

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Documento redatto ai sensi dell'art. 10 sexies e decies del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 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 3 – Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti – del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, affisso in filiale) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica da indirizzare a:

Banca di Credito Cooperativo Carate e Treviglio S.C. Ufficio Reclami

Via Cusani, 6

20841 Carate Brianza (MB)

Indirizzo di posta elettronica: ufficioreclami@caratetreviglio.bcc.it

L'Ufficio Reclami della Banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Per i reclami su aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005 (Codice delle assicurazioni private), sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, la Banca risponde entro il termine di 60 giorni.

L' Ufficio Reclami della Banca 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 i termini sopra indicati, può rivolgersi all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, che sono di competenza della CONSOB) all'indirizzo "Servizio Vigilanza Intermediari – Via del Quirinale, 21 – 00187 ROMA", allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa proponente.

Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti) il reclamo deve essere inviato tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica all'impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta e di seguito riportati:

- **ASSIMOCO S.p.A** – Centro Leoni – Edificio B – Via G. Spadolini, 7 – 20141 Milano (MI)
 - Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale)
fax 02.26962466 – indirizzo di posta elettronica ufficioreclamipremi@assimoco.it
 - Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri) – fax 02.26962405 – indirizzo di posta elettronica ufficioreclamisinistri@assimoco.it
- **ASSIMOCO VITA S.p.A.** – Ufficio Reclami Vita – Centro Leoni – Edificio B – Via Giovanni Spadolini, 7 – 20141 Milano (MI), fax 02.26962556 - indirizzo di posta elettronica ufficioreclamivita@assimocovita.it.
- **BCC Vita S.p.A.** – Servizio Reclami – Piazza Lina Bo Bardi, 3 – 20124 Milano (MI) fax 02.21072270 - indirizzo di posta elettronica reclami@bccvita.it
- **BCC Assicurazioni S.p.A.** – Servizio Reclami – Centro Leoni – Edificio B – Via Giovanni Spadolini, 7 – 20141 Milano (MI) - fax 02.21072280 - indirizzo di posta elettronica reclami@bccassicurazioni.bcc.it
- **VITTORIA ASSICURAZIONI S.p.A.** – Servizio Reclami – via I. Gardella, 2 – 20149 Milano (MI)

Su come rivolgersi all'IVASS, consultare il sito www.ivass.it/cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf.

Resta ferma la possibilità per il Cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normative 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. Per sapere come rivolgersi all'ABF, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- All'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la CONSOB (ACF) 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, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007. Per sapere come rivolgersi all'ACF, consultare il sito www.acf.consob.it.

Oltre alla procedura innanzi all'ABC / 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 Bancario costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it).

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione dinanzi all'organismo Conciliatore BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.