Eventuali reclami relativi ad un contratto o a un servizio assicurativo devono essere preliminarmente presentati in forma scritta (posta, fax, email/PEC) ai riferimenti dell'Intermediario assicurativo riportati su questo sito o direttamente a:

- **Ufficio Gestione Reclami AXA Assicurazioni** Corso Como n. 17 - 20154 Milano
mail: reclami@axa.it
pec : reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
Fax +39 02 43448103

Sarà cura della Compagnia fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo fatta salva la sospensiva di 15 giorni, ove applicabile, per consentire le necessarie integrazioni istruttorie con l'Intermediario assicurativo 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.

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS *Servizio Vigilanza Intermediari*, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dalla Compagnia.

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

- Conciliazione paritetica per controversie in materia di risarcimento danni R.C.A di importo fino a 15.000,00 euro;
- Negoziazione assistita per controversie in materia di risarcimento danni R.C.A;
- 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.it