

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, affisso in filiale) attraverso lettera raccomandata A/R (Ufficio Reclami c/o Banca di Ancona e Falconara Marittima Credito Cooperativo, Via dell'Agricoltura, 1, 60127, Ancona), o tramite posta elettronica (banca@anconafalconara.bcc.it o Pec banca@anconafalconara.pecbcc.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 (elencati anche in coda alla presente).

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 cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 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 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;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato¹ della Consob per la violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto le polizze relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005.

Per sapere come rivolgersi all'ABF ovvero alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato/ACF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; www.camera-consob.it.

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/Camera di Conciliazione ed Arbitrato/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).

Il cliente può altresì rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario, istituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario per i reclami relativi alla violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto le polizze relative ai rami III e V del D. Lgs. n. 209/2005.

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 la Camera di

¹ Tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF), quando diventerà operativo.

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.

Elenco Uffici reclami delle compagnie assicuratrici che collaborano con la Banca

- **ASSIMOCO S.p.A.** – Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n. 224, 20090 SEGRATE (MI):
 - ✓ Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax:0226962466, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
 - ✓ Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.

- **ASSIMOCO VITA S.p.A.** – Ufficio Reclami Vita - Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n.224, 20090 SEGRATE (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.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

- **BCC Vita S.p.A.** – Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 045 8372343 E-mail: reclami@bccvita.bcc.it.

- **BCC Assicurazioni S.p.A.** – Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 045 8372343 E-mail: reclami@bccassicurazioni.bcc.it.