

## INFORMAZIONE SULLA PROCEDURA RECLAMI

in materia di

### INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Ai sensi dell'art.10 decies del regolamento IVASS n. 24/2008

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 *decies* 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:

- **Via Marconi n. 29 - 60010 Ostra Vetere (AN) – Ufficio Reclami**

o tramite:

- fax: **071 964034**

- indirizzo di posta elettronica: [banca@ostravetere.bcc.it](mailto:banca@ostravetere.bcc.it);

- indirizzo PEC: [bcc.ostravetere@legalmail.it](mailto:bcc.ostravetere@legalmail.it);

- apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito internet della Banca.

E' 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 indirizzo<sup>1</sup>:

**ASSIMOCO S.p.A.** – Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini, 7, 20141 MILANO:

- Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax:0226962466, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it);
- Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it).

**ASSIMOCO VITA S.p.A.** – Ufficio Reclami Vita - Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini, 7, 20141 MILANO, fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it).

**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](mailto:reclami@bccvita.bcc.it)

**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](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it)

**Eurovita S.p.A.** – Ufficio Reclami Via Pampuri n. 13, 20141 MILANO  
Ufficio Reclami – Fax +39 02 5730 8581 – indirizzo di posta elettronica: [reclami@eurovita.it](mailto:reclami@eurovita.it) –  
PEC: [eurovita@legalmail.it](mailto:eurovita@legalmail.it)

**RBM Salute S.p.A.** – Via Enrico Forlanini n. 24, 31022 Borgo Verde, PREGANZIOL (TV)  
Servizio Clienti RBM Salute – Fax +39 0422 062909 – indirizzo di posta elettronica: [reclami@rbmsalute.it](mailto:reclami@rbmsalute.it)

---

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

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso **nel termine massimo di 45 giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (BCC ovvero Impresa di Assicurazione)**, il contraente potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, inoltrando reclamo all'IVASS<sup>2</sup>, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo riguarda il comportamento della BCC) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa di Assicurazione), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla BCC o dall'Impresa di Assicurazione.

In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari, previsti dall'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto alla stessa BCC ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 2 del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra indicati.

Per questioni attinenti agli obblighi di 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 (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), il contraente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di sessanta giorni potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>3</sup> – 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).

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 ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di quarantacinque giorni nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP<sup>4</sup> – 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).

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e di avvalersi dei 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 la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi.

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

Oltre alla procedura avanti all'ABF/ACF, il Cliente, 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](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, con l'assistenza di un avvocato, davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda.

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.

---

<sup>2</sup> Sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

<sup>3</sup> Sul sito internet [www.consob.it](http://www.consob.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità

<sup>4</sup> Sul sito internet [www.covip.it](http://www.covip.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità