

# Assicurazione Malattia

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

Impresa: AXA Assicurazioni S.p.A.

Prodotto: "Protezione Sorriso"



Data ultima edizione: maggio 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.

AXA ASSICURAZIONI S.p.A., è iscritta all'Albo delle Imprese di assicurazione IVASS con il n.1.00025, con Sede Legale e Direzione Generale: Corso Como, 17 - 20154 Milano - Italia.

La Compagnia mette a disposizione dei clienti i seguenti recapiti per richiedere eventuali informazioni sia in merito alla Compagnia sia in relazione al Contratto proposto: numero telefonico +39.02.48.084.1 - Fax +39. 02.48.084.331; indirizzo internet: [www.axa.it](http://www.axa.it) ; PEC: [axaassicurazioni@axa.legalmail.it](mailto:axaassicurazioni@axa.legalmail.it)

AXA ASSICURAZIONI S.p.A., è soggetta alla direzione ed al coordinamento di AXA MEDITERRANEAN HOLDING SAU (calle Monsenor Palmer, 1 - Palma de Mallorca - Spagna) ai sensi dell'art. 2497 bis c.c.

La compagnia è Capogruppo del gruppo assicurativo AXA ITALIA iscritto all'Albo Gruppi IVASS con il n. 041 ed è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con D.M. del 31.12.1935 (Gazzetta Ufficiale del 9 aprile 1936 n. 83).

Il patrimonio netto di AXA Assicurazioni S.p.A., riferito all'ultimo bilancio approvato (esercizio 2021), ammonta a € 905 milioni di cui € 232 milioni di capitale sociale interamente versato e € 486 milioni di riserve patrimoniali, compreso il risultato di esercizio e gli utili portati a nuovo. Il solvency ratio al 31 dicembre 2021, ovvero la misura sintetica del grado di solidità patrimoniale della Compagnia, calcolata secondo i criteri e le modalità indicate dalla Direttiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo e dal Regolamento delegato (UE) 2015/35, come rapporto tra Fondi propri ammissibili per la copertura del Requisito patrimoniale di solvibilità ed il Requisito stesso, è pari al 174% post dividendo prevedibile.

Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa) è possibile consultare il sito: [www.axa.it](http://www.axa.it)

Al contratto si applica la legge italiana.

 <b>Che cosa è assicurato?</b>	
Protezione Sorriso è una polizza che prevede prestazioni odontoiatriche a costi fissi effettuate da dentisti professionali appartenenti ad un network di centri odontoiatrici. L'ampiezza dell'impegno della Compagnia è rapportato ai massimali e alle somme assicurate.	
<b>L'elenco aggiornato dei centri sanitari convenzionati è consultabile al sito: <a href="http://www.axa.it">www.axa.it</a></b>	
<b>Prestazioni odontoiatriche</b>	Sono garantite le prestazioni odontoiatriche ai costi previsti nella tabella contenuta all'interno dell'art. 1 "Condizione Speciale".
<b>Infortuni del bambino</b>	Per i bambini che non abbiano compiuto il decimo anno di età, sono rimborsabili le spese per cure odontoiatriche ai costi, di cui all'art. 1 "Condizione Speciale", rese necessarie a seguito di infortunio documentato da referto di pronto soccorso o di ricovero, purché le cure siano cominciate entro sei mesi dal giorno dell'infortunio.  La garanzia è prestata fino a concorrenza di 5.000,00 euro per evento, purché le spese siano effettuate durante la validità del contratto.



### Che cosa NON è assicurato?

#### Rischi Esclusi

Ad integrazione di quanto indicato nel DIP si precisa che non sono in copertura tutte le prestazioni odontoiatriche non comprese nell'art. 1 "Condizione Speciale"



### Ci sono limiti di copertura?

Le prestazioni previste nell'art. 1 "Condizione speciale" sono totalmente a carico dell'Assicurato secondo gli importi indicati.

AXA si riserva di indicizzare gli importi della presente tabella adeguandoli alle eventuali modifiche del tariffario concordato con i Centri Odontoiatrici convenzionati. Tale tariffario è improntato al criterio della migliore qualità al minor costo, e comunque all'ottimizzazione ed al contenimento dei costi complessivi.

Tale facoltà potrà essere esercitata da AXA e varrà a partire dalle polizze stipulate/rinnovate a far data dal 31 gennaio dell'anno della modifica.



### Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

#### Cosa fare in caso di sinistro?

#### **Denuncia di Sinistro:**

**Prestazioni odontoiatriche.** Al Contraente viene rilasciato l'elenco dei Centri Odontoiatrici convenzionati che ha carattere puramente informativo, poiché, successivamente alla stampa dello stesso, possono verificarsi delle variazioni. In caso di necessità l'Assicurato dovrà chiedere conferma chiamando la Centrale Operativa.

Centrale Operativa ADE dall'Italia e dall'estero: +39 02 0062 1868

L'assicurato che necessiti di una prestazione odontoiatrica, secondo quanto previsto all'art. 1 "Condizione Speciale", dovrà rivolgersi ad uno dei Centri Odontoiatrici convenzionati usufruendo delle condizioni previste dal contratto.

L'Assicurato che abbia fatto ricorso ad un Centro Odontoiatrico convenzionato, previo appuntamento telefonico con lo stesso Centro Odontoiatrico convenzionato, non è soggetto all'esborso di alcun importo nel caso abbia richiesto una delle prestazioni gratuite previste all'art. 1 "Condizione Speciale".

Qualora l'Assicurato abbia invece richiesto una delle prestazioni a costi fissi previste all'art. 1 "Condizione Speciale", dovrà provvedere al pagamento delle prestazioni direttamente al Centro Odontoiatrico convenzionato presso cui ha effettuato le prestazioni odontoiatriche secondo gli importi stabiliti in tabella.

L'Assicurato deve preventivamente contattare telefonicamente il Centro Odontoiatrico convenzionato.

L'Assicurato dovrà esibire la card personale, fornirgli all'atto della stipula del contratto e ad ogni rinnovo, al momento dell'accettazione per usufruire delle prestazioni previste dalla polizza.

Qualora l'Assicurato si trovasse in Spagna o in Portogallo, dovrà contattare preventivamente telefonicamente la centrale operativa al numero di telefono indicato in polizza dalle ore 09.00 alle ore 18.00 nei giorni feriali e riportato anche sulla Card.

**Infortunati del bambino.** L'Assicurato che necessiti di una prestazione odontoiatrica dovrà rivolgersi ad uno dei Centri Odontoiatrici convenzionati usufruendo delle condizioni previste dal contratto.

L'Assicurato deve preventivamente contattare telefonicamente il Centro Odontoiatrico convenzionato.

Qualora l'Assicurato si trovasse in Spagna o in Portogallo, dovrà necessariamente contattare telefonicamente la Centrale Operativa al numero di telefono indicato in polizza e riportato anche sulla Card dalle ore 09.00 alle ore 18.00 nei giorni feriali.

Alla richiesta di rimborso (tramite l'Agenzia alla quale è assegnata la polizza) delle spese sanitarie sostenute dovrà allegare gli originali delle fatture, notule o ricevute quietanzate e copia conforme del certificato di pronto soccorso e/o della cartella clinica completa.

#### **Assistenza diretta /in convenzione: non prevista**

**Gestione da parte di altre imprese:** La gestione delle prestazioni odontoiatriche di cui alla presente polizza e dei servizi di Assistenza telefonica è effettuata da AXA tramite ADE Italia - Via Flavio Baracchini, 9 - 20123 Milano.

	<b>Prescrizione:</b> I diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono dopo due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.
<b>Dichiarazioni inesatte o reticenti</b>	Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente o dell'Assicurato, relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi del Codice Civile.
<b>Obblighi dell'impresa</b>	AXA verificata l'operatività della garanzia, ricevuta la documentazione relativa al sinistro e compiuti gli accertamenti del caso, determina l'indennizzo che risulti dovuto, ne dà comunicazione scritta all'interessato e, ricevuta la sua accettazione, provvede al pagamento entro 15 giorni.

 <b>Quando e come devo pagare?</b>	
<b>Premio</b>	<p>Il contratto, salvo diversa pattuizione fra le parti, è stipulato con frazionamento annuale, dove per frazionamento deve intendersi la periodicità di pagamento del premio. E' consentito il frazionamento semestrale se presenti almeno due persone paganti, senza ulteriori oneri aggiuntivi.</p> <p>Gli intermediari possono ricevere dal contraente, a titolo di pagamento dei premi assicurativi (D.Lgs. 7 settembre 2005, N. 209 – Codice delle assicurazioni private):</p> <p>a) assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati all'impresa per conto della quale operano o a quella di cui sono distribuiti i contratti, oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;</p> <p>b) ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, sistemi di pagamento elettronico, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati alla precedente lettera a).</p> <p>Per i contratti di assicurazione contro i danni, di cui all'articolo 2, comma 3 del decreto, il divieto riguarda i premi di importo superiore a settecentocinquanta euro annui per ciascun contratto. Il divieto non opera per le coperture del ramo responsabilità civile auto e per le relative garanzie accessorie, se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto.</p>
<b>Rimborso</b>	Il contratto non prevede rimborsi di premio

 <b>Quando comincia la copertura e quando finisce?</b>	
<b>Durata</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.
<b>Sospensione</b>	Le garanzie non possono essere sospese

 <b>Come posso disdire la polizza?</b>	
Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP – Documento Informativo Precontrattuale.	

 <b>A chi è rivolto questo prodotto?</b>	
Il prodotto è indirizzato a singoli assicurati e famiglie che intendano proteggersi in caso di malattia e infortuni attraverso prestazioni per cure dentarie	

 <b>Quali costi devo sostenere?</b>	
Costi di intermediazione: le provvigioni relative al prodotto, differiscono in base all'Agenzia/intermediario alla quale è assegnata la polizza ed anche in base al numero e tipo di sezioni di garanzie sottoscritte. Il costo di intermediazione medio (senza considerare eventuali rappels e simili), cioè la provvigione ricorrente annuale standard di prodotto è circa del 24,2% del premio assicurativo imponibile (al netto delle imposte).	

<b>COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?</b>	
<b>All'impresa assicuratrice</b>	<p>Eventuali reclami relativi ad un contratto o servizio assicurativo nei confronti dell'Impresa di assicurazione devono essere preliminarmente presentati per iscritto (posta, email/PEC) all'Ufficio Gestione Reclami secondo le seguenti modalità:</p> <p><b>Mail:</b> <a href="mailto:reclami@axa.it">reclami@axa.it</a>  <b>PEC:</b> <a href="mailto:reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it">reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it</a>  <b>Posta:</b> AXA ASSICURAZIONI S.p.A. - C.A. Ufficio Gestione Reclami - Corso Como, 17 - 20154 MILANO</p> <p>avendo cura di indicare:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nome e cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;</li> <li>• numero della polizza e nominativo del Contraente;</li> <li>• numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;</li> <li>• indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;</li> <li>• breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;</li> <li>• ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.</li> </ul> <p>Sarà cura della Compagnia fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.</p> <p>Per eventuali reclami aventi ad oggetto il comportamento di un Agente piuttosto che di un collaboratore/dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un periodo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con il suddetto intermediario e consentire allo stesso di effettuare le necessarie integrazioni istruttorie e di esprimere le proprie posizioni relativamente all'oggetto del reclamo così come previsto dalla normativa vigente.</p> <p>Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta verrà fornita una chiara spiegazione della posizione assunta sia dalla Compagnia che dall'Agente interessato in relazione al reclamo stesso ovvero della sua mancata risposta.</p>
<b>All'IVASS</b>	<p>In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile scrivere all'IVASS Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42133206, PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it fornendo copia del reclamo già inoltrato ad AXA Assicurazioni S.p.A. ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito dell'IVASS <a href="http://www.ivass.it">www.ivass.it</a> alla sezione "per i Consumatori - Reclami".</p> <p>Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito: <a href="http://www.axa.it">www.axa.it</a></p> <p>Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all'IVASS, secondo le modalità sopra indicate.</p>
<b>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</b>	
<b>Mediazione</b>	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a> (Legge 9/8/2013, n. 98).
<b>Negoziazione assistita</b>	Tramite richiesta del proprio avvocato all'impresa assicuratrice.
<b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>	<p><b>Arbitrato irrituale:</b> laddove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione, per controversie relative alla determinazione del valore del danno o alle conseguenze di natura medica di un sinistro, che verranno devolute ai consulenti tecnici nominati da ciascuna delle Parti.</p> <p>Per attivare la procedura è necessario comunicare alla Compagnia la volontà di dare avvio alla stessa. La Compagnia provvederà a dare riscontro al richiedente indicando il nominativo del proprio consulente tecnico e la Procedura seguirà le modalità espressamente indicate nella relativa previsione di Polizza.</p> <p>Qualora per la risoluzione di eventuali controversie si dovesse ricorrere in arbitrato, così come regolamentato dall'articolo: "Procedura per la valutazione del danno (arbitrato irrituale)" delle Condizioni Generali di Assicurazione, si rammenta la possibilità in ogni caso di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.</p> <p><b>Conciliazione paritetica gratuita per l'Assicurato:</b> Tramite una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema e indirizzando una richiesta di conciliazione secondo le modalità descritte sui siti: <a href="http://www.ivass.it">www.ivass.it</a> - <a href="http://www.ania.it">www.ania.it</a></p>

**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.**

L'Area Riservata di AXA è uno spazio dove potrai consultare la tua posizione assicurativa ovunque tu sia.

Registrarsi è facile bastano codice fiscale e numero di polizza per consultare:

- le tue coperture assicurative in essere;
- le tue condizioni contrattuali (*standard*);
- lo stato del pagamento dei tuoi premi e le relative scadenze.

My AXA è la nuova App dedicata a tutti i nostri clienti, scarica la App da Play Store e App Store!

**Si richiama l'attenzione del Contraente/Assicurato circa l'obbligo di utilizzare il circuito di centri odontoiatrici convenzionati per poter usufruire dei costi fissi previsti dalla polizza.**

**L'elenco aggiornato dei centri sanitari convenzionati è consultabile al sito: [www.axa.it](http://www.axa.it)**