

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 convenzionale¹ - 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: **Cassa Raiffeisen di Vandoies – Ufficio Reclami** - fax: **0472/868912**, indirizzo di posta elettronica: **pec08295@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 indirizzo²:

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: 045 8351025, indirizzo di posta elettronica: servclienti@das.it

ALLIANZ S.p.A. Largo Ugo Imeri, 1 – 34123 Trieste: Unità Pronto Allianz all'Indirizzo allianz.spa@pec.allianz.it;

- 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 IVASS³, 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 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 CONSOB⁴ – 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 COVIP⁵ – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, P.za Augusto Imperatore, 27, 00186 ROMA fax 0669506304 –oppure via e-mail PEC protocollo@pec.covip.it

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

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