

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI
in materia di
INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA
ai sensi dell'art.10 decies del Regolamento IVASS n.24/2008

Il Cliente può presentare un reclamo per iscritto in Banca per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5/2006, affisso in filiale) mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta **all'Ufficio Reclami della banca c/o Bcc di Fano - Servizio Legale e Contenzioso, Via Flaminia, 346 - 61032 FANO (PU), fax: 0721 850112**, o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: **reclami@fano.bcc.it** o all'indirizzo di posta elettronica certificata: **bcc_fanolegale@legalmail.it**, o compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito internet della banca.

Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti e più in generale inerenti i comportamenti della Compagnia Assicurativa¹) il reclamo può essere inviato tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (elencati anche in coda alla presente).

L'ufficio reclami della banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Trasmette tempestivamente all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

Per questioni attinenti agli obblighi di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D. Lgs. n. 58/98) per i prodotti di investimento assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III, V e I per quanto attiene alle polizze rivalutabili e multi-ramo, con esclusione delle forme pensionistiche individuali), l'esponente potrà rivolgersi alla CONSOB² – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA fax 068416703 – 068417707 o Via Broletto, 7 - 20121 MILANO oppure via e-mail PEC all'indirizzo: consob@pec.consob.it.

Per questioni attinenti alla partecipazione ai Fondi Pensionistici Complementari di cui al ramo VI il reclamante, che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP³ – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27 – 00186 ROMA fax 0669506304, oppure via e-mail PEC protocollo@pec.covip.it

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

¹ Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'impresa che i recapiti non siano cambiati

² Sul sito internet www.consob.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità

³ Sul sito internet www.covip.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità.

In particolare, il cliente può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per i reclami attinenti gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob per la violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto le polizze relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005.

Per sapere come rivolgersi all'ABF ovvero all'ACF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; www.acf.consob.it;

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/ACF, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it).

Il cliente può altresì rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario, istituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario per i reclami relativi alla violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto le polizze relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al precedente periodo, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o all'ACF di cui sopra oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Rimane fermo che le parti possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

ELENCO UFFICI RECLAMI DELLE COMPAGNIE ASSICURATIVE CHE COLLABORANO CON LA BANCA:

ASSIMOCO S.p.A. – Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n.224, 20090 SEGRATE (MI):

- Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax:0226962466
E-mail: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
- Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax:0226962405
E-mail: ufficioreclamisinistri@assimoco.it

ASSIMOCO VITA S.p.A. – Ufficio Reclami Vita –

Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n.224, 20090 SEGRATE (MI), FAX 0226962556
E-mail: ufficioreclamivita@assimocovita.it

BCC Assicurazioni S.p.A. – Servizio Reclami

c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo
Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 02 21072280
E-mail: reclami@bccassicurazioni.bcc.it.

BCC Vita S.p.A. – Servizio Reclami

c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo
Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 02 21072270
E-mail: reclami@bccvita.bcc.it.

Eurovita S.p.A. - Ufficio Reclami

Via Frà Riccardo Pampuri, 13 - 20141 Milano o al fax 02 57308581.
E-mail: reclami@eurovita.it
Pec: eurovita@legalmail.it

RBM Assicurazione Salute S.p.A.

Servizio Clienti RBM Salute
Via Enrico Forlanini, 24 - 31022 Borgo Verde, Preganziol (TV) Fax + 39 0422 062909
E-mail: reclami@rbmsalute.it

AXA Assicurazioni S.p.A.

c.a. Ufficio Gestione Reclami Corso Como, 17 - 20154 Milano
Fax: [+39 02 43448103](tel:+390243448103)
E-mail: reclami@axa.it
Pec: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it

BNP Paribas Cardif Italia

Ufficio Reclami
Piazza Lina Bo Bardi 3
20124 Milano Fax +39.02.77224.265
E-mail: reclami@cardif.com

CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS

Ufficio Reclami
P.zza Lina Bo Bardi n. 3, 20124 Milano
Fax: 02 77224.265
E-mail: reclami@cardif.com