

# COLELLA ASSICURAZIONI

## Reclami

Informazioni sugli strumenti di tutela del Contraente

Come previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 Maggio 2008 si rende 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 indicate nell'allegato

### GESTIONE RECLAMI

Parte III ^ - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

A) Come previsto dal Regolamento Isvap n. 24 del 19/05/2008 si rende noto che è facoltà per il contraente, fermo restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto :

1. All'intermediario : [noceraservice.colella@pec.it](mailto:noceraservice.colella@pec.it) / [reclami@assicurazionicolella.it](mailto:reclami@assicurazionicolella.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);
  - In 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 di contestazione.

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. +390680210979
- a mezzo mail : [reclami@groupama.it](mailto:reclami@groupama.it)

a) Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa entro il termine di 45 giorni dal ricevimento dell'istanza, di rivolgersi all' IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), inviando il reclamo, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito dell'Autorità, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa proponente e il relativo riscontro. L'invio potrà avvenire con una delle seguenti modalità alternative :

- per posta al Servizio Tutela degli Utenti – Via del Quirinale n. 21 00187 Roma;
- via fax al 06/42133745 o 06/42133353
- via PEC all'indirizzo : [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it) / [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)

b) Qualora la risposta fornita sia insoddisfacente o la stessa non pervenga entro i termini previsti , prima di interessare l'Autorità Giudiziaria , il reclamante potrà ricorrere ai sistemi regolamentati di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In ossequio alle disposizioni di cui al D.lgs. 196/03 – 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.