

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 7a del Regolamento ISVAP n. 5/2006 , affisso in filiale):

- via fax al numero 030/9068361
- via mail all'indirizzo reclami@cassapadana.it
- via mail all'indirizzo PEC reclami@postacert.cassapadana.it
- via mail all'indirizzo delle singole filiali o colleghi,
- inviati tramite posta ordinaria/raccomandata all'indirizzo delle filiali,
- inviati tramite posta ordinaria/raccomandata all'indirizzo della sede
- consegnati a mano al personale di filiale.

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 e qui riportati.

ASSIMOCO S.p.A. - Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese 224, 20090 SEGRATE (MI);
- Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax 02 26962466,
indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
- Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax 02 26962405, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamisinistri@assimoco.it

ASSIMOCO VITA S.p.A. - Ufficio Reclami Vita - Centro Direzionale MILANO OLTRE, Palazzo Giotto, Via Cassanese 224,
20090 SEGRATE (MI), fax 0226962556, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.it.

BCC Vita S.p.A. - Largo Tazio Nuvolari n. 1 - 20143 Milano:
- Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia), fax: 02-21072270, indirizzo di posta elettronica: reclami@bccvita.it.
bcc.it.

Arca Assicurazioni S.p.A. - Via del Fante 21 -37122 Verona:
- Servizio Reclami - Via del Fante 21 -37122 Verona, fax: 045-8192317, indirizzo di posta elettronica: reclami@arcassicura.com

D.A.S DIFESA AUTOMOBILISTICA SINISTRI - S.P.A. DI ASSICURAZIONE - Via Enrico Fermi 9/B 37135 Verona.
- D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri SpA - Servizio Clienti - Via Enrico Fermi 9/B 37135 Verona, fax: 045-8351025, indirizzo di posta elettronica certificata: servizio.clienti@pec.das.it.

EUROVITA S.p.A.:
Servizio Legale - Via V. Veneto, 74 - 00187 ROMA
Fax 06 47482335, e-mail: reclami@eurovita.it; PEC: legale@pec.eurovita.it.

Vittoria Assicurazioni S.p.A. - Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano:

- Servizio Reclami - Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano, telefax 02.40938413, indirizzo di posta elettronica: servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it.

Assurant General Insurance Limited, Rappresentanza Generale per l'Italia:

- Ufficio Reclami - piazzale Luigi Cadorna, 4 - 20123 Milano, telefax 02 39304112, indirizzo di posta elettronica: reclami@assurant.com

Assurant Life Limited, Rappresentanza Generale per l'Italia:

- Ufficio Reclami - piazzale Luigi Cadorna, 4 - 20123 Milano, telefax 02 39304112, indirizzo di posta elettronica: reclami@assurant.com

BCC Assicurazioni S.p.A. - Largo Tazio Nuvolari 1 - 20143 Milano:

- Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazioni Società Cooperativa - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande, n. 16 - 37126 Verona, fax: 02-21072280, indirizzo di posta elettronica: reclami@bccassicurazioni.bcc.it

ITAS Vita s.p.a.:

- Servizio Reclami - piazza delle Donne Lavoratrici, 2 - 38123 Trento, telefax 0461 891840, indirizzo di posta elettronica: reclami@gruppoitas.it

MetLife - Rappresentanza Generale per l'Italia:

- Ufficio Reclami - via Andrea Vesalio, 6 - 00161 Roma, indirizzo di posta elettronica: reclami@metlife.it.

Deutsche Bank SpA: - Ufficio Reclami - Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano (MI), PEC: reclami.db@actaliscertymail.it

e-mai: deutschebank.ufficioreclami@db.com

AXA Assicurazioni S.p.A. - Corso Como 17 20154 MILANO

* - Servizio Reclami - Corso Como 17 - 20154 MILANO, fax: 02 43448103, indirizzo di posta elettronica: reclami@axa.it

L'ufficio reclami della banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo, per i reclami su aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, 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 i termini sopra indicati, può rivolgersi all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, che sono di competenza della Consob) Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf.

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 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).

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 la Camera di Conciliazione ed Arbitrato/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.