



Società iscritta all'albo delle Banche al n. 5485
CAB 02800 ABI 03185 SWIFT IFIGIT 31
Sede: 50125 FIRENZE – Piazza Santa Maria Soprano, 1
Tel. 055 24631 – Fax 055 2463231 – e-mail: info@bancaifigest.it
Numero d'iscrizione al Registro delle Imprese e Codice Fiscale 03712110588
R.E.A. di Firenze n. 425733 – P.IVA 04337180485 – Cap.Soc. Euro 16.425.000 i.v.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Iscritta Albo Gruppi Bancari n. 3185.6

BANCA IFIGEST S.p.A. – Società capogruppo
Gruppo Bancario Ifigest

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Il Cliente può presentare un reclamo per iscritto alla Banca per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative. Tale reclamo dovrà essere inviato all'attenzione della funzione di compliance attraverso lettera raccomandata A/R (all'indirizzo Banca Ifigest Piazza S.M.Soprano, n. 1 – Firenze) o tramite posta elettronica (email compliance@bancaifigest.it oppure PEC segreteria.ifigest@legalmail.it).

I reclami relativi ai prodotti assicurativi (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti) possono essere inviati tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

L'ufficio compliance della Banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo se la polizza è un prodotto non di investimento e di 60 giorni se la polizza è un prodotto di investimento assicurativo (ossia polizze unit linked e index linked di ramo III, ramo I collegate a gestioni separate, prodotti multiramo che combinano coperture del ramo III/V e I), ad eccezione dei reclami relativi al comportamento dell'impresa assicurativa, che saranno trasmessi a quest'ultima, dandone contestuale notizia al reclamante.

In relazione ai prodotti non di investimento, 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, allegando 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 delle Controversie Finanziarie (ACF) per la violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto i prodotti di investimento assicurativi (polizze unit linked, index linked, ramo I collegate a gestioni separate, prodotti multiramo che combinano coperture del ramo III/V e I).

Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it;

Oltre alla procedura innanzi all'ACF, il Cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - ADR (www.conciliatorebancario.it).

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, deve preventivamente esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario, ovvero innanzi all'ACF oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. 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.