

GESTIONE RECLAMI

Informazioni sugli Strumenti di tutela del Contraente.

Come previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 Maggio 2008 si rende noto che è facoltà per il contraente, fermo restando la possibilità di rivolgersi all' Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all' Intermediario o all' Impresa preponente con le modalità di seguito indicate:

1. all'intermediario:

De Filippis Assicurazioni Srl Via Matteotti 19 – 84014 Nocera Inferiore

defilippisassicurazioniisrl@arubapec.it

2. **all'impresa preponente**, secondo le modalità di seguito elencate, compilando in tutte le sue parti, l'apposito modulo scaricabile dalla sezione Reclami del sito della stessa e comunque indicando sempre:

- i propri dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio),
- il numero di polizza,
- il recapito telefonico al quale il cliente desidera essere contattato,
- una descrizione chiara del prodotto fornito dalla compagnia e dei motivi per i quali si presenta il reclamo ed eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetti di contestazione.

– Per UNIPOLSAI ASSICURAZIONI SPA

Il reclamo deve essere inviato per iscritto all'Ufficio Gestione Reclami della Compagnia UnipolSai Assicurazioni Spa Divisione La Previdente tramite le seguenti modalità:

- 1) per posta ordinaria UnipolSai Assicurazioni Spa – Reclami e Assistenza Specialistica Clienti – Via della Unione Europea n.3/B – 20097 San Donato Milanese (MI)
- 2) per fax: +39 02 51815353
- 3) per posta elettronica: e-mail reclami@unipolsai.it – reclami@pec.unipolsai.it

Per UNISALUTE Spa

Il reclamo può essere inviato tramite le seguenti modalità

- Compilazione del [form online](#)
- Invio via posta a: UniSalute Ufficio Reclami – via Larga, 8 40138 Bologna
- Invio via fax 051 7096892
- invio via email all'indirizzo reclami@unisalute.it.

Per HDI Italia SpA

- Il reclamo deve essere inviato a mezzo raccomandata al seguente indirizzo: HDI Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Viale Certosa, 222 – 20156 Milano
- a mezzo fax 02/45402417
- a mezzo mail: reclami@hdiitalia.it

Per Groupama Assicurazioni SpA

Il reclamo deve essere inviato alla Segreteria Generale - Funzione Reclami con una delle seguenti modalità alternative:

- mezzo raccomandata al seguente indirizzo: scrivere a: Groupama Assicurazioni S.p.A.
 - Servizio Reclami - Viale Cesare Pavese 385 - 00144 Roma
- a mezzo fax al n. +3906 80210979
- a mezzo mail: reclami@groupama.it

Per CF Assicurazioni SpA

Il reclamo deve essere inviato alla Segreteria Generale - Funzione Reclami con una delle seguenti modalità alternative:

- mezzo raccomandata al seguente indirizzo: scrivere a: Via Paolo di Dono, 73, 00142 ROMA
- a mezzo fax al n. +06.5129.4650
- a mezzo mail: reclami@cfassicurazioni.com

Per HDI Assicurazioni Spa

Il reclamo deve essere inviato presso l'Ufficio Reclami e Procedure Speciali, tramite email, fax o posta raccomandata con ricevuta di ritorno. Gli indirizzi disponibili sono:

- email, reclami@pec.hdia.it
- fax, +39 06 4210 3583
- posta, HDI Assicurazioni S.p.A., Reclami e Procedure Speciali, Via Abruzzi 10, 00187 Roma.

Per S2C spa

Il reclamo deve essere inoltrato ai seguenti indirizzi

S2C SpA

Compagnia di Assicurazioni di Crediti e Cauzioni - Ufficio Reclami

c/o Segreteria Generale

Via San Gregorio 29 - 20124 Milano

E-mail: reclami@s2cspa.it

fax: +39 02 89056097

Per Liberty Mutual Insurance Europe SE

Il reclamo deve essere inoltrato ai seguenti indirizzi_

LIBERTY MUTUAL INSURANCE EUROPE SEDE SECONDARIA IN ITALIA VIA FABIO FILZI, 29 -
20124 MILANO 02.2627081 02.26260935 reclamiitalia@libertyiu.com

Per CF Life

CF Life Compagnia di Assicurazioni Vita S.p.A. - Funzione Gestione Reclami

Via Paolo di Dono, 73 00142 ROMA - Fax: **06.5129.4660**

e-mail all'indirizzo: reclami@cfassicurazionilife.com

tramite PEC: reclamicliflife@pec.it

Per TUA Assicurazioni SPA :

1. Scrivere con lettera a:

Tua Assicurazioni S.p.A.

Servizio Reclami

Lungadige Cangrande, 16

37126 Verona (Italia)

2. Inviare un fax al seguente numero:

Fax: (+39) 02 2773470

3. Scrivere una email a:

E-mail: reclami@tuaassicurazioni.it

Per Revo Insurance Spa

I reclamo deve essere inviato alla Compagnia, con le seguenti modalità alternative:

- Posta ordinaria: REVO Funzione Reclami – Via Mecenate, 90 – 20138 Milano
- Posta elettronica all'indirizzo:
- Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo:
- Fax al numero: 02 92885749

Qualora il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all' IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax: 06.42133206 oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it).

Tali reclami dovranno essere completi di:

1. a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
2. b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
3. c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
4. d) copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
5. e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo:

https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf.

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- la conciliazione paritetica: in caso di controversia relativa ad un sinistro r.c. auto con risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA);

- la mediazione civile disciplinata dal D. Lgs. 28/2010, attraverso la presentazione di una domanda all'Organismo di mediazione scelto liberamente dalle parti. Il responsabile di tale Organismo provvederà a designare un mediatore ed a fissare il primo incontro tra le parti, le quali dovranno parteciparvi con l'assistenza di un avvocato. Non si applica in caso di controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli;

- la convenzione di negoziazione assistita ai sensi del D.L. 132/2014, la quale si applica per esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli. Tale meccanismo si instaura tramite invito, di una parte all'altra, a stipulare un accordo con il quale ci si impegna a cooperare lealmente per risolvere la controversia con l'assistenza dei rispettivi avvocati o di un unico avvocato;

- l'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. c.p.c., nel caso la competenza arbitrale sia prevista da una o più clausole del contratto di assicurazione o attraverso la stipulazione di un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia;- l'Arbitro per le controversie finanziarie, istituito presso la CONSOB e competente per le questioni attinenti la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nel collocamento di prodotti assicurativi finanziari che comportino richieste di somme di denaro fino a 500.000 euro. Sono escluse dall'ambito di cognizione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie i danni che non hanno natura patrimoniale e che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza. Il ricorso può essere proposto quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In ossequio alle disposizioni di cui al GDPR 679/2016 i dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Per maggiori informazioni si invita a leggere l'informativa consegnata in occasione della stipula della polizza.