

## Foglio 01) allegato Reclami

### **Reclami compagnie Gruppo Helvetia – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami del Gruppo Helvetia, Via G.B. Cassinis 21 – 20139 Milano (MI), fax 02/5351794 – email: [reclami@helvetia.it](mailto:reclami@helvetia.it)

### **Reclami compagnie Gruppo Aviva – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami di:

Avia Italia Spa – Via Scarsellini 14 – 20161 Milano (MI) fax 022775245 email : [cureclami@aviva.com](mailto:cureclami@aviva.com) .

Aviva Spa e Avia Life Spa - Via Scarsellini 14 – 20161 Milano (MI) fax 022775245 email : [reclami\\_vita@aviva.com](mailto:reclami_vita@aviva.com) .

### **Reclami compagnia UnipolSai Spa – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami di:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti - Via della Unione Europea, 3/b  
20097 San Donato Milanese (MI) – fax: 02/51815353

### **Reclami compagnia Uca Assicurazione Spa – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami dell'UCA Assicurazioni Spa – funzione reclami ( Responsabile : Dott.ssa Renza Lana ) – P.zza San Carlo 161 – 10123 Torino (TO) – tel. 011/0920648 – fax 011719835740 – email: [reclami@ucaspa.com](mailto:reclami@ucaspa.com) – pec [reclamiuca@legalmail.it](mailto:reclamiuca@legalmail.it)

### **Reclami compagnia Filodiretto Assicurazioni Spa – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami della Filo diretto Assicurazioni Spa – Via Paracelso 14/3 – 20864 Agrate Brianza (MB) – fax 039/6892199 - email: [reclami@filodiretto.it](mailto:reclami@filodiretto.it)

### **Reclami compagnia Essellepi Spa – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami della SLP Assicurazioni Spa – Ufficio Reclami – C.so Matteotti 3 Bis – 10121 Torino (TO) – fax 011548760 – email: [reclami@slpspa.it](mailto:reclami@slpspa.it) .

### **Reclami compagnia Uniqa Previdenza Spa – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami della Uniqa Previdenza Spa – tel. 028189270 o 0228189311 – email: [reclami@uniqagroup.it](mailto:reclami@uniqagroup.it) .

### **Reclami compagnia Aspecta Assurance International Luxembourg S.A. – Modalità di presentazione e gestione**

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella Parte I – Informazioni generali sull'Intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami dell' Aspecta Assurance International Luxembourg S.A. a mezzo posta raccomandata ad Aspecta S.A. - Ufficio

Reclami Viale Monza 265 – 20126 Milano (MI) – tramite fax ai numeri 0299292121/0299292120 – tramite email: [reclami@aspecta.it](mailto:reclami@aspecta.it)- tramite pec [aspectareclami@certemail.it](mailto:aspectareclami@certemail.it)

Per tutte le compagnia sopra elencate valgono i seguenti punti:

- A) L'Impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nella Sez. A del Registro Unico Intermediari ( Intermediario Principale ) o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase di istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario principale, il quale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il redetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di giorni 15; nel riscontro l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario principale, ovvero della Sua mancata risposta.

- B) In caso di collaborazione nello svolgimento di attività di intermediazione assicurativa tra intermediari ai sensi dell'art. 22 del DL n. 179/2012 e smi, i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente e non ha rapporti con l'impresa, vengono comunque gestiti dalla stessa.

Nella fase istruttoria viene garantito il contraddittorio con l'intermediario che non ha rapporto diretto con l'impresa.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni.

Fermo il resto.