

## **Informativa alla clientela sulla procedura reclami in materia di Intermediazione Assicurativa – documento redatto ai sensi dell'articolo 10 sexies e decies del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008**

L'attività di distribuzione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

Ferma restando la possibilità per il contraente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria e di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie, come più avanti indicato, ai sensi dell'art. 10 sexies del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, è facoltà del contraente di inoltrare per iscritto un reclamo inerente all'attività di intermediazione assicurativa della Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, direttamente alla BCC stessa al seguente indirizzo: **Cassa Rurale ed Artigiana di Rivarolo Mantovano (Mantova) - Società cooperativa** -, Via Mazzini n. 33 - 46017 Rivarolo Mantovano (MN) c.a. Ufficio Reclami - fax: 0376 959562, indirizzo di posta elettronica: [ispettorato@rivarolo.bcc.it](mailto:ispettorato@rivarolo.bcc.it); Pec: [08770.legale@actaliscertymail.it](mailto:08770.legale@actaliscertymail.it). o compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito internet della Banca.

L'ufficio reclami della Banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo, ovvero per i reclami su aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III, V e I del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, risponde entro il termine di 60 giorni dal ricevimento. Trasmette tempestivamente all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

È altresì 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'Impresa stessa al seguente indirizzo:

**ASSIMOCO S.p.A.** - Via Spadolini n. 7 Centro Leoni - Edificio B - 20141 Milano (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 - Via Spadolini n. 7 Centro Leoni - Edificio B - 20141 Milano (MI), fax: 0226962556, indirizzo di posta elettronica:

[ufficioreclamivita@assimocovita.it](mailto:ufficioreclamivita@assimocovita.it).

**BCC Vita S.p.A.** c/o Società Cattolica di Assicurazioni - Lungadige Cangrande, n. 16 37126 - Verona (VR)

- Servizio Reclami di Gruppo (riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri), fax: 02.21072270 - indirizzo di posta elettronica

[reclami@bccvita.bcc.it](mailto:reclami@bccvita.bcc.it).

**BCC Assicurazioni S.p.A.** c/o Società Cattolica di Assicurazioni - Lungadige Cangrande, n. 16 37126 - Verona (VR)

- Servizio Reclami di Gruppo (riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri), fax: 02.21072280 - indirizzo di posta elettronica [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it).

### **PER I RECLAMI SULLE POLIZZE GAMMA SIMPLICITY DI EULER HERMES (CREDITI COMMERCIALI)**

#### **- Se relativi al rapporto contrattuale od alla gestione dei sinistri:**

Eventuali reclami relativi al rapporto contrattuale od alla gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a Euler Hermes Italia, Funzione Gestione Reclami, Via Raffaello Matarazzo, 19, 00139 ROMA, inviandoli tramite raccomandata AR o per via telematica al seguente recapito:

E-mail: [reclami@eulerhermes.com](mailto:reclami@eulerhermes.com)

#### **- Reclami relativi all'operato degli intermediari**

Eventuali reclami relativi all'operato degli intermediari proponente od emittente e di loro collaboratori, devono essere inoltrati per iscritto a Iccrea Bancalmpresa S.p.A., Ufficio Reclami, Via Lucrezia Romana, 41/47, 00178 ROMA, inviandoli tramite raccomandata AR o per via telematica ai seguenti recapiti:

E-mail: [ufficio.reclami@iccreabi.bcc.it](mailto:ufficio.reclami@iccreabi.bcc.it) - PEC: [reclami@pec.iccreabi.bcc.it](mailto:reclami@pec.iccreabi.bcc.it)

In questi casi sarà l'intermediario emittente a gestire il reclamo, dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui Euler Hermes Italia riceva un reclamo di competenza degli intermediari, essa lo inoltra senza indugio ad Iccrea Bancalmpresa, dandone contestuale notizia scritta al reclamante.

Allo stesso modo, se perviene agli intermediari un reclamo di competenza di Euler Hermes Italia, essi lo inoltrano senza indugio all'impresa di assicurazione stessa, informandone contemporaneamente per iscritto il reclamante.

• Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca oppure Impresa), potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS, 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 di Assicurazione

. In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n. 179/2012, convertito in Legge 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 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), l'esponente potrà rivolgersi alla CONSOB - 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 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 - 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 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 presso la Consob (ACF) della Consob per la violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/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/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.