

## INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

DOCUMENTO REDATTO AI SENSI DELL'ART.10 DECIES DEL REGOLAMENTO IVASS N.24/2008

- Ai sensi dell'art. 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008 è facoltà per il contraente – ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, oltreché di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale<sup>1</sup> – di inoltrare per iscritto reclamo – inerente all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Intermediario Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori – direttamente alla Banca tramite:
  - **consegna diretta in Filiale** (indirizzi indicati in calce)
  - **posta ordinaria o raccomandata A.R.:** Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano – *Ufficio Reclami*, via Nazionale per Teramo, 14 – 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
  - **fax:** 085.8071535
  - **posta elettronica:** [reclami.07086@bccadriaticoteramano.it](mailto:reclami.07086@bccadriaticoteramano.it)
  - **posta elettronica certificata:** [07086.bcc@actaliscertymail.it](mailto:07086.bcc@actaliscertymail.it).
- È facoltà per il contraente di inoltrare per iscritto reclami inerenti comportamenti dell'Impresa mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'Impresa, direttamente alla stessa all'indirizzo<sup>2</sup>:
  - ASSIMOCO S.p.A. – Centro Leoni – Edificio B, via Giovanni Spadolini n.7, 20141 MILANO (MI)
    - *Ufficio Reclami Premi e Gestione* (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale)  
fax: 02.26.96.24.66, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it)  
La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Assimoco
    - *Ufficio Reclami Sinistri* (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri)  
fax: 02.26.96.24.05, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamisinistri@assimoco.it](mailto:ufficioreclamisinistri@assimoco.it)  
La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Assimoco
  - ASSIMOCO VITA S.p.A. – *Ufficio Reclami Vita* – Centro Leoni – Edificio B, via Giovanni Spadolini n.7, 20141 MILANO (MI), fax 02.26.96.25.56, indirizzo posta elettronica: [ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it)  
La funzione aziendale incaricata dell'esame e della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami del Gruppo Assimoco
  - BCC ASSICURAZIONI S.p.A. – *Servizio Reclami* – c/o Società Cattolica di Assicurazioni S.C. – Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande n.16, 37126 VERONA (VR), fax 02.21.07.22.80, indirizzo di posta elettronica: [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it);
  - BCC VITA S.p.A. – *Servizio Reclami* – c/o Società Cattolica di Assicurazioni S.C. – Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande n.16, 37126 VERONA (VR), fax 02.21.07.22.70, indirizzo di posta elettronica: [reclami@bccvita.bcc.it](mailto:reclami@bccvita.bcc.it)
- Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il **termine massimo di 45** (quarantacinque) giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario, Banca oppure Impresa), potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS<sup>3</sup>, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Intermediario) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), Via del Quirinale 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario Banca o dall'Impresa. In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto allo stesso Intermediario Banca 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.

<sup>1</sup> Per elenco e modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione delle controversie, vedi [www.bccadriaticoteramano.it](http://www.bccadriaticoteramano.it).

<sup>2</sup> Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa ([www.assimoco.it](http://www.assimoco.it) – sez. reclami) che i recapiti non siano cambiati.

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

- Per questioni attinenti alla trasparenza informativa di cui ai prodotti finanziari assicurativi – reclami inerenti prodotti di Puro Rischio e di tipo Rivalutabile (Ramo I), Unit Linked e Index Linked (Ramo III), Capitalizzazione (Ramo V), con esclusione delle forme pensionistiche individuali –, l'esponente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni, potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>4</sup> – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection:
  - tramite posta ordinaria: via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA oppure Via Broletto, 7 – 20121 MILANO
  - tramite fax: 06.84.16.703 – 06.84.17.707
  - tramite posta elettronica certificata: [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it)

L'esposto, che deve essere presentato a CONSOB in forma scritta, deve indicare almeno:

- nome e cognome, indirizzo (anche e-mail) e numero di telefono dell'esponente per eventuali richieste di chiarimenti. La Consob valuta, comunque, anche gli esposti pervenuti in forma anonima, se utili a fini di vigilanza;
  - l'accaduto, il motivo del reclamo e il soggetto di cui si lamenta l'operato, in modo chiaro e conciso.
- Per questioni attinenti alla partecipazione ai Fondi Pensionistici Complementari di cui al ramo VI (reclami inerenti Fondo Pensione Aperto) il reclamante, che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel **termine massimo di 45** (quarantacinque) giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP<sup>5</sup> – Comm. Vigilanza sui Fondi Pensione, p.za Augusto Imperatore 27, 00186 ROMA fax 06.69.50.63.04 – oppure 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) e [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.

Aggiornamento del 13/02/2023

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

<sup>5</sup> Sul sito internet [www.covip.it](http://www.covip.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità.