INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Il contraente può presentare un reclamo per iscritto alla Banca - indirizzato all'Ufficio Reclami - 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 i seguenti canali:

- posta ordinaria all'indirizzo BCC Provincia Romana Ufficio Reclami - Via Dante Alighieri 25 00060 Riano (RM)
- posta raccomandata all'indirizzo BCC Provincia Romana Ufficio Reclami - Via Dante Alighieri 25 00060 Riano (RM)
- posta elettronica alla casella reclami@provinciaromana.bcc.it
- posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo 08787.bcc@actaliscertymail.it
- compilando l'apposito modulo standardizzato disponibile gratuitamente in Filiale e sul sito internet della Banca.

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 ovvero secondo eventuali ulteriori modalità previste dall'impresa di assicurazione preponente, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

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 contraente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di quarantacinque 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 contraente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

In particolare, il contraente 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. Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia;

- 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 di prodotti di investimento assicurativi. Per sapere come rivolgersi all'ACF e l'ambito della sua competenza consultare il sito www.acf.consob.it. Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Oltre alla procedura innanzi all'ABF o all'ACF, il contraente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la BCC – 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) o presso uno degli Organismi di mediazione iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (www.giustizia.it).

Per questioni attinenti alla trasparenza informativa di cui ai prodotti finanziari assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami Vita III° V° e I per quanto attiene alle polizze rivalutabili e multi ramo con esclusione delle forme pensionistiche individuali), l'Autorità competente è la CONSOB. Il contraente dovrà quindi rivolgersi alla CONSOB – Divisione tutela del consumatore- Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA o Via Broletto, 7 - 20123 MILANO; sito internet: www.consob.it ; telefono 068416703 – 068417707 oppure all'indirizzo PEC consob@pec.consob.it , in relazione ad aspetti riguardanti le polizze unit linked, index linked o delle operazioni di capitalizzazione (ad esempio per carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro) ovvero aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze da parte di banche, SIM e imprese di assicurazione (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del cliente, ecc.).

Qualora il contraente 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.