

## **Informativa sulla procedura reclami in materia di intermediazione assicurativa documento redatto ai sensi dell'art.10 *decies* del Regolamento IVASS n.24/2008**

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 3 del Regolamento IVASS n. 40/2018, disponibile sul sito internet della Banca e presso le nostre filiali) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica ai seguenti recapiti:

Ufficio reclami  
Piazza Duomo n.4 – 90025 Lercara Friddi (PA)  
E-mail: [info-sede@valledeltorto.bcc.it](mailto:info-sede@valledeltorto.bcc.it)  
PEC: [bcclercara@legalmail.it](mailto:bcclercara@legalmail.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, qui di seguito riportati:

- 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](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 Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n.224, 20090 SEGRATE (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it).
- BCC Assicurazioni – c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa - PEC: [bcc.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it](mailto:bcc.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it) - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande n°16 - 37126 Verona (Italia) Fax: (+39) 021072280 - E-mail: [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it).
- BCC Vita – c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa - PEC: [bccvita@pec.gruppocattolica.it](mailto:bccvita@pec.gruppocattolica.it) - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande n°16 - 37126 Verona (Italia) Fax: (+39) 021072270 - E-mail: [reclami@bccvita.bcc.it](mailto:reclami@bccvita.bcc.it).

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](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;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) 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 all'ACF si possono consultare i siti: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Oltre alla procedura innanzi all'ABF e all'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](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 tenuto 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.