

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DEI RECLAMI

Documento redatto ai sensi dell'art. 10 decies del Regolamento IVASS n. 24/2008



Ai sensi dell'art. 10 sexies del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008 è facoltà per il contraente di inoltrare per iscritto reclamo - inerente all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Intermediario Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, ai seguenti indirizzi:

- Per posta ordinario o raccomandata A/R - P.zza G. Leopardi n. 21, 62019 Recanati (MC) – Ufficio Reclami presso Ufficio Legale
- fax: 0717573250
- indirizzo di posta elettronica: uff.legale@recanati.bcc.it
- indirizzo PEC: legalebccrecanati@legalmail.it

La Banca tratterà i reclami di propria competenza relativi al collocamento di prodotti in regime di mandato congiunto con A&T SRL e inoltrerà alle Imprese di assicurazione i reclami di competenza di queste ultime ai seguenti indirizzi:

- 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, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it
 - Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, indirizzo di posta elettronica: 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, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.it
- RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A. – Servizio Clienti RBM Salute – Via Enrico Forlanini n. 24, 31022 Borgo Verde Preganziol (TV), indirizzo di posta elettronica reclami@rbmsalute.it
- EUROVITA S.p.a – Ufficio Reclami - Via Pampuri n.13, 20141 MILANO, Fax: 0257308581
indirizzo di posta elettronica: reclami@eurovita.it - PEC: eurovita@legalmail.it

La Banca tratterà i reclami di propria competenza relativi al collocamento di prodotti oggetto di accordo di collaborazione con ASSICURA AGENZIA SRL e inoltrerà all'intermediario/agente i reclami di competenza di quest'ultima ai seguenti indirizzi:

- ASSICURA AGENZIA S.r.l. – Ufficio Reclami – Via Verzegnis n. 15, 33100 UDINE, fax 0432473512, indirizzo di posta elettronica: agenzia@assicuragroup.it, PEC assicura.agenzia@pec.assicuragroup.it

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DEI RECLAMI

Documento redatto ai sensi dell'art. 10 decies del Regolamento IVASS n. 24/2008

La Banca tratterà i reclami di propria competenza relativi al collocamento di prodotti in regime di mandato diretto e inoltrerà alle Imprese di assicurazione i reclami di competenza di queste ultime ai seguenti indirizzi:

- BCC VITA S.p.A c/o Società Cattolica di Assicurazioni – Servizio Reclami di Gruppo, Lungadige Cangrande n. 16, 37126 VERONA – fax 0221072270, indirizzo di posta elettronica: reclami@bccvita.bcc.it, PEC bccvita@pec.gruppocattolica.it
- BCC ASSICURAZIONI S.p.A c/o Società Cattolica di Assicurazioni - Servizio Reclami di Gruppo, Lungadige Cangrande n. 16, 37126 VERONA – fax 0221072280, indirizzo di posta elettronica: reclami@bccassicurazioni.bcc.it, PEC bccassicurazioni@pec.gruppocattolica.it
- EUROVITA ASSICURAZIONI S.p.A. – Servizio Legale – Via dei Maroniti n. 12, 00187 ROMA, fax 0647482335, indirizzo di posta elettronica reclami@eurovita.it PEC legale@pec.eurovita.it

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine massimo di quarantacinque giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca/Agente oppure Impresa), potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a:

- IVASS¹, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Intermediario) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario Banca o dall'Impresa.

Per questioni attinenti alla trasparenza informativa di cui ai prodotti finanziari assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III e V, con esclusione delle forme pensionistiche individuali), l'esponente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi a:

- 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,

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa.

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 quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto a:

- 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

¹ Sul sito internet www.ivass.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

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

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

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DEI RECLAMI

Documento redatto ai sensi dell'art. 10 decies del Regolamento IVASS n. 24/2008

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

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;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato della 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 alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato/ACF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; www.camera-consob.it.

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/Camera di Conciliazione ed Arbitrato/ACF il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con l'Intermediario – 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 la Camera di Conciliazione ed Arbitrato/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.