

## **INFORMATIVA SUL DIRITTO DI RECLAMO AI SENSI DELL'ART. 10 SEXIES E DECIES DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008**

E' facoltà del cliente presentare un reclamo per iscritto, inerente all'attività di Intermediazione assicurativa del proprio Intermediario Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica ai seguenti recapiti:

- **Ufficio Reclami** presso la Sede del Credito Cooperativo Romagnolo – Viale Bovio 76 – 47521 Cesena (FC)
- Fax 0547 618254
- Indirizzo di posta elettronica: **reclami@ccromagnolo.it**
- Indirizzo di posta elettronica certificata: **ccr@pec.ccromagnolo.it**

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 dell'Impresa di assicurazione).

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 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), a cui la Banca risponde 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 cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine sopra indicato, può rivolgersi all'Ivass, ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti 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) in quanto di competenza della Consob), 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](mailto:consob@pec.consob.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

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 45 giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (P.zza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma – [www.covip.it](http://www.covip.it)) – oppure via e-mail PEC all'indirizzo: [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it)

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previste 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 può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); [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 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 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.