

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

**(ai sensi dell'art. 10 sexies e decies del Regolamento Isvap N.24 - 19 maggio 2008, integrato dal Provvedimento Ivass N.46 - 3 maggio 2016)**

E' facoltà del cliente presentare un reclamo per iscritto, inerente all'attività di Intermediazione assicurativa del proprio Intermediario Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, 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, disponibile presso la filiale) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica ai seguenti recapiti:

- "Ufficio Reclami" della BCC di Triuggio e della Valle del Lambro S.c. – Via Serafino Biffi n. 8 – 20844 Triuggio (Mb)
- Fax: 0362-9233.352
- Indirizzo di posta elettronica ufficio reclami: [reclami@triuggio.bcc.it](mailto:reclami@triuggio.bcc.it)
- Indirizzo di posta elettronica certificata: [08901.BCC@ACTALISCERTYMAIL.IT](mailto:08901.BCC@ACTALISCERTYMAIL.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 dell'Impresa di assicurazione). 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 dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa preponente entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente e dell'eventuale riscontro fornito. Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico, denominazione dell'Impresa, dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato e breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze. 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)

Per questioni attinenti alla trasparenza informativa di cui ai prodotti finanziari assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III e 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 45 giorni, potrà rivolgersi alla CONSOB (Via G.B. Martiri n. 3 – 00198 ROMA o Via Broletto, 7 – 20121 MILANO - [www.consob.it](http://www.consob.it)), 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 il reclamante che, non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (P.zza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma – [www.covip.it](http://www.covip.it)) – oppure via e-mail PEC all'indirizzo: [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 previste 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;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato (tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie – ACF, quando diventerà operativo) della Consob 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 alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato/ACF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/Camera di Conciliazione ed Arbitrato/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 o la Camera di Conciliazione ed Arbitrato/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 inteso che le parti possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

### **BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO**

Soc. Coop. - Cod. ABI 8901-1 - C.C.I.A.A. Monza Brianza n. 458812 - Codice Fiscale 00698390150 - Part. IVA 00688310960

Sede: 20844 TRIUGGIO (MB) Via S. Biffi, 8 - Tel. 0362 92331 (r.a.) - Telefax 0362 971277 - e-mail: [bccvalledellambro@bccvalledellambro.it](mailto:bccvalledellambro@bccvalledellambro.it) - Internet: [www.bccvalledellambro.it](http://www.bccvalledellambro.it)

Filiali: 20844 TRIUGGIO (MB) - 20846 MACHERIO (MB) Fraz. BAREGGIA - 20845 SOVICO (MB) - 20844 TRIUGGIO (MB) Fraz. TREGASIO - 20854 VEDANO AL LAMBRO (MB)

20853 BIASSONO (MB) - 23893 CASSAGO BRIANZA (LC) - 20842 BESANA IN BRIANZA (MB) Fraz. MONTESIRO - 23892 BULCIAGO (LC) - 20836 BRIOSCO (MB) - 20838 RENATE (MB)

23891 BARZANO (LC) - Sedi distaccate: 20837 VEDUGGIO CON COLZANO (MB) - 23868 VALMADRERA (LC) - 23848 OGGIONO (LC)

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Numero Iscrizione Albo Cooperative A 160320