

Il Cliente che si ritiene insoddisfatto del comportamento della Banca e dei suoi dipendenti o collaboratori nell'ambito dell'attività di intermediazione assicurativa può rivolgersi - come già riportato nella *Policy per la trattazione dei reclami* pubblicata sul sito www.bcp.it - alla filiale presso la quale intrattiene i rapporti per segnalare i motivi dell'insoddisfazione.

Qualora il contatto con la filiale non risulti proficuo, il Cliente può presentare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Gestione Reclami con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Ufficio Gestione Reclami c/o Banca di Credito Popolare – Corso Vittorio Emanuele, 92/100 – 80059 Torre del Greco;
- posta elettronica all'indirizzo reclami@bcp.it;
- posta elettronica certificata all'indirizzo direzione generale@bcp.postecert.it;
- consegna a mano presso la Filiale di riferimento con rilascio di apposita ricevuta.

I reclami non afferenti al comportamento della Banca e dei suoi dipendenti o collaboratori devono essere inoltrati direttamente alla Compagnia Assicurativa ai seguenti recapiti:

- ✓ **Athora Italia S.p.A.** – Ufficio Reclami – Mura di Santa Chiara, 1 – 16128 Genova – E-mail: ReclamiVita@athora.com
- ✓ **Generali Italia S.p.A. (ex Cattolica)** – Customer Advocacy e Tutela Cliente – Via Leonida Bissolati, 23 – 00187 Roma – E-mail: reclami.it@generali.com
- ✓ **Helvetia Vita S.p.A.** – Ufficio Reclami – Via G. B. Cassinis, 21 – 20139 Milano – E-mail: reclami@helvetia.it
- ✓ **Italiana Assicurazioni S.p.A.** – Servizio "Benvenuti in Italiana" – Via Marco Ulpio Traiano, 18 – 20149 Milano – Numero Verde: 800101313 (attivo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20) – Fax: 0239717001 – E-mail: benvenutitaliana@italiana.it – PEC: italiana@pec.italiana.it
- ✓ **Net Insurance Life S.p.A.** – Ufficio Reclami – Via Giuseppe Antonio Guattani, 4 – 00161 ROMA – Fax: 0689326570 – PEC: ufficio.reclami@pec.netinsurance.it
- ✓ **Net Insurance S.p.A.** – Ufficio Reclami – Via Giuseppe Antonio Guattani, 4 – 00161 ROMA – Fax 0689326570 – PEC: ufficio.reclami@pec.netinsurance.it
- ✓ **Poste Vita S.p.A. (ex Eurovita/Cronos Vita)** – Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma – Fax: 0654924426 – E-mail: reclami@postevita.it

Sia la Banca che la Compagnia sono tenute a fornire risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Solo dopo aver inviato preventivo reclamo alla Compagnia e/o all'Intermediario, qualora il Cliente non dovesse ricevere riscontro nel termine previsto o non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo, può rivolgersi:

- all'IVASS (Servizio Tutela del Consumatore – Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma – Fax: 0642133206 – PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it), utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS www.ivass.it) secondo quanto indicato nei Documenti Informativi Precontrattuali (DIP) aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto¹;
- all'Arbitro Assicurativo (AAS), mediante ricorso da presentare esclusivamente on line sul portale www.arbitroassicurativo.org, dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.

Elementi essenziali per la segnalazione della controversia sono:

- ✓ dati anagrafici del reclamante e recapito telefonico e/o indirizzo e-mail al quale può essere eventualmente contattato per eventuali chiarimenti su quanto segnalato;
- ✓ indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- ✓ chiara e sintetica descrizione dell'accaduto e del motivo della lamentela con il relativo numero identificativo di polizza;
- ✓ copia del reclamo già trasmesso all'intermediario o alla Compagnia e del relativo eventuale riscontro ricevuto;
- ✓ copia di eventuale documentazione riguardante il fatto contestato e utile alla trattazione del caso.

Indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, il cliente può ricorrere al Conciliatore Bancario Finanziario (www.conciliatorebancario.it) oppure ad un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, per esperire il procedimento di mediazione - di cui all'art. 5 del D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 - con il quale il Cliente, assistito da un avvocato di fiducia, può effettuare un tentativo di conciliazione.

La presente informativa è pubblicata nella sezione "Reclami" del sito www.bcp.it ed è visionabile presso tutte le Dipendenze dell'Istituto.

¹ Se il reclamo riguarda la distribuzione degli IBIPs (prodotti di investimento assicurativo) va inviato alla Consob (Divisione Tutela del Consumatore, Ufficio Consumer Protection - Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma - fax 068416703, 068417707 - PEC consob@pec.consob.it - procedura on line sul sito www.consob.it)