

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI DI UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.p.a.

Eventuali reclami aventi ad oggetto (i) la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, dell'effettività della prestazione, della qualificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto, ovvero (ii) un servizio assicurativo, ovvero (iii) il comportamento dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori), devono essere inoltrati per iscritto alla Compagnia con le seguenti modalità:

Riferimenti della Compagnia	
scrivendo a:	UnipolSai Assicurazioni S.p.A. – Reclami e Assistenza Specialistica Clienti – Via della Unione Europea n. 3/B 20097 San Donato Milanese (MI)
inviando un fax al numero:	02 51815353
inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@unipolsai.it
Compilando il modulo on line al sito:	www.unipolsai.it

I reclami relativi al comportamento dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) possono essere inoltrati anche presso l'Agenzia con le seguenti modalità:

Riferimenti dell'Intermediario	
scrivendo a:	Federservice Soc. Coop. Via G. Di Vittorio n. 21/B1 40013 Castel Maggiore (BO)
inviando un fax al numero:	051 7093862
inviando una e-mail all'indirizzo:	federservice@grupprofedertrasporti.it

Per poter dare seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati nome, cognome e codice fiscale (o partita IVA) del contraente di polizza.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio di Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21 – 00187 Roma, telefono 06.42.133.1. Se il reclamo riguarda il comportamento dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori), il termine massimo di riscontro è di 60 giorni.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS, anche utilizzando l'apposito modello reperibile sul sito internet dell'IVASS e della Compagnia, contengono:

- a) Nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) Individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) Breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela;
- d) Copia del reclamo presentato alla Società o all'Intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- e) Ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.

Per la soluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/members_en.htm chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Si ricorda che, nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni); in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia.
- procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); in caso di controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti il ricorso alla procedura di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante la stipulazione tra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un legale di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- procedura di conciliazione paritetica, per controversie relative a sinistri R.C. Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000,00 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, con le modalità indicate nel sito internet della Società www.unipolsai.it;
- procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni Generali di assicurazione.