

**CENTO (FE) (P. Iva 01675920381)**N. ISCR. RUI A000057548 e-mail: [abbottoniegallerani@pec.it](mailto:abbottoniegallerani@pec.it)  
Via Ferrarese, 41/I - CAP 44042 Città CENTO (FE)  
Tel. (+39) 051 - 902181 Fax (+39) 051 - 6830866**FINALE EMILIA (MO)**Via Agnini, 3 - 41034 - Finale Emilia  
Tel. (+39) 0535.760092  
Fax (+39) 0535.762810**SAN PIETRO IN CASALE (BO)**Viale Marconi, 43 - 40018 - San Pietro in Casale (BO)  
Tel. (+39) 051. 811979 Bovina Tel. (+39) 051.6669000 Marmocchi  
Fax (+39) 051 814922 Fulvio Fax (+39) 051.6668354 Antonella

## Procedura reclami

Vi è la facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto:

- **alla Abbottoni e Gallerani snc**, inviando una mail [abbottoniegallerani@pec.it](mailto:abbottoniegallerani@pec.it) o una raccomandata, all'indirizzo: Via ferrarese 41/1 44042 Cento – o un fax al n. 051-6830866;
- **alla Compagnia Assicurativa**

<b>Scrivendo a</b>	<b>UnipolSai Assicurazioni S.p.A.</b> Reclami e Assistenza Specialistica Clienti Via della Unione Europea n.3/B 20097 San Donato Milanese (MI)
<b>inviando un fax al numero:</b>	02 51815353
<b>inviando una e-mail all'indirizzo:</b>	<a href="mailto:reclami@unipolsai.it">reclami@unipolsai.it</a>
<b>compilando il modulo on line sul sito:</b>	<a href="http://www.unipolsai.it">www.unipolsai.it</a>

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 dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio 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 esauritiva descrizione del motivo di lamentela;**
- d) copia del reclamo presentato alla Società o all'Intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;**
- 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 risoluzione 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/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm) chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.



**CENTO (FE) (P. Iva 01675920381)**

N. ISCR. RUI A000057548 e-mail: abbottoniegallerani@pec.it  
Via Ferrarese, 41/I - CAP 44042 Città CENTO (FE)  
Tel. (+39) 051 - 902181 Fax (+39) 051 - 6830866

**FINALE EMILIA (MO)**

Via Agnini, 3 - 41034 - Finale Emilia  
Tel. (+39) 0535.760092  
Fax (+39) 0535.762810

**SAN PIETRO IN CASALE (BO)**

Viale Marconi, 43 - 40018 - San Pietro in Casale (BO)  
Tel. (+39) 051. 811979 Bovina Tel. (+39) 051.6669000 Marmocchi  
Fax (+39) 051 814922 Fulvio Fax (+39) 051.6668354 Antonella

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'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, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- 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 fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato 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 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema, con le modalità indicate sul sito internet della Società - [www.avivaitalia.it](http://www.avivaitalia.it)
- procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 10 undecies del Regolamento unificato, l'Agente svolge un'analisi dei reclami pervenuti a carico della propria struttura al fine di identificare la causa delle lamentele rispetto alle tipologie dei reclami presentate.

L'Agente registra i reclami inerenti alla propria organizzazione relativi ai contratti emessi, al fine di poterne rilevare la data di pervenimento, il loro numro, l'oggetto i tempi di risposta e l'esito finale. Tali dati sono conservati unitamente all'analisi svolta, al fine di fornire informativa all'IVASS in caso di specifica richiesta.