

Assicurazione Multirischio per la Vita Privata e la Famiglia

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

Società Reale Mutua di Assicurazioni



Cyber Family Reale

Edizione 07/2021 (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. +39 011 4311111 - fax +39 011 4350966; sito internet: www.realemutua.it; e-mail: buongiorno reale@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 2.335 milioni di euro, di cui 60 milioni di euro relativi al Fondo di Garanzia e 2.275 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): 885,9 milioni;
- requisito patrimoniale minimo di solvibilità (MCR): 398,6 milioni;
- fondi propri ammissibili (eligible own funds), interamente classificati come Tier1: 3.439,9 milioni di euro;
- solvency ratio: 388,3 %.

Al contratto si applica la legge italiana.

Il prodotto "Cyber Family Reale" è suddiviso in sezioni riferite a diverse tipologie di garanzia: Tutela Legale, Responsabilità Civile verso terzi, Perdite Pecuniarie e Assistenza.

La sezione "Tutela Legale" è sempre operante mentre le sezioni "Responsabilità Civile verso terzi", "Perdite Pecuniarie" e "Assistenza" sono facoltative.

È possibile personalizzare il prodotto scegliendo le combinazioni di garanzie in base alle proprie esigenze.

L'impegno di Reale Mutua sarà limitato ai massimali concordati con il Contraente.

Saranno operanti esclusivamente le Sezioni e le Condizioni Facoltative esplicitamente scelte e acquistate.



SEZIONE TUTELA LEGALE - Che cosa è assicurato?

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

GARANZIE DI BASE

Reale Mutua assicura, in sede extragiudiziarie e giudiziaria l'assistenza legale di un avvocato per ogni grado di giudizio e i relativi oneri non ripetibili dalla controparte, che si rendano necessari a tutela degli interessi dell'Assicurato in caso di:

- ✓ spese sostenute per la richiesta di risarcimento per danni extra contrattuali subiti per fatti illeciti di terzi, commessi tramite l'utilizzo del web;
- ✓ spese sostenute in procedimenti penali per delitti colposi o per contravvenzioni, commessi tramite l'utilizzo del web;
- ✓ spese sostenute in procedimenti penali per delitti dolosi, commessi tramite l'utilizzo del web. Tale garanzia opera in caso di assoluzione dell'assicurato, se il reato viene derubricato da doloso a colposo o se il procedimento è archiviato per infondatezza;
- ✓ spese sostenute in materia di violazione protezione dei dati personali commessi tramite l'utilizzo del web, compresi i reclami all'autorità competente, segnalazioni e ricorsi;
- ✓ spese sostenute per resistere alla richiesta di risarcimento di terzi per danni extra contrattuali causati dagli assicurati commessi tramite l'utilizzo del web;
- ✓ spese sostenute per le vertenze contrattuali relative agli acquisti su portali di e-commerce (commercio elettronico);
- ✓ spese sostenute per le vertenze contrattuali con:
 - il fornitore del servizio di connessione internet del Contraente;
 - il fornitore del servizio di posta elettronica e/o di posta certificata del Contraente;
- ✓ spese sostenute per le vertenze contrattuali relative all'uso fraudolento da parte di terzi delle carte di credito dell'Assicurato sia tramite il web sia tramite altre modalità;
- ✓ spese sostenute per l'assistenza legale per il ripristino dell'onorabilità dell'Assicurato a seguito di cause pendenti e/o protesti al fine di ottenere la cancellazione dai pubblici registri in caso di furto di identità e/o di utilizzo contrario alla legge da parte di terzi dei dati personali o finanziari dell'Assicurato sia sul web sia tramite altre modalità;
- ✓ spese sostenute per l'assistenza legale, in caso di frode creditizia, davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) in materia di operazione e servizi bancari e finanziari.

Nei casi sopracitati son compresi anche i relativi oneri, quali:

- ✓ i compensi dell'avvocato per la trattazione in fase stragiudiziale e giudiziale della vertenza;
- ✓ i compensi dell'avvocato per la querela o la denuncia solo se, a seguito di questa, la controparte è rinviata a giudizio in sede penale;
- ✓ i compensi dell'avvocato domiciliatario, se indicato da ARAG;
- ✓ le spese di soccombenza poste a carico dell'Assicurato;
- ✓ le spese di esecuzione forzata fino a due casi per sinistro;
- ✓ le spese dell'organismo di mediazione, quando la mediazione è obbligatoria;
- ✓ le spese per l'arbitrato, sia dell'avvocato difensore che degli arbitri;
- ✓ compensi dei periti;
- ✓ le spese di giustizia;
- ✓ le spese di investigazione difensiva nel procedimento penale.

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

Non ci sono opzioni con pagamento di un premio aggiuntivo



SEZIONE TUTELA LEGALE - Che cosa non è assicurato?

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

Rischi esclusi

Oltre a quanto indicato nel DIP non sono coperti i sinistri:

- ✗ da fatti conseguenti a tumulti popolari, sommosse popolari eventi bellici, atti di terrorismo, atti di vandalismo, terremoto, sciopero, serrate, detenzione od impiego di sostanze radioattive;
- ✗ da attività connesse al settore nucleare, a danni nucleari o genetici causati dall'Assicurato, ad eccezione delle vertenze conseguenti a trattamenti medici;
- ✗ da fatti conseguenti ad eventi naturali per i quali venga riconosciuto lo stato di calamità naturale o lo stato di allarme
- ✗ da fatti non accidentali che abbiano causato inquinamento dell'ambiente;
- ✗ per controversie derivanti dalla proprietà o dalla guida di veicoli, aeromobili, imbarcazioni, navi e natanti da diporto (ai sensi dall'art. 3 del D. Lgs. 171/2005);
- ✗ da esercizio della professione o attività medica o della professione sanitaria di ostetrica o all'attività di lavoro autonomo o di impresa;
- ✗ da controversie derivanti da prestazioni mediche aventi finalità esclusivamente estetica, salvo gli interventi di chirurgia plastica ricostruttiva;
- ✗ da immobili o parte di essi non costituenti l'abitazione dell'Assicurato;
- ✗ da compravendita, permuta di immobili e alla loro costruzione ex novo, e a contratti di appalto, fornitura e posa in opera di materiali;

Reale Mutua non indennizza gli oneri derivanti da:

- ✗ compensi dell'avvocato determinati tramite patti quota lite;
- ✗ compensi dell'avvocato per la querela o la denuncia se a seguito di questa la controparte non è rinviata a giudizio in sede penale;
- ✗ compensi dell'avvocato domiciliatario se non indicato da ARAG;
- ✗ spese per l'indennità di trasferta;
- ✗ spese di esecuzione forzata oltre il secondo caso per sinistro;
- ✗ spese dell'organismo di mediazione quando la mediazione non è obbligatoria;
- ✗ imposte, tasse e altri oneri fiscali diversi dalle spese di giustizia;
- ✗ multe, ammende, sanzioni pecuniarie in genere;
- ✗ spese liquidate a favore delle parti civili costituite contro l'Assicurato nei procedimenti penali;
- ✗ spese non concordate con ARAG;
- ✗ spese in caso di domiciliazione ogni duplicazione di onorari.

**SEZIONE TUTELA LEGALE - Ci sono limiti di copertura?**

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

In questa Sezione non sono previsti limiti, franchigie e/o scoperti, salvo il massimale di € 10.000 per sinistro e € 50.000 per annualità assicurativa.

**SEZIONE RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI - Che cosa è assicurato?**

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

GARANZIE DI BASE

Oltre a quanto indicato nel DIP è coperta anche la responsabilità civile derivante all'Assicurato per:

- ✓ uso improprio di materiale protetto da copyright e/o diritto d'autore;
- ✓ pubblicazione di contenuti che cagionino a terzi un danno di immagine;
- ✓ violazione della privacy di terzi;
- ✓ diffusione di dati personali; il tutto mediante l'uso di dispositivi elettronici e reti informatiche.

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

Non ci sono opzioni con pagamento di un premio aggiuntivo

**SEZIONE RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI - Che cosa non è assicurato?**

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

Rischi esclusi

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP

**SEZIONE RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI - Ci sono limiti di copertura?**

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

Per tutte le garanzie della presente sezione opera, se non diversamente precisato, il limite di risarcimento pari al massimale indicato sul modulo di polizza.

GARANZIE DI BASE		Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
	Responsabilità civile derivante all'Assicurato per uso improprio di materiale protetto da copyright e/o diritto d'autore	---	---	€ 10.000 per annualità assicurativa
	Responsabilità civile derivante all'Assicurato per pubblicazione di contenuti che cagionino a terzi un danno di immagine	---	---	€ 10.000 per annualità assicurativa
	Responsabilità civile derivante all'Assicurato per violazione della privacy di terzi	---	---	€ 10.000 per annualità assicurativa
	Responsabilità civile derivante all'Assicurato per diffusione di dati personali	---	---	€ 10.000 per annualità assicurativa

	SEZIONE PERDITE PECUNIARIE - Che cosa è assicurato? Oltre a quanto indicato nel DIP – Documento Informativo Precontrattuale, sono espone di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie
GARANZIE DI BASE	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP
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	
	Non ci sono opzioni con pagamento di un premio aggiuntivo

	SEZIONE PERDITE PECUNIARIE - Che cosa non è assicurato? Oltre a quanto indicato nel DIP – Documento Informativo Precontrattuale, sono espone di seguito maggiori informazioni per ciascuna delle diverse garanzie
Rischi esclusi	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP



SEZIONE PERDITE PECUNIARIE - Ci sono limiti di copertura?

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

GARANZIE DI BASE		Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
	Furto di carte di credito e carte di debito	100€ per sinistro	---	Massimale indicato sul modulo di polizza per annualità assicurativa
	Clonazione carte di credito e carte di debito	100€ per sinistro	---	Massimale indicato sul modulo di polizza per annualità assicurativa
	Acquisti On-line	100€ per sinistro	---	50% Massimale indicato sul modulo di polizza per annualità assicurativa
	Furto d’Identità	100€ per sinistro	---	Per annualità: a 50% del massimale indicato sul modulo di polizza in caso di utilizzo fraudolento da parte di terzi di codici di accesso dell’Assicurato a piattaforme o siti internet per acquistare illecitamente beni o servizi; b 100% del massimale indicato sul modulo di polizza in caso di utilizzo fraudolento da parte di terzi di documenti di identità falsificati e contenenti i dati personali dell’Assicurato, per accedere illecitamente a linee di credito.

**SEZIONE ASSISTENZA - Che cosa è assicurato?**

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

GARANZIE DI BASE

Oltre a quanto indicato nel DIP sono garantite all'assicurato che si trovi in difficoltà le seguenti prestazioni:

- ✓ Recupero dati a seguito di attacco cyber;
- ✓ Cancellazione dati informatici da dispositivi compromessi a seguito di attacco cyber;
- ✓ Consulto tecnico telefonico in conseguenza di un attacco cyber che renda impossibile l'accesso ai dati informatici contenuti nei supporti danneggiati;
- ✓ Anticipo spese imprevedute in viaggio qualora l'Assicurato, sia vittima di una truffa attraverso gli strumenti della rete e/o di indebito utilizzo della carta di credito e si accerti l'inesistenza della struttura prenotata e/o della prenotazione effettuata;
- ✓ Rientro o cambio destinazione qualora l'Assicurato, abbia la necessità di rientrare alla propria residenza o decida di cambiare destinazione, in quanto sia vittima di una truffa attraverso gli strumenti della rete e/o di indebito utilizzo della carta di credito, a seguito del quale si accerti l'inesistenza della struttura prenotata e/o della prenotazione effettuata. La garanzia opera qualora si trovi in viaggio ad oltre 50 km dalla residenza;
- ✓ Pernottamento in Hotel qualora l'Assicurato, nel corso di un viaggio, sia vittima di una truffa attraverso gli strumenti della rete e/o di indebito utilizzo della carta di credito, a seguito del quale si accerti l'inesistenza della struttura prenotata e/o della prenotazione effettuata;
- ✓ Invio interprete su luogo qualora l'Assicurato, nel corso di un viaggio, abbia la necessità di sporgere denuncia alle autorità di Pubblica Sicurezza del posto in cui si trova, in quanto sia vittima di una truffa attraverso gli strumenti della rete e/o di indebito utilizzo della carta di credito e ci si accerti dell'inesistenza della struttura prenotata e/o della prenotazione effettuata;
- ✓ Supporto psicologico qualora l'Assicurato necessiti di un supporto psicologico prescritto dal medico di base o da altro medico specialista a seguito di stress psicofisico causato da: cyberbullismo, cyberstalking, molestie attraverso gli strumenti della rete e/o revenge porn.

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

Non ci sono opzioni con pagamento di un premio aggiuntivo

**SEZIONE ASSISTENZA - Che cosa non è assicurato?**

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

Rischi esclusi

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP

**SEZIONE ASSISTENZA - Ci sono limiti di copertura?**

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

GARANZIE DI BASE

	Franchigia €	Scoperto	Limite di indennizzo
Recupero dati informatici	---	---	€ 500 per sinistro
Cancellazione dati informatici	---	---	€ 500 per sinistro
Reperimento specialisti e consulenza informatica (consulenza telefonica)	---	---	A carico dell'Assicurato eventuali interventi non ricompresi dalla garanzia.
Anticipo spese di prima necessità	---	---	€ 1.500 per sinistro
Rientro anticipato o proseguimento del viaggio	---	---	€ 500 per sinistro
Pernottamento in hotel	---	---	€ 300 per sinistro
Interprete a disposizione all'estero	---	---	€ 300 per sinistro
Supporto psicologico	---	---	€ 800 per annualità assicurativa



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	Sezione Tutela Legale - In caso di sinistro il Contraente o l'Assicurato deve: • presentare tempestivamente denuncia a Reale Mutua e/o ad ARAG nel momento in cui ne ha conoscenza e comunque nel rispetto del termine massimo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di cessazione del contratto o di eventuali altri contratti emessi successivamente senza interruzione della copertura assicurativa per lo stesso rischio. • informare Reale Mutua e/o ARAG in modo completo e veritiero di tutti i particolari del sinistro, nonché indicare i mezzi di prova, i documenti, l'eventuale esistenza di altri contratti assicurativi e, su richiesta, metterli a disposizione. • fornire le prove e le argomentazioni per permettere ad ARAG di valutare la copertura assicurativa delle spese della fase giudiziale, comprese eventuali successive impugnazioni. In mancanza, ARAG non può essere ritenuta responsabile di eventuali ritardi nella valutazione della copertura assicurativa o nella gestione del sinistro, nonché di eventuali prescrizioni o decadenze che dovessero intervenire. Sezione Responsabilità Civile Verso Terzi - In caso di sinistro l'Assicurato o il Contraente deve darne avviso scritto all'Agenzia alla quale è assegnata la polizza oppure a Reale Mutua entro 3 giorni da quando ne ha avuto conoscenza. La denuncia deve contenere la narrazione del fatto, l'indicazione delle conseguenze, il nome ed il domicilio dei danneggiati e dei testimoni, la data, il luogo e le cause del sinistro. Alla denuncia devono far seguito nel più breve tempo possibile, le notizie, i documenti e gli atti giudiziari relativi al sinistro. L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto al risarcimento Sezione Perdite Pecuniarie - In caso di sinistro l'Assicurato o il Contraente deve darne avviso scritto all'Agenzia alla quale è assegnata la polizza oppure a Reale Mutua entro 3 giorni da quando ne ha avuto conoscenza. L'Assicurato deve informare Reale Mutua in modo completo e veritiero di tutti i particolari del sinistro, nonché indicare i mezzi di prova, i documenti, gli eventuali atti giudiziari relativi al sinistro, la denuncia alle Autorità competenti, l'eventuale esistenza di altri contratti assicurativi e, su richiesta, metterli a disposizione. L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto al risarcimento. La garanzia opera per gli importi che non risultino recuperabili dopo che l'Assicurato abbia dato seguito a tutte le procedure necessarie al recupero delle somme illecitamente sottratte, ivi compresi i casi in cui l'assistenza legale prevista dalla presente polizza ed attivata dal Contraente: • non prenda in carico il caso; • non determini il recupero totale delle perdite pecuniarie. Sezione Assistenza - Per attivare la garanzia l'Assicurato deve contattare immediatamente la Centrale operativa e deve: • fornire ogni informazione richiesta; • fornire copia della denuncia presentata alle autorità di Pubblica Sicurezza; Per la sola prestazione "Supporto psicologico", inviare prescrizione medica, proveniente dal medico di base o specialista, o dalla struttura sanitaria presso cui l'Assicurato sia stato eventualmente ricoverato, a tal fine sciogliendo dal segreto professionale i medici che lo hanno visitato e curato. Reale Mutua ha facoltà di richiedere qualsiasi documentazione a comprova dell'evento che ha determinato la prestazione fornita. Assistenza diretta/in convenzione: Garanzie Assistenza - Reale Mutua eroga le prestazioni di Assistenza e/o i servizi aggiuntivi nel caso si rendano necessari a causa degli eventi di seguito indicati, avvalendosi di BLUE ASSISTANCE S.P.A., società di servizi facente parte del Gruppo Reale Mutua. Gestione da parte di altre imprese: Sezione Tutela Legale - La gestione dei sinistri Tutela Legale è stata affidata da Reale Mutua a ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia con sede e Direzione Generale in Viale del Commercio n. 59 – 37135 Verona, alla quale l'Assicurato può rivolgersi direttamente. 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



Quando e come devo pagare?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite dal DIP Danni
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	L'efficacia della copertura di eventi diversi da danni extracontrattuali e/o violazione di norme penali o amministrative è operante trascorsi 3 mesi dalla data di efficacia della polizza.
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



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è destinato a singoli individui o famiglie, che vogliano tutelare il proprio patrimonio dai rischi legati all'utilizzo del web e da possibili frodi commesse da terzi, siano essi noti o ignoti, mediante l'utilizzo di strumenti digitali. Il prodotto presenta inoltre garanzie aggiuntive dedicate ad esigenze specifiche.



Quali costi devo sostenere?

Se il Contraente viene assicurato per la prima volta per questo rischio dalla Compagnia l'ammontare della quota parte percepita in media dagli intermediari per il primo anno sul premio pagato è pari al 35,30% (dei premi contabilizzati dell'ultimo esercizio) e per gli anni successivi è pari al 16,80%.

Se il rischio è stato già assicurato negli ultimi 3 anni, l'ammontare della quota parte percepita in media dagli intermediari è sempre pari a 16,80% dei premi contabilizzati dell'ultimo esercizio.

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: buongiornoale@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 <i>Le imprese con sede legale in altro Stato membro riportano le informazioni di cui sopra indicando l'Autorità di vigilanza del Paese d'origine competente e le modalità di presentazione dei reclami alla stessa.</i>

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. 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 DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE POTRAI CONSULTARE TALE AREA E UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.