

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 3 del Regolamento IVASS n. 40/2018, affisso in filiale) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica (via Stefano Polizzi n. 13, 91011, Alcamo – TP; Fax 0924.502975; posta elettronica reclami@donrizzo.bcc.it, PEC legale@pec.donrizzo.bcc.it).

É altresì facoltà per il contraente di inoltrare per iscritto i reclami inerenti i comportamenti dell'Impresa di Assicurazione mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa, direttamente all'impresa di assicurazione stessa tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di quarantacinque giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Banca ovvero Impresa di Assicurazione), il contraente potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, inoltrando reclamo all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo riguarda il comportamento della banca) 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 banca o dall'impresa di assicurazione.

Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito:

http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf.

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), il contraente che non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di sessanta giorni potrà rivolgersi alla CONSOB(2) - 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 contraente che non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo ovvero non abbia ricevuto un riscontro al reclamo stesso nel termine massimo di quarantacinque giorni nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare un esposto alla COVIP(3) - 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 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. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it;

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (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, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it.

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.