

SEZIONE V - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

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 convenzionale - di inoltrare per iscritto reclamo - inerente all'attività di intermediazione assicurativa della BCC, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori - direttamente alla Banca attraverso la compilazione del modulo per la presentazione di un reclamo disponibile in agenzia e sul sito internet o inviando una richiesta ai seguenti indirizzi:

Rivierabanca Credito Cooperativo di Rimini e Gradara S.C. - Ufficio Reclami

Via Marecchiese n. 227 – 47922 Rimini (RN)

Tel. 0541 1898000 - Fax: 0541 1898001

Posta elettronica: ufficio.reclami@rivierabanca.it – PEC: rivierabanca@postacer.rivierabanca.it

È altresì 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 indirizzo¹:

- ASSIMOCO S.p.A.** – Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n. 224, 20090 SEGRATE (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 Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese n.224, 20090 SEGRATE (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.it.
- BCC Vita S.p.A.** – Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, n.16 - 37126 Verona (Italia)
Fax: (+39) 02 21072270
E-mail: reclami@bccvita.bcc.it
- BCC Assicurazioni S.p.A.** – Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa Servizio Reclami di Gruppo Lungadige Cangrande, n. 16 - 37126 Verona (Italia)
Fax: (+39) 02 21072280
E-mail: reclami@bccassicurazioni.bcc.it
- Eurovita S.p.A.** – Ufficio Reclami Via Pampuri n. 13, 20141 MILANO
Ufficio Reclami – Fax +39 02 5730 8581 – indirizzo di posta elettronica: reclami@eurovita.it –
PEC: eurovita@legalmail.it
- Europ Assistance Italia S.p.A.** – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano; Fax 02.58.47.71.28
PEC reclami@pec.europassistance.it - Email: ufficio.reclami@europassistance.it

¹ Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa che i recapiti non siano cambiati.

☐ **AXA Assicurazioni S.p.A.** – Ufficio Gestione Reclami – Corso Como n. 17, 20154 Milano – Fax +39 02 43448103 – Email: reclami@axa.it – PEC: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it

☐ **Assicurazioni Generali Società per Azioni** – Generali Italia S.p.A. - Tutela Cliente – Via Leonida Bissolati, 23 – 00187 Roma - Fax 06.84833004 – Email: reclami.it@generali.com

☐ **Euler Hermes** - Funzione Gestione Reclami, Via Raffaello Matarazzo, 19, 00139 ROMA, inviandoli tramite raccomandata AR o per via telematica ai seguenti recapiti: E-mail: reclami@eulerhermes.com

☐ **Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.** – Servizio Clienti Intesa Sanpaolo RBM Salute, Via Lazzari, 5 – 30174 Venezia – Mestre (VE) Italia – Fax 011.0932609 – Link reclami online: <https://www.intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html>

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel 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 della BCC) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa di Assicurazione), Via del Quirinale 21 – 00187 ROMA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla BCC o dall'Impresa di Assicurazione.

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 alla stessa 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 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.

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

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e di avvalersi dei 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 presso la Consob (ACF) per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti aventi ad oggetto la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi.

Per sapere come rivolgersi all'ABF ovvero all'ACF si possono consultare i rispettivi siti: www.arbitrobancariofinanziario.it; www.acf.consob.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 degli esposti all'Autorità

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

Oltre alla procedura avanti 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).

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, con l'assistenza di un avvocato, davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda.

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.

RB_25.02.2021