Foglio Informativo

METLIFE - Condizioni assicurative - cessione del quinto della pensione

DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN RAPPORTO CON IL CLIENTE (Banca incaricata dell'offerta)

BENE BANCA CREDITO COOPERATIVO DI BENE VAGIENNA(CUNEO) S.C
Piazza Botero, 7 - 12041 - BENE VAGIENNA (CN)
Tel.: 0172 651111- Fax: 0172 654603
Email: info@benebanca.it - PEC: benebanca@legalmail.it
Sito internet: www.benebanca.it
Registro delle Imprese della CCIAA di Cuneo n. 2921
Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4243.20 - cod. ABI 08382
Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A159519
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

ONERI AGGIUNTIVI E COSTI DERIVANTI DALL'OFFERTA
La commercializzazione del prodotto da parte della Banca non comporta l'addebito di alcun onere e/o costo aggiuntivo.

LUOGO OVE AVVIENE L'OFFERTA
L'offerta del prodotto avviene nei locali della Banca.

MetLife Europe d.a.c.

Rappresentanza Generale per l'Italia

Cessione del quinto della pensione

Contratto di Assicurazione caso morte abbinato a finanziamenti rimborsabili mediante cessione di quote di pensione

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

Convenzione assicurativa n. CL/24/991 stipulata da Prestipay S.p.A. con MetLife Europe d.a.c. Rappresentanza Generale per l'Italia

Questo documento è stato aggiornato in data 12/01/2026 ed è l'ultimo disponibile

Eventuali aggiornamenti relativi alle informazioni contenute nel presente documento potranno essere comunicati ai contraenti/assicurati in formato elettronico via e-mail, attraverso il sito internet della Impresa www.metlife.it o nella loro area riservata, secondo quanto previsto dal Codice delle Assicurazioni Private e dal Regolamento Ivass n. 41/2018.

Premesso che:

- la Contraente concede, in conto proprio o quale mandatario di terzi, prestiti personali rimborsabili mediante cessione di quote di pensione disciplinati dalla Legge 180 e successive modifiche e integrazioni;
- la Compagnia intende obbligarsi, alle condizioni sotto riportate, a prestare la garanzia per il rischio di decesso dell'assicurato che avvenga nel periodo di durata del programma assicurativo abbinato al finanziamento rimborsabile mediante cessione di quote di pensione;

la Contraente e la Compagnia stipulano la seguente polizza collettiva temporanea caso morte a premio unico anticipato e capitale decrescente, abbinata all'erogazione di finanziamenti rimborsabili mediante cessione di quote di pensione.

INDICE

GLOSSARIO 2

SEZIONE I – INFORMAZIONI GENERALI 2

Art. 1 – Caratteristiche del prodotto 2

Art. 2 – Conclusione del Contratto / Inizio e termine del Programma Assicurativo 3

2.1 – Modalità di perfezionamento del Contratto 3

2.2 – Decorrenza e Durata del Programma Assicurativo 3

2.3 – Cessazione del Programma Assicurativo 3

2.4 – Estensione del Programma Assicurativo 3

2.5 – Estinzione anticipata (totale o parziale) o trasferimento del Finanziamento 3

2.6 – Revoca 3

2.7 – Recesso 4

Art. 3 – Premio assicurativo 4

3.1 – Premio 4

3.2 – Modalità di pagamento del Premio 4

Art. 4 – Dichiarazioni false, inesatte o reticenti 4

Art. 5 – Legge applicabile 4

Art. 6 – Prescrizione 4

Art. 7 – Foro competente / Arbitro Assicurativo / Procedimento di mediazione 4

Art. 8 – Valuta 4

SEZIONE II – OGGETTO DEL CONTRATTO 4

Art. 9 – Programma Assicurativo 4

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123. Amministratori: Carmina Dragomir (cittadina romena), Deirdre Flannery (cittadina irlandese), Nuria Garcia (cittadina spagnola), Nick Hayter (cittadino inglese), Merilee Matchett (cittadina australiana), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Tony O'Riordan (cittadino irlandese).
Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicurative.

Art. 10 – Validità territoriale della garanzia 4
Art. 11 – Persone assicurabili 4
Art. 12 – Limitazioni 5
SEZIONE III – GARANZIA DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO 5
Art. 13 – Decesso per qualsiasi causa 5
13.1 – Oggetto della garanzia 5
13.2 – Esclusioni 5
13.3 – Prestazione massima 5
SEZIONE IV – LIQUIDAZIONE DEL SINISTRO 5
Art. 14 – Denuncia di Sinistro e relativi documenti da allegare 5
Art. 15 – Criteri per la determinazione dell'Indennizzo / Termini per il pagamento del Sinistro 5
SEZIONE V – RICHIESTA DI INFORMAZIONI / RECLAMI 6
Art. 16 – Richiesta di Informazioni 6
Art. 17 – Reclami 6
17.1 – Reclami all'Impresa di assicurazioni 6
17.2 – Reclami alle Autorità di Vigilanza 6
INFORMATIVA PRIVACY 7

GLOSSARIO

Assicurato: la persona fisica sulla cui vita viene stipulato il Contratto, che abbia prestato il consenso alla stipula ai sensi dell'art. 1919 c.c.

Beneficiario: la Contraente.

Caricamenti: la parte del Premio destinata a coprire i costi commerciali ed amministrativi della Compagnia.

Certificato di assicurazione: il documento che prova l'inclusione in garanzia.

Compagnia: MetLife Europe d.a.c. Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede in Via Andrea Vesalio, 6 - 00161 Roma, tel. 06.492161, fax 06.49216300. Nel sito internet www.metlife.it all'interno della sezione "Assistenza clienti" sono presenti tutti i riferimenti utili per contattare la Compagnia.

Contraente: Prestipay S.p.A. con Sede Legale in Via Verzegnis, 15 - 33100 Udine, PEC: segreteria@pec.prestipay.it.

Contratto (o Polizza): il contratto di assicurazione stipulato dalla Contraente con la Compagnia.

Decorrenza del Programma Assicurativo (del Contratto o della Polizza): il momento in cui la garanzia acquista efficacia.

Durata del Programma Assicurativo (o del Contratto o della Polizza): il periodo di efficacia della garanzia.

Esclusioni: i rischi non coperti dal Programma Assicurativo.

Età: corrisponde all'età assicurativa dell'Assicurato determinata in anni interi, cioè pari al numero di anni compiuti, maggiorato di uno qualora, alla data di inizio del piano di ammortamento del Finanziamento (comunicata dalla Contraente alla Compagnia ed indicata nel Certificato di assicurazione), l'ultimo compleanno sia trascorso da almeno 6 mesi (esempio: se l'Assicurato ha compiuto 30 anni il 1° marzo 2024, la sua età assicurativa al 1° settembre 2024 sarà già 31 anni.

Finanziamento: prestito personale rimborsabile mediante cessione di quote di pensione.

Indennizzo: la somma dovuta dalla Compagnia al verificarsi del Sinistro coperto dal Programma Assicurativo.

Infortunio: evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna, che produca lesioni fisiche obiettivamente constatabili.

IVASS: Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni che svolge funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione.

Legge 180: il D.P.R. del 5/1/1950 n. 180 ed il relativo Regolamento di esecuzione approvato con D.P.R. del 28/7/1950 n. 895, integrati dalle successive disposizioni legislative e regolamentari in materia.

Malattia: ogni riscontrabile alterazione dello stato di salute dell'Assicurato non dipendente da Infortunio.

Montante: la somma delle rate di ammortamento del Finanziamento, al lordo degli interessi.

Premio: la somma versata dalla Contraente alla Compagnia per la garanzia offerta.

Premio puro: il Premio al netto dei Caricamenti e delle spese di emissione del Contratto.

Prescrizione: estinzione del diritto per mancato esercizio dello stesso entro i termini stabiliti dalla legge.

Programma assicurativo: la garanzia Decesso per qualsiasi causa offerta dalla Compagnia.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per cui è offerto il Programma Assicurativo.

SEZIONE I – INFORMAZIONI GENERALI

Art. 1 – Caratteristiche del prodotto

Si tratta di una Polizza obbligatoria che copre il rischio di decesso dell'Assicurato avvenuto nel periodo di durata del Finanziamento. La banca, in qualità di Contraente della convenzione assicurativa n. CL/24/991, propone la Polizza ai propri clienti che abbiano sottoscritto un Finanziamento rimborsabile mediante cessione di quote di pensione.
La Polizza può essere abbinata ai finanziamenti che presentano le seguenti caratteristiche:

- **Durata:** compresa tra un minimo di **24 mesi** ed un massimo di **120 mesi**;
- **Montante:** fino ad un massimo di **€ 100.000,00**.

La Compagnia assume il rischio sulla base delle comunicazioni della Contraente e delle dichiarazioni dell'Assicurato.

Le attività oggetto della Polizza poste in capo alla Contraente sono svolte dalla medesima a titolo gratuito e **non configurano attività di intermediazione** ai sensi del Regolamento IVASS n. 40/2018.

Art. 2 – Conclusione del Contratto / Inizio e termine del Programma Assicurativo

2.1 – Modalità di perfezionamento del Contratto

Per la corretta valutazione del rischio, la Compagnia richiederà all'Assicurato di rispondere ad un questionario sul suo stato di salute e sulle sue abitudini di vita; tali informazioni saranno acquisite telefonicamente ai recapiti indicati nel Modulo di Consenso dell'Assicurato.

In deroga al processo di assunzione del rischio sopra descritto, nel caso in cui l'Assicurato sia invalido, titolare di una pensione di invalidità e/o inabilità o abbia presentato domanda per ottenerla, la Compagnia richiederà al medesimo la compilazione e sottoscrizione del Rapporto Medico e dell'Esame Obiettivo a cura del Medico Curante.

Il Contratto si perfeziona nel momento in cui la Compagnia, acquisite le informazioni sopra indicate, emetta il relativo Certificato di assicurazione. Laddove la Compagnia richieda ulteriore documentazione medica, il Contratto si perfeziona nel momento in cui la Compagnia, ricevuta la documentazione supplementare richiesta, emetta il relativo Certificato di assicurazione.

2.2 – Decorrenza e Durata del Programma Assicurativo

Il Programma Assicurativo decorre dalle ore 24.00 del giorno di erogazione del Finanziamento (anche parziale in caso di consolidamento del debito) e rimane in vigore per la durata del piano di rimborso del Finanziamento stabilita in fase di sottoscrizione del contratto di Finanziamento - con un **minimo di 24 mesi** ed un **massimo di 120 mesi** - **a condizione che il Premio risulti pagato**.

2.3 – Cessazione del Programma Assicurativo

Il Programma Assicurativo cessa nei seguenti casi:

a) decesso dell'Assicurato;
b) estinzione anticipata totale del Finanziamento;
c) recesso dell'Assicurato dal contratto di Finanziamento;
d) recesso della Contraente dal Contratto.

Nel caso a) la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione di Premio.
Nel caso b) la Compagnia restituirà alla Contraente il Premio eventualmente già pagato al netto della porzione di Premio relativa al periodo per il quale il Contratto ha avuto effetto e delle spese amministrative pari a € 40,00.
Nei casi c), d) la Compagnia restituirà alla Contraente il Premio eventualmente già pagato al netto della porzione di Premio relativa al periodo per il quale il Contratto ha avuto effetto.

2.4 – Estensione del Programma Assicurativo

Nel caso in cui si dovessero verificare eventi sospensivi o ritardi nell'attivazione della trattenuta da parte dell'ente pensionistico, oppure riduzioni del quinto della pensione per cause indipendenti dalla volontà della Contraente o dell'Assicurato, che producano un allungamento del piano di rimborso del Finanziamento stabilito in fase di sottoscrizione del contratto di Finanziamento, la durata del Contratto viene estesa e copre il predetto allungamento, **fino ad un massimo di 18 rate mensili**.

2.5 – Estinzione anticipata (totale o parziale) o trasferimento del Finanziamento

A) Estinzione anticipata totale o trasferimento

In caso di estinzione anticipata totale o trasferimento del Finanziamento, il Programma Assicurativo cessa e la Compagnia restituirà alla Contraente la porzione di Premio relativa al periodo intercorrente tra la data di estinzione anticipata totale o trasferimento del Finanziamento e la scadenza del Programma Assicurativo inizialmente prevista, **al netto delle spese amministrative sostenute per il rimborso del Premio (pari a € 40,00)**. La porzione di Premio da restituire è calcolata: per il Premio puro in funzione degli anni e frazione di anno mancanti alla scadenza del Programma Assicurativo nonché del capitale assicurato residuo; per i Caricamenti in proporzione agli anni e frazione di anno mancanti alla scadenza del Programma Assicurativo. Resta inteso che qualora la porzione di Premio da restituire sia inferiore o pari all'importo delle spese amministrative sopra indicate, la Compagnia non procederà ad alcun rimborso.

B) Estinzione anticipata parziale

In caso di estinzione anticipata parziale del Finanziamento, il Programma Assicurativo rimane in vigore sulla base dell'originario piano di rimborso del Finanziamento - sia con riferimento al periodo di Durata del Contratto che alla prestazione da corrispondersi in caso di Sinistro - e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione di Premio.

2.6 – Revoca

La Contraente ha diritto di revocare la richiesta di inclusione in garanzia, fino alla data di erogazione del Finanziamento, mediante dichiarazione da inviare alla Compagnia in forma scritta oppure tramite gli appositi flussi informatici concordati tra le parti. In tal caso la Compagnia, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di revoca, restituirà alla Contraente il Premio eventualmente già pagato.

2.7 – Recesso
La Contraente ha diritto di recedere dal Contratto, entro 30 giorni dalla data di erogazione del Finanziamento, mediante dichiarazione da inviare alla Compagnia in forma scritta oppure tramite gli appositi flussi informatici concordati tra le parti. In tal caso la Compagnia, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, restituirà alla Contraente il Premio eventualmente già pagato al netto della quota di Premio relativa al periodo per il quale il Contratto ha avuto effetto.

Art. 3 – Premio assicurativo

3.1 – Premio
Il Premio è unico ed è posto interamente a carico della Contraente. La totalità del Premio viene utilizzata dalla Compagnia per far fronte ai rischi assunti in Contratto. Pertanto, nel caso in cui l'evento assicurato non si verifichi, i premi rimarranno totalmente acquisiti dalla Compagnia quale corrispettivo del rischio corso.

3.2 – Modalità di pagamento del Premio
Il Premio viene versato dalla Contraente alla Compagnia in via anticipata ed in un'unica soluzione.
Ai sensi dell'art. 1901 c.c. in caso di mancato pagamento del Premio, il Programma Assicurativo resta sospeso e decorrerà dalle ore 24.00 del giorno in cui la Contraente paga quanto è da essa dovuto.

Art. 4 – Dichiarazioni false, inesatte o reticenti
Le dichiarazioni false, inesatte o reticenti dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio da parte della Compagnia, tali per cui la Compagnia non avrebbe dato il suo consenso o non lo avrebbe dato alle medesime condizioni se avesse conosciuto il vero stato delle cose, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto a ricevere l'Indennizzo in conseguenza del Sinistro, ai sensi degli artt. 1892, 1893 e 1894 c.c.

Le informazioni inerenti allo stato di salute dell'Assicurato devono corrispondere a verità ed esattezza.

Art. 5 – Legge applicabile
Al Contratto si applica la legge italiana.

Art. 6 – Prescrizione
Ai sensi dell'art. 2952 c.c. II comma, **i diritti derivanti dal Contratto si prescrivono in 10 anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.**
Qualora la Contraente ometta di richiedere gli importi dovuti entro il suddetto termine di Prescrizione, tali somme andranno ad alimentare il fondo pubblico relativo ai rapporti contrattuali dormienti previsto dalla Legge n. 266/2005 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 7 – Foro competente / Arbitro Assicurativo / Procedimento di mediazione
Per le controversie relative al Contratto è competente l'Autorità giudiziaria del luogo di residenza o domicilio del consumatore (Assicurato o Beneficiario). Prima di rivolgersi all'Autorità giudiziaria è obbligatorio:
- presentare ricorso all'Arbitro assicurativo (Decreto 6/11/2024, n. 215 e modifiche successive) tramite il portale disponibile sul sito internet www.arbitroassicurativo.org;
- effettuare il tentativo di Mediazione (Legge 9/8/2013, n. 98 e modifiche successive) tramite deposito di apposita istanza presso un organismo di mediazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, nel luogo del giudice competente per territorio.

Art. 8 – Valuta
Gli importi relativi ai premi assicurativi ed alle prestazioni assicurate verranno calcolati e conseguentemente corrisposti nella moneta nazionale vigente al momento del pagamento.

SEZIONE II – OGGETTO DEL CONTRATTO

Art. 9 – Programma Assicurativo
Il Programma Assicurativo prevede la garanzia **Decesso per qualsiasi causa**.

Art. 10 – Validità territoriale della garanzia
La garanzia è valida senza limiti territoriali.

Art. 11 – Persone assicurabili
È assicurabile l'intestatario del Finanziamento sottoscritto con la Contraente, a condizione che:
- al momento dell'inclusione in garanzia:
  - sia residente in Italia;

- sia munito di codice fiscale italiano o tessera sanitaria italiana;
- abbia un'Età compresa **tra 45 e 83 anni**;
- sia titolare di un trattamento di natura previdenziale riconosciuto dalla normativa vigente come cedibile ed abbia ricevuto dall'ente previdenziale la comunicazione di cedibilità della pensione;
- abbia espletato le formalità di assunzione del rischio indicate all'art. 2.1;

▪ al termine del piano di rimborso del Finanziamento, abbia un'Età **inferiore o pari a 85 anni.**

Art. 12 – Limitazioni

La Compagnia non sarà tenuta a garantire alcuna garanzia e non sarà obbligata a liquidare alcun Sinistro o prestazione di cui al presente Contratto, qualora ciò possa esporre la stessa a sanzione, divieto o restrizione in conformità con quanto disposto dalle risoluzioni delle Nazioni Unite, dalle sanzioni economiche o commerciali, dalle leggi e regolamenti dell'Unione Europea o da altre leggi o regolamenti applicabili concernenti la repressione del terrorismo internazionale.

SEZIONE III – GARANZIA DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO

Art. 13 – Decesso per qualsiasi causa

13.1 – Oggetto della garanzia

In caso di Decesso per qualsiasi causa dell'Assicurato, fermi i casi di esclusione, la Compagnia rimborsa al Beneficiario una somma pari alle rate residue del Finanziamento alla data del decesso, attualizzate al tasso di interesse annuo nominale applicato al contratto di Finanziamento.
Nell'ambito della prestazione assicurata sono incluse eventuali rate insolute derivanti da eventi sospensivi o ritardi nell'attivazione della trattenuta da parte dell'ente pensionistico oppure da riduzioni del quinto della pensione per cause indipendenti dalla volontà della Contraente o dell'Assicurato, fino a concorrenza del limite massimo indicato dall'art. 2.4.
Dal computo dell'Indennizzo saranno detratti gli oneri non maturati, secondo quanto convenuto nel contratto di Finanziamento.

13.2 – Esclusioni

La garanzia è esclusa nei seguenti casi:

- **dolo della Contraente;**
- **partecipazione attiva dell'Assicurato a delitti dolosi;**
- **suicidio dell'Assicurato accaduto nei 2 anni successivi alla data di inclusione in garanzia.**

13.3 – Prestazione massima

La prestazione massima pagabile per Assicurato, indipendentemente dal numero dei contratti riferibili alla presente Convenzione assicurativa di cui sia titolare, è di **€ 100.000,00**.

SEZIONE IV – LIQUIDAZIONE DEL SINISTRO

Art. 14 – Denuncia di Sinistro e relativi documenti da allegare

In caso di decesso dell'Assicurato, la Contraente ha il dovere di darne tempestivo avviso alla Compagnia inviando una e-mail all'indirizzo assistenza@sinistrimetlife.it o una PEC a webclaim@pec.it.
La denuncia di Sinistro dovrà essere corredata di:

- copia del contratto di Finanziamento sottoscritto dall'Assicurato, comprensivo del piano di ammortamento originario;
- in caso di allungamento del piano di rimborso del Finanziamento, copia del piano di ammortamento ricalcolato del Finanziamento o estratto conto dei versamenti o altra documentazione equivalente che provi l'allungamento;
- copia del certificato di morte dell'Assicurato;
- copia del Modulo di Consenso dell'Assicurato.

La Contraente provvederà all'archiviazione e conservazione presso la propria sede del certificato di morte in originale e a renderlo disponibile su richiesta della Compagnia secondo i tempi e le modalità concordate tra le parti. Resta inteso che la Contraente deve assicurarsi che la copia del certificato di morte inviata alla Compagnia per ciascun Sinistro sia conforme in ogni sua parte all'originale del certificato di morte conservato presso la propria sede.
La Compagnia, previa motivata richiesta, si riserva la possibilità di richiedere alla Contraente eventuale documentazione integrativa.
Si considerano valide solo le denunce inviate in forma scritta, a condizione che siano complete dei documenti sopra indicati.
La Compagnia si riserva il diritto, a sue spese, di far effettuare accertamenti per verificare la veridicità delle informazioni alla stessa comunicate.

La Compagnia si riserva il diritto di richiedere gli **originali di Polizza** o dei **documenti presentati per la valutazione del Sinistro** qualora il Beneficiario intenda far valere condizioni contrattuali difformi rispetto a quanto previsto nella documentazione contrattuale in possesso della Compagnia e/o quest'ultima contesti l'autenticità della Polizza o dei documenti ad essa inviati in fase di Sinistro.

Art. 15 – Criteri per la determinazione dell'Indennizzo / Termini per il pagamento del Sinistro

I criteri per la determinazione dell'Indennizzo sono indicati nella Sezione III, all'art. 13.1.
In caso di Sinistro indennizzabile a termini di Polizza, la Compagnia provvede al pagamento della prestazione assicurata al

Beneficiario entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione indicata all'art.14, salvo il caso in cui, nel medesimo termine, dovesse accertare che il rischio assicurato rientra nei casi di esclusione, oppure che l'Assicurato abbia reso dichiarazioni false, inesatte o reticenti relative a circostanze che influiscono nella valutazione del rischio da parte della Compagnia.

La Compagnia, dopo aver effettuato il pagamento al Beneficiario, si riserva in ogni caso il diritto di:

- agire in regresso verso la Contraente, entro un anno dalla data del Sinistro, per il recupero dell'Indennizzo pagato, nonché dei relativi interessi e spese, in caso di dolo della Contraente;
- agire in regresso verso gli eredi dell'Assicurato per il recupero dell'Indennizzo pagato alla Contraente, nonché dei relativi interessi e spese, nei seguenti casi:
  - partecipazione attiva dell'Assicurato a delitti dolosi;
  - suicidio dell'Assicurato accaduto nei 2 anni successivi alla data di inclusione in garanzia;
  - dichiarazioni false, inesatte o reticenti dell'Assicurato.

SEZIONE V – RICHIESTA DI INFORMAZIONI / RECLAMI

Art. 16 – Richiesta di Informazioni

L'Assicurato ha il diritto di richiedere alla Compagnia informazioni in merito all'evoluzione del rapporto assicurativo ed alle modalità di determinazione della prestazione assicurata. La richiesta può essere effettuata per iscritto all'indirizzo MetLife Rappresentanza Generale per l'Italia, Via A. Vesalio, 6 - 00161 Roma, oppure attraverso il sito web all'indirizzo www.metlife.it cliccando su Assistenza Clienti. La Compagnia si impegna a fornire riscontro entro 20 giorni dalla data di ricezione della richiesta.
L'Assicurato ha inoltre la possibilità di accedere ad un'area riservata, disponibile sul sito web della Compagnia www.metlife.it, nella quale visualizzare le informazioni sulla propria polizza assicurativa.

Art. 17 – Reclami

17.1 – Reclami all'Impresa di assicurazioni

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto, a mezzo posta, telefax o e-mail alla funzione Ufficio Reclami della Compagnia, incaricata del loro esame, ai recapiti di seguito indicati:

METLIFE RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA - UFFICIO RECLAMI
Via A. Vesalio, 6 - 00161 Roma | Tel. 06.492161 | Fax 06.49216300 | Indirizzo e-mail: reclami@metlife.it

Il reclamante potrà presentare reclamo alla Compagnia anche utilizzando il modello disponibile sul sito www.metlife.it all'interno della sezione "Assistenza Clienti".
Il reclamo è gestito fornendo riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi il comportamento degli agenti, dei loro dipendenti o collaboratori, il termine di 45 giorni potrà essere sospeso fino a 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

17.2 – Reclami alle Autorità di Vigilanza

In conformità al disposto del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, il reclamante potrà rivolgersi a

IVASS - SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE
Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma | Fax 06.42133.206 | PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it

nei seguenti casi:

- reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito, nonché quelli ai quali non sia stato fornito riscontro nei termini sopraindicati, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto);
- reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;
- reclami riguardanti le disposizioni del Codice del Consumo relative alla commercializzazione a distanza di prodotti assicurativi.

Il reclamante potrà presentare reclamo all'IVASS utilizzando il modello disponibile sul sito www.ivass.it, avendo cura di indicare i seguenti elementi:

- nome, cognome e domicilio del reclamante;
- soggetto o soggetti di cui si lamenta l'operato;
- descrizione dei motivi della lamentela ed eventuale documentazione a sostegno della stessa;
- documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia o dall'Intermediario.

In ogni caso, resta salva la facoltà di proporre il reclamo nei confronti dell'Autorità di Vigilanza dello Stato membro di origine (Irlanda) di MetLife Europe d.a.c. al seguente indirizzo: Central Bank of Ireland, Consumer Protection Codes Department, PO Box n. 559, Dame Street, Dublin 2, Ireland oppure Irish Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Tel: +353 1 6620899, Fax: +353 1 6620890.
Per la risoluzione di liti transfrontaliere, è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente (individuabile accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET).
Resta comunque salva la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, previo esperimento del tentativo obbligatorio di mediazione (L. 98/2013) o di negoziazione assistita (L. 162/2014) salvo eventuali modifiche successive.
Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami per i quali il reclamante abbia già fatto ricorso all'Autorità Giudiziaria.

INFORMATIVA PRIVACY

Gentile Cliente,
Siamo **MetLife Europe d.a.c. Rappresentanza Generale per l'Italia**, con sede amministrativa in Via A. Vesalio, 6 - 00161 Roma e sede legale in Irlanda, in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2 (di seguito "**MetLife**" o "**Società**"). MetLife rivestirà il ruolo di titolare del trattamento dei suoi dati personali.
MetLife crede fortemente nella protezione della riservatezza e della sicurezza dei dati personali della propria clientela. Questo documento si riferisce alla nostra "Informativa Privacy" e descrive come utilizziamo i suoi dati personali che raccogliamo e riceviamo nel rispetto della Legge Italiana in materia di Privacy (D.lgs. n. 196/2003 o "Codice Privacy", sue successive modifiche e integrazioni, Regolamento (UE) 2016/679 o "GDPR" e relativa legge di attuazione).
Desideriamo informarla che, al fine di fornire i servizi, le prestazioni e i prodotti assicurativi da lei richiesti o in suo favore previsti, nonché per verificare la qualità dei servizi resi, MetLife ha bisogno di trattare i soli dati personali che la riguardano necessari per stipulare ed eseguire il contratto (es. nome, recapiti, incluso e-mail e numeri telefonici, età, data di nascita, sesso, occupazione, etc.) che possono essere acquisiti:

i. direttamente da lei;
ii. tramite terzi, nel caso di polizze collettive o individuali che la qualificano come assicurato o beneficiario, stipulate anche tramite agenti, broker o altri intermediari assicurativi, ovvero nel caso in cui, per una corretta e sicura assunzione e gestione dei rischi, sia necessario acquisire informazioni aggiuntive tramite società di informazioni commerciali ovvero mediante la consultazione di banche dati, elenchi o registri legittimamente consultabili.

Tenuto conto che nella stipula e gestione del presente rapporto contrattuale potrebbe fornire dati di terzi il cui trattamento è strumentale alla gestione del rapporto assicurativo (ad es. per la designazione beneficiaria o del referente terzo, per l'estensione della copertura ad altri soggetti, quali il nucleo familiare, testimoni, etc.) le precisiamo che è suo onere, fornire la presente informativa ai terzi suddetti, acquisendo il consenso ove necessario. Nel caso di trattamento di dati di minori di età, la manifestazione del consenso richiesto deve essere espressa da uno dei soggetti esercenti la potestà di genitore dopo aver preso visione della presente Informativa Privacy.
Ai fini dell'emissione e gestione della polizza, potrebbe fornire a MetLife o agli altri intermediari assicurativi che collaborano con MetLife, eventuali dati che la normativa qualifica come "particolari categorie di dati personali" indispensabili per lo svolgimento delle verifiche necessarie all'instaurazione del rapporto di assicurazione (c.d. assunzione medica) o all'esecuzione delle prestazioni richieste (es. la liquidazione di un eventuale sinistro). Per "dato particolare" si intende qualunque informazione personale idonea a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico e sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute (come, ad esempio, alcune informazioni attestanti il suo stato di salute riportate in questionari sanitari, certificati medici o cartelle cliniche) e la vita sessuale.
Il conferimento dei suoi dati è pertanto necessario per il perseguimento delle predette finalità e, in alcuni casi, obbligatorio a livello normativo (es. per l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio o per effettuare le verifiche di coerenza del prodotto assicurativo offerto ai suoi bisogni assicurativi). Senza di essi non saremmo infatti in grado di fornirle correttamente i servizi, le prestazioni e i prodotti assicurativi richiesti, né di contattarla per esigenze legate alla gestione del contratto.
Desideriamo inoltre informarla che La presente Informativa viene resa da MetLife anche nell'interesse degli altri titolari del trattamento nell'ambito della c.d. "catena assicurativa", ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 26 aprile 2007.

Quali sono i suoi diritti?

Il diritto ad essere informati attraverso un'informativa chiara, trasparente e facilmente comprensibile in merito ai suoi diritti e al trattamento dei suoi dati personali, incluse le particolari categorie di dati.
Il diritto di accesso ai suoi dati personali oggetto di trattamento da parte nostra, per verificare che stiamo utilizzando i suoi dati personali nel rispetto della Legge in materia di protezione dei dati.
Il diritto di rettifica per ottenere la correzione dei suoi dati personali se imprecisi o non corretti.
Il diritto alla cancellazione dei suoi dati personali laddove non ci sia per noi una ragione valida per continuare ad utilizzarli (c.d. "diritto all'oblio"). Non si tratta di un diritto assoluto alla cancellazione. Potremmo avere il diritto o l'obbligo di conservare alcune informazioni, ad esempio nel caso in cui ciò sia necessario per adempiere ad un obbligo legale - incluso il mantenimento della copertura assicurativa per il tempo contrattualmente previsto - o qualora vi sia un altro valido motivo giuridico per conservarle.
Il diritto alla limitazione del trattamento. In alcune situazioni lei ha il diritto di "bloccare" o limitare un ulteriore utilizzo delle sue informazioni. Quando il trattamento viene limitato, possiamo ancora archiviare le sue informazioni ma non utilizzarle ulteriormente. Teniamo inoltre degli elenchi delle persone che hanno fatto richiesta per "bloccare" un utilizzo ulteriore dei loro dati personali, al fine assicurare che la limitazione del trattamento venga rispettata in futuro.
Il diritto alla portabilità dei dati. Ha il diritto di ottenere copia di alcuni dei suoi dati personali che tratteniamo e riutilizzarli e condividerli per i suoi scopi personali. Il diritto alla portabilità si applica solamente:

- ai dati personali che ci ha fornito (i.e. non si applica ad ogni altra informazione);
- se il trattamento si basa sul consenso o è necessario per l'adempimento di un contratto;
- se il trattamento è svolto attraverso mezzi automatizzati.

Il diritto di opporsi al trattamento. Ha il diritto ad opporsi a certi tipi di trattamento dei dati, incluso quello per finalità di marketing diretto (che facciamo solo previo suo consenso).
Diritti relativi al processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione. Utilizziamo tecnologie per costruire i profili della nostra clientela per offrire i prodotti coerenti alle esigenze assicurative oppure per accettare o respingere in maniera automatizzata richieste di adesione basate su fattori predeterminati (es. età, stato di salute, abitudine al fumo, capitale assicurato, etc.) e determinare il giusto premio da applicare o la durata della copertura. Ciò implica che dal profilo di rischio riscontrato, potrebbe essere considerato non elegibile a determinate coperture. In altre circostanze, la sua copertura potrebbe essere interrotta (ad es. per ilo raggiungimento dei limiti di età o per mancato pagamento del premio entro i limiti consentiti). L'utilizzo di processi decisioni automatizzati per tali finalità è necessario ai fini della conclusione e della gestione dei nostri contratti di polizza, riduce gli errori e aumenta il livello di servizio. Se dovesse ritenere che la nostra tecnologia abbia commesso degli errori, può contattare il nostro Responsabile Privacy per richiedere una verifica scrivendo a info.privacy@metlife.it.
Fatti salvi i diritti sopra indicati, informiamo che, coerentemente con la normativa vigente, in caso di richieste pretestuose, manifestamente infondate e ripetitive, ci riserviamo la possibilità di addebitare un contributo spese in base ai costi amministrativi sostenuti.

Come contattarci o chiedere aiuto

Per ogni domanda o richiesta di aiuto in relazione alla nostra Informativa Privacy, la preghiamo di contattare il nostro **Responsabile della protezione dei dai personali**, i cui recapiti sono di seguito riportati: **Telefono: (+39) 06 492161 o e-mail info.privacy@metlife.it.**
La preghiamo di contattarci nel caso in cui non fosse soddisfatto delle modalità in cui raccogliamo, condividiamo o utilizziamo i suoi dati personali o per revocare il consenso precedentemente reso, ove possibile. Potrà contattarci utilizzando i recapiti sopra riportati. Nel caso in cui non dovesse ritenersi soddisfatto della nostra risposta, ha il diritto di presentare un reclamo all' Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, Piazza Monte Citorio, 121 - 00186, Roma, Tel: **(+39) 06.696771** o visitando il sito **www.garanteprivacy.it**.

Come possiamo contattarla

Possiamo contattarla attraverso uno o più dei seguenti canali di comunicazione: telefono, mail, e-mail, messaggi SMS, messaggistica istantanea o attraverso altri mezzi di comunicazione elettronici. Archiviamo le chiamate ed altre registrazioni di comunicazioni in sicurezza secondo quanto

previsto dalle nostre politiche di conservazione dalle altre Leggi applicabili. L'accesso a tali registrazioni è limitato agli individui che hanno la necessità di accedervi per le finalità indicate nella presente Informativa.

Come proteggiamo i suoi dati personali

La sicurezza e la riservatezza dei suoi dati personali è fondamentale per noi. Noi disponiamo di misure tecniche, amministrative e fisiche implementate per:

- proteggere i suoi dati personali da accessi non autorizzati e da utilizzi impropri;
- rendere sicuri i nostri sistemi IT e salvaguardare le informazioni;
- assicurare di poter ripristinare i suoi dati nei casi in cui gli stessi siano stati corrotti o persi in situazioni di *disaster recovery*.

Laddove appropriato, utilizziamo la cifratura o altre misure di sicurezza che noi riteniamo appropriate per proteggere i suoi dati personali. Inoltre, rivediamo le nostre misure di sicurezza periodicamente per considerare appropriate nuove tecnologie e per aggiornare le procedure. Ma, nonostante i nostri ragionevoli sforzi, nessuna misura di sicurezza è perfetta o impenetrabile.

Comunicazioni commerciali e pubblicitarie vendita diretta e sondaggi

Previo suo consenso, le offriamo l'opportunità di essere contattato per ricevere materiale promozionale in relazione ai prodotti, offerte speciali o servizi che riteniamo possano essere di suo interesse e comunicazioni commerciali (c.d. marketing diretto). Tali comunicazioni potranno essere effettuate, previo consenso, sulla base di una preventiva attività di profilazione, volta ad individuare i suoi specifici interessi.
Nel caso in cui non volesse più ricevere materiale pubblicitario o promozionale, le offriamo delle semplici modalità per comunicarcelo. Ogni qual volta riceverà direttamente una comunicazione commerciale le verrà detto come potrà ottenere la cancellazione dell'iscrizione. Lei potrà anche selezionare l'opzione "disiscrizione" per ogni comunicazione marketing che le inviamo via mail o modificare le proprie preferenze attraverso il nostro sito web www.metlife.it, scrivendo a MetLife Via A. Vesalio, 6 - 00161 Roma oppure attraverso l'indirizzo e-mail info.privacy@metlife.it.

A chi possono essere comunicati i suoi dati

I suoi dati potranno essere trattati, nell'ambito delle nostre strutture, solo dal personale incaricato della gestione del rapporto di assicurazione, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, in conformità alle disposizioni normative vigenti e con modalità strettamente coerenti con le finalità appena richiamate in modo da garantire la sicurezza, la protezione e la riservatezza dei dati medesimi.
Alcuni suoi dati potranno essere comunicati a: (i) soggetti facenti parte della nostra rete di vendita; (ii) società di Nostra fiducia, anche situate all'estero in Paesi appartenenti all'Unione Europea che svolgono per Nostro conto attività e servizi strettamente connessi alla vendita ed alla gestione di prodotti assicurativi e che utilizzeranno i suoi dati in qualità di autonomi titolari o di responsabili del trattamento. In particolare i dati personali potranno essere comunicati e trattati da: assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; agenti, broker, subagenti, produttori di agenzia, mediatori di assicurazione ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazione (es. banche, istituti finanziari, SIM); call center; legali, tutori, curatori, investigatori e periti, consulenti medici, attuari, società di intermediazione creditizia; società di amministrazione del portafoglio, studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza, nonché società di servizio cui siano eventualmente affidate: la gestione, la liquidazione ed il pagamento dei sinistri; la gestione dei servizi e dei sistemi informatici; l'archiviazione della documentazione relativa ai rapporti contrattuali; attività di stampa, trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni; (iii) enti ed organismi pubblici, associativi e consortili del settore assicurativo per l'adempimento di obblighi di legge (es. obblighi in materia di antiriciclaggio) o di contratto quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ANIA, IVASS, COVIP, CONSOB, Central Bank of Ireland, Ministero dello Sviluppo Economico, CONSAP, Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Banca d'Italia, Unità di Informazione Finanziaria, Casellario Centrale Infortuni, pubbliche Autorità.
Taluni suoi dati potrebbero, inoltre, essere comunicati a società del Nostro gruppo situate in Paesi appartenenti all'Unione Europea qualora ciò risulti necessario per esigenze connesse alla gestione delle obbligazioni contrattuali oltre che per l'elaborazione di specifiche statistiche in relazione alla liquidazione dei sinistri e per la condivisione di informazioni connesse alla gestione del contenzioso inerente la polizza stessa o eventuali sinistri. Inoltre, per le suddette finalità, i dati personali relativi al soggetto interessato potranno essere comunicati e trasferiti alle società facenti parte del gruppo MetLife o a loro fornitori, anche fuori dal territorio dell'Unione Europea e, in particolare, negli Stati Uniti. Relativamente al trasferimento dei dati all'estero, il Titolare garantisce al soggetto interessato la tutela e la modalità di trattamento accordata dalla legge italiana anche nei paesi terzi ove i dati vengono trasferiti.
L'elenco completo ed aggiornato dei soggetti a cui i dati potrebbero essere comunicati è disponibile presso la sede della Nostra Società.

Per quanto tempo conserveremo le sue informazioni?

La nostra Policy relativa alla conservazione dei dati personali è conforme a leggi e disposizioni in materia di protezione e conservazione di dati personali applicabili specificatamente al settore assicurativo. Esse stabiliscono per quanto tempo possiamo conservare diverse tipologie di dati personali che conserviamo e aggiorniamo regolarmente, fino a 10 anni dalla proposta (qualora non finalizzata) o dalla cessazione della polizza (per gli assicurati o aventi diritto alla prestazione assicurativa).
Cancelliamo in modo sicuro i suoi dati personali quando non abbiamo più motivo di conservarli. L'utilizzo dei dati per effettuare indagini statistiche e di mercato avviene in anonimato.

Per quali finalità di trattamento potremmo chiederle il consenso

Consenso al trattamento di particolari categorie di dati personali (ad es., informazioni attestanti il suo stato di salute e riportate in questionari sanitari, certificati medici o cartelle cliniche): per consentirci di svolgere le verifiche necessarie all'instaurazione del rapporto di assicurazione (c.d. assunzione medica) o all'esecuzione delle prestazioni richieste (es. liquidazione di un eventuale sinistro) potremmo aver bisogno di trattare i suoi dati personali e sanitari che ci ha fornito o richiederle in futuro di fornirceli. La raccolta dei suoi dati sanitari ai fini dell'assunzione medica può avvenire anche telefonicamente sul numero di contatto eventualmente fornito al momento dell'adesione. Ciò potrebbe includere la necessità di (i) condividere tali dati con medici od altri consulenti professionali che ci assistono nell'emissione della polizza o nell'assunzione medica o nel gestire una sua richiesta, reclamo o sinistro o nell'amministrazione della polizza (ii) trasferirli verso paesi non appartenenti alla UE ove l'esecuzione del contratto dovesse richiederlo.
Consenso ad essere ricontattato per comunicazioni commerciali e pubblicitarie vendita diretta e ricerche di mercato: vorremmo poterla contattare per proporle contenuti esclusivi, offerte e informazioni relative ai prodotti e servizi MetLife nonché per il compimento di ricerche di mercato. Tali contatti potranno avvenire attraverso modalità automatizzate (es. email e/o sms) o tradizionali (es. posta cartacea e/o telefonata tramite operatore).
Consenso a sottoporre i suoi dati a profilazione per finalità commerciali: vorremmo poter utilizzare i suoi dati personali in nostro possesso per individuare i suoi specifici interessi sulla base di una preventiva attività di profilazione, Per profilazione s'intende qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali, svolto anche attraverso decisioni automatizzate, volta a valutare determinati aspetti personali e/o abitudini al fine di farle pervenire le nostre proposte commerciali più aderenti al suo profilo.

Per **revocare il consenso reso** può contattarci ai recapiti forniti nella sezione "***Come contattarci o chiedere aiuto***". Ricordiamo tuttavia che **la revoca del consenso non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati prima della sua revoca**.

La invitiamo a visionare la pagina web del nostro sito internet (www.metlife.it) nella sezione dedicata all'Informativa Privacy:

- per avere **informazioni più dettagliate** sull'Informativa Privacy, sui suoi diritti in tale ambito e sulla terminologia utilizzata;
- per avere **aggiornamenti** in caso di modifiche alla presente Informativa e alle modalità con cui raccogliamo, utilizziamo o condividiamo i suoi dati personali.