

***Informativa sulla procedura reclami ai sensi dell'art. 10-decies del Regolamento ISVAP n. 24/2008***

Gentile Cliente,

RomagnaBanca Credito Cooperativo s.c. (di seguito la "Banca") desidera informarla, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 10-decies del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni e integrazioni, in merito alla gestione dei reclami.

I reclami inerenti all'attività di distribuzione assicurativa potranno essere presentati:

- 1) all'Ufficio reclami della Banca ai seguenti indirizzi:  
ROMAGNABANCA Credito Cooperativo s.c.  
Ufficio Reclami  
Corso Peticari 25/27  
47039 – Savignano sul Rubicone (FC);  
email: [reclami@romagnabanca.it](mailto:reclami@romagnabanca.it)  
PEC: [legale@pec.romagnabanca.it](mailto:legale@pec.romagnabanca.it)
- 2) all'impresa assicurativa, laddove la contestazione oggetto del reclamo sia relativa ad una condotta di quest'ultima o alla polizza assicurativa, ai recapiti dell'ufficio reclami della stessa indicati nella documentazione pre-contrattuale nonché nei DIP aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto assicurativo a cui la contestazione si riferisce.

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 (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, ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, a cui la banca risponde entro il termine di 60 giorni. 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 sopra indicato, può rivolgersi all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza della Consob), 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](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;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (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 sapere come rivolgersi all'ABF ovvero all'ACF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/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](http://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 di cui al precedente periodo, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o all'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.

## RomagnaBanca

### Credito Cooperativo s.c.

---

#### RomagnaBanca Credito Cooperativo Romagna Est e Sala di Cesenatico Società Cooperativa

Sede Legale: Corso Perticari 25/27  
47039 Savignano sul Rubicone (FC)  
Sede Amministrativa e Direzione Generale:  
Piazza Matteotti 8/9  
47814 Bellaria Igea Marina (RN)  
Sede Amministrativa: Via Camponè 409  
47042 Sala di Cesenatico (FC)

Iscritta all'Albo Banca d'Italia n. 8066  
Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative  
n. C119437  
Tel. 0541.342711 - Fax 0541.342888  
[www.romagnabanca.it](http://www.romagnabanca.it)  
e-mail: [info@romagnabanca.it](mailto:info@romagnabanca.it)  
PEC: [info@pec.romagnabanca.it](mailto:info@pec.romagnabanca.it)

Aderente al Gruppo Bancario  
Cooperativo Cassa Centrale Banca,  
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari  
Soggetta all'attività di direzione e  
coordinamento della  
Capogruppo Cassa Centrale Banca  
Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Società partecipante al Gruppo IVA  
Cassa Centrale Banca  
P.IVA 02529020220  
Codice Fiscale 04302260403  
ABI 08852 - REA FO-400104  
Aderente al Fondo di Garanzia dei  
Depositanti e al Fondo di Garanzia degli  
Obbligazionisti del Credito Cooperativo