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 convenzionale[1] - 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 della Valle Isarco Soc. coop. via Bastioni Maggiori, 12, 39042 Bressanone BZ Italia – Fax: +39/0472/824181, indirizzo di posta elettronica: info.rke@raiffeisen.it; indirizzo di posta elettronica certificata: pec08307@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 indirizzo[2]:

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: 0226962466, indirizzo di posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
- Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, 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 0226962556, 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: 045 8351025, indirizzo di posta elettronica: servizio.clienti@pec.das.it

VEREINIGTE HAGELVERSICHERUNG VVaG Sede Secondaria Italia, Viale del Commercio, 47 - 37135 Verona (VR):

- Ufficio Reclami, fax: 045-8062180, indirizzo di posta elettronica: reclami@vh-italia.it;

REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI – SERVIZIO "BUONGIORNO REALE", Via Corte d'Appello, 11 – 10122 Torino:

- Ufficio Reclami, fax: 0117425420, indirizzo di posta elettronica: buongiornoreale@realemutua.it; numero verde: 800320320

[1] Per l'elenco e le modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione delle controversie, 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

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

- potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza inoltrando reclamo a IVASS[3], 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;

- é 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 CONSOB[4] – 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, 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 COVIP[5] – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 –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