

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 Giovanni 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** – Servizio Reclami – Via Ignazio Gardella 2 - 20149 Milano (MI)

Su come rivolgersi all'IVASS, consultare il sito www.ivass.it/ivass/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 normativo o convenzionale