Assicurazione per la Tutela dell'Abitazione Storica e del Patrimonio

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

Società Reale Mutua di Assicurazioni

Domus Reale

Edizione 07/2019 (Ultimo aggiornamento disponibile)

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.

Reale Mutua di Assicurazioni società mutua assicuratrice, capogruppo del Gruppo assicurativo Reale Mutua, Via Corte d'Appello, n. civico 11; CAP 10122; città Torino; tel. +39 0114 311 111 - fax +39 0114 350 966; sito internet: www.realemutua.it**;** e-mail: buongiornoreale@realemutua.it; pec: realemutua@pec.realemutua.it.
Iscritto all'Albo dei gruppi assicurativi, autorizzata all'esercizio delle assicurazioni a norma dell'articolo 65 del R.D.L. 29/04/1923, n 966 REA Torino, n. 9806. Iscritta al numero 1.00001 dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione.

Il patrimonio netto dell'Impresa è pari a 2084 milioni di euro, di cui 60 milioni di euro relativi al Fondo di Garanzia e 2024 milioni di euro relativi al totale delle riserve patrimoniali.
Le informazioni relative alla relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa (SFCR) sono disponibile al seguente link: https://www.realemutua.it/institutional/chi-siamo/relazioni-e-bilanci..
Si specificano i seguenti dati:

- requisito patrimoniale di solvibilità (SCR): 859,5 milioni;
- requisito patrimoniale minimo di solvibilità (MCR): 386,8 milioni;
- fondi propri ammissibili (eligible own funds), interamente classificati come Tier1: 3186,2 milioni di euro;
- solvency ratio: 370,7%.

Al contratto si applica la legge italiana.

Il prodotto "Domus Reale" è suddiviso in sezioni riferite a diverse tipologie di garanzia: Sezione Danni ai beni, Sezione Danni a terzi. La Sezione Danni ai beni è a sua volta suddivisa nelle Garanzie "Incendio e complementari" e "Cristalli"
Si può scegliere di acquistare una o più di queste Sezioni e Garanzie. L'unico vincolo alla scelta è che deve essere acquistata almeno la Garanzia Incendio e complementari della sezione Incendio.
È possibile personalizzare la sezione Danni ai beni scegliendo le somme assicurate per le quali si desidera siano prestate le garanzie. All'interno della Garanzia Incendio e complementari della sezione Incendio è inoltre possibile acquistare o meno determinate Condizioni Facoltative.
L'impegno di Reale Mutua sarà limitato ai massimali e alle somme assicurate concordati con il Contraente.
Saranno operanti esclusivamente le Sezioni, Garanzie e Condizioni Facoltative esplicitamente scelte e acquistate.

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Incendio e complementari - Che cosa è assicurato?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

GARANZIE DI BASE	Assicura i danni materiali e diretti al fabbricato assicurato provocati da: ✓ caduta di aeromobili, loro parti o cose trasportate, meteoriti, corpi e veicoli spaziali, onda sonica determinata da aeromobili; ✓ urto di veicoli stradali o di natanti non appartenenti al Contraente o all'Assicurato né in suo uso o servizio; ✓ rovina di ascensori e montacarichi a seguito rottura di congegni; ✓ spargimenti di acqua a seguito di: rottura, accidentale o provocata da gelo, o di una occlusione degli impianti idrici al servizio del fabbricato. Rimborsa, solo in caso di danno da spargimento di acqua indennizzabile in base alla garanzia descritta al punto precedente, le spese sostenute per individuare e riparare la tubazione che ha provocato lo spargimento, ripristinare le strutture e murature necessariamente demolite a tal fine, sgomberare i residuati del sinistro. Rimborsa le spese documentate sostenute al verificarsi di determinate circostanze quali, ad esempio: ✓ restaurare, in caso di danno risarcibile della presente sezione, gli affreschi, gli stucchi, le statue ed i mosaici, esistenti nel fabbricato; ✓ rimpiazzare il combustibile disperso per la rottura accidentale di impianti di riscaldamento o condizionamento al servizio del fabbricato; ✓ sostituire o riparare fissi e infissi asportati o danneggiati dai ladri; ✓ riparare i danni arrecati ai beni assicurati allo scopo di impedire, arrestare o limitare le conseguenze degli eventi previsti dalla presente garanzia, semprechè tali danni siano stati arrecati per ordine dell'Autorità oppure dall'Assicurato o da terzi, per suo ordine o nel suo interesse, in modo ragionevole; ✓ demolire, sgomberare e trasportare al più vicino scarico i residui del sinistro; ✓ rimuovere, depositare presso terzi, ricollocare i beni contenuti nel fabbricato rimasti illesi; ✓ gli oneri di ricostruzione/urbanizzazione dovuti a Enti e/o Autorità pubbliche per ricostruire il fabbricato in base alla Legge in vigore al momento della ricostruzione.

Quali opzioni/personalizzazioni è possibile attivare?

OPZIONI CON RIDUZIONE DEL PREMIO

	Non ci sono opzioni con riduzione del premio

OPZIONI CON PAGAMENTO DI UN PREMIO AGGIUNTIVO

✓ Eventi socio-politici	Assicura i danni materiali e diretti al fabbricato subiti in conseguenza di atti vandalici o dolosi di terzi, compresi quelli conseguenti a scioperi, tumulti popolari, sommosse, atti di sabotaggio e di terrorismo.
✓ Vento e grandine	Assicura i danni materiali e diretti al fabbricato provocati da vento e grandine, bagnamento in seguito alla pioggia penetrata per le lesioni provocate da vento e grandine.
✓ Fenomeno elettrico	Assicura i danni materiali e diretti agli impianti al servizio del fabbricato provocati da fenomeno elettrico (ad esempio: azione elettrica del fulmine, corto circuito accidentale).
✓ Spargimenti di acqua	Assicura i danni materiali e diretti ai beni assicurati conseguenti alla fuoriuscita di acqua a seguito di: rottura, accidentale o provocata da gelo, o di una occlusione degli impianti idrici al servizio del fabbricato; occlusione di pluviali e grondaie; rottura accidentale degli apparecchi domestici e relativi raccordi.
✓ Sovraccarico di neve	Assicura i danni materiali e diretti causati al fabbricato in conseguenza crollo totale o parziale del fabbricato stesso direttamente provocato dal sovraccarico della neve.

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Incendio e complementari - Che cosa non è assicurato?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

Rischi esclusi	Oltre a quanto indicato nel DIP Danni non sono coperti i danni: ✗ causati da esplosione o emanazione di calore o di radiazioni provenienti da trasmutazioni del nucleo dell'atomo, da radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche; ✗ agli apparecchi od agli impianti nei quali si è verificato uno scoppio dovuto ad usura, corrosione o difetti di materiale; ✗ causati da ritardi nel ripristino dei locali danneggiati dovuti a cause eccezionali; ✗ legati alla sostituzione/riparazione di fissi e infissi asportati o danneggiati dai ladri in fabbricati in stato di abbandono, in corso di costruzione o ristrutturazione o non completamente ultimati; *(continua)*

Rischi esclusi	✘ dovuti a umidità, stillicidio, insalubrità dei locali; derivanti da insufficiente smaltimento delle acque meteoriche o da occlusione di impianti di raccolta e di deflusso delle acque medesime; derivanti da rotture causate da gelo a condutture interrate o installate all'esterno del fabbricato o da rotture avvenute in locali sprovvisti di impianti di riscaldamento (o con impianto non in funzione da oltre 48 ore); derivanti da rotture o da occlusioni di tubazioni interrate e di impianti di irrigazione, alle piscine e a impianti sportivi in genere; **(limitazioni relative esclusivamente alla copertura per i danni provocati da spargimenti di acqua).** Inoltre, nelle ulteriori garanzie acquistabili con premio aggiuntivo, sono previste le seguenti principali esclusioni e limitazioni: ✘ **Vento e grandine:** non sono coperti: 1) i danni causati da intasamento o traboccamento di gronde e pluviali senza rottura degli stessi, rottura o rigurgito dei sistemi discarico, accumulo esterno di acqua, formazione di ruscelli; fuoriuscita dalle sponde di corsi o specchi d'acqua, mareggiata e penetrazione di acqua marina; gelo, sovraccarico di neve, cedimento o franamento del terreno; 2) i danni subiti da piscine, impianti sportivi, recinti non in muratura, tende in genere; statue e fontane collocate all'aperto; fabbricati o tettoie aperti da uno o più lati od incompleti nelle coperture o nei serramenti, capannoni pressostatici (danneggiati da vento), tendostrutture e simili, baracche in legno o plastica e quanto in essi contenuto; lastre in fibro-cemento o cemento-amianto e manufatti di materia plastica (eccetto i serramenti e le tapparelle) per effetto di grandine; vetrate e lucernari per effetto di bufera, tromba d'aria e simili. ✘ **Fenomeno elettrico:** non sono coperti i danni ai trasformatori elettrici ed ai generatori di corrente; causati da difetti di materiali e di costruzione o dovuti ad usura o manomissione; agli impianti di erogazione di energia elettrica e telefonici di proprietà delle aziende erogatrici. ✘ **Sovraccarico di neve:** non sono coperti i danni causati: da valanghe, slavine, gelo; ai fabbricati in corso di costruzione o rifacimento, a meno che detto rifacimento sia ininfluente per il crollo; a lucernari, vetrate e serramenti, antenne, pannelli solari nonché alle impermeabilizzazioni, a meno che il loro danneggiamento sia causato da crollo totale o parziale del fabbricato in seguito a sovraccarico di neve; alle pensiline, tettoie e a box non totalmente in muratura; ai fabbricati in cattivo stato di conservazione o in stato di abbandono.

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Incendio e complementari - Ci sono limiti di copertura?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Incendio e complementari		Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
Tutte le garanzie della sezione (se non diversamente precisato)		– – –	– – –	Somma assicurata
		Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
GARANZIE DI BASE	Riparare/sostituire le tubazioni che hanno dato origine allo spargimento di acqua; demolire / ricostruire le parti del fabbricato interessate dalle operazioni di ripristino delle tubazioni; trasportare al più vicino scarico i residuati	– – –	– – –	3‰ della somma assicurata per il fabbricato, col minimo di € 1.040
	Restaurare gli affreschi, gli stucchi, le statue ed i mosaici, esistenti nel fabbricato	€ 1.000	– – –	10% della somma assicurata col massimo di € 100.000
	Rimpiazzo combustibile in caso di spargimento conseguente a rottura accidentale degli impianti di riscaldamento o condizionamento al servizio del fabbricato	– – –	– – –	3% della somma assicurata
	Sostituzione o riparazione dei fissi o degli infissi asportati o danneggiati dai ladri	– – –	– – –	€ 5.200 per sinistro e per anno assicurativo

(continua)

GARANZIE DI BASE	Spese (escluse quelle per riparare / sostituire le tubazioni che hanno dato origine allo spargimento di acqua ecc. come sopraindicate) sostenute per la demolizione, lo sgombero ed il trasporto al più vicino scarico dei residuati del sinistro	– – –	– – –	10% della somma assicurata con il massimo di € 110.000
	Danni derivanti da: 1) perdita del canone d'affitto; 2) mancato godimento del fabbricato abitato dall' Assicurato; a seguito di sinistro indennizzabile in base alla presente garanzia	– – –	– – –	20% del danno indennizzabile in base alla presente garanzia
	Spese necessarie per rimuovere / ricollocare i beni illesi contenuti nel fabbricato allo scopo di ripristinare il danno	– – –	– – –	20% del danno indennizzabile in base alla presente garanzia
	Oneri di ricostruz. / urbanizzaz. necessari per la ricostruzione del fabbricato in base alle leggi in vigore al momento della ricostruzione	– – –	– – –	€ 5.000 per sinistro
	Liquidazione del danno grave (cioè un danno il cui importo indennizzabile a termini della presente garanzia sia pari o superiore al 80% del costo necessario per la totale ricostruzione del fabbricato (costo stimato secondo i criteri di polizza). Nelle valutazioni non si tiene conto della somma assicurata per la presente garanzia	– – –	– – –	Reale Mutua procederà alla liquidazione integrale di un danno grave qualora la somma assicurata per la presente garanzia sia pari o superiore al 40% del costo necessario per la totale ricostruzione del fabbricato (costo stimato secondo i criteri di polizza, senza tenere conto della somma assicurata suddetta)

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Cristalli - Che cosa è assicurato?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

GARANZIE DI BASE	Rimborsa le spese sostenute per la sostituzione delle lastre assicurate facenti parte del fabbricato, dovuta a rottura per qualunque causa non espressamente esclusa, compresi i costi di trasporto ed installazione.

Quali opzioni/personalizzazioni è possibile attivare?

OPZIONI CON RIDUZIONE DEL PREMIO	
	Non vi sono opzioni con riduzione del premio
OPZIONI CON PAGAMENTO DI UN PREMIO AGGIUNTIVO	
	Non vi sono opzioni con pagamento di un premio aggiuntivo

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Cristalli - Che cosa non è assicurato?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

Rischi esclusi	Oltre a quanto indicato nel DIP Danni non sono rimborsabili le rotture di lastre: ✘ derivanti da crollo del fabbricato o distacco di parti di esso; cedimento del terreno o assestamento del fabbricato; restauro dei locali; operazioni di trasloco; lavori edilizi o stradali nelle immediate vicinanze; lavori sulle lastre o ai relativi supporti, sostegni o cornici; rimozione delle lastre o degli infissi su cui le stesse sono collocate; *(continua)*

Rischi esclusi	✘ causate da esplosioni o emanazione di calore o di radiazioni provenienti da trasmutazione del nucleo dell'atomo, da radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche; ✘ che alla data di decorrenza della garanzia non fossero integre ed esenti da difetti; ✘ causati o agevolati con dolo del Contraente, dell'Assicurato o dei familiari conviventi, dei rappresentanti legali o dei soci a responsabilità illimitata; ✘ facenti parte di corpi illuminanti interni od esterni al fabbricato.

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Cristalli – Ci sono limiti di copertura?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

SEZIONE DANNI AI BENI – Garanzia Cristalli	Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
Tutte le garanzie della sezione (se non diversamente precisato)	– – –	– – –	Somma assicurata
Per singola lastra	– – –	– – –	€ 2.000
Per le vetrate	– – –	– – –	Elevato a € 3.000

SEZIONE DANNI A TERZI – Che cosa è assicurato?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

GARANZIA DI BASE	Assicura la responsabilità civile che deriva dall'essere proprietario e conduttore di un fabbricato di interesse storico. Comprende ad esempio, nelle modalità indicate dalle Condizioni di assicurazione, la responsabilità civile dell'Assicurato per i danni: derivanti da caduta di neve e ghiaccio non rimossi a tempo dai tetti; verificatisi durante l'esecuzione di lavori di ordinaria manutenzione; derivanti da spargimento d'acqua conseguente a rottura accidentale o occlusione di tubazioni; verificatisi nel corso di visite turistiche, feste, congressi e altri simili eventi.

Quali opzioni/personalizzazioni è possibile attivare?

OPZIONI CON RIDUZIONE DEL PREMIO	
	Non vi sono opzioni con riduzione del premio
OPZIONI CON PAGAMENTO DI UN PREMIO AGGIUNTIVO	
	Non vi sono opzioni con pagamento di un premio aggiuntivo

SEZIONE DANNI A TERZI – Che cosa non è assicurato?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

Rischi esclusi	Oltre a quanto indicato nel DIP Danni non sono coperti i danni: ✘ da umidità, stillicidio o insalubrità dei locali; ✘ da lavori di straordinaria manutenzione, innovazioni, ampliamento, soprelevazioni, demolizioni (salvo quanto espressamente previsto dalle Condizioni di assicurazione); ✘ da conduzione di locali adibiti ad uso diverso da appartamenti, uffici e/o studi professionali (comprese le dipendenze); ✘ derivanti dalla proprietà, dalla circolazione e da qualsiasi uso di veicoli a motore, aeromobili o natanti; ✘ derivanti dalla proprietà e conduzione di campi e impianti sportivi in relazione allo svolgimento di visite turistiche, feste, congressi, ecc. (questa limitazione è operante solo qualora il fabbricato sia stato locato a terzi); ✘ derivanti da insufficiente smaltimento delle acque meteoriche od occlusioni di impianti di raccolta e di deflusso delle acque medesime; derivanti da rotture od occlusioni di tubazioni interrate; derivanti da rotture causate da gelo avvenute in locali sprovvisti di impianti di riscaldamento (o con impianto non in funzione da oltre 48 ore); **(limitazioni relative esclusivamente alla copertura per i danni provocati da spargimenti di acqua);** *(continua)*

Rischi esclusi	✘ a cose subiti, in occasione di lavoro, da addetti ai servizi domestici o collaboratori famigliari che svolga mansioni al servizio del fabbricato, enti connessi e arredamento; ✘ causati a coniuge, genitori, figli dell'Assicurato nonché ogni altro parente o affine con lui convivente oppure, quando l'Assicurato è una società o simili, il legale rappresentante, i soci a responsabilità illimitata, l'amministratore e le persone che si trovino con loro in rapporti di parentela/affinità. Questa esclusione non vale per I figli e i genitori dell'Assicurato – purché con lui non conviventi – in caso di sinistro dovuto a spargimenti di acqua conseguenti a rottura accidentale o ad occlusione degli impianti idrici al servizio del fabbricato.

SEZIONE DANNI A TERZI – Ci sono limiti di copertura?

Oltre a quanto indicato nel DIP Danni – Documento Informativo Precontrattuale, sono esposte di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie

SEZIONE RESPONSABILITÁ CIVILE VERSO TERZI	Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
Tutte le garanzie della sezione (se non diversamente precisato)	– – –	– – –	Massimale
Danni da inquinamento	– – –	– – –	€ 60.000 per anno assicurativo
Danni da spargimenti di acqua di cui l'Assicurato debba rispondere nella sua qualità di proprietario del fabbricato derivanti: 1) da impianti idrici ecc. (al servizio del fabbricato) lesionatisi a seguito di rottura accidentale o gelo; 2) da occlusioni verficatesi negli impianti di cui al precedente punto 1); 3) da trabocco fuoriuscito dalle fognature di esclusiva pertinenza del fabbricato	– – –	– – –	€ 77.500 per anno assicurativo relativamente a danni subiti da cose riposte in locali adibiti ad attività industriali, artigianali o commerciali

Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	**Denuncia di sinistro: Sezione Danni ai beni – Garanzie Incendio e complementari, Cristalli** – In caso di sinistro il Contraente o l'Assicurato deve: - fare quanto gli è possibile per evitare o diminuire il danno; - fare denuncia scritta a Reale Mutua entro 3 giorni da quando ne ha avuto conoscenza, precisando le circostanze dell'evento e l'importo approssimativo del danno; - inviare a Reale Mutua, entro i 5 giorni successivi alla denuncia, una distinta particolareggiata dei beni danneggiati; - fare – in caso di sinistro presumibilmente doloso o su richiesta di Reale Mutua – entro i 5 giorni successivi alla denuncia, denuncia all'autorità di Polizia o ai Carabinieri e inviarla a Reale Mutua; - conservare, fino al primo sopralluogo del Perito per l'accertamento e comunque per un massimo di 30 giorni dalla data della denuncia, le tracce ed i residui del sinistro; - dimostrare l'effettiva consistenza del danno tenendo a disposizione tutti i documenti utili o altri elementi di prova; - predisporre una descrizione dettagliata dei danni, mettendo a disposizione qualsiasi documento che possa essere richiesto da Reale Mutua o dai Periti ai fini delle loro verifiche. **Denuncia di sinistro: Sezione danni a terzi** – in caso di sinistro il Contraente o l'Assicurato deve darne avviso scritto a Reale Mutua, entro 3 giorni da quando ne ha avuto conoscenza. L'Assicurato deve inoltre segnalare a Reale Mutua qualsiasi fatto o circostanza che possa far presumere una sua responsabilità anche se non è stata avanzata richiesta di risarcimento.
	Assistenza diretta/in convenzione: Non sono presenti prestazioni fornite direttamente all'Assicurato da enti/strutture convenzionate con Reale Mutua.
	Gestione da parte di altre imprese: Non è presente intervento da parte di altre imprese.
	Prescrizione: I diritti derivanti dalla polizza e dalla richiesta di risarcimento si prescrivono in due anni. Nell'assicurazione della responsabilità civile, il termine decorre dal giorno in cui il terzo ha richiesto il risarcimento all'assicurato o ha promosso contro di questo l'azione.
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP Danni

Quando e come devo pagare?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP
Rimborso	In caso di recesso per sinistro effettuato da parte di Reale Mutua, la stessa rimborsa entro 15 giorni dalla data di efficacia del recesso la parte di premio, al netto delle imposte e delle spese amministrative per l'emissione del contratto, relativa al periodo di rischio non corso.

Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP Danni
Sospensione	Non è prevista la possibilità di sospendere le garanzie del contratto.

Come posso disdire la polizza?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP Danni

A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è destinato a persone fisiche o giuridiche che siano proprietari di edifici dichiarati "beni culturali" ai sensi di legge.
Il prodotto presenta garanzie aggiuntive dedicate ad esigenze specifiche.

Quali costi devo sostenere?

Sulla base delle rilevazioni contabili dell'ultimo esercizio relativi al presente prodotto, l'ammontare della quota parte percepita in media dagli intermediari è pari al 26,07% dei premi contabilizzati.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice	Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto al Servizio "Buongiorno Reale" – Reale Mutua Assicurazioni, via Corte d'Appello 11, 10122 Torino, Numero Verde 800 320 320 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20), fax 011 7425420, e-mail: buongiornoreale@realemutua.it. La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'ufficio Reclami del Gruppo Reale Mutua con sede in via M. U. Traiano 18, 20149 Milano. Reale Mutua è tenuta a rispondere entro 45 giorni.
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 . Info su: **www.ivass.it**
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)
Negoziazione assistita	Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	**Commissione di Garanzia** Reale Mutua ha costituito un organismo indipendente, la "Commissione di Garanzia dell'Assicurato" con sede in Via dell'Arcivescovado 1, 10121 Torino e-mail: commissione.garanziaassicurato@realemutua.it. La Commissione, composta da tre personalità di riconosciuto prestigio, ha lo scopo di tutelare il rispetto dei diritti spettanti agli Assicurati nei confronti di Reale Mutua in base ai contratti stipulati. La Commissione esamina gratuitamente i ricorsi e la decisione non è vincolante per l'Assicurato. Se da questi accettata, è invece vincolante per Reale Mutua. Possono rivolgersi alla Commissione gli Assicurati persone fisiche, le associazioni nonché le società di persone e di capitali, che abbiano stipulato un contratto assicurativo con Reale Mutua, con esclusione di quelli riguardanti i Rami Credito e Cauzioni. *(continua)*

Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	Per un completo esame dei casi in cui è possibile ricorrere alla Commissione si consiglia di consultare il Regolamento sul sito www.realemutua.it. Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET o dalla normativa applicabile

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET DISPOSITIVA RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.