



**INFORMATIVA**  
**sulla procedura 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'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5/2006 , affisso in filiale) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica al seguente recapito:

**BCC OSTRA E MORRO D'ALBA – Ufficio Reclami c/o Area Processi Aziendali e Governo dei Rischi**  
**Via Mazzini 93, 60010 OSTRA (AN) TEL.071/798931 FAX 071/79893227 mail: bccostra@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 (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni).

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 delle 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 può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); [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)).

Il cliente può altresì rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario, istituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario per i reclami relativi alla 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.

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.

#### **RIFERIMENTI UFFICI RECLAMI COMPAGNIE ASSICURATIVE**

##### **CARDIF VITA S.p.A.**

Indirizzo: P.zza Lina Bo Bardi n. 3, 20124 Milano

Ufficio Reclami

Fax: [02 77224.265](tel:0277224265)

Indirizzo posta elettronica: [reclami@cardif.com](mailto:reclami@cardif.com)

##### **CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS**

Indirizzo: P.zza Lina Bo Bardi n. 3, 20124 Milano

Ufficio Reclami

Fax: [02 77224.265](tel:0277224265)

Indirizzo posta elettronica: [reclami@cardif.com](mailto:reclami@cardif.com)

##### **CARDIF ASSURANCE VIE**

Indirizzo: P.zza Lina Bo Bardi n. 3, 20124 Milano

Ufficio Reclami

Fax: [02 77224.265](tel:0277224265)

Indirizzo posta elettronica: [reclami@cardif.com](mailto:reclami@cardif.com)

##### **RBM Salute S.p.A.**

Servizio Clienti RBM Salute

Via Enrico Forlanini n. 24, 31022 Borgo Verde, PREGANZIOL (TV)

Fax +39 0422 062909 – indirizzo di posta elettronica: [reclami@rbmsalute.it](mailto:reclami@rbmsalute.it)



**Old Mutual Wealth Italy S.p.A.**

Via Frà Riccardo Pampuri, 13 - 20141 Milano

Ufficio Reclami – Fax +39 02 6554576 – indirizzo di posta elettronica: [reclami@omwealth.it](mailto:reclami@omwealth.it)  
[11591250151ri@legalmail.it](mailto:11591250151ri@legalmail.it)

**BCC Assicurazioni S.p.A.**

Servizio Reclami

c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo  
Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 045 8372343

E-mail: [reclami@bccassicurazioni.bcc.it](mailto:reclami@bccassicurazioni.bcc.it)

**BCC Vita S.p.A.**

Servizio Reclami

c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo  
Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) – Fax: (+39) 045 8372343

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