

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, oltreché 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 di Caraglio al seguente indirizzo:

Ufficio Reclami

Piazza della Cooperazione, 1 – 12023 – Caraglio (CN)

Indirizzi mail: reclami@caraglio.bcc.it oppure controllorischi@pec.bcccaraglio.it

L'ufficio reclami risponderà entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo oppure trasmetterà tempestivamente all'intermediario assicurativo o all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento di quest'ultime, dandone contestuale notizia al reclamante.

- Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio: liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti, etc.) il reclamo può essere inviato tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica o PEC direttamente all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni) o sul sito internet di riferimento.
- Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine massimo di quarantacinque giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca oppure Impresa), potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS², 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 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 quarantacinque giorni, potrà rivolgersi alla CONSOB³ – 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, 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 quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP⁴ – 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.bancadicaraglio.it

² Sul sito internet www.ivass.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

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

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