

### **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 3 del Regolamento IVASS n. 40/2018, affisso in filiale) mediante una lettera consegnata direttamente alla Filiale di riferimento o inviata a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo Viale Ionio s.n., 74025 – Marina di Ginosa (TA), o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [segreteria@bccmarinadiginosa.it](mailto:segreteria@bccmarinadiginosa.it) o all'indirizzo di posta certificata (PEC) [bccmarinadiginosa@pec.rolmail.net](mailto:bccmarinadiginosa@pec.rolmail.net), nonché all'Impresa preponente secondo le modalità e presso i recapiti indicati nel DIP aggiuntivo nella relativa sezione, ovvero facendo riferimento a quanto specificato nel sito internet dell'Impresa stessa.

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 dei prodotti di investimento assicurativi (c.d. IBIPS) di cui al D. Lgs. n. 209/2005, sottoscritti dopo il 1° luglio 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 dei prodotti di investimento assicurativi (c.d. IBIPS) di cui al D. Lgs. n. 209/2005, sottoscritti dopo il 1° luglio 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 <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

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 agli 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 la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi.

Per sapere come rivolgersi all'ABF o all'ACF si può consultare rispettivamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o [www.acf.consob.it](http://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](http://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.

Restano ferme, altresì, le disposizioni e le modalità di gestione dei reclami definite COVIP e da CONSOB. Infatti, per questioni attinenti alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D. Lgs. n. 58/98) per i prodotti di investimento assicurativi (c.d. IBIPS) di cui al D. Lgs. n. 209/2005, sottoscritti dopo il 1° luglio 2007, il contraente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di sessanta giorni, potrà rivolgersi alla CONSOB – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 – 00198, ROMA, fax 068416703 – 068417707 o Via Broletto, 7 – 20121, MILANO, oppure via e-mail PEC all'indirizzo: [consob@pec.consob.it](mailto: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 contraente, che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 – oppure via e-mail PEC [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it).