

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 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:

- ✓ **Genertel S.p.A.** - Tutela Rischi Unità Quality - Via Machiavelli 4, 34132 Trieste – E-mail: quality@genertel.it – Fax 199.11.77.99
- ✓ **Generali Italia S.p.A.** – Customer Advocacy e Tutela Cliente – Via Leonida Bissolati, 23 – 00187 Roma – E-mail: reclami.it@generali.com
- ✓ **Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.** - Ufficio Reclami - Via Pampuri 13, 20141 Milano - Fax 0257309953 - reclami@cronosvita.it
- ✓ **Net Insurance S.p.A.** – Ufficio Reclami – Via Giuseppe Antonio Guattani, 4 – 00161 ROMA - Fax 0689326570 - ufficio.reclami@pec.netinsurance.it
- ✓ **Net Insurance Life S.p.A.** – Ufficio Reclami - Via Giuseppe Antonio Guattani, 4 – 00161 ROMA Fax 0689326570 - ufficio.reclami@pec.netinsurance.it
- ✓ **Helvetia Vita S.p.A.** – Ufficio Reclami - Via G. B. Cassinis 21- 20139 Milano - Fax: 025351794 – 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

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.

Qualora il Cliente non dovesse ricevere riscontro nel termine previsto o non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo, può rivolgersi direttamente all'IVASS (Servizio Tutela del Consumatore – Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma – fax 0642133206 – PEC.tutela.consumatore@pec.ivass.it), utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS www.ivass.it) o alla Consob¹ (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), secondo quanto indicato nei Documenti Informativi Precontrattuali (DIP) aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto.

Elementi essenziali per la presentazione di un reclamo 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.

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il Cliente può rivolgersi ad uno dei sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, assolvendo in tal modo anche alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale qualora volesse poi adire l'Autorità Giudiziaria. In particolare, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per i reclami attinenti gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (www.arbitrobancariofinanziario.it);
- all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), istituito presso la CONSOB (www.acf.consob.it) al quale possono essere sottoposte le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi.

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 Il reclamo va inviato alla Consob se riguarda la distribuzione degli IBIPs (prodotti di investimento assicurativo)