



Informativa sui reclami in materia di intermediazione assicurativa

Nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa il personale del Credito Cooperativo ravennate, forlivese e imolese è quotidianamente impegnato per fornire un servizio di qualità ponendo la massima attenzione al pieno soddisfacimento delle aspettative degli utenti; tuttavia, nonostante il nostro impegno, si potrebbero verificare casi di insoddisfazione nei confronti dei servizi e dei prodotti forniti dalla Banca o casi di errori materiali da cui derivino per i clienti danni economici o di altro tipo.

Nel caso di vostra insoddisfazione per comportamenti della Banca nella sua qualità di intermediario assicurativo o per comportamenti dei propri dipendenti in violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 4-ter del Regolamento ISVAP n. 5/2006), vi invitiamo, innanzitutto, a contattare le nostre Filiali, che sono a vostra completa disposizione per fornire chiarimenti e per concordare una soluzione soddisfacente.

Nel caso in cui la doglianza non venga risolta direttamente presso la Filiale di competenza, potrete inoltrare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, indicando, oltre ai dati anagrafici, ogni dettaglio in merito all'evento che ha originato il reclamo ed eventualmente allegando copia della documentazione che reputerete utile.

Il reclamo può essere presentato sia in forma libera, sia utilizzando l'apposito modulo, che può essere richiesto in Filiale oppure scaricato dal sito internet della Banca www.labcc.it; sul medesimo sito è anche possibile compilare un form dedicato.

La lettera di reclamo potrà essere consegnata presso qualsiasi Filiale oppure inviata alla Sede Centrale della Banca via lettera, fax, e-mail o altre forme analoghe:

Ufficio Reclami

Credito Cooperativo ravennate, forlivese e imolese Soc. coop.

Piazza della Libertà 14

48018 Faenza RA

Telefono: 0546/690111

Fax: 0546/660212

E-mail: segreteria@labcc.it

Posta elettronica certificata: labcc@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 all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

Sarà nostra cura esaminare tempestivamente e con la massima attenzione le segnalazioni pervenute e fornire un rapido riscontro: l'Ufficio Reclami provvederà a dare risposta motivata ed esauriente; entro **45 giorni per reclami in materia assicurativa** relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di intermediazione di prodotti



e/o servizi assicurativi (per questa tipologia di reclami si rimanda alla specifica Informativa).

Trasmetteremo tempestivamente all'Impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Relativamente ai prodotti assicurativi collocati in forza dell'accordo di collaborazione con l'Agente UnipolSai Assicurazioni di Forlì Ravaioli Agnese s.a.s. i riferimenti per la presentazione di reclami sono i seguenti:

Ravaioli Agnese s.a.s. - Agenzia 39130 - Ufficio Reclami - Corso della Repubblica 19 - 47121 Forlì FC

Fax: 0543/30146

E-mail: info@ravaioliepaciassicurazioni.it

Posta elettronica certificata: ravaioli.paci@pec.it

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini indicati, 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 proponente.

Di norma, il reclamo all'IVASS può essere presentato dal contraente, dall'assicurato, dal beneficiario di un contratto di assicurazione, dal danneggiato e dalle associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori; deve contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto dell'impresa di assicurazione o dell'intermediario.

Il reclamo può essere presentato mediante e-mail alla casella di posta elettronica certificata tutela.consumatore@pec.ivass.it, fax o posta ordinaria.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito istituzionale dell'Istituto: www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf.

Per reclami concernenti la corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID) per i prodotti di investimento assicurativi, qualora non si ritenesse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta entro i termini indicati, il Cliente può rivolgersi alla CONSOB, Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma – pec consob@pec.consob.it. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito istituzionale dell'Istituto: www.consob.it.

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 delle polizze assicurative.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito:



all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti aventi ad oggetto il collocamento di polizze e operazioni relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito:
www.acf.consob.it

Oltre alla procedura innanzi all'ABF o all'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.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito: www.conciliatorebancario.it.

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 ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o all'ACF oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia.