

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

Il contraente può presentare un reclamo per iscritto alla Banca - indirizzato all'Ufficio Reclami (inserire i recapiti dell'Ufficio Reclami della Banca come pubblicati nel sito internet ed esposti in Filiale) - 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, disponibile presso le Filiali, ai sensi del Regolamento ISVAP n. 5/2006) attraverso lettera circostanziata consegnata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta raccomandata A/R o mediante fax o tramite una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [direzione@bcccagliari.bcc.it](mailto:direzione@bcccagliari.bcc.it) o all'indirizzo di posta elettronica certificata [07096.bcccagliari.bcc.it](mailto:07096.bcccagliari.bcc.it) o compilando l'apposito modulo standardizzato disponibile gratuitamente in Filiale ovvero sul sito internet della Banca. 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 ovvero secondo eventuali ulteriori modalità previste dall'impresa di assicurazione preponente, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (eventualmente da inserire 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, ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, a cui la Banca può rispondere entro il termine di 60 giorni. Trasmette tempestivamente all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Se il contraente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza della Consob, entro il termine di 60 giorni), 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 contraente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

In particolare, il contraente 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) per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti aventi ad oggetto il collocamento di polizze e operazioni relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007.

Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) mentre per l'ACF il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/ACF, il contraente, 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 contraente 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 ovvero 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.

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'Autorità competente è la CONSOB. Il contraente dovrà quindi rivolgersi alla CONSOB (via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA o Via Broletto, 7 - 20123 MILANO; sito internet: [www.consob.it](http://www.consob.it) ; telefono 06.8477.1 oppure 02.72420.1) in relazione ad aspetti riguardanti le polizze unit linked, index linked o delle operazioni di capitalizzazione (ad esempio per carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro) ovvero aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze da parte di banche, SIM e imprese di assicurazione (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del cliente, ecc.)L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012 (in conformità all'art. 10 quaterdecies del provvedimento IVASS N. 46 del 3 maggio 2016).