Assicurazione Corpi Veicoli Terrestri (CVT) e infortuni del conducente

genertel

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni (DIP Aggiuntivo Danni)

Compagnia: Genertel S.p.A.

Prodotto: Extra Protection by Genertel

Ultima edizione disponibile del DIP Aggiuntivo Danni pubblicato: 01/2023

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

- Genertel S.p.A. è una società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A., appartenente al Gruppo Generali, iscritto al numero 026 dell'albo dei gruppi assicurativi.
- Sede legale: Via Machiavelli, 4 - 34132 Trieste – ITALIA
- Recapito telefonico: +39.041.59.39.691
- Sito Internet: www.genertel.it
- PEC: genertel@pec.genertel.it
- Genertel S.p.A. è iscritta al numero 1.00050 dell'Albo delle imprese di assicurazione e riassicurazione.

L'ammontare del patrimonio netto di Genertel evidenziato nell'ultimo bilancio approvato è pari a 273 milioni di euro, di cui la parte relativa al Capitale Sociale è pari a 23 milioni di euro e la parte relativa al totale delle riserve a 250 milioni di euro. L'Indice di solvibilità di Genertel è pari al 226% e rappresenta il rapporto tra l'ammontare dei fondi propri ammissibili (289 milioni di euro) e l'ammontare del requisito patrimoniale di solvibilità (128 milioni di euro) richiesti dalla normativa Solvency 2 in vigore dal 1 gennaio 2016. Il Requisito Patrimoniale Minimo ammonta a 57 milioni di euro. La relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa (SFCR) è disponibile sul sito internet dell'impresa http://gener.tel/SFCR.

Al contratto si applica la legge Italiana.

Che cosa è assicurato?

Le garanzie vengono prestate fino a concorrenza dei massimali/somme assicurate specificati in contratto.
Genertel assicura i veicoli nuovi, usati o Km zero, che l'aderente acquista presso i concessionari convenzionati con FCA o FCA Bank, con o senza un contratto di leasing o un contratto di finanziamento.
Sono assicurabili i seguenti tipi di veicolo:
- autovetture;
- autocarri fino a 35 quintali;
- autoambulanze;

solo se sono:
- immatricolati in Italia;
- a uso privato, a uso noleggio (con o senza conducente) o a uso speciale (per le sole autoambulanze).

FURTO E INCENDIO

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la somma assicurata è pari al valore del veicolo riportato nel modulo di adesione. Lo stesso valore è riportato anche nel contratto di finanziamento/leasing alla voce "Prezzo di Vendita" o "Valore della Fornitura". Questo valore deve essere uguale al prezzo indicato nella fattura d'acquisto.
Il massimale per il Ricorso Terzi è pari a **50.000 euro per sinistro**.

EVENTI NATURALI E SOCIOPOLITICI

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la somma assicurata è pari al valore del veicolo riportato nel modulo di adesione. Lo stesso valore è riportato anche nel contratto di finanziamento/leasing alla voce "Prezzo di Vendita" o "Valore della Fornitura". Questo valore deve essere uguale al prezzo indicato nella fattura d'acquisto.
Per i danni da **grandine**, il limite massimo di indennizzo è pari al **15% della somma assicurata**.

ROTTURA CRISTALLI

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la somma assicurata è il limite massimo di indennizzo per ciascun sinistro ed è pari a **600 euro per anno assicurativo**. Per le sole marche Audi, Mercedes, BMW, Volvo, Jeep, Alfa Romeo e Maserati la somma assicurata è pari a **1.000 euro per anno assicurativo**.

DANNI ACCESSORI

A integrazione di quanto indicato nel DIP Danni, Genertel riconosce l'indennità compensativa per la mancata erogazione dell'auto sostitutiva a partire dalla data in cui l'aderente denuncia il sinistro (furto totale o incendio totale), **per un massimo di 30 giorni consecutivi** (prorogabili di altri 60 giorni, fino a un totale di 90 giorni consecutivi complessivi, se l'aderente riacquista un altro veicolo nuovo o km zero presso la rete convenzionata con FCA o FCA Bank entro 3 mesi dal giorno del sinistro). In ogni caso, l'aderente non ha più diritto all'indennità giornaliera:
- dal giorno successivo a quello in cui il veicolo rubato viene ritrovato, in caso di ritrovamento dopo un furto totale;
- dal giorno in cui l'aderente riceve in consegna il nuovo veicolo, in caso di riacquisto.

La prestazione dell'auto sostitutiva e l'indennità giornaliera non possono cumularsi.
In caso di riacquisto e relativa richiesta di proroga, Genertel riconosce il prolungamento dell'indennità compensativa solo quando riceve una copia della fattura d'acquisto del nuovo veicolo.

AUTO SOSTITUTIVA

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la Struttura Organizzativa reperisce e mette a disposizione dell'aderente, presso l'autonoleggio più vicino a lui, un'**auto sostitutiva a uso privato, senza autista, con cilindrata pari a 1.200 cc o superiore, entro 24 ore** dal momento in cui l'aderente invia la denuncia a Europ Assistance. La prestazione per il noleggio dell'auto sostitutiva è prevista solo in Italia. Per erogare la prestazione, l'autonoleggio richiede all'aderente il numero di una carta di credito a lui intestata (le carte prepagate non vengono accettate), a titolo di cauzione.
L'autonoleggio convenzionato con Europ Assistance mette a disposizione dell'aderente l'auto sostitutiva per un periodo massimo di **30 giorni consecutivi. Se dopo il furto il veicolo rubato viene ritrovato**, l'auto sostitutiva resta a disposizione dell'aderente:
- non oltre le ore **12:00 del giorno successivo a quello del ritrovamento**, se il veicolo è in grado di circolare;
- non oltre le ore **12:00 del giorno successivo a quello di consegna del veicolo riparato**, se al momento del ritrovamento non è in grado di circolare.

Se l'aderente decide di riacquistare **un altro veicolo nuovo o km zero presso la rete convenzionata con FCA o FCA Bank entro 3 mesi dal giorno del sinistro**, può chiedere la proroga dell'auto sostitutiva per ulteriori 60 giorni rispetto ai 30 iniziali. Per farlo deve compilare e inviare alla Struttura Organizzativa il modulo "Richiesta Proroga Auto Sostitutiva". Perché l'aderente possa beneficiare della proroga, **il modulo deve pervenire alla Struttura Organizzativa entro il 30° giorno dalla data di inizio noleggio dell'auto sostitutiva**. In caso di proroga, fermo quanto sopra descritto, l'autonoleggio convenzionato con Europ Assistance mette a disposizione l'auto sostitutiva **fino alle ore 12:00 del giorno di consegna del nuovo veicolo, comunque non oltre i 90 giorni consecutivi complessivamente previsti**.

URTO CONTRO ANIMALI SELVATICI

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la somma assicurata è pari al valore del veicolo riportato nel modulo di adesione. Lo stesso valore è riportato anche nel contratto di finanziamento/leasing alla voce "Prezzo di Vendita" o "Valore della Fornitura". Questo valore deve essere uguale al prezzo indicato nella fattura d'acquisto.

INFORTUNI DEL CONDUCENTE

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, le somme assicurate sono pari a:
- **65.000 euro** in caso di invalidità permanente;
- **65.000 euro** in caso di decesso.

Le somme assicurate per invalidità permanente e decesso non possono sommarsi.

TUTELA LEGALE

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, l'assistenza legale è a carico di Genertel sempre e solo nei limiti del massimale di polizza, che è pari a **15.000 euro per sinistro e per anno assicurativo**; questo massimale è da intendersi unico quando la garanzia viene attivata sia per la difesa penale dell'assicurato, sia per il recupero del danno in sede civile.

COLLISIONE
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la somma assicurata è pari al valore del veicolo riportato nel modulo di adesione. Lo stesso valore è riportato anche nel contratto di finanziamento/leasing alla voce "Prezzo di Vendita" o "Valore della Fornitura". Questo valore deve essere uguale al prezzo indicato nella fattura d'acquisto.

KASKO
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la somma assicurata è pari al valore del veicolo riportato nel modulo di adesione. Lo stesso valore è riportato anche nel contratto di finanziamento/leasing alla voce "Prezzo di Vendita" o "Valore della Fornitura". Questo valore deve essere uguale al prezzo indicato nella fattura d'acquisto.

Che cosa non è assicurato?

Rischi esclusi

Non sono assicurabili i veicoli:
- di marca Aston Martin, Bentley, Bugatti, Cadillac, Ferrari, Lamborghini, Lotus, McLaren, Porsche, Rolls Royce;
- nuovi di marca Audi, Mercedes e BMW;
- con più di 10 anni dalla data di prima immatricolazione;
- con targa estera;
- senza targa e/o con targa prova;
- adibiti a uso scuola guida;
- adibiti a uso taxi.

FURTO E INCENDIO
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

EVENTI NATURALI E SOCIOPOLITICI
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

ROTTURA CRISTALLI
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

DANNI ACCESSORI
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

AUTO SOSTITUTIVA
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

URTO CONTRO ANIMALI SELVATICI
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

INFORTUNI DEL CONDUCENTE
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

TUTELA LEGALE
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

COLLISIONE
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

KASKO
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

Ci sono limiti di copertura?

FURTO E INCENDIO
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la garanzia prevede uno scoperto, ossia una percentuale del danno che resta a carico dell'assicurato in caso di sinistro. Questo importo non può essere comunque inferiore al minimo non indennizzabile.
In caso di **perdita totale,** la garanzia prevede uno **scoperto del 20%** senza nessun minimo. Genertel paga l'indennizzo al netto dello scoperto.
Se entro sette mesi dal sinistro l'aderente riacquista un altro veicolo presso la rete di concessionari convenzionata con FCA o FCA Bank, Genertel azzera lo scoperto. In questo caso, Genertel paga all'aderente l'importo relativo allo scoperto solo se riceve dall'aderente:
- la fattura di riacquisto, entro sette mesi dal sinistro;
- l'ordine di riacquisto entro sette mesi dal sinistro, seguito in un secondo momento dalla fattura (che, solo in questo caso, può arrivare a Genertel anche dopo i sette mesi previsti).

In entrambi i casi, Genertel paga all'aderente l'importo relativo allo scoperto solo dopo che ha ricevuto la fattura di riacquisto.
In caso di **danno parziale,** la garanzia prevede uno **scoperto del 10% con un minimo di 250 euro**. Genertel **raddoppia il minimo** se l'aderente non fa riparare il veicolo o se lo fa riparare fuori dalla rete FCA. I marchi Jaguar e Land Rover fanno eccezione perché per le riparazioni devono utilizzare la rete Jaguar e Land Rover. Il marchio Maserati può utilizzare sia la rete Maserati, sia la rete FCA. In caso di furto parziale, l'indennizzo è sempre subordinato al riacquisto dei beni asportati, anche se l'aderente decide di non far riparare il veicolo.
La garanzia **Ricorso Terzi** non prevede scoperti, minimi o franchigie.

EVENTI NATURALI E SOCIOPOLITICI
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la garanzia prevede uno scoperto, ossia una percentuale del danno che resta a carico dell'assicurato in caso di sinistro, pari al **10%** dell'importo indennizzabile. Questo importo non può essere comunque inferiore al minimo non indennizzabile, che è pari a **250 euro**. Genertel **raddoppia il minimo** se l'aderente non fa riparare il veicolo o se lo fa riparare fuori dalla rete FCA. I marchi Jaguar e Land Rover fanno eccezione perché per le riparazioni devono utilizzare la rete Jaguar e Land Rover. Il marchio Maserati può utilizzare sia la rete Maserati, sia la rete FCA.

ROTTURA CRISTALLI
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la garanzia prevede una franchigia fissa, ossia una somma che resta a carico dell'assicurato, pari a **100 euro per sinistro**. Genertel **raddoppia la franchigia** se l'aderente non fa riparare il veicolo o se lo fa riparare fuori dalla rete FCA. I marchi Jaguar e Land Rover fanno eccezione perché per le riparazioni devono utilizzare la rete Jaguar e Land Rover. Il marchio Maserati può utilizzare sia la rete Maserati, sia la rete FCA. Solo in caso di riparazione del cristallo danneggiato, ossia quando la sostituzione non è necessaria e non ci sono altri danni al veicolo, Genertel non applica la franchigia.

DANNI ACCESSORI
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

AUTO SOSTITUTIVA
Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

URTO CONTRO ANIMALI SELVATICI
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la garanzia prevede uno scoperto, ossia una percentuale del danno che resta a carico dell'assicurato, pari al **10%** dell'importo indennizzabile. Questo importo non può essere comunque inferiore al minimo non indennizzabile, che è pari a **500 euro**. Genertel **raddoppia lo scoperto e il minimo** se l'aderente non fa riparare il veicolo o se lo fa riparare fuori dalla rete FCA. I marchi Jaguar e Land Rover fanno eccezione perché per le riparazioni devono utilizzare la rete Jaguar e Land Rover. Il marchio Maserati può utilizzare sia la rete Maserati, sia la rete FCA.

INFORTUNI DEL CONDUCENTE
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, in caso di invalidità permanente:
- se la percentuale d'invalidità permanente accertata è **minore o uguale al 3%**, Genertel non prevede alcun indennizzo;
- se la percentuale d'invalidità permanente accertata è **maggiore del 3% e minore o uguale al 70%**, Genertel riconosce l'indennizzo solo per la parte che supera la soglia del 3%;
- se la percentuale d'invalidità accertata è **maggiore del 70%**, Genertel riconosce l'indennizzo in una percentuale pari al **100%**.

Se l'assicurato al momento del sinistro non utilizza i presidi di sicurezza obbligatori (es. cintura di sicurezza), Genertel:
- porta la percentuale di invalidità non indennizzabile dal 3% al 5%, e riconosce l'indennizzo solo per la parte che supera la soglia del 5%;
- indennizza al **massimo il 70% dell'intera somma assicurata**.

L'invalidità deve verificarsi **entro due anni** dal giorno del sinistro.
In caso di decesso, questo deve verificarsi **entro due anni** dal giorno del sinistro e deve essere una conseguenza dell'infortunio. Se il conducente al momento del sinistro non utilizza i presidi di sicurezza obbligatori, la somma massima indennizzabile in caso di decesso è pari al **70%** dell'intera somma assicurata.

TUTELA LEGALE
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, l'assistenza legale non opera:
- in caso di controversie relative a sanzioni amministrative;
- per il dissequestro del veicolo assicurato;
- in caso di difetti di fabbricazione del veicolo.

COLLISIONE
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la garanzia prevede uno scoperto, ossia una percentuale del danno che resta a carico dell'assicurato in caso di sinistro, pari al **10%** dell'importo indennizzabile. Questo importo non può essere comunque inferiore al minimo non indennizzabile, che è pari a **600 euro**.
Genertel **raddoppia il minimo** se l'aderente non fa riparare il veicolo o se lo fa riparare fuori dalla rete FCA. I marchi Jaguar e Land Rover fanno eccezione perché per le riparazioni devono utilizzare la rete Jaguar e Land Rover. Il marchio Maserati può utilizzare sia la rete Maserati, sia la rete FCA.

KASKO
A integrazione di quanto indicato nel DIP danni, la garanzia prevede uno scoperto, ossia una percentuale del danno che resta a carico dell'assicurato in caso di sinistro, pari al **15%** dell'importo indennizzabile, con il minimo di **750 euro**; il minimo è pari a **1500 euro per i veicoli a uso noleggio con o senza conducente**. Genertel **raddoppia i minimi previsti** se l'aderente non fa riparare il veicolo o se lo fa riparare fuori dalla rete FCA. I marchi Jaguar e Land Rover fanno eccezione perché per le riparazioni devono utilizzare la rete Jaguar e Land Rover. Il marchio Maserati può utilizzare sia la rete Maserati, sia la rete FCA.

Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	**Denuncia di sinistro** In caso di sinistro l'assicurato deve darne comunicazione a Genertel **entro 3 giorni** dal giorno in cui il sinistro si verifica o da quando ne ha la possibilità. La denuncia del sinistro va inviata via email all'indirizzo **sinistrifcab@doublesinsurance.com**. L'assicurato deve inviare a Genertel tutta la documentazione richiesta. Dopo un sinistro l'assicurato non deve fare nessuna riparazione senza il consenso di Genertel, tranne quelle urgenti che servono a portare il veicolo danneggiato nell'autorimessa o nell'officina. Deve anche conservare le tracce e i residui del sinistro. In caso di ritrovamento del veicolo dopo un furto, l'assicurato ha l'obbligo di informare subito Genertel. Per poter beneficiare dell'Auto sostitutiva, l'assicurato deve prendere contatto con Europ Assistance.
	Assistenza diretta/in convenzione: Non è prevista l'erogazione di prestazioni di assistenza da parte di enti o strutture convenzionate con Genertel.
	Gestione dei sinistri da parte di altre imprese: Per la garanzia Auto Sostitutiva Genertel affida la gestione dei sinistri a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Via del Mulino, 4 - 20057 - Assago (MI), raggiungibile al numero verde 800.93.66.31, o al numero telefonico +39.02.58.24.61.49, o via email all'indirizzo genertelfca@europassistance.it.
	Prescrizione dei diritti derivanti dal contratto: I diritti che derivano dalla polizza si prescrivono dopo due anni dal giorno del sinistro che dà origine al diritto alla prestazione.
Dichiarazioni inesatte e reticenti	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Obblighi dell'impresa	Genertel si impegna a pagare l'indennizzo all'assicurato, oppure a comunicare i motivi per i quali non è in condizione di soddisfare le richieste, entro 30 giorni dal momento in cui dispone di tutta la documentazione necessaria per definire il sinistro.

Quando e come devo pagare?

Premio	Se la polizza dura 24 mesi o più, Genertel calcola il premio applicando uno sconto, come indicato nel modulo di adesione.
Rimborso	In caso di ripensamento Genertel rimborsa all'aderente, per il tramite di FCA Bank, il premio pagato al netto delle imposte. Genertel rimborsa inoltre all'aderente il premio pagato e non goduto al netto delle imposte, per il tramite di FCA Bank, nei seguenti casi: - recesso da parte dell'aderente; - risoluzione anticipata della polizza (prevista nei seguenti casi: estinzione anticipata volontaria del contratto di finanziamento/leasing; trasferimento della residenza dell'aderente all'estero; vendita, consegna in conto vendita o riscatto del veicolo assicurato; demolizione, distruzione o rottamazione del veicolo assicurato; esportazione definitiva del veicolo assicurato; cessazione della circolazione del veicolo assicurato; danno totale al veicolo assicurato). In caso di risoluzione anticipata, Genertel calcola il rimborso a partire dal mese successivo rispetto al giorno della risoluzione. Se la risoluzione avviene a seguito di un danno totale coperto dalla polizza, Genertel calcola il rimborso a partire dall'annualità assicurativa successiva rispetto al giorno dell'evento.

Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Se la polizza ha una durata pari o superiore a 24 mesi, a fronte della riduzione di premio che riceve, l'aderente è vincolato fino alla scadenza indicata nel modulo di adesione. Se la polizza dura più di 5 anni, l'aderente può recedere solo dopo 5 anni dalla decorrenza.
Sospensione	L'assicurazione non può essere sospesa.

Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	L'aderente può esercitare il diritto di ripensamento **entro 60 giorni** dal giorno in cui aderisce all'assicurazione, solo se non ci sono stati sinistri. Deve comunicare il ripensamento a Genertel, per il tramite di FCA Bank, inviando una lettera raccomandata con avviso di ricevimento a FCA Bank S.p.A. Customer Care Insurance - Corso Orbassano, 367 Porta 12 - 10137 Torino, o una PEC all'indirizzo fcabank.customer.care.insurance@pec.Fcagroup.com.
Risoluzione	Genertel prevede la risoluzione della polizza prima della scadenza concordata nei seguenti casi: • **Estinzione anticipata** volontaria del contratto di finanziamento/leasing del veicolo o del contratto di finanziamento della sola polizza; in questo caso Genertel risolve la polizza dalle **ore 24 del giorno** in cui l'aderente **estingue il contratto di finanziamento o il contratto di leasing**. Quando estingue il contratto di finanziamento, l'aderente può scegliere di **mantenere la polizza attiva** fino alla scadenza indicata nel modulo di adesione; l'aderente non ha questa possibilità in caso di leasing. • **Cessazione del rischio**, ossia: - trasferimento della residenza dell'aderente all'estero; - vendita, consegna in conto vendita o riscatto del veicolo assicurato; - demolizione, distruzione o rottamazione del veicolo assicurato; - esportazione definitiva del veicolo assicurato; - cessazione della circolazione del veicolo assicurato; - danno totale (coperto dalla polizza) al veicolo assicurato. In questi casi, Genertel risolve la polizza dalle ore **24 del giorno in cui riceve dall'aderente la documentazione relativa all'evento** (vendita, danno totale ecc.); solo in caso di furto, la risoluzione ha effetto dalle ore **24 del giorno in cui l'aderente fa la denuncia** alle autorità. In caso di risoluzione anticipata, il rimborso del premio pagato e non goduto è previsto secondo le modalità descritte sopra alla voce "Rimborso".

A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto assicurativo *Extra Protection by Genertel*, che è una polizza collettiva ad adesione facoltativa, è rivolto a chi acquista un'autovettura, un'autoambulanza, o un autocarro fino a 35 quintali, presso la rete di concessionari convenzionata con FCA o FCA Bank e desidera:
- assicurare il veicolo per i danni diretti e materiali che può subire (protezione dei beni);
- assicurare il legittimo conducente del veicolo in caso di infortunio dovuto a un incidente stradale (cura della persona);
- fornire assistenza legale per tutelare gli interessi dell'assicurato nell'ambito di un sinistro stradale che coinvolge il veicolo assicurato (protezione del patrimonio).

L'acquisto del veicolo può avvenire con o senza leasing o finanziamento. Gli aderenti possono essere persone fisiche o giuridiche, utilizzatori o proprietari del veicolo da assicurare, che hanno la residenza o la sede legale nelle seguenti regioni: Veneto, Toscana, Umbria, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Marche, Molise e Trentino Alto Adige.

Quali costi devo sostenere?

Costi di intermediazione: sono previsti costi di intermediazione a carico dell'aderente pari in media al 51,33% del premio imponibile.

COME POSSO PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice	Eventuali reclami possono essere presentati a Genertel con le seguenti modalità: - Con lettera inviata a Genertel S.p.A. - Servizio Tutela Rischi - Unità Quality; - Tramite il sito internet di Genertel www.genertel.it, nella sezione Reclami; - Via email all'indirizzo quality@genertel.it; La funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami è Servizio Tutela Rischi - Unità Quality. Il riscontro deve essere fornito entro 45 giorni. Il termine può essere sospeso per un massimo di 15 giorni per eventuali integrazioni istruttorie in caso di reclamo riferito al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori. I reclami relativi al comportamento degli intermediari bancari e dei broker, compresi i loro dipendenti e collaboratori, possono essere indirizzati direttamente all'intermediario e saranno da loro gestiti. Se il reclamo perviene a Genertel, Genertel provvederà a trasmetterlo senza ritardo all'intermediario interessato, dandone contestuale notizia al reclamante.
All'IVASS	In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, PEC: ivass@pec.ivass.it. Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it, alla sezione "Per i consumatori - Reclami". I reclami indirizzati all'IVASS devono 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 ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; d) copia del reclamo presentato a Genertel o all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito; e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	
Mediazione	In caso di controversie in materia di contratti assicurativi, l'aderente deve rivolgersi a 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).
Negoziazione assistita	L'aderente può attivare preliminarmente la negoziazione assistita facoltativa.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	In caso di controversia che riguarda la garanzia Tutela Legale, se l'assicurato non concorda con Genertel in merito alla gestione del sinistro, può chiedere l'avvio di una procedura arbitrale, per valutare la correttezza del parere espresso da Genertel. Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile accedendo al sito Internet https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_it - chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA DISPONE DI UN'AREA INTERNET DISPOSITIVA RISERVATA ALL'ADERENTE (c.d. *HOME INSURANCE*), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE POTRAI CONSULTARE TALE AREA E UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.