

ALLEGATO 3 – INFORMATIVA SUL DISTRIBUTORE

Il distributore ha l'obbligo di consegnare/trasmettere al contraente il presente documento, prima della sottoscrizione della prima proposta o, qualora non prevista, del primo contratto di assicurazione, di metterlo a disposizione del pubblico nei propri locali, anche mediante apparecchiature tecnologiche, oppure di pubblicarlo su un sito internet ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali. In occasione di rinnovo o stipula di un nuovo contratto il distributore consegna o trasmette le informazioni di cui all'Allegato 3 solo in caso di successive modifiche di rilievo delle stesse.

Sezione I – Informazioni generali sull'intermediario

Gli estremi identificativi e di iscrizione dell'intermediario possono essere verificati consultando il RUI dal sito IVASS (www.ivass.it)

Ragione o denominazione sociale dell'intermediario per il quale è svolta l'attività	Iren Mercato S.p.A. (la "IME")
Sede Legale	Via Santi Giacomo e Filippo n. 7 16122 - Genova
Recapito telefonico, di posta elettronica e di posta elettronica certificata	800 969 696 – int 5 clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it irenmercato@pec.gruppouiren.it
Indirizzo internet	www.irenlucegas.it
Sezione RUI	D – Banche, Intermediari finanziari, SIM e Poste Italiane – Divisione Servizi di Bancoposta
Numero iscrizione RUI	D000709764
Data iscrizione RUI	07/06/2022
Autorità competente alla vigilanza sull'attività svolta	IVASS

Sezione II - Informazioni sull'attività svolta dall'intermediario assicurativo

- A. IME comunica di aver messo a disposizione nei propri locali e di aver pubblicato sul proprio sito internet www.irenlucegas.it le seguenti informazioni:
1. l'elenco delle imprese di assicurazione con le quali ha rapporti d'affari;

2. l'elenco degli obblighi di comportamento cui adempie, indicati nell'allegato 4-ter del Reg. IVASS n. 40/2018.

B. Nel caso di offerta fuori sede o nel caso in cui la fase precontrattuale si svolga mediante tecniche di comunicazione a distanza, il contraente/aderente può richiedere ad IME la consegna oppure la trasmissione dell'elenco sub a.1.

Sezione III - Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi

IME non detiene una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto delle imprese di assicurazione di cui alla Sezione II.

Le imprese di assicurazione di cui sono distribuiti i prodotti non detengono una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di IME.

Sezione IV - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, il contraente/aderente ha la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa proponente, indicando le modalità e i recapiti, anche mediante rinvio al DIP aggiuntivo per i reclami presentati all'impresa.

Nel caso decida di rivolgersi all'intermediario, il reclamo deve essere indirizzato in forma scritta ad **Iren Mercato S.p.A. - Ufficio Reclami** di IME con le seguenti modalità:

- a mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Iren Mercato – via Nubi di Magellano, 30 – 42123 Reggio dell'Emilia (RE)
- a mezzo e-mail: reclami.luminea@irenmercato.it
- a mezzo PEC: irenmercato@pec.gruppoiren.it

L'Ufficio Reclami di IME risponde per iscritto ed entro i termini previsti dalla normativa vigente (45 giorni).

I reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento delle imprese di assicurazione vengono trasmessi senza ritardo alle imprese medesime, dandone contestualmente notizia al reclamante;

Nel caso invece, decida di rivolgersi all'impresa assicurativa con cui ha sottoscritto il contratto di polizza, il reclamo deve essere indirizzato, nel rispetto delle informazioni inserite anche nei DIP aggiuntivi, ove presenti, in forma scritta a:

a) **Europ Assistance S.p.a - Ufficio Reclami**, con le seguenti modalità:

- a mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Europ Assistance S.p.a. – Ufficio Reclami – via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI)
- a mezzo e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it
- a mezzo PEC: reclami@pec.europassistance.it

b) **Verti Assicurazioni S.p.A – Ufficio Reclami**, con le seguenti modalità:

- a mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Verti – Ufficio Reclami – Via A. Volta 16 – 20093 Cologno Monzese (MI)
- a mezzo e-mail: reclami@verti.it
- tramite sito internet: <https://ecommerce.verti.it/web/portal/servizio-reclami>



Iren Mercato S.p.A.
www.irenlucegas.it
irenmercato@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale Euro 61.356.220,00 i.v.
Registro Imprese di Genova,
C.F. 01178580997 - REA 390320

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359
Società sottoposta a direzione e coordinamento
dell'unico socio Iren S.p.A. - C.F. 07129470014

Sede Legale e Direzione
Via SS. Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558 115
Fax +39 010 5586 348

L'Ufficio Reclami delle compagnie assicurative risponde per iscritto ed entro i termini previsti dalla normativa vigente (45 giorni).

Il reclamo deve contenere almeno i dati identificativi dell'interessato (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale e domicilio, ragione sociale e partita IVA in caso di impresa), un recapito al quale il contraente può essere eventualmente contattato e una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito da IME e dei motivi per i quali l'interessato stesso si ritiene insoddisfatto.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni dal ricevimento, così come specificato nei DIP aggiuntivi delle polizze distribuite, il contraente/aderente può rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato da IME o dalle imprese di assicurazione. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare la Guida per la presentazione dei reclami disponibile sulla pagina "Reclami" del sito internet dell'IVASS medesimo (www.ivass.it).

Resta in ogni caso salva la facoltà per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria e di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente come, ad esempio, uno degli organismi specializzati iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il contraente/aderente ha la facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi.