

## 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, oltretutto 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 Cassa di Risparmio di Savigliano spa al seguente indirizzo:

- per lettera raccomandata a/r a Banca Cassa di Risparmio di Savigliano S.p.A. - Reclami - Piazza del Popolo, 15 - 12038
- per posta elettronica a [reclami@bancacrs.it](mailto:reclami@bancacrs.it)
- tramite PEC all'indirizzo [segreteria.bancacrs@legalmail.it](mailto:segreteria.bancacrs@legalmail.it)

Responsabile: Silvia Ghigo

SAVIGLIANO Telefono: +39 0172 2031 - Fax: +39 0172 203 203

Email: [reclami@bancacrs.it](mailto:reclami@bancacrs.it)

L'ufficio reclami risponderà entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo oppure trasmetterà tempestivamente all'intermediario assicurativo o all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento di queste ultime, dandone contestuale notizia al reclamante.

Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio: liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti, etc.) il reclamo può essere inviato tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica o PEC direttamente all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni) o sul sito internet di riferimento.

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<sup>2</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 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<sup>3</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), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa.

Per questioni attinenti alla partecipazione a Forme Pensionistiche Complementari 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>4</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)

Con il Decreto interministeriale n. 215 del 6 novembre 2024, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 9 gennaio 2025, è inoltre stato istituito presso l'IVASS l'Arbitro Assicurativo ("AAS"), organismo incaricato della risoluzione stragiudiziale di specifiche controversie derivanti da contratti di assicurazione. L'Arbitro Assicurativo, un sistema di risoluzione alternativa delle controversie, che serve a risolvere in modo semplice, rapido ed economico le controversie tra i consumatori e le imprese e/o gli intermediari assicurativi, è autonomo, imparziale ed è sostenuto nel suo

**Sede Legale: 12038 Savigliano (CN) - Piazza del Popolo, 15 - Tel. 0172 2031 - Capitale Soc. euro 38.011.495,08 i.v.**

**Codice Fiscale, Partita IVA e Numero Iscrizione al R.I. di Cuneo: 00204500045 - Codice ABI 6305**

**Iscrizione Albo Banche n. 5078 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - [segreteria.bancacrs@legalmail.it](mailto:segreteria.bancacrs@legalmail.it)**

funzionamento dall'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

Il ricorso si presenta online, tramite un portale; non è richiesta assistenza legale o l'aiuto di un professionista. Non è obbligatorio presentare un reclamo all'IVASS, prima di ricorrere all'AAS. Basta il solo reclamo all'impresa e/o all'intermediario. Se viene presentato un ricorso all'AAS e, contemporaneamente, un reclamo all'IVASS sulla medesima questione, la trattazione del reclamo da parte di IVASS si interrompe automaticamente.

Per maggiori informazioni sull'AAS, consultare il sito <https://www.arbitroassicurativo.org/>.

- 
- 1 Per l'elenco e le modalità di presentazione dei sistemi conciliativi di risoluzione delle controversie, vedi sito <https://bancacrs.it/normative/reclami/>
  - 2 Sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità
  - 3 Sul sito internet [www.consob.it](http://www.consob.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione dei reclami all'Autorità
  - 4 Sul sito internet [www.covip.it](http://www.covip.it) sono riportate maggiori informazioni concernenti la presentazione degli esposti all'Autorità