

INFORMATIVA sulla procedura reclami in materia di intermediazione assicurativa

Il cliente 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 - Banca Cassa di Risparmio di Savigliano S.p.A. - Ufficio Reclami - Piazza del Popolo, 15 - 12038 - o tramite posta elettronica a reclami@bancacrs.it o PEC all'indirizzo segreteria.bancacrs@legalmail.it. Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti) il reclamo può essere inviato tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica o PEC all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni). L'ufficio reclami della banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Trasmette tempestivamente all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf.

Per questioni attinenti ai prodotti finanziari assicurativi di cui ai rami vita III e V (con esclusione delle forme di previdenza complementare) il Cliente può rivolgersi alla Consob, via G.B. Martini, n.3 - 00198 Roma;

Per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare, il Cliente può rivolgersi alla Covip, Piazza Augusto Imperatore, n. 27 - 00187 Roma.

In tutti i casi, il cliente dovrà allegare la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. 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 agli 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.

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

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

Tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF), a

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/ACF 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.

Tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF). L'ACF sarà pienamente operativo a partire dal 9 gennaio 2017 (rif. comunicato stampa Consob del 23/11/2016).