

Informativa sulle procedure 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'All. 3 Reg. Ivass 40/2018) mediante una lettera circostanziata ovvero compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e scaricabile dal sito internet della Banca, da trasmettere secondo una delle seguenti modalità:

- consegna a mani direttamente alla filiale di riferimento;
- via raccomandata A/R, all'indirizzo: UFFICIO RECLAMI della **BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VICENTINO-POJANA MAGGIORE, Via Matteotti n. 47- 36026 Pojana Maggiore (VI)**;
- via posta elettronica, all'indirizzo: **reclami@bccvicentino.it**;
- via posta elettronica certificata, all'indirizzo: **bccvicentino.segreteria@legalmail.it**.

Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti, gestione degli eventuali sinistri), il Cliente può presentare reclamo attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica all'Impresa di assicurazione cui fa capo la polizza, ai recapiti indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

La Funzione responsabile della gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori della Banca nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa è l'**Ufficio Reclami** che è tenuto a fornire una risposta al Cliente **entro un termine di 45 giorni**.

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo 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.

In particolare, se la contestazione riguarda la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico di forme pensionistiche complementari (ramo VI) l'Autorità a cui il cliente può presentare un esposto è la COVIP, via Arcione 71, 00187 – Roma.

Per sapere come rivolgersi alla COVIP, consultare il sito <http://www.covip.it/>.

In alternativa, il cliente non soddisfatto dalla risposta al reclamo o se non ha ricevuto riscontro entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi ai **sistemi alternativi di risoluzione delle controversie** previsti a livello normativo o convenzionale:

- per quanto riguarda i reclami attinenti all'attività di intermediazione assicurativa, ivi inclusi i comportamenti dei dipendenti e collaboratori, il Cliente può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF) secondo le modalità pubblicizzate nel sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it;
- 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, il Cliente può rivolgersi al **sistema alternativo per la risoluzione delle controversie** istituito presso la Consob (Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF). Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-lecontroversie-finanziarie.

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria. In tale caso, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda:

- esperire la **procedura di mediazione** innanzi all'organismo **Conciliatore Bancario Finanziario** (www.conciliatorebancario.it) oppure presso **uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia**, con l'assistenza di un avvocato;

oppure

- **attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).**

In ogni caso, 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** (www.conciliatorebancario.it) oppure presso **uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia**, previo accordo tra le parti