

GESTIONE DEI RECLAMI

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

(Ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni)

- 1) Il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato hanno facoltà di inoltrare reclamo per iscritto, con raccomandata anche a mano o via **PEC**, all'ufficio reclami dell'intermediario o dell'impresa di Assicurazioni che ha emesso il contratto il cui indirizzo è riportato nel fascicolo informativo. In alternativa potranno rivolgersi all'Autorità Giudiziaria od ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previste dalla legge ("Mediazione civile per la conciliazione delle controversie", D.Lgs. 28 del 04/03/2010 oppure "Negoziazione assistita", art. 3. DL. nr 132/2014),

I reclami indirizzati all'intermediario vanno inviati con le seguenti modalità ad uno dei seguenti indirizzi:

Posta raccomandata	Posta elettronica certificata
SEDE LEGALE: VIA NICCOLO' TOMMASEO 74/B 35131 PADOVA	info@pec.unibrokers.it

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. In caso di ricezione di reclamo relativo ad un contratto concluso tramite un rapporto di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, Il responsabile della gestione reclami di UNIBROKERS SRL trasmette il reclamo entro 15 giorni all'intermediario competente, fornendo tutte le informazioni e la documentazione pertinente.

- 2) Qualora il cliente, l'assicurato, il beneficiario e/o il danneggiato non dovessero ritenersi soddisfatti dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa o dell'intermediario entro il termine di 45 giorni, potranno :
 - a) rivolgersi all'IVASS, "Servizio Vigilanza Intermediari"
 - Via posta ordinaria all'indirizzo: Via del Quirinale 21 – 00187 Roma;
 - Via fax: 06.42133206
 - Via PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it (Eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato PDF e la dimensione del messaggio - allegati compresi - deve essere contenuta entro i 5 MB)
 - Via PEO (Posta Elettronica Ordinaria): email@ivass.it (Eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato PDF e la dimensione del messaggio - allegati compresi - deve essere contenuta entro i 5 MB)

UNIBROKERS S.r.l. Via Padova, 75 – 35010 VIGONZA PD - P.I. e C.F. 03261420289

Iscritta al Reg. Imprese di Padova n° 03261420289

Iscrizione Rui n° B000014279 Telefono 049/657501 r.a. Telefax 049/8783330 E-Mail info@unibrokers.it
info@pec.unibrokers.it

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa o dall'intermediario.

- b) rivolgersi all'Arbitro assicurativo (AAS), organismo indipendente istituito presso IVASS, che opera attraverso una procedura semplice, gratuita e non vincolante, finalizzata a favorire una soluzione imparziale della controversia. Il cliente può presentare ricorso all'AAS utilizzando i moduli e le modalità indicate sul sito dell'Arbitro (www.arbitroassicurativo.org) dove sono disponibili:

- regolamento dell'Arbitro Assicurativo,
- canali di invio e tempi del procedimento,
- FAQ e istruzioni operative.

- 3) il cliente, l'assicurato, il beneficiario e/o il danneggiato possono anche rivolgersi al **"Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione"**, presso CONSAP Spa

- Via posta ordinaria all'indirizzo: Via Yser 14 – 00198 Roma
- Via PEC: consap@pec.consap.it
- Via PEO (Posta Elettronica Ordinaria): fondobrokers@consap.it

per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, non risarcito dall'intermediario stesso o non indennizzato dalla polizza di responsabilità civile dell'intermediario.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

IL MODULO DEVE ESSERE INVIATO A

Denominazione Intermediario: UNIBROKERS SRL SOCIETÀ DI CONSULENZA ASSICURATIVA

CON UNA DELLE SEGUENTI MODALITÀ:

- PEC: info@pec.unibrokers.it
- Raccomandata A/R Indirizzo: Via Padova 75 35010 Vigonza (PD)

DATI DEL RECLAMANTE

Propone il reclamo in qualità di:

- ☐ Contraente
- ☐ Assicurato
- ☐ Danneggiato
- ☐ Beneficiario

Nome e Cognome / Ragione sociale	
Codice Fiscale / P. IVA	
Indirizzo / Sede legale	
Telefono	
Email / PEC	

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: (da compilare solo se il reclamo è presentato per il tramite di un soggetto terzo)

Propone il reclamo in qualità di:

- ☐ Legale
- ☐ Associazione / Consulente
- ☐ Altro soggetto (Specificare qualifica:

_____)

Denominazione	
Indirizzo / Sede legale	
Telefono	
Email / PEC	

SOGGETTO DESTINATARIO DEL RECLAMO:

- ☐ Intermediario (Responsabile dell'attività)
- ☐ Dipendente (Indicare, se noto, il nominativo:
_____)
- ☐ Collaboratore dell'Intermediario (Indicare nominativo:
_____)

OGGETTO DEL RECLAMO

Numero di polizza: _____

Descrizione sintetica del motivo del reclamo:

- ☐ Comportamento dell'Intermediario
- ☐ Mancata o inesatta esecuzione nella gestione
- ☐ Contestazioni sull' informativa precontrattuale e contrattuale
- ☐ Altro:

MOTIVAZIONI (DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL RECLAMO)

Indicare in maniera chiara e completa le circostanze, allegando eventuale documentazione a supporto:

DICHIARAZIONE ED ALLEGATI

UNIBROKERS S.r.l. Via Padova, 75 – 35010 VIGONZA PD - P.I. e C.F. 03261420289

Iscritta al Reg. Imprese di Padova n° 03261420289

Iscrizione Rui n° B000014279 Telefono 049/657501 r.a. Telefax 049/8783330 E-Mail info@unibrokers.it
info@pec.unibrokers.it

Il sottoscritto, _____ dichiara che il reclamo/controversia non è stato già sottoposto all'attenzione dell'Autorità di Vigilanza (IVASS) ovvero rimesso all'autorità giudiziaria o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Allegati:

- 1) Fotocopia di documento di identità del reclamante;
- 2) Altra _____ documentazione _____ (specificare: _____)

LUOGO E DATA _____
FIRMA _____

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), l'Intermediario informa che i dati personali forniti mediante la compilazione del presente modulo, nonché quelli eventualmente contenuti nella documentazione allegata, saranno trattati esclusivamente per la gestione e l'istruttoria del reclamo presentato.

Titolare del trattamento

Il "titolare" del trattamento dei dati è UNIBROKERS SRL nella persona del Legale Rappresentante ROBERTA NALIN, che ha sede in Via Niccolò Tommaseo 74/b 35131 Padova, cui Lei potrà far riferimento in relazione al predetto trattamento dei Suoi dati.

Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:

- gestione e riscontro del reclamo presentato;
- adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, incluse le disposizioni IVASS in materia di gestione dei reclami;
- tutela dei diritti del Titolare in sede amministrativa, stragiudiziale o giudiziale;
- elaborazione di statistiche interne in forma aggregata e anonima, necessarie al reporting di (denominazione intermediario).

Il trattamento dei dati è effettuato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR, per l'adempimento di obblighi di legge cui è soggetto il Titolare, nonché ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR, per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare alla corretta gestione dei reclami e alla tutela dei propri diritti.

Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati richiesti è necessario per consentire la gestione del reclamo. L'eventuale rifiuto di fornire i dati richiesti rende impossibile la trattazione del reclamo stesso.

Modalità del trattamento

I dati personali saranno trattati mediante strumenti automatizzati, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, e riservatezza previsti dal GDPR e adottando adeguate misure tecniche e organizzative di sicurezza.

Destinatari dei dati personali

I dati potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti la cui attività sia strettamente connessa e strumentale alla gestione del reclamo, quali collaboratori, consulenti, fornitori di servizi informatici, compagnie assicurative interessate, autorità pubbliche e organismi di vigilanza, nei limiti previsti dalla normativa vigente. I dati potranno altresì essere comunicati a soggetti terzi ma solo in forma aggregata, anonima e per finalità statistiche, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione.

Periodo di conservazione

I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione del reclamo e, successivamente, per il periodo

richiesto dalla normativa applicabile o necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei casi previsti dagli articoli 15-21 del GDPR, i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione al trattamento e, ove applicabile, portabilità dei dati, rivolgendosi al Titolare del trattamento ai recapiti sopra indicati.

L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali qualora ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione della normativa vigente.

Questa informativa sulla privacy può essere modificata periodicamente, e l'uso delle informazioni raccolte è soggetto all'informativa sulla privacy in effetto al momento dell'uso.

L'interessato dichiara di aver preso visione della presente informativa sul trattamento dei dati personali.

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____