

## **INFORMATIVA SUL DIRITTO DI RECLAMO AI SENSI DELL'ART. 10 SEXIES E DECIES DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008**

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 3 del regolamento IVASS n. 40/2018, disponibile presso la filiale) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica ai seguenti recapiti:

- Ufficio Reclami Bcc Felsinea – Via Caduti di Sabbiuno n. 3, 40068 San Lazzaro di Savena (BO)
- Indirizzo di posta elettronica reclami: [08472compliance@felsinea.bcc.it](mailto:08472compliance@felsinea.bcc.it) – [pec@bccfelsinea.it](mailto:pec@bccfelsinea.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 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 email 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;
- all'Arbitro delle Controversie Finanziarie – ACF 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 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 e all'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 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 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.