

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI SU INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Il cliente, fermo restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, 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) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica (Ufficio Reclami Banca Popolare di Lajatico, via Guelfo Guelfi 2, 56030 Lajatico (PI), telefono: 0587 640511, fax: 0587 640540, posta elettronica: compliance@bplajatico.it, indirizzo pec: bplajatico@pec.it).

La banca trasmetterà senza ritardo il reclamo all'impresa assicurativa se riguarda aspetti legati al prodotto assicurativo. Per quanto attiene all'attività di intermediazione assicurativa svolta in regime di collaborazione, la banca trasmetterà il reclamo, senza ritardo, all'intermediario principale di cui al successivo alinea.

- Assicura Agenzia (intermediario principale) Ufficio Reclami, Via Verzegnis 15, 33100 Udine, posta elettronica: reclami@assicuragroup.it;
- Impresa di assicurazione con le modalità indicate nella documentazione contrattuale consegnata al momento della sottoscrizione del prodotto assicurativo.

L'ufficio reclami della banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Qualora il cliente non si ritenesse soddisfatto o non riceva risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, 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;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato¹ della Consob 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.

¹ Tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF), a partire dal 09.01.2017, data di inizio operatività dell'Arbitro.

Per sapere come rivolgersi all'ABF ovvero alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato si può consultare il sito www.arbitrobancariofinziario.it; www.camera-consob.it;

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/Camera di Conciliazione ed Arbitrato, 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).

Il cliente può altresì rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario², istituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario per i reclami relativi alla 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.

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 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.

² Tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF), a partire dal 09.01.2017, data di inizio operatività dell'Arbitro.