



## RECLAMI NEI CONFRONTI

DI CARDIF LUX VIE

Eventuali reclami da parte del Contraente, dei Beneficiari e/o degli aventi diritto riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto alla Cardif Lux Vie Société Anonyme, Avenue de la Porte-Neuve 23-25, L-2227 Lussemburgo (la «Società»), all'attenzione del Dipartimento Reclami o via fax al numero +352 26 214-9374 o all'indirizzo e-mail: [info@cardifluxvie.lu](mailto:info@cardifluxvie.lu).

Cardif Lux Vie risponderà al reclamo entro 45 giorni dalla ricezione dello stesso.

### RECLAMI RIVOLTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, potrà rivolgersi:

1. per questioni attinenti al contratto, all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, Fax: +39 (0)6 42 13 37 45 o +39 (0)6 42 13 33 53, indirizzo PEC [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), anche utilizzando l'apposito modello per la presentazione dei reclami disponibile sul sito [http://www.ivass.it/ivass\\_cms/docs/F4923/guida\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf) corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Società e del riscontro fornito da quest'ultima.
2. per questioni attinenti alla trasparenza informativa, alla CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e gli Operatori di Borsa), Via G.B. Martini 3 - 00198 Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Società.

Per ulteriori questioni il reclamante avrà facoltà di rivolgersi alle altre Autorità Amministrative competenti.

È sempre facoltà del reclamante rivolgersi inoltre all'Autorità per la vigilanza ed il controllo delle assicurazioni in Lussemburgo, Commissariat aux Assurances (CAA), con sede in L-1840 Luxembourg, 7 boulevard Joseph II. Tel.: +352 22 69 11-1. Fax: +352 22 69 10. Indirizzo di posta elettronica: [commassu@commassu.lu](mailto:commassu@commassu.lu). Sito internet: [www.commassu.lu](http://www.commassu.lu), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Società.

### SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il reclamante potrà altresì rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale ed, in particolare, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, la mediazione e la negoziazione assistita.

#### 1. ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) ISTITUITO PRESSO LA CONSOB (AI SENSI DEL D. LGS. 8 OTTOBRE 2007 N. 179 COME EMENDATO DAL D. LGS. 6 AGOSTO 2015 N. 130 E DELLA DELIBERA CONSOB N. 19602 DEL 4 MAGGIO 2016)

Il reclamante, in caso di mancato accoglimento anche parziale del reclamo, potrà rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, con le modalità e mediante la modulistica disponibile sul sito internet <https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso>, allegando altresì copia del reclamo e della risposta.

L'ACF è competente per reclami riguardanti gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza dei soggetti abilitati (es. banche, intermediari finanziari, società di intermediazione mobiliare, imprese di investimento UE con sede secondaria in Italia) e loro consulenti finanziari, nonché imprese di assicurazione, limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari assicurativi, come le polizze assicurative di ramo III.

Il ricorso all'ACF può essere proposto entro un anno dalla proposizione del reclamo, a condizione che sui medesimi fatti non siano pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario con l'adesione dell'investitore, altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, e sia stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario (al quale sia stata data risposta o non sia stata data entro 60 giorni).

Il diritto a ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'ACF non è competente per le controversie che implicano una richiesta di pagamento superiore ad Euro 500.000 e per le controversie promosse da investitori classificati come clienti professionali.

## 2. LA MEDIAZIONE (AI SENSI DEL D. LGS. 4 MARZO 2010, N. 28)

Il reclamante, ove la controversia riguardi diritti disponibili, potrà esperire la procedura di mediazione la quale ha lo scopo di tentare di far addivenire le parti a una conciliazione attraverso l'opera di un soggetto imparziale cd. «mediatore». Il reclamante potrà adire un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro detenuto dal Ministero di Giustizia nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, mediante la presentazione di un apposita istanza, presso l'organismo scelto, contenente le informazioni richieste dal relativo organismo.

## 3. LA NEGOZIAZIONE ASSISTITA (AI SENSI DEL D.L. 12 SETTEMBRE 2014 N. 132 CONVERTITO IN L. N. 162/2014)

Il reclamante potrà esperire la procedura di negoziazione assistita volta al raggiungimento di un accordo cd. «convenzione di negoziazione» tramite la quale le parti convengono di cooperare per la risoluzione amichevole della controversia, tramite l'assistenza di avvocati. Il procedimento di negoziazione assistita potrà essere esperito mediante esplicito invito a stipulare la convenzione contenente l'indicazione dell'oggetto della controversia e l'avvertimento che la mancata risposta all'invito, entro trenta giorni dalla ricezione, o il suo rifiuto potrà essere valutato dal giudice ai fini delle spese del giudizio e di quanto previsto dagli articoli 96 e 642, primo comma, del codice di procedura civile.

## FACOLTÀ DI ADIRE L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Resta ferma la possibilità per il reclamante di adire l'Autorità Giudiziaria, previo esperimento dell'obbligatoria procedura di mediazione ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 per la risoluzione di una controversia in materia assicurativa e di contratti finanziari.

Si precisa che, l'obbligo di esperire la mediazione prima di adire l'Autorità Giudiziaria, permane per il reclamante anche nel caso in cui abbia già esperito la procedura di negoziazione assistita.

## LITI TRANSFRONTALIERE

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>).