

## INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

- 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 convenzionale<sup>1</sup> - 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: BANCA DI CHERASCO – Via Bra 15 – 12062 Cherasco – CN – *Ufficio Reclami*, indirizzo di posta elettronica o PEC : [reclami@cherasco.bcc.it](mailto:reclami@cherasco.bcc.it) - [reclami@pec.bancadicherasco.it](mailto:reclami@pec.bancadicherasco.it). L'ufficio reclami della Banca risponde entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo e trasmette tempestivamente all'impresa di assicurazione interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.
- 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<sup>2</sup>;
- Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (Intermediario Banca oppure Impresa), potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS<sup>3</sup>, 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.
- 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), l'esponente potrà rivolgersi alla CONSOB<sup>4</sup> – 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).
- 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 COVIP<sup>5</sup>– Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 –oppure via e-mail PEC [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it)

Il Contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

<sup>1</sup> Per l'elenco e le modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione delle controversie, vedi sito ( [www.bancadicherasco.it](http://www.bancadicherasco.it))

<sup>2</sup> Prima di inoltrare un reclamo è sempre opportuno verificare sul sito istituzionale dell'Impresa (sez. reclami) che i recapiti non siano cambiati.

<sup>3</sup> Sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità

<sup>4</sup> Sul sito internet [www.consob.it](http://www.consob.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità

<sup>5</sup> Sul sito internet [www.covip.it](http://www.covip.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità