

## Come gestiamo i vostri reclami

Noi di Canada Life International Assurance (Ireland) DAC teniamo in alta considerazione il parere dei nostri stimati clienti ed è per questo che La invitiamo a contattarci ogni qualvolta i nostri prodotti, servizi o il modo di relazionarci con Lei non siano all'altezza delle sue aspettative.

Ci impegniamo a confermarLe la presa in carico del Suo reclamo entro cinque giorni lavorativi dalla data di ricezione dello stesso, informandoLa sul come intenderemo procedere, chi si occuperà del Suo caso e come contattarci. Qualora preferisse comunicare con noi telefonicamente, La invitiamo a farlo perché crediamo che, il più delle volte, questo sia il modo più efficace nella risoluzione dei casi.

La soddisfazione dei nostri clienti è per noi molto importante e ci impegniamo a garantirLe un eccellente servizio agendo conformemente ai nostri principi nella risoluzione dei casi:

- **diamo importanza alle esigenze dei nostri clienti**
- **rendiamo semplice la risoluzione dei casi**
- **ascoltiamo i nostri clienti**
- **manteniamo un'aperta e puntuale comunicazione con i nostri clienti**
- **siamo onesti, giusti e imparziali**
- **comuniciamo chiaramente, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile**
- **agiamo velocemente per risolvere i problemi**

Ci impegniamo a fornirLe un aggiornamento sullo stato del Suo reclamo ad intervalli di 20 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso. La risposta finale con il risultato dell'indagine Le sarà comunicata per iscritto entro 40 giorni lavorativi, insieme ai recapiti per appellarsi al Financial Services and Pensions Ombudsman irlandese nel caso in cui non fosse soddisfatto della nostra risposta. Qualora non riuscissimo a risolvere il Suo reclamo entro 40 giorni, Le forniremo una data prevista per la risoluzione. Anche in questo caso potrà riferire il Suo reclamo al Financial Services and Pensions Ombudsman irlandese.

Oltre a fare appello al Financial Services and Pensions Ombudsman irlandese, potrà inviare il Suo reclamo ad altri organi tra cui IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa) e il sistema FIN-Net per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari ([http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)). Potrà comunque sempre fare appello ad un giudice.

Le decisioni prese dall'IVASS, piuttosto che dalla CONSOB in Italia, potrebbero comportare l'applicazione di sanzioni a carico della Compagnia di assicurazioni. Le decisioni prese dal Financial Services and Pensions Ombudsman in Irlanda sono vincolanti per entrambe le parti e appellabili solo all'Irish High Court.

Se il reclamo riguarda i consigli ricevuti al momento della sottoscrizione della Polizza, dovrà contattare l'intermediario che Le ha venduto il prodotto. Qualora non avesse a disposizione i contatti dell'Intermediario, potrà rivolgersi a noi.

Per qualsiasi reclamo relativo al Prodotto, potrà contattare l'IVASS mentre, relativamente alla trasparenza della documentazione, potrà far riferimento alla CONSOB. Di seguito riportiamo i rispettivi contatti.

**Financial Services And Pensions Ombudsman**

3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place  
Dublin 2  
Ireland

Tel: + 353 1 567 7000

Email: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Sitoweb: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)

**IVASS**

Via del Quirinale 21  
00187 Roma

Tel: 800 486661 (numero verde)

Fax: 06 421 33 353/745

**CONSOB**

Via G.B. Martini 3  
00198 Roma

Tel: 06 84771

**CONSOB**

Via Broletto 7  
20121 Milano

Tel: 02 724201


**Canada Life International Assurance (Ireland) DAC**  
Irish Life Centre, Lower Abbey Street, Dublin 1 Ireland

**Potete chiamarci all'848 780 601. I costi delle chiamate possono variare.  
E' possibile che le chiamate vengano registrate e monitorate.**



Per maggiori informazioni su Canada Life International Assurance (Ireland) DAC  
puó visitare il nostro sito [www.canadalifeinternational.it](http://www.canadalifeinternational.it) o chiamarci all'**848 780 601**

Canada Life International Assurance (Ireland) DAC è autorizzata dalla Central Bank of Ireland. Registrata in Irlanda al numero 440141  
Sede legale: Irish Life Centre, Lower Abbey Street, Dublin 1, Irlanda

 Stampato su carta riciclata

ID6943- 1220R/B