

Informativa sulla procedura reclami in materia di intermediazione assicurativa

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) attraverso lettera raccomandata A/R (Ufficio reclami - Viale Martiri della Libertà n.46/B, 61045 Pergola (PU) – Fax +39 0721 734945) o tramite posta elettronica (segreteria@pergola.bcc.it o indirizzo PEC: bcc.pergola@legalmail.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 (elencati 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/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.

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) 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 maggiori informazioni consultare i siti del <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/> (ABF) e del <https://www.acf.consob.it/> (ACF).

Oltre alla procedura citata, 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 può essere effettuato a mezzo del Conciliatore BancarioFinanziario, una associazione senza scopo di lucro,

promossa da Banche ed Intermediari Finanziari, per consentire di risolvere le controversie con la propria Clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi aventi l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, in via stragiudiziale.

A tale scopo facciamo presente che il Regolamento di Conciliazione è consultabile dal sito internet www.conciliatorebancario.it.

Il servizio di Conciliazione può essere richiesto, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, utilizzando il modulo scaricabile dal sito ed inviandolo alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma; oppure inviando una e-mail a: associazione@conciliatorebancario.it.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, attivare la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al precedente periodo, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, 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.

RECAPITI PER INOLTRO RECLAMI:

SEZIONE V - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

*Ferma restando la possibilità per il contraente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria e di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie, come più avanti indicato, ai sensi dell'art. 10 sexies del Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 è facoltà del contraente di inoltrare per iscritto un reclamo inerente all'attività di intermediazione assicurativa della BCC, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, direttamente alla BCC stessa al seguente indirizzo: **Banca di Credito Cooperativo di Pergola e Corinaldo s.c. – Viale Martiri della Libertà n. 46/B, 61045 Pergola (PU) – Ufficio Reclami c/o Sede Centrale – fax: 0721 734945 – indirizzo di posta elettronica: banca@pergola.bcc.it – indirizzo PEC: bcc.pergola@legalmail.it.***

È altresì facoltà per il contraente di inoltrare per iscritto i reclami inerenti i comportamenti dell'Impresa di Assicurazione mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo

operativo dell'Impresa, direttamente all'Impresa di Assicurazione stessa al seguente indirizzo¹:

⇒ **ASSIMOCO S.P.A.**

**COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI
MOVIMENTO COOPERATIVO**

– *RAMO DANNI*

Reclamo inerente al rapporto contrattuale. Nel caso in cui non fossi soddisfatto della gestione del rapporto contrattuale scrivi al seguente indirizzo:

- Assimoco S.p.A. - Ufficio Reclami Premi e Gestione
Centro Leoni - Edificio B
Via Giovanni Spadolini, 7
20141 Milano (MI)

oppure

- Numero di fax: 02.26.96.24.66
- E-mail: ufficioreclamipremi@assimoco.it

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Assimoco.

– *SINISTRI RAMO DANNI*

Reclamo inerente alla gestione dei sinistri dei rami danni. Nel caso in cui non fossi soddisfatto della gestione di un sinistro scrivi al seguente indirizzo:

- Assimoco S.p.A. - Ufficio Reclami Sinistri
Centro Leoni - Edificio B
Via Giovanni Spadolini, 7
20141 Milano (MI)

oppure

- Numero di fax: 02.26.96.24.05
- E-mail: ufficioreclamisinistri@assimoco.it

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Assimoco

– *RAMO VITA*

Reclamo inerente alla gestione dei sinistri o alla gestione del rapporto contrattuale del ramo vita. Nel caso in cui non fossi soddisfatto della gestione di un sinistro o della gestione di un contratto scrivi al seguente indirizzo:

- Assimoco Vita S.p.A. - Ufficio Reclami Vita
Centro Leoni - Edificio B

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

Via Giovanni Spadolini, 7
20141 Milano (MI)

oppure

- Numero di fax: 02.26.96.25.56
- E-mail: ufficioreclamivita@assimocovita.it

La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Assimoco.

– **FORME PENSIONISTICHE COMPLEMENTARI**

Reclamo inerente al Fondo pensione IL MELOGRANO. Prodotti assoggettati a regime COVIP (Ramo VI Fondo Pensione Aperto).

Per segnalare eventuali irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento della forma pensionistica complementare (Fondo pensione aperto, Piani pensionistici individuali o PIP etc.), e per eventuali lamentele riconducibili alla partecipazione alla stessa, è possibile inviare un reclamo alla Società scrivendo al seguente indirizzo:

- Assimoco Vita S.p.A.
Centro Leoni - Edificio B
Via Giovanni Spadolini, 7
20141 Milano (MI)

oppure

- Numero di fax: 02.26.96.25.56
- E-mail: ufficioreclamivita@assimocovita.it

⇒ **BCC VITA S.P.A.**

COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI VITA

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto al seguente indirizzo:

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

⇒ **BCC ASSICURAZIONI S.P.A.**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto al seguente indirizzo:

- BCC Assicurazioni S.p.A. – Servizio Reclami
c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa
Servizio Reclami di Gruppo

Lungadige Cangrande, n. 16 – 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 02 21072280
E-mail: reclami@bccassicurazioni.bcc.it

⇒ **EUROVITA S.P.A.**

- *Reclami relativi a prodotti assicurativi diversi da Forme pensionistiche complementari.*

Potrà indirizzare all'Ufficio Reclami una comunicazione scritta che potrà inviare tramite posta ordinaria, casella di posta elettronica o fax ai seguenti recapiti:

- Eurovita S.p.A. - Ufficio Reclami Via Pampuri 13, 20141 Milano;
- indirizzo e-mail: reclami@eurovita.it;
- fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581

- *Forme pensionistiche complementari*

Potrà indirizzare all'Ufficio Reclami una comunicazione scritta che potrà inviare tramite posta ordinaria, casella di posta elettronica o fax ai seguenti recapiti:

- Eurovita S.p.A. - Ufficio Reclami Via Pampuri 13, 20141 Milano;
- indirizzo e-mail: reclami@eurovita.it fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581
- fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581

- *Prodotti Assicurativi-Finanziari (unit linked, index linked e capitalizzazione)*

Potrà indirizzare all'Ufficio Reclami una comunicazione scritta che potrà inviare tramite posta ordinaria, casella di posta elettronica o fax ai seguenti recapiti:

- Eurovita S.p.A. - Ufficio Reclami Via Pampuri 13, 20141 Milano;
- indirizzo e-mail: reclami@eurovita.it fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581
- fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581

⇒ **INTESA SANPAOLO RBM SALUTE S.P.A.**

Eventuali reclami possono essere inoltrati sul form presente sul sito:

- <https://www.intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html>

o potrà essere inviato ai seguenti recapiti:

- Servizio Clienti Intesa Sanpaolo RBM Salute
via Lazzari, 5
30174 Venezia - Mestre (VE) Italia
Fax + 39 0422 062909

⇒ **CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS S.A.**

Eventuali reclami alla Compagnia potranno essere inoltrati per iscritto attraverso:

- Form Online sul sito <https://bnpparibascardif.it/reclami>
- Email: reclami@cardif.com
- Fax: +39.02.77224.265

- Posta: BNP Paribas Cardif Italia Piazza Lina Bo Bardi 3, 20124 Milano

⇒ **BNP PARIBAS CARDIF VITA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE S.P.A.**

Eventuali reclami alla Compagnia potranno essere inoltrati per iscritto attraverso:

- Form Online sul sito <https://bnpparibascardif.it/compagnia>
- Email: reclami@cardif.com
- Fax: +39.02.77224.265
- Posta: BNP Paribas Cardif Italia Piazza Lina Bo Bardi 3, 20124 Milano

⇒ **PER I RECLAMI SULLE POLIZZE GAMMA SIMPLICITY DI EULER HERMES (CREDITI COMMERCIALI)**

– **Se relativi al rapporto contrattuale od alla gestione dei sinistri:**

Eventuali reclami relativi al rapporto contrattuale od alla gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a “*Euler Hermes S.A. (N.V.) Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia – Via Raffaello Matarazzo, 19 – 00139 Roma Funzione Gestione Reclami*” Fax: +390687007597, inviandoli tramite raccomandata AR o per via telematica ai seguenti recapiti: E-mail: reclami@eulerhermes.com

– **Reclami relativi all’operato degli intermediari:**

Eventuali reclami relativi all’operato degli intermediari proponente od emittente e di loro collaboratori, devono essere inoltrati per iscritto a “*Iccrea BancaImpresa S.p.A. - Ufficio Reclami - Via Lucrezia Romana 41/47 - 00178 Roma*” per posta elettronica, all’indirizzo e-mail: Ufficio.Reclami@iccreabi.bcc.it per posta elettronica certificata, all’indirizzo “pec”: reclami@pec.iccreabi.bcc.it.

In questi casi sarà la compagnia assicurativa emittente a gestire il reclamo, dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.