

Informazioni concernenti le modalità di invio e gestione dei Reclami

1. Invio di Reclami a Skandia Lebensversicherung AG (di seguito anche la "Compagnia" o "Skandia") o all'IVASS

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con la Compagnia possono essere inviati per iscritto direttamente a Skandia presso il Servizio Italiano Gestione Polizze di Skandia Lebensversicherung AG ai seguenti indirizzi/numeri:

- a mezzo posta a

Skandia Lebensversicherung AG
Postfach 21 01 50
10501 Berlin

- oppure via fax al numero

+49 6102 5995 2574

- oppure via e-mail al seguente indirizzo

informazioni@ska-iv.de

La lettera di reclamo - ovvero una dichiarazione di insoddisfazione relativa al contratto di assicurazione stipulato con la Compagnia - dovrà indicare il numero di polizza al quale si riferisce e dovrà essere debitamente firmata dal reclamante. La Compagnia sarà tenuta a fornire riscontro al reclamo entro il termine di quarantacinque (45) giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

Di seguito il link al modello che può essere utilizzato per la presentazione dei reclami a Skandia:

http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/f12643/allegato1_guida%20ai%20reclami.pdf

La lettera di reclamo può essere in alternativa inoltrata all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) – Servizio di Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21 – 00187 Roma , fax +39

06.42133206 o + 39 06 42133353 e indirizzo di posta certificata tutela.consumatore@pec.ivass.it, che valuterà se rinviarla alla Compagnia (ove riguardi la gestione del contratto sotto il profilo delle responsabilità) o se gestirlo direttamente.

L'IVASS è competente per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private e relative norme di attuazione nonché di quelle relative alla commercializzazione a distanza ai sensi del Codice del Consumo . La lettera di reclamo inviata all'IVASS deve contenere almeno le seguenti informazioni: nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; breve ed esauriente descrizione del motivo di lamentela ; copia del reclamo eventualmente presentato alla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, corredando l'esposto da ogni documento utile per descriverne più completamente le relative circostanze. I reclami indirizzati all'IVASS dovranno essere inviati mediante il modulo prestampato da codesta autorità di vigilanza che può essere scaricato sul sito www.IVASS.it o direttamente cliccando qui.

Se il reclamo riguarda la valutazione dell'adeguatezza del prodotto alle esigenze del cliente o le modalità di vendita, si prega di inviare il reclamo direttamente all'intermediario che ha collocato il contratto (e qualora tramite agenti o sub-agenti, con copia a Skandia) .

2. Invio di reclami all'ivass e alla consob

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte della Compagnia o dell'intermediario nel termine massimo di

quarantacinque (45) giorni, potrà rivolgersi alle seguenti autorità:

- all'IVASS, con le modalità di cui al punto 1.
- alla CONSOB (Commissione Nazionale per la Società e gli Operatori di Borsa), Via G. B. Martini 3 – 00198 Roma, I per questioni attinenti alla trasparenza informativa e all'osservanza della normativa applicabile ai prodotti finanziario-assicurativi e l'esposto dovrà essere corredato dalla documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia, oppure
- al sistema estero del luogo ove ha sede la Compagnia, competente per la gestione dei reclami, *i.e.* il difensore civico per questioni assicurative - Versicherungsombudsmann e.V., chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. È possibile ottenere ulteriori informazioni su tale procedura sul sito Internet www.versicherungsombudsmann.de; oppure
- all'organo tedesco di vigilanza il Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), presso Graurheindorfer Str. 108, D-53117 Bonn, Repubblica Federale Tedesca.

3. Autorità Giudiziaria

In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni ai sensi del Contratto e/o l'attribuzione di responsabilità, permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria che potrà essere adita in seguito al ricorso alla "Mediazione Obbligatoria" di cui al D.lgs. n. 28/2010.

4. Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla legge italiana

a) Mediazione Obbligatoria

È un sistema alternativo di risoluzione delle controversie che può essere avviato con l'assistenza di un avvocato, presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it.

b) Negoziazione Assistita

In relazione alle medesime ipotesi, il reclamante ha altresì facoltà di ricorrere in via preventiva alla "Negoziazione Assistita" di cui alla Legge n. 162/2014, che può essere avviata tramite una richiesta del proprio avvocato alla Compagnia di aderire ad una convenzione per la risoluzione amichevole e in via alternativa della controversia con l'assistenza di uno o più avvocati.

c) Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) - esclusivamente per le controversie riguardanti prodotti *unit-linked* emessi e sottoscritti successivamente al 1° luglio 2007 e distribuiti direttamente da Skandia e/o attraverso l'intermediazione di un intermediario finanziario vigilato dalla Consob (*i.e.* banche, SIM, intermediari finanziari e Poste Italiane, "Soggetti Abilitati")

In relazione alle controversie di valore inferiore a 500,000.00 euro inerenti la presunta violazione da parte dell'impresa assicurativa e/o dei Soggetti Abilitati degli obblighi di correttezza dei comportamenti e di trasparenza delle informazioni previsti dalla II parte del Testo Unico della Finanza (D.lgs. n. 58/1998) e dei regolamenti di attuazione della Consob, il contraente, che abbia già presentato reclamo presso l'impresa assicurativa o presso il Soggetto Abilitato senza aver ottenuto risposta nei sessanta giorni successivi, ovvero qualora la risposta sia stata insoddisfacente, può ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), ai sensi della d.lgs. 179/2007 e del d.lgs. 130/2015, il sistema alternativo di risoluzione delle controversie istituito dalla delibera Consob n. 19602. In ogni caso il ricorso all'ACF non può

formare oggetto di rinuncia da parte del contraente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale. L'accesso a tale procedimento è gratuito per il ricorrente. Il ricorso all'ACF può essere proposto dall'investitore-contraente personalmente o per il tramite di un'associazione di consumatori ovvero di un procuratore e deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'impresa di assicurazioni, secondo le modalità indicate sul sito web <https://www.acf.consob.it/>. Il procedimento si conclude con una pronuncia di accoglimento o rigetto del reclamo, alla quale le parti sono tenute ad adeguarsi, pur non avendo la stessa forza esecutiva di un provvedimento giurisdizionale.