

INFORMATIONSNOTE ZUM REKLAMATIONSVERFAHREN

verfasst gemäß Artikel 10 decies der IVASS-Verfügung Nr.24/2008

- Nach Artikel 10 *sexies* der ISVAP-Verfügung Nr. 24 vom 19.05.2008 kann der Versicherungsnehmer seine Reklamationen unmittelbar seiner als Vermittler tätigen Bank schriftlich vorbringen, soweit sie deren Versicherungsvermittlungstätigkeit und/oder das Verhalten ihrer Angestellten und Mitarbeiter zum Gegenstand haben. Die Einreichung kann erfolgen per Post an:

Beschwerdestelle der

CASSA RAIFFEISEN VAL BADIA - Genossenschaft

Str. Col Alt 16

39033 Corvara in Badia (BZ)

E-Mail: valbadia@raiffeisen.it

PEC: pec08010@raiffeisen-legalmail.it

Davon unberührt bleibt sein Recht auf Anrufung der Gerichtsbehörde und auf Inanspruchnahme der von den Rechtsvorschriften oder von den Abkommen vorgesehenen alternativen Konfliktlösungsverfahren¹.

- Der Versicherungsnehmer ist außerdem berechtigt, seine Reklamationen unmittelbar der auftraggebenden Versicherungsgesellschaft vorzubringen, soweit sie deren oder das Verhalten der an ihren Tätigkeiten mitwirkenden Subjekte zum Gegenstand haben. Das Reklamationsschreiben ist zu richten an²:

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

- Ufficio Reclami Premi e Gestione (wenn die Reklamation die Verwaltung des Vertragsverhältnisses betrifft), Fax-Nr. 0226 962 466, E-Mail-Adresse: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
- Ufficio Reclami Sinistri (wenn die Reklamation die Verwaltung der Versicherungsfälle betrifft), Fax-Nr.: 0226 962 405, E-Mail-Adresse: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.

ASSIMOCO VITA S.p.A. - Ufficio Reclami Vita - Centro Leoni - Edificio B, Via Giovanni Spadolini 7, 20141 MILANO (MI), Fax-Nr. 0226 962 556, E- Mail-Adresse: ufficioreclamivita@assimocovita.it.

D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione, Via Enrico Fermi 9/B - 37135 Verona (VR): Servizio Clienti, Fax-Nr.: 0458 351 025, E- Mail-Adresse: servizio.clienti@pec.das.it.

Allianz S.p.A. Largo Ugo Irneri 1, 34123 Trieste, Fax-Nr.: 0407 781 311, E- Mail-Adresse: allianz.spa@pec.allianz.it.

Tiroler Versicherung V.a.G. Direzione e Rappresentanza per l'Italia Ufficio Reclami, Via Macello 30, 39100 Bolzano, Fax-Nr.: 0471 052 601, E-Mail-Adresse: reclami@tiroler.it.

BCC Vita S.p.A. c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa: Lungadige Cangrande 16, 37126 Verona, Fax-Nr.: 0458 372 343 E-Mail-Adresse: reclami@bccvita.bcc.it

¹ Weitere Informationen zu den alternativen Konfliktlösungsverfahren sind der Internet-Seite der Bank (www.raiffeisen.it) zu entnehmen.

² Vor Einreichung einer Reklamation empfiehlt es sich, die vorstehenden Kontaktadressen auf Richtigkeit zu überprüfen. Allfällige Änderungen sind dem Abschnitt „Reclami“ der institutionellen Internetseite der jeweiligen Versicherungsgesellschaft (www.assimoco.it, www.das.it, www.vh-italia.it) zu entnehmen.

Reale Mutua di Assicurazioni - Servizio "Buongiorno Reale", Via Corte d'Appello 11, 10122 Torino:

- Ufficio Reclami, Fax-Nr.: 0117 425 420, E-Mail-Adresse: buongiornoreale@realemutua.it,
Grüne Nummer: 800 320 320.

Ist der Reklamation nach seiner Meinung nicht Abhilfe geleistet worden oder hat er binnen 45 Tagen keine Antwort von dem für deren Bearbeitung zuständigen Subjekt (als Vermittler tätige Bank oder Versicherungsgesellschaft) erhalten, kann

- der Versicherungsnehmer bei der Aufsichtsbehörde IVASS³, Servizio Vigilanza Intermediaria (wenn die Reklamation das Verhalten des Vermittlers betrifft) oder Servizio Tutela del Consumatore (wenn die Reklamation das Verhalten der Versicherungsgesellschaft betrifft), Via del Quirinale, 21 - 00187 ROMA, schriftliche Beschwerde einlegen. Dem Schreiben sind die Unterlagen über die von der Bank oder von der Versicherungsgesellschaft bearbeitete Reklamation beizufügen. Hat sich die Reklamation im Zusammenhang mit der freien Mitarbeit zwischen Vermittlern im Sinne von Artikel 22, Absatz 10, des in das Gesetz 221/2012 umgewandelten Gesetzesdekrets Nr.179/2012 ergeben, kann sie vom Versicherungsnehmer nach Artikel 10 *quaterdecies*, Absatz 2, der ISVAP-Verfügung Nr. 24 vom 19.05.2008 unmittelbar der als Vermittler tätigen Bank gemäß dem vorstehenden Wortlaut vorgebracht werden.
- Der Versicherungsnehmer hat das Recht eine Beschwerde bei der Streitbelegungsstelle „Arbitro Assicurativo“ einzureichen, falls er mit dem Ergebnis der Reklamation beim Vermittler und/oder beim Versicherungsunternehmen nicht zufrieden ist oder wenn innerhalb der gesetzlichen Frist keine Antwort erfolgt, über das Portal auf der Website der Streitbelegungsstelle (www.arbitroassicurativo.org). Dort können die weiteren Zulässigkeitsvoraussetzungen, Informationen zu den Modalitäten der Beschwerdeeinreichung sowie alle weiteren nützlichen Hinweise eingesehen werden.
- Sich der Reklamant bei Bemängelung der Transparenz der Informationen zu den Anlageprodukten mit Versicherungsschutz (Polizzen und Versicherungsverträge der Sparte Leben III und V, mit Ausnahme von individuellen Vorsorgesystemen) an die CONSOB⁴ - Divisione Tutela del Consumatore - Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA, Fax-Nr. 068 416703 - 068 417707 oder in Via Broletto, 7 - 20121 MILANO oder per E-Mail an die zertifizierte E-Mail-Adresse consob@pec.consob.it wenden. Dem Schreiben sind die Unterlagen über die von der Versicherungsgesellschaft bearbeitete Reklamation beizufügen;
- Der Reklamant dann, wenn die Reklamation die Teilnahme an Zusatzrentenfonds der Sparte VI betrifft, Beschwerde beim dafür zuständigen Aufsichtsorgan COVIP⁵ - Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.zza Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA, Fax-Nr. 066 9506304 - zertifizierte E-Mail-Adresse protocollo@pec.covip.it einlegen.

³ Weitere Informationen zur Einreichung von Reklamationen an die Aufsichtsbehörde IVASS sind ihrer Internetseite www.ivass.it zu entnehmen.

⁴ Weitere Informationen zur Einreichung von Reklamationen an die Aufsichtsbehörde CONSOB sind ihrer Internetseite www.consob.it zu entnehmen.

⁵ Weitere Informationen zur Einreichung von Reklamationen an das Aufsichtsorgan COVIP sind ihrer Internetseite www.covip.it zu entnehmen.