

## 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 al seguente indirizzo:

- Banca di Credito Cooperativo di Castiglione Messer Raimondo e Pianella Ufficio Reclami – Viale Umberto I, nr. 13 – 64034 Castiglione M.R. (TE)
- all'indirizzo di posta elettronica [callcenter08473@castiglione.bcc.it](mailto:callcenter08473@castiglione.bcc.it)
- all'indirizzo di posta elettronica certificata [08473.bcc@actaliscertymail.it](mailto:08473.bcc@actaliscertymail.it)

Come pure, è facoltà per il contraente di inoltrare per iscritto reclami inerenti i comportamenti dell'Impresa mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'Impresa, direttamente all'indirizzo dell'Impresa stessa<sup>2</sup>:(si riporta l'elenco degli uffici reclami delle Imprese di Assicurazione di cui la BCC di Castiglione Messer Raimondo e Pianella è intermediario), presenti sui siti istituzionali delle compagnie.

### **Assimoco S.p.A.** – [www.assimoco.it](http://www.assimoco.it)

*Ufficio Reclami Premi e Gestione* (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale)

Centro Leoni – Edificio B  
Via Giovanni Spadolini, 7  
20141 Milano (MI)

oppure:

Numero di fax: 0226962466

E-mail (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.

### **Assimoco S.p.A.** - *Ufficio Reclami Sinistri* (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri),

Centro Leoni – Edificio B  
Via Giovanni Spadolini, 7  
20141 Milano (MI)

oppure

Numero di fax: 02.26.96.24.05

E-mail (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, 7

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

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

20141 Milano (MI)

oppure

Numero di fax: 02.26.96.25.56

E-mail: [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. – [www.bccassicurazioni.com](http://www.bccassicurazioni.com)**

Servizio Reclami

c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, n. 16 - 37126 Verona

oppure

fax: 0221072280

indirizzo di posta elettronica: [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it);

**BCC Vita S.p.A. – [www.bccvita.it](http://www.bccvita.it)**

Servizio Reclami

c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, n.16 - 37126 Verona

oppure

fax: 0221072270

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 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.

Per questioni attinenti alla trasparenza informativa di cui ai **prodotti finanziari assicurativi** (reclami inerenti al contratto di 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 quarantacinque giorni**, potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>4</sup> – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA fax 068416703 – 068417707 o Via Broletto, 7

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

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

- 20121 MILANO oppure via e-mail PEC all'indirizzo: [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa.

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 quarantacinque giorni**, potrà presentare un esposto alla COVIP<sup>5</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.

Castiglione Messer Raimondo, 10.02.2022

---

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