

RECLAMI

I clienti di Inter Partner Assistance – Rappresentanza Generale per l'Italia non soddisfatti dei servizi ricevuti possono comunicare i loro reclami al Servizio Clienti secondo le seguenti modalità:

- mail: servizio.clienti@axa-assistance.com
- fax: +39 06 4815811
- casella postale:

Inter Partner Assistance S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia – Servizio Clienti
Casella Postale 20132
Via Eroi di Cefalonia
00128 Spinaceto - Roma

All'interno del reclamo l'esponente dovrà comunicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Sarà cura della Società fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, come previsto dalla normativa vigente.

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax: 06-42.133.745 - 06.42.133.353 o via PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it) fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro, anche utilizzando il modello presente nel sito www.ivass.it/come-presentare-un-reclamo avendo cura di indicare i seguenti dati:

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

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

- [Negoziazione assistita](#)
- [Mediazione](#)
- [Arbitrato irrituale](#), ove previsto dalle Condizioni di polizza

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 (http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm).