

**Informazioni sulle procedure reclami in materia assicurativa
(art.10 decies Regolamento ISVAP n.24/2008)**

Nel caso in cui tra il Cliente e la Banca sorga una controversia inerente la distribuzione assicurativa, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca compilando l'apposito form presente sul sito ovvero a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, email o fax a:

UniCredit S.p.A.
Customer Satisfaction & Claims
Italy Via Del Lavoro 42 – 40127
Bologna
Telefono: +39 051.6407285 – Fax: +39 051.6407229
Email: Reclami@unicredit.eu - indirizzo Pec: Reclami@PEC.UniCredit.EU

La Banca deve rispondere entro 30 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo: il Cliente se insoddisfatto dell'esito o se trascorsi i termini non ha ricevuto risposta dalla Banca, può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Per le ipotesi di sottoscrizione di polizze abbinate a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Resta ferma sempre la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Restano esclusi dalla competenza dell'Ivass, le controversie in materia di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi emessi da imprese di assicurazione di cui all'art.1 comma 1, lett.W-bis.3 del TUF (polizze Ramo I rivalutabili e/o con partecipazione agli utili, polizze ramo III e V) per le quali vale invece la competenza della Consob (ad esempio informazioni insufficienti sulla polizza in fase di collocamento, prodotto non adeguato al profilo di rischio del cliente, durata del prodotto incompatibile con le aspettative di vita del sottoscrittore ecc.) e pertanto si applica la disciplina in materia di servizi e attività di investimento.

In tale ultimo caso, la Banca deve rispondere entro il termine di 60 giorni di calendario che decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Per tali tipologie di reclamo, inoltre, il Cliente, qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito della risposta ricevuta ovvero nel caso in cui non abbia ricevuto alcuna risposta dalla Banca entro il suddetto termine di 60 giorni di calendario sopra riportato, potrà rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione di controversie insorte con la Banca relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013), purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 58/98.

Resta ferma sempre la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria.

UniCredit S.p.A.