

**INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA**

---

Nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa il personale di Banca Alta Toscana Credito Cooperativo S. c. si impegna a fornire un servizio di qualità, finalizzato alla soddisfazione del cliente. Tuttavia, in caso di insoddisfazione e ferma restando la possibilità per il contraente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nonché di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie, ai sensi dell'art. 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, il cliente ha la facoltà di inoltrare per iscritto un reclamo inerente all'attività di intermediazione assicurativa della Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori.

Il reclamo può essere presentato sia in forma libera sia attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile nella sezione *Reclami* del sito della Banca ([www.bancaaltatoscana.it](http://www.bancaaltatoscana.it)). Il reclamo potrà essere consegnato direttamente al personale di Filiale oppure inviata all'Ufficio Reclami tramite posta ordinaria, raccomandata con ricevuta di recapito, email o Posta Elettronica Certificata ai seguenti recapiti:

**BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO S.C.**

**Ufficio Reclami** – Via IV Novembre, 108 - 51039 Quarrata (PT)

Telefono: 0573.7070245 – 234 //- Posta elettronica: [reclami@bat.bcc.it](mailto:reclami@bat.bcc.it)

Posta elettronica certificata (PEC): [segreteria-bancaaltatoscana@actaliscertymail.it](mailto:segreteria-bancaaltatoscana@actaliscertymail.it)

È altresì facoltà per il contraente di inoltrare per iscritto i reclami inerenti i comportamenti dell'Impresa di Assicurazione mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'Impresa, direttamente all'Impresa di Assicurazione stessa al seguente indirizzo<sup>1</sup>:

- **ASSIMOCO S.p.A.** – Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese 224, 20090 SEGRATE (MI): Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax: 02.26962466, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamipremi@assimoco.it](mailto:ufficioreclamipremi@assimoco.it); Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 02.26962405, 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 224, 20090 SEGRATE (MI), fax 02.26962556, indirizzo di posta elettronica: [ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it).
- **BCC Assicurazioni S.p.A.** – 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, 16 - 37126 Verona (Italia) Fax: (+39) 02.1072280 - E-mail: [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it).

---

<sup>1</sup> Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa che i recapiti non siano cambiati.

- **BCC Vita S.p.A.** - c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, n.16 - 37126- Verona - (Italia)- Fax:(+39) 02.21072270 E-mail: [reclami@bccvita.bcc.it](mailto:reclami@bccvita.bcc.it).
- **Europ Assistance Italia S.p.A.** – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano; fax 02.58.47.71.28 - E-mail [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it) – PEC [reclami@pec@europassistance.it](mailto:reclami@pec@europassistance.it)
- **Cronos Vita Assicurazioni Spa** - Ufficio Reclami Via Pampuri 13, 20141 Milano; e-mail: [reclami@cronosvita.it](mailto:reclami@cronosvita.it) fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581
- **Gamalife - Companhia de Seguros de Vida, S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia** - Ufficio Gestione Reclami Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano, e-mail: [reclami@gamalife.it](mailto:reclami@gamalife.it) - PEC: [gamalife.reclami@pec.it](mailto:gamalife.reclami@pec.it).
- **Zurich Investments Life S.p.A.** – Ufficio Gestione Reclami - Via Benigno Crespi n. 23, 20159 Milano, Telefono + 39.02.2662.2243 - e-mail: [reclami@zurich.it](mailto:reclami@zurich.it) - PEC: [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.it)

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di quarantacinque giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Banca ovvero Impresa di Assicurazione), il contraente potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, inoltrando reclamo all' IVASS<sup>2</sup>, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo riguarda il comportamento della Banca) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa di Assicurazione), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla BCC o dall'Impresa di Assicurazione.

In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari, previsti dall'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto alla stessa 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 agli obblighi di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D. Lgs. n. 58/98) per i prodotti di investimento assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III, V e I per quanto attiene alle polizze rivalutabili e multi-ramo, con esclusione delle forme pensionistiche individuali), il contraente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di sessanta giorni potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>3</sup> – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA fax 068416703 – 068417707 o Via Broletto, 7 - 20121 MILANO oppure via e-mail PEC all'indirizzo: [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it).

Per questioni attinenti alla partecipazione ai Fondi Pensionistici Complementari, di cui al ramo VI, il contraente che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al

---

<sup>2</sup> Sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità.

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

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

reclamo stesso nel termine massimo di quarantacinque giorni nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP<sup>4</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 agli 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.