

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Con riferimento all'attività di intermediazione assicurativa prestata dalla Banca, dai suoi dipendenti o collaboratori, è possibile presentare un reclamo scritto a:

IW BANK S.P.A. - "UFFICIO RECLAMI"

con una delle seguenti modalità alternative:

- per posta ordinaria all'indirizzo Piazzale Fratelli Zavattari, 12 - 20149 Milano (MI);
- a mezzo fax al numero **02.74874987**;
- per posta elettronica alla casella reclami@iwbank.it;
- per posta elettronica certificata alla casella reclami.iwbank@pecgruppoubi.it;
- compilare l'apposita scheda presente sul sito www.iwbank.it/reclami;
- consegnarlo direttamente alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto, che provvede al ritiro del reclamo ed alla successiva trasmissione all'Ufficio Reclami.

La Banca risponderà entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo; se lo stesso sarà ritenuto fondato, la Banca lo comunicherà per iscritto al Cliente, precisando, qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, i prevedibili tempi tecnici che risulteranno a tal fine necessari.

Qualora, invece, la Banca ritenesse di non accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto precisando le ragioni della sua decisione.

LOMBARDA VITA S.P.A.

I reclami relativi al contratto di assicurazione o alla gestione dei Sinistri devono essere presentati all'Impresa, con una delle seguenti modalità:

- a mezzo fax al numero: **045 8372344**;
- per posta elettronica alla casella: reclami@lombardavita.it;
- per posta ordinaria al seguente indirizzo: Lombarda Vita S.p.A. Servizio Reclami - Servizio Reclami c/o Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa – Servizio Reclami di Gruppo – Lungadige Cangrande, 16 – 37126 Verona (Italia) – Fax 0458372344 – E-mail: reclami@lombardavita.it;
- recandosi presso la filiale ove è intrattenuto il rapporto, la quale provvederà alla ricezione del reclamo ed alla successiva trasmissione al sopra citato Servizio Reclami.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati: nome, cognome e indirizzo completo dell'esponente; numero di polizza e nominativo del Contraente; numero e data del sinistro a cui si fa riferimento; indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo resta ferma la possibilità per il reclamante di adire l'Autorità Giudiziaria, previo esperimento dell'obbligatoria procedura di mediazione ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 per la risoluzione di una controversia in materia assicurativa, o di avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

AVIVA VITA S.P.A.

I reclami relativi al contratto di assicurazione o alla gestione dei Sinistri devono essere presentati all'Impresa, con una delle seguenti modalità:

- a mezzo fax al numero: **02 2775245**;
- per posta elettronica alla casella: reclami_vita@aviva.com;
- per posta ordinaria al seguente indirizzo: Aviva Vita S.p.A. Servizio Reclami – via Scarsellini 14 – 20161 Milano;
- recandosi presso la filiale ove è intrattenuto il rapporto, la quale provvederà alla ricezione del reclamo ed alla successiva trasmissione al sopra citato Servizio Reclami.

I reclami relativi al contratto di assicurazione o alla gestione dei Sinistri devono essere presentati all'Impresa, con una delle seguenti modalità:

- a mezzo fax al numero: **02 49980492**;
- per posta elettronica alla [casella reclami@cargeas.it](mailto:casella_reclami@cargeas.it) oppure per il tramite dell'apposito form presente sul sito www.cargeas.it;
- per posta ordinaria al seguente indirizzo: CARGEAS Assicurazioni S.p.A. Servizio Reclami -Via Tolmezzo, 15 – 20132 Milano;
- recandosi presso la filiale ove è intrattenuto il rapporto, la quale provvederà alla ricezione del reclamo ed alla successiva trasmissione al sopra citato Servizio Reclami.

Il Cliente, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi a:

IVASS

"Servizio Vigilanza Intermediari"

Via del Quirinale 21- 00187 Roma

Fax 06.42133.353/745 - Numero Verde 800-486661

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS dovranno contenere: (i) nome, cognome e domicilio del reclamante (con eventuale recapito telefonico), (ii) l'individuazione del soggetto di cui si lamenta l'operato, (iii) una breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela, (iv) copia del reclamo presentato all'intermediario assicurativo o all'impresa assicurativa ed eventuale riscontro fornito dagli stessi, (v) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

