

## Allegato 3

**COMUNICAZIONE INFORMATIVA SUGLI OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO CUI GLI INTERMEDIARI SONO TENUTI NEI CONFRONTI DEI CONTRAENTI**

Ai sensi delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private ("Codice") e del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 in tema di regole generali di comportamento che devono essere osservate nell'esercizio dell'attività, gli intermediari:

- a) prima della sottoscrizione della proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto:
  - consegnano/trasmettono al contraente copia del documento (Allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018) che contiene i dati essenziali dell'intermediario e le informazioni sulla sua attività, sulle potenziali situazioni di conflitto di interessi e sulle forme di tutela del contraente;
  - forniscono al contraente in forma chiara e comprensibile informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentirgli di prendere una decisione informata;
- b) sono tenuti a proporre o consigliare contratti coerenti con le richieste e le esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato; a tal fine acquisiscono dal contraente stesso ogni utile informazione;
- c) informano il contraente della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di individuare il contratto coerente con le sue richieste ed esigenze; nel caso di volontà espressa dal contraente di acquisire comunque un contratto assicurativo ritenuto dall'intermediario non coerente, lo informano di tale circostanza, specificandone i motivi, dandone evidenza in un'apposita dichiarazione, sottoscritta dal contraente e dall'intermediario.
- d) consegnano al contraente copia della documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni, copia della polizza e di ogni altro atto o documento da esso sottoscritto;
- e) possono ricevere dal contraente, a titolo di versamento dei premi assicurativi, i seguenti mezzi di pagamento:
  1. assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
  2. ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, inclusi gli strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma *on line*, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;
  3. denaro contante, esclusivamente per i contratti di assicurazione contro i danni del ramo responsabilità civile auto e relative garanzie accessorie (se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto), nonché per i contratti degli altri rami danni con il limite di settecentocinquanta euro annui per ciascun contratto.

## 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 I – INTERMEDIARI**

#### **SEZIONE I - Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente**

##### **A) Dati del soggetto che entra in contatto con il contraente**

Cognome e Nome: **GRAF PATRICK**

iscritto nella sezione E del registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo n. 209/2005 in data 02.12.2016, con il numero **E000561628**

recapito telefonico: 0472 765654

indirizzo di posta elettronica: [patrick.graf@allianz-sterzing.com](mailto:patrick.graf@allianz-sterzing.com)

indirizzo di posta elettronica certificata: [info@pec.allianz-sterzing.com](mailto:info@pec.allianz-sterzing.com)

##### **B) Dati dell'intermediario per cui è svolta l'attività**

veste in cui il soggetto opera: ADDETTO ALL'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE di HELPER AUGUST & LEITNER CHRISTIAN VERSICHERUNGEN OHG iscritta nella sezione A nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo n. 209/2005 con il numero **A000452994**

sede operativa: 39049 STERZING – BAHNHOFSTRASSE, 3/B

recapito telefonico: 0472 765654

indirizzo di posta elettronica: [info@allianz-sterzing.com](mailto:info@allianz-sterzing.com)

indirizzo di posta elettronica certificata: [info@pec.allianz-sterzing.com](mailto:info@pec.allianz-sterzing.com)

L'IVASS è l'Istituto competente alla vigilanza sull'attività svolta.

**GLI ESTREMI IDENTIFICATIVI E DI ISCRIZIONE DELL'INTERMEDIARIO POSSONO ESSERE VERIFICATI CONSULTANDO IL RUI SUL SITO INTERNET DELL'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)).**

#### **SEZIONE II – Informazioni sull'attività svolta dall'intermediario**

Imprese di assicurazione e rapporti di libera collaborazione

L'intermediario agisce in nome e per conto e distribuisce i prodotti delle seguenti imprese di assicurazione: Allianz SPA, Tiroler Versicherung V.a.G., Allianz Global Assistance, Allianz Global Life, Allianz Global Corporate & Specialty S.p.A., Tutela Legale SPA, Brokerapp SRL, Allianz Lebensversicherung-Aktiengesellschaft, Merkur Versicherung AG

Sussistono seguenti accordi di libera collaborazione fra Intermediari di Assicurazione in base all'art. 22 comma 10 del decreto legge n° 179/2012 convertito con legge n° 221 del 2012, con:

- PROCONSULTING SNC	NUMERO ISCRIZIONE A000511474	DATA ISCRIZIONE 25.01.2015
- KLAPFER & PATTIS GMBH	NUMERO ISCRIZIONE A000055159	DATA ISCRIZIONE 19.02.2007
- KRAFKA WERNER	NUMERO ISCRIZIONE AUSTRIA 70318421	
- MAIRHOFER LINO	NUMERO ISCRIZIONE A000073665	DATA ISCRIZIONE 12.02.2007
- Assibroker International S.R.L.-GMBH	NUMERO ISCRIZIONE B000058333	DATA ISCRIZIONE 16.04.2007

titolari di mandati di Agenzia da compagnie di Assicurazione, il cui elenco è evidenziato nel registro unico degli intermediari presenti nel sito dell'IVASS finalizzati alla distribuzione di prodotti e soluzioni assicurative delle medesime compagnie.

\*\*\*\*\*

L'Autorità competente alla vigilanza sull'attività svolta dal sopra indicato intermediario è l'IVASS.

**Gli estremi identificativi e di iscrizione dell'intermediario per il quale viene svolta l'attività possono essere verificati consultando il registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi sul sito internet dell'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)).**

**Pagamento dei premi**

I premi pagati dal contraente all'intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario, costituiscono patrimonio autonomo e separato dal patrimonio dell'intermediario stesso.

**SEZIONE III – Informazioni relative alle remunerazioni**

- nel caso di contratti di assicurazione della responsabilità civile auto, percepisce dall'impresa le seguenti provvigioni, riportate ai sensi del Regolamento ISVAP n. 23/2008:

	<b>ALLIANZ SPA PROVVISORIALE</b>	<b>ALLIANZ SPA ACCORDO BERSANI</b>
Settore I (autovetture uso privato)	10,00%	3,20 %
Settore II (autovetture uso pubblico – taxi)	10,00 %	3,20 %
Settore IV (autoveicoli trasporto cose)	8,00 %	3,20 %
Natanti	8,00 %	Non prevista

**SEZIONE IV – Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi**

Cognome e Nome: Graf Patrick

ADDETTO ALL'ATTIVITA' DI DISTRIBUZIONE

Iscritto in sezione E,

che opera/operano per conto dell'intermediario

Cognome nome/Denominazione/Ragione Sociale dell'intermediario iscritto in sezione A:

Helper August & Leitner Christian S.N.C.

**Non sono detentori di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale e dei diritti di voto** di alcuna impresa di assicurazione.

Nessuna impresa di assicurazioni è detentrica di una partecipazione diretta e indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della società di intermediazione per la quale l'intermediario opera.

Con riguardo al contratto proposto

Cognome e Nome: Graf Patrick

e l'intermediario

Cognome nome/Denominazione/Ragione Sociale:

Helper August & Leitner Christian S.N.C.

- fornisce consulenze basate su un'analisi imparziale;

- non è tenuto a proporre esclusivamente i prodotti assicurativi di una o più imprese di assicurazione. Il contraente può chiedere di conoscere la denominazione delle imprese di assicurazione con le quali l'intermediario ha rapporti di affari per la proposta di prodotti analoghi.

**SEZIONE V – Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente**

Contratto di assicurazione della responsabilità professionale

L'attività di intermediazione è garantita da una polizza di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario e da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 23/2008)

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 23/2008)

Un "reclamo" è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al RUI, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente.

L'agente trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

Eventuali reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

- Con lettera inviata ad Helfer August & Leitner Christian S.N.C. – Via Stazione 3/B – 39049 Vipiteno  
Oppure all'indirizzo Pec – [info@pec.allianz-sterzing.com](mailto:info@pec.allianz-sterzing.com)

Direttamente alle Società mandanti:

- Allianz S.p.A. – Pronto Allianz Servizio Clienti – Piazza Tre Torri 3, Milano;  
Tramite il sito internet della Compagnia – [www.allianz.it](http://www.allianz.it) – accedendo alla sezione Reclami;  
all'indirizzo Pec – [allianz.spa@pec.allianz.it](mailto:allianz.spa@pec.allianz.it)
- Tiroler Versicherung V.a.G. – Ufficio Reclami - Via del Macello, 30/piano 6 – 39100 Bolzano  
Email: [reclami@tiroler.it](mailto:reclami@tiroler.it)
- Allianz Global Assistance  
Servizio Qualità – AWP P&C S.A. – C.P. 81 – Via Cordusio, 4 – 20123 Milano  
Email: [reclamiAWP@allianz.com](mailto:reclamiAWP@allianz.com)  
Fax: + 39 02 26 62 4008
- Allianz Global Life dac – Sede secondaria in Italia – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Piazza Tre Torri, 3 – Milano  
E-Mail: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- Allianz Global Corporate & Specialty S.p.A. – Pronto Allianz – Servizio Clienti – Piazza Tre Torri, 3  
Milano  
E-Mail: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- Funzione Reclami Tutela Legale SpA – Via Podgora, 15 – 20122 Milano  
E-mail: [reclami@tutelalegalespa.it](mailto:reclami@tutelalegalespa.it)  
Fax: + 39 02 89600719
- App Broker Srl – Largo Ugo Irneri, 1 – 34123 Trieste  
E-Mail: [brokerapp@pec.brokerapp.it](mailto:brokerapp@pec.brokerapp.it)
- Allianz Leben-AG – Sede Secondaria in Italia – Pronto Allianz – Servizio Clienti - Piazza Tre Torri,  
3 – 20145 Milano  
E-Mail: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it)
- Merkur Versicherung AG – Beschwerdemanagement – Joanneumring 22 – A-8010 Graz  
E-Mail: [mein Anliegen@merkur.at](mailto:mein Anliegen@merkur.at)

Le imprese preponenti forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'agente la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'agente medesimo.

Gli interessati hanno tuttavia la facoltà di presentare direttamente all'IVASS:

- 1) i reclami già presentati direttamente all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di assenza di riscontro entro i termini di regolamento ovvero qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo;
- 2) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere (in questo caso è inoltre possibile presentare reclamo 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/finance/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm));
- 3) i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis del decreto

legislativo 206/2005 (Codice del consumo) 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.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito “IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma” oppure tramite posta elettronica certificata all’indirizzo [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)

Tali reclami dovranno essere completi di:

- 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 ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia degli eventuali reclami già presentati all’impresa di assicurazione e/o all’intermediario interessati e dell’eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo: [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf).

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all’Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- la conciliazione paritetica: in caso di controversia relativa ad un sinistro r.c. auto con risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all’accordo con l’Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA);
- la mediazione civile disciplinata dal d. lgs. 28/2010;
- la negoziazione assistita da uno o più avvocati ai sensi del d.l. 132/2014;
- l’arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. c.p.c., nel caso la competenza arbitrale sia prevista da una o più clausole del contratto di assicurazione.

**NACHWEIS ZUR ÜBERGABE DER VORVERTRAGLICHEN DOKUMENTE  
RICEVUTA DI CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE PRECONTRATTUALE**

Il sottoscritto contraente, in ottemperanza all'art. 56 comma 3 lettera a) e b) del Regolamento IVASS n. 40 del 2/8/2018, dichiara di avere ricevuto:

Allegato 3

Allegato 4

Set informativo contenente

- Documento informativo precontrattuale (DIP)
  - Documento informativo precontrattuale aggiuntivo (DIP aggiuntivo)
  - Fascicolo informativo (condizioni di assicurazione)
  - Proposta di assicurazione/Polizza di assicurazione
- Informativa sulla privacy

\_\_\_\_\_  
Luogo e data

\_\_\_\_\_  
Firma del contraente o del legale rappresentante

**Consenso all'invio telematico**

Il sottoscritto contraente acconsente all'invio tramite posta elettronica della suddetta documentazione al seguente indirizzo e-mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Luogo e data

\_\_\_\_\_  
Firma del contraente o del legale rappresentante

Gemäß der Bestimmung von Artikel 56, Abschnitt 3, Ziffern a) und B) der Verordnung Nr. 40 des IVASS vom 02.08.2018 erklärt der unterfertigte Versicherungsnehmer, die folgenden Dokument erhalten zu haben:

Anlage 3 (Allegato 3)

Anlage 4 (Allegato 4)

Infoset bestehend aus

- Produktinformationsblatt (DIP)
  - Zusätzliches Produktinformationsblatt (DIP aggiuntivo)
  - Informationsheft (Versicherungsbedingungen)
  - Versicherungsantrag/Polizze
- Datenschutzerklärung

\_\_\_\_\_  
Ort und Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Versicherungsnehmer/Gesetzlicher Vertreter

**Zustimmung zur Übermittlung per E-Mail**

Der unterfertigte Versicherungsnehmer stimmt zu, dass die oben genannten Dokumente an folgende E-Mail – Adresse übermittelt werden können: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort und Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Versicherungsnehmer/Gesetzlicher Vertreter