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: *Raiffeisenkasse Eisacktal – Beschwerdestelle - Großer Graben, 12 39042 Brixen BZ Italien – oder per Fax +39/0472/824181, oder per Email info.rke@raiffeisen.it, Pec-Adresse pec08307@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 Konfliktlösungsverfahren[1].

- 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 an[2]:

  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.0226962466, Email-Adresse: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
  - Ufficio Reclami Sinistri (wenn die Reklamation die Verwaltung der Versicherungsfälle betrifft), Fax-Nr.: 0226962405, Email-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. 0226962556, Email-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.: 045 8351025, Email-Adresse: servizio.clienti@pec.das.it

  VEREINIGTE HAGELVERSICHERUNG VVaG Sede Secondaria Italia, Viale del Commercio, 47 - 37135 Verona (VR):
  - Ufficio Reclami, Fax-Nr.: 045-8062180, Email-Adresse: reclami@vh-italia.it.

  REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI – SERVIZIO "BUONGIORNO REALE", Via Corte d'Appello, 11 – 10122 Torino:
  - Ufficio Reclami, fax: 0117425420, Email-Adresse: buongiornoreale@realemutua.it,
    grüne Nummer: 800320320

[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.

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 IVASS[3], 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 eine Beschwerde bei der Streitbeilegungsstelle „Arbitro Assicurativo“ einreichen, 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, und zwar über das Portal auf der Website der Streitbelegungsstelle (www.arbitroassicurativo.org). Dort können die weiteren Zulassungsvoraussetzungen, die Informationen über die Modalitäten der Einreichung der Beschwerde 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 CONSOB[4] – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA, fax Nr. 068416703 – 068417707 oder in Via Broletto, 7 - 20121 MILANO oder per Email an die zertifizierte Email-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 COVIP[5] – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA, Fax-Nr. 0669506304 – zertifizierte Email-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.