

**INFORMATIVA SUL DIRITTO AL RECLAMO AI SENSI DELL'ART.10 TER COMMA 3 DEL REGOLAMENTO ISVAP
N.24 DEL 19 MAGGIO 2008**

Il contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'impresa proponente:

- **Tua Assicurazioni S.p.A. Servizio Reclami - c/o Società Cattolica di Assicurazione - Società cooperativa - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande n° 16 - 37126 Verona (Italia) oppure Fax: 02/2773470 oppure PEC: tuassicurazioni@pec.it oppure E-mail: reclami@tuaassicurazioni.it**
- **Unipol Sai Assicurazioni S.p.A. Reclami e Assistenza specialistica clienti, Via della Unione Europea 3/b 20097 San Donato Milanese (MI), Tel. 848800074;**
- **Genialloyd S.p.A. Genialloyd Ufficio Gestione Reclami, Viale Monza 2, 20127 Milano (MI) oppure fax al numero 02/94340088;**
- **Allianz S.p.A. Pronto Allianz - Servizio Clienti - Corso Italia 23 - 20122 Milano (MI) oppure E-mail: reclami@allianz.it**
- **Zurich Insurance PLC Rappresentanza Generale per l'Italia/ Zurich Investments Life S.p.A./ Zurich LifeAssurance PLC Rappresentanza Generale per l'Italia / Zurich Insurance Company LTD Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano (MI) oppure tramite FAX o EMAIL ai seguenti riferimenti: N. Fax: 02.2662.2243 - E-mail: reclami@zurich.it**
- **Uca Assicurazione Spese Legali e Peritali S.p.A. Ufficio Relazioni con la Clientela - Servizio Reclami Piazza san Carlo 161 - 10123 Torino (TO) Tel. 011/0920641 - Fax 011/5621563 oppure 19835740 oppure E-mail: reclami@ucspa.com - reclamiuca@legalmail.com**
- **Sara Assicurazioni S.p.A. Direzione Affari Legali e Societari - Funzione Reclami - Via Po, 20 - 00198 Roma - Italia Fax 06.8475254 email: gest.reclami@sara.it**
- **Sara Vita Spa Direzione Affari Legali e Societari - Funzione Reclami - Via Po, 20 - 00198 Roma - Italia Fax 06.8475259 email: gest.reclami@sara-vita.it**

I reclami possono essere anche inoltrati direttamente all'Agenzia, per comportamenti dell'Agente o dei suoi collaboratori o dipendenti, con le seguenti modalità:

scrivendo a: Gruppo Polidori Srl - Via Sebino 32, 00199 Roma

inviando mail a: info@gruppopolidori.com o gruppo.polidori@pec.it

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente, numero di polizza e nominativo del contraente; indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

L'Esponente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n.21 - 00187 Roma Tel 06/421331 - fax 06/42133745 - pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it. Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'agente la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'agente medesimo.

Il reclamo all'Ivass deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'Impresa e dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela e ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'Ivass o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito della Commissione Europea <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, l'Intermediario collaborante, o suoi dipendenti/collaboratori, che riceve un reclamo lo trasmette con immediatezza all'Intermediario principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'Intermediario principale.

Si ricorda che il reclamante oltre alle sopra illustrate modalità, potrà attivare: la procedura prevista dall'Accordo del 19 marzo 2012, tra ANIA e Associazioni dei consumatori sulla procedura per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri RCAuto tra imprese assicuratrici e consumatori, per le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RC Auto la cui richiesta di risarcimento non supera i 15.000,00 €; la procedura di negoziazione assistita prevista dal D.L. 132/2014, convertito dalla L. 162/2014, secondo quanto previsto dall'art. 3 del suddetto Decreto per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli (RCA) e natanti (RC natanti); la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall'art. 16 del citato decreto per le controversie in materia degli altri rami danni ad esclusione della RC Auto.