

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, pubblicato in filiale a mezzo Totem e sito internet della Banca www.bccmassafrà.it) attraverso lettera raccomandata A/R da inviare all'Ufficio Reclami (Unità Organizzativa Risk Management) della Banca di Credito Cooperativo di Massafrà S.C., via Mazzini 65/A, 74016 – Massafrà (TA) o all'indirizzo di posta elettronica reclami@bccmassafrà.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata bccmassafrà@pec.bccmassafrà.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 (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni).

L'Ufficio Reclami della Banca risponde entro il termine di **45 giorni** dal ricevimento del reclamo, 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°/07/2007, a cui 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 o non ha ricevuto risposta entro il termine sopra indicato, 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°/07/2007, in quanto di competenza della Consob), 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 http://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.

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 presso la Consob (ACF) per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti aventi ad oggetto il collocamento di polizze e operazioni relative ai rami III e V del D. Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1°/07/2007.

Per sapere come rivolgersi all'ABF /ACF si può consultare, rispettivamente, il sito www.arbitrobancariofinanziario.it e il sito www.acf.consob.it.

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/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 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 all'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.