



PrimeLife
Insurance & Consulting

Procedura n. P19-0104 RECLAMI ASSICURATIVI

Rev. 08/01/2019

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI SU INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

1

Il cliente può presentare un reclamo per iscritto al Broker per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5/2006, affisso in filiale) attraverso la posta ordinaria all'indirizzo: Prime Life Srl, Ufficio Reclami, via San Decenzio, 16 - 61121 Pesaro PU o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo primelife@pec.it.

Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, non corretto comportamento del collaboratore) il reclamo può essere inviato tramite posta ordinaria o posta elettronica alla Compagnia di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni)

L'ufficio reclami del Broker risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale. In particolare, il cliente 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; • all'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previste nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività previste dalla Parte II del T.U.F., compresa la sottoscrizione e il collocamento di prodotti finanziari emessi da Imprese di assicurazione; • alla COVIP, Commissione di Vigilanza per violazioni che riguardano i fondi pensione Per sapere come rivolgersi all'ABF, ovvero all'ACF e alla COVIP si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; www.consob.it www.covip.it Oltre alla procedura innanzi all'ABF o ACF, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it). Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al precedente periodo, ovvero attivare il procedimento decisorio innanzi all'ABF o all'ACF di cui sopra, oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato. Rimane fermo che le parti possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

Se il cliente non è soddisfatto, o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito <http://www.ivass.it/home/page/reclami>.

Prime Life S.r.l.

Via San Decenzio, 16 - 61121 Pesaro (PU) - info@primelife.it - primelife@pec.it - www.primelife.it
Codice Fiscale/ P.IVA 02580150411 - Iscrizione Camera Commercio di Pesaro e Urbino - n. REA PS-193166 - Capitale sociale € 10.000,00

MODALITA' DI TRASMISSIONE DEL RECLAMO

- 1) Il reclamo ricevuto dai clienti viene protocollato dall'ufficio reclami del Broker nel registro reclami e archiviata la copia direttamente nel fascicolo del cliente.

Il registro contiene:

- La data di ricevimento del reclamo;
 - Il numero del reclamo, annotato da Broker come numero progressivo RPL;
 - Il nome del mittente;
 - Il contenuto;
 - La modalità;
 - L'operatore che registra il reclamo.
- 2) Il reclamo viene trasmesso tempestivamente entro 24 ore dal ricevimento (e dovrà avere il numero di protocollo registrato affinché venga identificato facilmente nel corso della pratica del reclamo):
 - I. All'impresa assicurativa interessata nel caso di reclami ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante, al fine di ottenere una relazione che permetta una valutazione.
 - II. Al collaboratore che ha intermediato dandone contestuale notizia al reclamante al fine di ottenere una relazione che permetta una valutazione.
 - 3) La trasmissione del reclamo avviene tramite pec primelife@pec.it direttamente alla Compagnia e contestualmente al collaboratore o tramite raccomandata A/R.
 - 4) Al ricevimento di riscontro della Compagnia e del Collaboratore, l'Ufficio reclami dovrà predisporre una breve relazione documentata da spedire al cliente tramite raccomandata A/R o pec.
 - I. Nel caso la Compagnia non risponda entro tre giorni, l'ufficio reclami sollecita la Compagnia giornalmente fino al riscontro.
 - II. Nel caso il Collaboratore non risponda entro tre giorni, l'ufficio reclami sollecita il Collaboratore giornalmente fino al riscontro.
 - III. Nel caso la Compagnia o il Collaboratore non rispondano entro 45 giorni dalla data di trasmissione del reclamo, il Broker segnala la mancata risposta all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato nonché tutte le copie delle mail inviate alla Compagnia e al Collaboratore, mettendo al corrente il cliente titolare del reclamo.
 - IV. Se il reclamo viene ricevuto direttamente dalla Compagnia, la procedura sarà la medesima nei confronti del Collaboratore cui procedura sopra dettagliata.

Prime Life S.r.l.