

Il contraente, ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria o ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo, potrà inoltrare per iscritto il reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario, alla funzione per la gestione dei reclami - Ufficio Reclami, Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano (BZ) - secondo le seguenti modalità:

- lettera ordinaria o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno;
- modulo reclami, disponibile in filiale;
- fax al numero 0471 979 188;
- posta elettronica ordinaria: (ufficio-reclami@volksbank.it) o certificata (compliance@pec.volksbank.it).

Il reclamo è sottoscritto dal contraente, ma può essere presentato da un'associazione di categoria alla quale lo stesso aderisca, ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il reclamo è sottoscritto anche dal contraente o corredato da apposita procura.

Il reclamo presentato alla Banca e l'iter procedimentale che ne segue sono completamente gratuiti. Al ricevimento del reclamo verrà predisposta dalla Banca una lettera in cui si informa il cliente che l'istanza presentata è stata sottoposta all'attenzione della Direzione Generale; seguirà una fase di istruttoria per la disamina dell'oggetto del reclamo.

Entro quarantacinque giorni dalla data di presentazione del reclamo Le verrà comunicato per iscritto l'esito dello stesso, con lettera raccomandata o con posta elettronica certificata.

Per i contratti assicurativi intermediati dalla collaborazione con il Broker Assiconsult Srl, il reclamo avente ad oggetto il comportamento della Banca Popolare dell'Alto Adige Spa, dovrà essere inviato all'Ufficio Reclami di Assiconsult Srl:

- per posta ordinaria o raccomandata: Assiconsult Srl – Via Esperanto, 1 – 39100 Bolzano
- per posta elettronica: reclamo@assiconsult.com
- per posta elettronica certificata: info@pec.assiconsult.com

Per altri tipi di contestazione, il contraente potrà presentare reclamo all'impresa di assicurazione preponente:

Società Cattolica di Assicurazione Società Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Lungadige Cangrande, 16 – 37126 Verona • FAX: 045 / 8372354 • Mail: reclami@cattolicaassicurazioni.it • PEC: cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it
Eurovita Assicurazioni S.p.A. – Servizio Legale	<ul style="list-style-type: none"> • Via Dei Maroniti, 12 – 00187 Roma • Fax: 06 / 47482335 • Mail: reclami@eurovita.it • PEC: legale@pec.eurovita.it
ITAS VITA S.p.A. – Servizio Reclami Gruppo ITAS Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Piazza delle donne Lavoratrici, 2 – 38123 Trento • FAX: 0461 / 891840 • Mail: reclami@gruppoitas.it
ITAS MUTUA – Servizio Reclami Gruppo ITAS Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Piazza delle donne Lavoratrici, 2 – 38123 Trento • FAX: 0461 / 891840 • Mail: reclami@gruppoitas.it
AXA Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Corso Como, 17 – 20154 Milano • FAX: 02 / 43448103 • Mail: reclami@axa.it • PEC: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. – Gestione Reclami e Qualità del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Viale Stelvio 55/57 – 20159 Milano • FAX: 02 / 30518072 • Mail: ufficioreclami@intesasnanpaolovita.it • PEC: ufficioreclami@pec.intesasnanpaolovita.it
Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. – Gestione Reclami e Qualità del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Corso Inghilterra, 3 – 10138 Torino • FAX: 011 / 0930015 • Mail: reclami@intesasnanpaoloassicura.com • PEC: reclami@pec.intesasnanpaoloassicura.com

Metlife Europe D.A.C. – Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via A. Vesalio, 6 – 00161 Roma • Tel. 06 / 492161 • Fax: 06 / 49216300 • Mail: reclami@metlife.it
Pramerica Life S.p.A. – Ufficio Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Piazza della Repubblica, 14 – 20124 Milano • Fax: 02 / 72003580 • Mail: gestione.reclami@pramerica.it
CNP Caution SA – Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Albricci, 7 – 20122 Milano • FAX: 02 / 72601151 • Mail: reclami@cnpcaution.it
CNP Assurances SA - Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Albricci, 7 – 20122 Milano • FAX: 02 / 72601151 • Mail: reclami@cnpitalia.it
AIG EUROPE – Rappresentanza Generale per l'Italia – Servizio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via della Chiusa, 2 – 20123 Milano • FAX: 02 / 3690222 • Mail: servizio.reclami@aig.com
Italiana Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Traiano, 18 – 20149 Milano • FAX: 02 / 39 71 7001 • Mail: benvenutinitaliana@italiana.it • Numero Verde: 800 10 13 13 (da lunedì a sabato, dalle ore 8:00 alle ore 20:00)
Bancassurance Popolari S.p.A. – Area Legale e Societaria – servizio Legale	<ul style="list-style-type: none"> • Via Francesco De Sanctis, 11 – 00195 Roma • FAX: 06 / 42045831 • Mail: reclami@bancassurance.it
Arca Vita S.P.A. – Servizio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Del Fante, 21, 37122 Verona • FAX: 045 / 8192317 • Mail: reclami@arcassicura.com
Arca Assicurazioni S.P.A. – Servizio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Del Fante, 21, 37122 Verona • FAX: 045 / 8192317 • Mail: reclami@arcassicura.com
Arca Vita International DAC – Compliance Officer	<ul style="list-style-type: none"> • 2nd Floor, 4-5 Dawson Street, Dublin 2, Ireland • FAX: 00353 / 1 / 6340813 • Mail: Compliance_Officer@arcaintl.com
AXA France Vie e AXA France IARD – presso Broker CBP Italia S.A.S. – Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Vincenzo Lancetti, 43 – 20158 Milano • FAX: 02 / 68826940 • Mail: reclami@cbp-italia.eu • PEC: cbpitalia@pec.actalis.it
Allianz S.p.A. – Pronto Servizio Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Corso Italia, 23 – 20122 Milano • Nr. Verde: 800 68 68 68 • FAX: 02 / 72169145 • Mail: info@allianz.it

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi per iscritto all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 21, 00187 – Roma, con le modalità indicate nel sito di riferimento www.ivass.it - I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.