

# Guida alla...Politica di gestione dei reclami di SEB Life International

SEB Life International è da sempre impegnata a offrire ai propri contraenti un servizio ottimale, ivi compresa la gestione di eventuali reclami di volta in volta pervenuti. Pur sperando che, come per la maggior parte dei contraenti, Lei non senta mai il bisogno di presentare un reclamo in merito ai prodotti o servizi di SEB Life International, pereventuali necessità troverà a seguire una breve guida che illustra la politica di gestione dei reclami adottata da SEB Life International.

## Etica della società

Per SEB Life International è particolarmente importante che la gestione dei reclami presentati dal contraente, nonché la relativa risoluzione, avvengano in tempi brevi e in maniera amichevole. Il personale della società viene formato e aggiornato periodicamente in modo che nella gestione dei reclami si attenga ai più elevati standard in materia. Le best practice adottate da SEB Life International sono ispirate agli standard locali e internazionali.

## Presentazione di un reclamo

SEB Life International invita i contraenti a contattare prontamente la società per qualsiasi dubbio in merito ai propri prodotti o servizi. Nell'improbabile eventualità che Lei debba presentare un reclamo, è risaputo che i reclami dei contraenti possono essere di differente natura e quindi la società gestisce di conseguenza ogni singolo reclamo. In primo luogo è necessario contattare SEB Life International tramite uno qualsiasi dei metodi indicati a seguire, descrivere il reclamo e (in caso si telefoni) chiedere di parlare direttamente con il responsabile interessato. Fare un reclamo è sempre gratuito e si ha sempre il diritto di rispondere per iscritto. Inoltre il contraente potrebbe ritenere opportuno presentare il proprio reclamo all'intermediario selezionato o tramite lo stesso, soprattutto se il reclamo si riferisce a eventuali azioni di tale Intermediario.

## Il nostro impegno

Faremo del nostro meglio per risolvere tempestivamente il suo reclamo. La ricezione del reclamo verrà confermata entro cinque (5) giorni lavorativi, a meno che non abbiamo già risposto al reclamo stesso. Raccoglieremo e avvieremo un'indagine di tutte le prove e le informazioni pertinenti al suo reclamo e le forniremo una risposta per iscritto senza ritardo entro quattordici (14) giorni dalla data di conferma del reclamo. Se non riusciamo a darle una risposta entro questo termine, la informeremo per iscritto del motivo del ritardo e indicheremo la data in cui prevediamo di poter rispondere.

Nell'improbabile eventualità che non sia possibile risolvere il reclamo o che la nostra decisione finale non sia pienamente soddisfacente le sue richieste, le forniremo una spiegazione della posizione assunta da noi e la indirizzeremo al difensore civico competente. Ciò non pregiudica i suoi diritti legali.

## Informazioni di contatto

Pur sperando e facendo il possibile affinché, come per la maggior parte dei contraenti, Lei non senta mai il bisogno di presentare un reclamo, per qualsiasi necessità sono riportate a seguire idettagli:

SEB Life International, Bloodstone Building, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlanda  
 Telefono: +353 1 487 0700 | Sito web: [www.seb.ie](http://www.seb.ie) | Email: [Italy@seb.ie](mailto:Italy@seb.ie)

**Informativa legale importante:** Il contenuto del presente documento è di carattere puramente informativo e non assume alcun valore legale. Il presente documento non è volto a creare obblighi o diritti di natura legale, né potrà essere interpretato come se lo fosse.