

INFORMATIVA SUL DIRITTO DI RECLAMO
AI SENSI DELL'ART. 10 SEXIES E DECIES DEL REGOLAMENTO ISVAP
N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008

E' facoltà del cliente presentare un reclamo per iscritto, inerente all'attività di Intermediazione assicurativa del proprio Intermediario Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, 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, disponibile presso le filiali, ai sensi del Regolamento Ivass n. 40/2018) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica ai seguenti recapiti:

Banca di Credito Cooperativo dei Colli Albani Soc. Coop.

- Ufficio Reclami, Largo Giuseppe Toniolo snc, 00045 – Genzano di Roma (Rm)
- **Fax:** 06 9390934
- **Indirizzo e-mail:** reclami@bcccollialbani.it
- **Indirizzo PEC:** postacertificata@cert.bcccollialbani.it

Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti) 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:

- 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 e-mail:** ufficioreclamipremi@assimoco.it
 - Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri):
 - **Fax:** 0226962405
 - **Indirizzo 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)
 - o **Fax:** 0226962556
 - **Indirizzo e-mail:** ufficioreclamivita@assimocovita.it
- BCC Assicurazioni S.p.A - c/o Società Cattolica di Assicurazioni - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande, n. 16, 37126 Verona
 - o **Fax:** 0221072280
 - **Indirizzo e-mail:** reclami@bccassicurazioni.bcc.it
 - **Indirizzo PEC:** bcc.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it
- BCC Vita S.p.A.- c/o Società Cattolica di Assicurazioni - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande, n. 16, 37126 Verona

o **Fax:** 0221072270

o **Indirizzo e-mail:** reclami@bccvita.bcc.it

o **Indirizzo PEC:** bccvita@pec.gruppocattolica.it

L'ufficio reclami della Banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo, mentre 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, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, la Banca risponde entro il termine di 60 giorni.

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 dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa preponente entro i termini sopra descritti, 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), Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente e dell'eventuale riscontro fornito.

Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito:

www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf,

ovvero la sezione reclami del sito internet della Banca: www.bcccollialbani.it.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico, denominazione dell'Impresa, dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato e breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

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 45 giorni, potrà rivolgersi alla Consob (Via G.B. Martiri n. 3 – 00198 ROMA o Via Broletto, 7 – 20121 MILANO - www.consob.it), 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 45 giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (P.zza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma – www.covip.it) – oppure via e-mail PEC all'indirizzo: protocollo@pec.covip.it.

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previste 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. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it ;
- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** presso la Consob (ACF) 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, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it.

Oltre alle procedure sopra indicate, 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).

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