

**INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI
DI UNIPOL BANCA S.p.A.**

I reclami relativi al comportamento dell'Intermediario (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) dovranno essere inoltrati presso l'Intermediario stesso, che provvederà a gestirli, con le seguenti modalità:

Riferimenti dell'intermediario	
scrivendo a:	Unipol Banca S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza della Costituzione 2 40128 Bologna;
inviando un fax al numero:	051 3544970
inviando una e-mail all'indirizzo:	reclamicienti@unipolbanca.it
inviando una e-mail PEC all'indirizzo	reclamicienti@pec.unipolbanca.it
compilando il modulo on line sul sito:	www.unipolbanca.it

Per poter dare seguito alla richiesta, nel reclamo dovranno essere necessariamente indicati nome, cognome e codice fiscale (o partita IVA) del contraente di polizza.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, telefono 06.42.133.1.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS, anche utilizzando l'apposito modello reperibile sul sito internet dell'IVASS e dell'Intermediario, contengono:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Società o all'Intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.

Per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, individuabile accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni); il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale: a tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); in caso di controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti il ricorso alla procedura di

negoziata assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

- procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione.
- procedura dinanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la CONSOB ai sensi della Delibera n. 19602/2016 e del Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n.179 per la risoluzione extragiudiziale delle controversie limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis del TUF emessi dalla Società. L'ACF conosce delle controversie (di importo non superiore a 500.000,000 euro) tra investitori e intermediari (Società o soggetti abilitati all'intermediazione assicurativa di cui all'articolo 83 del Regolamento Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, a seconda del caso che ricorre), relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF. Il ricorso può essere proposto, nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento Consob istitutivo dell'ACF, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di un procuratore. Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile e sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nel contratto.