

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 al seguente indirizzo:

**Ufficio Reclami della
Cassa Raiffeisen Val Badia - Società Cooperativa**
Str. Col Alt 16
39033 Corvara in Badia (BZ)
E-mail: valbadia@raiffeisen.it
PEC: pec08010@raiffeisen-legalmail.it

- Come pure, è 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 indirizzo²:

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

- Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax: 0226 962 466, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
- Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226 962 405, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.

ASSIMOCO VITA S.p.A. - Ufficio Reclami Vita - Centro Leoni - Edificio B, Via Giovanni Spadolini 7, 20141 MILANO (MI), fax 0226 962 556, indirizzo di posta elettronica: 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: 0458 351 025, indirizzo di posta elettronica: servizio.clienti@pec.das.it

Allianz S.p.A. Largo Ugo Irneri 1, 34123 Trieste, fax. 0407 781 311, indirizzo di posta elettronica: allianz.spa@pec.allianz.it.

Tiroler Versicherung V.a.G. Direzione e Rappresentanza per l'Italia Ufficio Reclami, Via Macello 30, 39100 Bolzano, fax: 0471 052 601, indirizzo di posta elettronica: reclami@tiroler.it.

BCC Vita S.p.A. c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa: Lungadige Cangrande 16, 37126 Verona, fax 0458 372 343, indirizzo di posta elettronica: reclami@bccvita.bcc.it.

¹ Per l'elenco e le modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione dei controversi, vedi sito Banca (www.raiffeisen.it).

² Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa (www.assimoco.it, www.das.it, www.vh-italia.it - sez. reclami) che i recapiti non siano cambiati.

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

- Ufficio Reclami, fax: 011 7425 420, indirizzo di posta elettronica: buongiornoreale@realemutua.it, numero verde: 800 320 320.

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine massimo di 45 giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca oppure Impresa),

- potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS³, 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.
- È facoltà per il contraente di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.
- 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 CONSOB⁴ - Divisione Tutela del Consumatore - Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA, fax 068416703 - 0684 177 07 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 COVIP⁵ - Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.zza Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA, fax 0669 506 304 - oppure via e-mail PEC protocollo@pec.covip.it.

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

⁴ Sul sito internet www.consob.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità.

⁵ Sul sito internet www.covip.it sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità.