

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

documento redatto ai sensi dell'art.10 decies del Regolamento IVASS n.24/2008

- ai sensi dell'art. 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008 è facoltà per il contraente - ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, oltretutto di ricorrere a sistemi conciliativi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale¹ - di inoltrare per iscritto reclamo - inerente all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Intermediario Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori – direttamente alla Banca al seguente indirizzo: via Cavour, 4 12051 Alba – *Ufficio Reclami c/o Area Operativa* - fax: 0173659333, indirizzo di posta elettronica: legale@bancadalba.bcc.it;
- come pure, è facoltà per il contraente, di inoltrare per iscritto reclami inerenti i comportamenti dell'Impresa mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'Impresa, direttamente all'Impresa stessa al seguente indirizzo²:

ASSIMOCO S.p.A. – Centro Leoni - Edificio B - Via Giovanni Spadolini n.7, 20141 MILANO (MI):

Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax:0226962466, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;

Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.

ASSIMOCO VITA S.p.A. – Ufficio Reclami Vita - Centro Leoni - Edificio B - Via Giovanni Spadolini n.7, 20141 MILANO (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.it.

- Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca oppure Impresa) entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS³, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Intermediario) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario Banca o dall'Impresa. In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto allo stesso Intermediario Banca ai sensi dell'art. 10 *quaterdecies*, comma 2 del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, 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), l'esponente potrà rivolgersi, oltre che al soggetto vigilato che è tenuto a gestire il reclamo secondo le modalità e i termini preventivamente comunicati ai Clienti, direttamente alla CONSOB⁴ – 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 COVIP⁵ – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 – oppure via e-mail PEC protocollo@pec.covip.it

¹ Per l'elenco e le modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione delle controversie, vedi sito www.bancadalba.it

² Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa (www.assimoco.it – sez. reclami) che i recapiti non siano cambiati.

³ Sul sito internet www.ivass.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

⁴ Sul sito internet www.consob.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità

⁵ Sul sito internet www.covip.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità