

Informazioni concernenti le procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale

Presentazione dei reclami a Baloise Life Liechtenstein AG

Il Contraente può inoltrare reclami o segnalazioni a mezzo posta all'attenzione della Direzione Italia della Compagnia sita all'indirizzo: Alte Landstrasse 6, 9496 Balzers, Principato del Liechtenstein, o tramite fax al n. +423 338 90 21, o tramite e-mail a: information@baloise-life.com, o tramite PEC a: baloise-life@pec.it.

La Compagnia darà riscontro al reclamante entro il termine regolamentare di 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

Presentazione dei reclami a IVASS, CONSOB e FMA

Nel caso in cui l'esito del reclamo presentato all'Impresa assicuratrice non sia ritenuto soddisfacente o in assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, il Contraente potrà rivolgersi ad IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, PEC: ivass@pec.ivass.it. Info su: www.ivass.it, utilizzando l'apposito modulo per la presentazione dei reclami reso disponibile sul sito internet di IVASS www.ivass.it, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e del riscontro fornito da quest'ultima.

I reclami possono essere presentati anche a Consob, via Giovanni Battista Martini n.3 -00198 Roma, secondo le modalità indicate su www.consob.it.

I reclami possono essere anche rivolti anche all'autorità di vigilanza del Liechtenstein, FMA. FMA è il Liechtensteinische Finanzmarktaufsicht, istituto per la vigilanza sulle banche, le attività finanziarie ed assicurative del Liechtenstein, avente sede a Vaduz (Liechtenstein), Landstrasse 109, 9496 Vaduz; tel.: +423. 236 7373, fax: +423. 236 7374, E-Mail: info@fma-li.li.

Le controversie inerenti alla quantificazione della Prestazione assicurativa sono di competenza dell'Autorità giudiziaria, fatta salva la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi e alternativi di risoluzione delle controversie, ove esistenti.

Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla legge italiana

PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

Mediazione

Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it. (Legge 9/8/2013, n. 98). La mediazione in materia di contratti assicurativi è obbligatoria.

Negoziazione assistita

La negoziazione assistita di cui alla Legge n. 162/2014, può essere avviata tramite una richiesta del proprio avvocato all'Impresa, contenente l'invito ad aderire ad una convenzione per la risoluzione amichevole e in via alternativa della controversia.

Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

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 o della normativa applicabile.