

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](http://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](mailto:reclami@bcp.it);
- posta elettronica certificata all'indirizzo [direzionegenerale@bcp.postecert.it](mailto:direzionegenerale@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](mailto: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@generalitalia.com](mailto:reclami.it@generalitalia.com)
- ✓ **Helvetia Vita S.p.A.** – Ufficio Reclami – Via G. B. Cassinis, 21 – 20139 Milano – E-mail: [reclami@helvetia.it](mailto: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](mailto:benvenutitaliana@italiana.it) – PEC: [italiana@pec.italiana.it](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)), utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS [www.ivass.it](http://www.ivass.it)) secondo quanto indicato nei Documenti Informativi Precontrattuali (DIP) aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto<sup>1</sup>;
- all'Arbitro Assicurativo (AAS), mediante ricorso da presentare esclusivamente on line sul portale [www.arbitroassicurativo.org](http://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](http://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](http://www.bcp.it) ed è visionabile presso tutte le Dipendenze dell'Istituto.

<sup>1</sup> 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](mailto:consob@pec.consob.it) – procedura on line sul sito [www.consob.it](http://www.consob.it))