

Domande e risposte



1. Cambiamenti al nostro modello di business

1.1 Cosa sta succedendo?

Presto cambieremo il fornitore di servizi in Lifeware, che sarà responsabile dell'amministrazione quotidiana delle tue polizze. Di conseguenza, Scottish Widows Europe chiuderà la sua Rappresentanza generale per l'Italia e condurrà le sue attività in libera prestazione di servizio dalla nostra sede centrale in Lussemburgo.

1.2 Perché lo state facendo?

A seguito di attente valutazioni effettuate da Scottish Widows Europe, riteniamo che il passaggio al nuovo fornitore sia il più adatto a soddisfare le esigenze dei nostri clienti. Questo ci consentirà anche di spostare i nostri servizi su una piattaforma di servizi più moderna che soddisferà le esigenze dei nostri clienti e dell'azienda per il prossimo futuro.

1.3 Il nuovo fornitore di servizi parlerà italiano?

Sì, il servizio sarà effettuato da persone che parlano italiano.

2. Impatto sulla tua polizza

2.1 La mia polizza verrà trasferita?

No. La tua polizza continuerà ad essere di proprietà e amministrata da Scottish Widows Europe.

2.2 I termini della mia polizza saranno gli stessi?

Sì. Non ci saranno modifiche alle caratteristiche della tua polizza o al marchio che appare sulla nostra documentazione e corrispondenza. Il numero di polizza esistente e i termini e le condizioni continueranno ad essere applicati. Manterrai i documenti contrattuali esistenti.

2.3 Cosa significa questo per i miei mandati di pagamento/addebito diretto SEPA e per gli addebiti diretti?

Non ci saranno modifiche al conto bancario, alle date di scadenza, agli importi o alla frequenza di eventuali riscossioni regolari di premi / pagamenti con addebito diretto da o verso la tua polizza.

2.4 Posso disdire la mia polizza?

Se desideri riscattare la tua polizza, puoi farlo in linea con i termini e le condizioni contrattuali, comprese eventuali spese di uscita che potrebbero essere applicate.

2.5 Questa modifica mi permetterà di disdire la mia polizza senza penali di uscita?

Questa modifica non consente alcun diritto aggiuntivo. Se desideri riscattare la tua polizza, puoi farlo in linea con i termini e le condizioni contrattuali, comprese eventuali spese di uscita che potrebbero essere applicate.

2.6 Potrò comunque apportare modifiche alla mia polizza o usufruire di qualsiasi opzione disponibile nell'ambito della mia polizza?

I termini e le condizioni della tua polizza non cambiano e continuerai a poter usufruire di tutte le opzioni disponibili, in base ai termini e alle condizioni della tua polizza.

2.7 Cosa accadrà alle mie scelte di investimento?

Nell'ambito di questa modifica non sono previste modifiche ai fondi esistenti o alle scelte di fondi effettuate.

2.8 Sono un assicurato con una polizza investita nei fondi GGF. La modifica influirà sulla governance della mia polizza?

Non ci sarà alcun cambiamento e la governance rimarrà la stessa.

2.9 Questa modifica ha conseguenze fiscali per me?

No, non ci sono conseguenze fiscali per te a seguito di questa modifica.

2.10 La modifica avrà qualche effetto sulle mie prestazioni contrattuali?

No, non ci sono modifiche alle tue prestazioni contrattuali.

2.11 La mia polizza è di proprietà congiunta. Avete scritto a tutti gli assicurati?

Nel caso in cui i contraenti risiedano allo stesso indirizzo o a indirizzi diversi, viene sempre inviata una sola lettera all'indirizzo di spedizione scelto dai clienti al momento dell'intermediazione della polizza. Generalmente corrisponde all'indirizzo di residenza di una delle parti.

2.12 Come saranno protette le mie informazioni personali?

Ci impegniamo a fondo per garantire la sicurezza dei tuoi dati personali, il che include la revisione periodica della nostra informativa sulla privacy. Quando c'è un cambiamento importante, ti ricorderemo di dare un'occhiata, in modo che tu sappia come utilizziamo i tuoi dati e quali sono le tue opzioni. Si prega di consultare l'ultima informativa sulla privacy all'www.clericalmedical.com/it/homepage/protezione-dei-dati o di richiederne una copia al numero +39 04711431003

3. Informazioni di contatto e su come presentare un reclamo

3.1 Ho altre domande: a chi posso rivolgermi?

Fino al 18 novembre 2023, puoi contattarci ai consueti recapiti all'indirizzo:

Tel.: +39 027210871

E-mail: cs-italia@clericalmedical.com

Dal 20 novembre 2023 puoi contattarci su:

Telefono: +39 04711431003

Clerical Medical Customer Services,

37, Boulevard Joseph II,

1840, Lussemburgo

E-mail dell'assicurato: cs-italia@admin.clericalmedical.com

Broker E-mail: informazioni@admin.clericalmedical.com

3.2 Chi sarà il mio nuovo referente?

Dal 20 novembre 2023 puoi contattarci ai seguenti recapiti:

Telefono: +39 04711431003

Clerical Medical Customer Services

37, Boulevard Joseph II,

1840, Lussemburgo

E-mail dell'assicurato: cs-italia@admin.clericalmedical.com

Broker E-mail: informazioni@admin.clericalmedical.com

3.3 C'è qualche cambiamento nel modo in cui vi contatto?

Sì, dal 20 novembre 2023 puoi contattarci ai seguenti recapiti:

Telefono: +39 04711431003

E-mail: cs-italia@admin.clericalmedical.com

Clerical Medical Customer Services,

37, Boulevard Joseph II,

1840, Lussemburgo.

3.4 Come posso presentare un reclamo?

Dal 20 novembre 2023, se hai un reclamo, puoi scrivere a:

Clerical Medical Customer Services, 37, Boulevard Joseph II, 1840, Lussemburgo

Oppure chiamaci al numero +39 04711431003

E-mail per gli assicurati: cs-italia@admin.clericalmedical.com

E-mail per i broker: informazioni@admin.clericalmedical.com

Le istruzioni aggiornate per la presentazione dei reclami e l'escalation dei reclami sono pubblicate sul sito web www.clericalmedical.com, nella sezione "reclami".

3.5 Cosa succede se sono attualmente coinvolto in un reclamo o in un contenzioso?

Qualsiasi reclamo o controversia in relazione alla tua polizza Clerical Medical rimane inalterata e sarà gestita dal nuovo team. Il team ti contatterà se necessario.

3.6 Chi sono le autorità di regolamentazione per l'escalation dei reclami?

Commissariat aux Assurances (CAA)

(NOTA- Non da pubblicare sul sito web) - Avvertimento sugli assicurati italiani che hanno la possibilità di inoltrare l'escalation all'autorità di regolamentazione locale, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) e questo dovrebbe essere inoltrato alla CAA.

3.7 A quale regolamento dovrebbero fare riferimento?

Il secondo livello di gestione dei reclami a disposizione del reclamante all'interno di SWE è il Gestore dei reclami, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 4, del regolamento CAA 19/03.

3.8 Posso oppormi alla modifica?

No, non c'è diritto di opposizione. Tutte le decisioni sono prese da Scottish Widows Europe nel migliore interesse dei nostri clienti.