

## INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Il cliente può presentare un reclamo per iscritto in banca 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, affisso in filiale). La struttura cui è affidata la gestione dei reclami è denominata Ufficio Reclami. Responsabile dell'Ufficio Reclami è la Sig.ra TEMPINI SCILLA. Sostituto del responsabile è la Sig.ra PORCIANI LUCIA.

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo appositamente predisposto da questo istituto, disponibile presso tutte le filiali o sul sito internet della Banca. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma. Devono comunque contenere gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo e la firma del cliente stesso. Il cliente può presentare reclamo mediante consegna direttamente alla Filiale o inoltro a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [reclami@bcccastagneto.it](mailto:reclami@bcccastagneto.it) o all'indirizzo di posta elettronica certificata [reclami.bcccastagneto@pec.it](mailto:reclami.bcccastagneto@pec.it) o compilando l'apposito form disponibile 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 all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (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. 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 o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, 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 cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti 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 per le Controversie Finanziarie (ACF) 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 rispettivamente il sito [www.arbitrobancariofinziario.it](http://www.arbitrobancariofinziario.it) o [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/ 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 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.