



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 (dettagliatamente descritti nella documentazione pubblicata sul sito internet della Banca, www.bccvalledellambro.it, nella Sezione Trasparenza/Comunicazioni/IVASS e puntualmente richiamata con avviso affisso in filiale ai sensi dell'art.56 del Regolamento Ivass n.40/18 e dell'art.133 del Regolamento Intermediari della Consob adottato con delibera n.20307 del 15/02/2018, aggiornato con delibera n.21466 del 29/07/2020) attraverso lettera raccomandata A/R indirizzata all' Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo di Triuggio e Valle del Lambro soc. coop., Via Biffi, 83 20844 Triuggio (mb), o tramite mail all'indirizzo reclami@triuggio.bcc.it, nonché all'Impresa preponente secondo le modalità e presso i recapiti indicati nel DIP aggiuntivo nella relativa sezione, ovvero facendo riferimento a quanto specificato nel sito internet dell'Impresa stessa.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro 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 a IVASS 1, Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa di Assicurazione), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA, tel. 800 - 486661, Fax 06 – 42133206. Pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla banca o dall'impresa di assicurazione. In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari assicurativi ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto alla stessa Banca 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

CONSOB2 – 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.

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 COVIP3 – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 – oppure via e-mail PEC 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 presso la Consob (ACF) 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'ABF ovvero all'ACF si possono consultare i siti internet www.arbitrobancariofinanziario.it e 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).

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.