

SOGELIFE ha l'intenzione di apportarvi in permanenza la migliore qualità di servizio. Difficoltà o insoddisfazioni possono malgrado ciò sopravvenire nel corso del nostro rapporto.

SOGELIFE dispone di una procedura mirante a trattare equamente i reclami e s'impegna a rispondere alle vostre richieste entro 10 giorni lavorativi. In caso non sia possibile fornire una risposta completa entro tale termine, Vi daremo comunque un riscontro entro i 10 giorni suddetti e Vi sarà fornita una risposta definitiva il più rapidamente possibile (1).

Il vostro intermediario di assicurazione è il vostro primo interlocutore. Rivolgetevi prima di tutto al vostro intermediario di assicurazione. Potete fargli presenti le vostre difficoltà con ogni mezzo a vostra disposizione: direttamente, per telefono, tramite lettera, e-mail o fax. Un Servizio Relazioni Clienti al vostro ascolto. Avete la possibilità di rivolgervi al nostro Servizio Relazioni Clienti. Potete trasmettere una richiesta utilizzando i recapiti qui di seguito indicati.

• **Tramite lettera:**

SOGELIFE

Service Relations Clients

11, Avenue Emile Reuter

L-2420 Luxembourg

• **Per telefono:** (+352) 24 13 73 88 35 dal lunedì al venerdì tra le 8:30 e le 12:30 e le 13:30 e le 17:30.

• **Tramite e-mail :** sogelifepec@legalmail.it

La Mediazione

Se persistesse un disaccordo dopo la risposta fornita da SOGELIFE, potrete rivolgervi al Mediatore di Assicurazione (A.C.A.) il cui recapito è il seguente:

• **Tramite lettera:**

A.C.A.

Service de Médiation

B.P. 448

L-2014 LUXEMBOURG

Il Mediatore esercita la sua missione in piena indipendenza. Senza compromettere la possibilità di un'azione giudiziaria, questo ricorso è gratuito. Per esprimere le sue conclusioni, il Mediatore ha libero accesso al fascicolo. La procedura di ricorso al Mediatore e il formulario di richiesta di mediazione sono consultabili sul sito <https://www.aca.lu/fr/mediateur-assurance>.

Autorità di vigilanza competente in materia

Se non Vi ritenete soddisfatti dell'esito del reclamo o qualora non avete ottenuto un riscontro entro 45 giorni, previsti dalla normativa, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria potete rivolgerVi direttamente all'Autorità di Vigilanza competente in materia, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

I reclami devono essere inviati a:

IVASS

Via del Quirinale, 21

00187 Roma

fax: +39 06.4213.3206

indirizzo di posta elettronica: ivass@pec.ivass.it

Potete utilizzare il "[fac-simile di reclamo all' Ivass](#)", disponibile sul sito dell' IVASS nella sezione Guida ai reclami

https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf

CONSOB

Nel caso in cui il reclamo presentato all'impresa assicuratrice é inerente la trasparenza informativa del prodotto, é possibile rivolgersi alla CONSOB, Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma, telefono: +39 06.8477.1, oppure Via Broletto, 7 - 20123 Milano, telefono: +39 02.72420.1

(1) In un termine di 45 giorni a decorrere dal ricevimento della richiesta.