

- a. ViViBanca S.p.A. ed i soggetti iscritti alla sezione E del RUI operanti per suo conto NON forniscono al contraente una consulenza ai sensi dell'articolo 119-ter commi 3 e 4 del Codice delle Assicurazioni Private e quindi NON forniscono alcuna raccomandazione personalizzata;
- b. ViViBanca S.p.A. ed i soggetti iscritti alla sezione E del RUI operanti per suo conto distribuiscono i contratti in assenza di obblighi contrattuali che impongano di offrire in modo esclusivo i contratti di una o più imprese di assicurazione. ViViBanca intrattiene rapporti d'affari con le compagnie assicurative – Metlife Europe d.a.c. e Metlife Europe Insurance d.a.c./ Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A..



La tua banca per la vita



ViViBanca S.p.A.
Via Giolitti, 15 - 10123 Torino Tel.: 011/19781000 Fax: 011/19698020
www.vivibanca.it email: info@vivibanca.it - Cap. Soc.: € 70.933.809,00 i.v.
Iscr. Reg. imprese Torino, Cod. Fisc. 04255700652 - P.IVA 12755550014
Iscritta all'Albo delle Banche con il n. 5647 - Codice ABI: 05030
Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari con il n. 5030 - Capogruppo del Gruppo
Bancario ViViBanca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

SEZIONE V

Informazioni sulle remunerazioni

La natura del compenso dell'intermediario è una commissione inclusa nel premio assicurativo, calcolata come percentuale sui premi imponibili pagati dal cliente.

Nel caso di polizze connesse a mutui o altri finanziamenti, quali sono le Polizze collettive assicurative abbinate al Prestito Personale di ViViBanca S.p.A., la misura della provvigione percepita dall'intermediario ViViBanca S.p.A. (che ne riconosce una quota a copertura anche dell'eventuale intervento di soggetti iscritti alla sezione E del RUI ed operanti per suo conto) e pagata dalla compagnia assicurativa è pari a € corrispondente al ^{50,00} % del premio assicurativo netto.

ViViBanca S.p.A., inoltre, può ricevere una remunerazione aggiuntiva da parte della compagnia assicurativa preponente: nello specifico, con cadenza triennale ed esclusivamente in caso di raggiungimento degli obiettivi di tipo sia quantitativo che qualitativo realizzati in tale arco temporale, potrà percepire una quota monetaria aggiuntiva rispetto all'introito commissionale.

SEZIONE VI

Informazioni sul pagamento dei premi

- ViViBanca S.p.A., con riferimento ai premi pagati quale contraente ed alle somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti alle imprese assicurative sopra citate, ha stipulato una fidejussione bancaria idonea a garantire una capacità finanziaria pari al 4% (quattro per cento) dei premi incassati, con il minimo previsto dalla normativa europea.
- Le modalità di pagamento dei premi ammessi sono le seguenti: trattandosi di Polizze collettive assicurative abbinate al Prestito Personale di ViViBanca S.p.A., il pagamento del premio alla compagnia assicurativa viene regolato per il tramite di ViViBanca (mediante trattenuta sul netto erogato) e viene pertanto effettuato da quest'ultima (quale contraente e per conto dei singoli clienti aderenti) con ordine di bonifico o altro mezzo di pagamento bancario o postale, inclusi gli strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma on line, che abbiano quale beneficiaria la compagnia assicurativa.

SEZIONE VII

Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

Reclami.

È facoltà del contraente (intendendosi per tale il cliente che ha aderito alla polizza collettiva assicurativa con la compagnia assicurativa, che vede quale contraente ViViBanca S.p.A.), ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare per iscritto i reclami relativi al comportamento dell'intermediario inviando una comunicazione a:

- ViViBanca S.p.A., Gestione Reclami, via Giolitti n. 15 - 10123 Torino; oppure al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): vivibanca.reclami@pec.it

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Le predette modalità di reclamo si intendono applicabili anche ove il reclamo sia relativo al comportamento dell'intermediario che sia entrato in contatto con il cliente. Quest'ultimo intermediario, nel caso riceva un reclamo, lo trasmette senza ritardo a ViViBanca S.p.A., dandone contestuale notizia al reclamante.

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata da parte di ViViBanca S.p.A.

A ViViBanca S.p.A. vanno indirizzati i reclami relativi al comportamento dell'intermediario o degli intermediari, ivi inclusi quelli relativi ai dipendenti o collaboratori, specificando in maniera dettagliata le ragioni e i fatti invocati.

I reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale potranno essere inoltrati per iscritto alla compagnia assicurativa, inviando una comunicazione a:

MetLife Rappresentanza Generale per l'Italia, Ufficio Reclami, Via A. Vesalio, 6 - 00161 Roma, Tel. 06 492161, Fax 06 49216300, email: reclami@metlife.it. Il reclamante potrà altresì presentare reclamo alla compagnia assicurativa anche utilizzando il modello disponibile sul sito www.metlife.it all'interno della sezione "Assistenza Clienti".

I reclami ricevuti dagli intermediari e relativi al comportamento della compagnia assicurativa saranno trasmessi dall'intermediario stesso alla compagnia senza ritardo, dandone contestuale notizia al reclamante.

Il contraente ha inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma (fax: 06 42133206, PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it, info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

Per i reclami rivolti alle compagnie assicurative si veda anche quanto riportato nel DIP aggiuntivo del prodotto assicurativo.



Vivibanca S.p.A.
Via Giolitti, 15 - 10123 Torino Tel.: 011/19781000 Fax: 011/19698020
www.vivibanca.it email: info@vivibanca.it - Cap. Soc.: € 70.933.809,00 i.v.
Iscr. Reg. imprese Torino, Cod. Fisc. 04255700652 - P.IVA 12755550014
Iscritta all'Albo delle Banche con il n. 5647 - Codice ABI: 05030
Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari con il n. 5030 - Capogruppo del Gruppo
Bancario Vivibanca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

Il contraente potrà altresì rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e, in particolare:

(i) *Arbitro Assicurativo (ai sensi del Decreto MIMIT n. 215 del 6 novembre 2024 e del provvedimento tecnico- attuativo Ivass n. 106122 del 23 maggio 2025)*

Il contraente, ove la controversia riguardi un contratto di assicurazione, e come oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi o l'inosservanza delle regole di comportamento previste dal Titolo IX, Capo II, sezione IV, Capi III, III-bis e III-ter del codice delle assicurazioni inerenti all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa, previa presentazione di un reclamo alla Compagnia Assicurativa o al Distributore, potrà presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, dal momento della sua formale attivazione.

Per avere maggiori informazioni sull'Arbitro Assicurativo, sull'avvio dell'operatività e sulle modalità di ricorso consultare <https://www.arbitroassicurativo.org/>

(ii) *La mediazione (ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28)*

Il contraente, ove la controversia riguardi diritti disponibili, potrà esperire la procedura di mediazione, la quale ha lo scopo di tentare di far addivenire le parti a una conciliazione attraverso l'opera di un soggetto imparziale cd. "mediatore". Il contraente potrà adire un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro detenuto dal Ministero di Giustizia nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, mediante la presentazione di un'apposita istanza, presso l'organismo scelto, contenente le informazioni richieste dal relativo organismo. La mediazione è obbligatoria per le controversie relative ai contratti assicurativi.

(iii) *La negoziazione assistita (ai sensi del D.L. 12 settembre 2014 n. 132 convertito in L. n. 162/2014)*

Il contraente potrà esperire la procedura di negoziazione assistita volta al raggiungimento di un accordo cd. "convenzione di negoziazione" tramite la quale le parti convengono di cooperare per la risoluzione amichevole della controversia, tramite l'assistenza di avvocati. Il procedimento di negoziazione assistita potrà essere esperito mediante esplicito invito a stipulare la convenzione contenente l'indicazione dell'oggetto della controversia e l'avvertimento che la mancata risposta all'invito -entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione- o il suo rifiuto potrà essere valutato dal giudice ai fini delle spese del giudizio e di quanto previsto dagli articoli 96 e 642, primo comma, del codice di procedura civile.

Dichiaro di aver ricevuto copia del presente modulo ai sensi dell'art. 56 del Regolamento IVASS 40/2018

Lì, Gg/mm/aaaa

IL CLIENTE