

## INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI PER PRODOTTI ASSICURATIVI

L'Assicurato ha facoltà di inoltrare reclamo a Sella Personal Credit S.p.A. o alle Imprese Assicuratrici, in relazione ai rispettivi prodotti, ai recapiti e con le modalità indicate.

- **Sella Personal Credit S.p.A.**, Ufficio Reclami, via V. Bellini 2, 10121, Torino, con comunicazione scritta (anche raccomandata) oppure per via telematica all'indirizzo e-mail [reclami@sellapersonalcredit.it](mailto:reclami@sellapersonalcredit.it) o all'indirizzo PEC [ivass.sellapersonalcredit@actaliscertymail.it](mailto:ivass.sellapersonalcredit@actaliscertymail.it).
- **D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione**, Servizio Clienti, Via Enrico Fermi 9/B, 37135 Verona, con comunicazione scritta (anche raccomandata); Fax 045 8351025, oppure per via telematica all'indirizzo e-mail: [servizio.clienti@pec.das.it](mailto:servizio.clienti@pec.das.it).
- **Europ Assistance Italia S.p.A.**, Ufficio Reclami, Piazza Trento 8, 20135 Milano con comunicazione scritta (anche raccomandata); fax 02.58.47.71.28, oppure per via telematica all'indirizzo PEC: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) - e-mail [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).
- **Filo Diretto Assicurazioni S.p.A.**, Servizio Reclami, Via Paracelso 14/3, 20864 Agrate Brianza (MB), con comunicazione scritta (anche raccomandata); Fax 039/6892199, oppure per via telematica all'indirizzo e-mail [reclami@filodiretto.it](mailto:reclami@filodiretto.it).
- **Mapfre Asistencia S.A.**, Ufficio Reclami, Strada Trossi 66, 13871 Verrone (BI), con comunicazione scritta (anche raccomandata); Fax 015. 2558156, oppure per via telematica all'indirizzo PEC: [ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it](mailto:ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it) - e-mail [ufficio.reclami@mapfre.com](mailto:ufficio.reclami@mapfre.com).
- **MetLife Rappresentanza Generale per l'Italia**, Ufficio Reclami, Via A. Vesalio 6, 00161 Roma, con comunicazione scritta (anche raccomandata) - Tel. 06.492161, Fax 06.49216300, oppure per via telematica all'indirizzo e-mail [reclami@metlife.it](mailto:reclami@metlife.it).

I reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati alle Imprese Assicuratrici.

Qualora l'Assicurato non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di Sella Personal Credit S.p.A. o delle Imprese Assicuratrici entro il termine massimo di quarantacinque giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma allegando la documentazione relativa al reclamo trattato da Sella Personal Credit S.p.A. o delle Imprese Assicuratrici.

L'Assicurato potrà presentare reclamo all'IVASS utilizzando il modello disponibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), avendo cura di indicare i seguenti elementi:

- nome, cognome e domicilio del reclamante;
- soggetto o soggetti di cui si lamenta l'operato;
- descrizione dei motivi della lamentela ed eventuale documentazione a sostegno della stessa.

Resta comunque salva la facoltà di ricorrere all'istituto della mediazione, come disciplinato dalla Legge n. 98/2013 e di adire l'Autorità Giudiziaria.

Dal 15 gennaio 2026, i clienti che non dovessero ritenersi soddisfatti dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, possono presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo. Il ricorso potrà essere presentato tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso ([www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org)), dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile. Tutti i dettagli sulla nuova procedura davanti all'Arbitro assicurativo sono presenti nella guida presente nella sezione 'Documenti' e nelle risposte alle domande frequenti (FAQ).