La presente «Politica distributiva», approvata dal CDA di PRIME LIFE SRL

(**di seguito il Broker**)

è predisposta, nell'ambito dei suoi poteri, dal responsabile dell'attività di intermediazione che assume il ruolo di Referente della Politica distributiva ed è incaricato di:

- garantire l'applicazione della Politica, segnalando eventuali incongruenze o necessità di modifiche della stessa;
- fornire pareri non vincolanti, supporto e istruzioni tecniche relativamente alla Politica;
- contribuire a definire le informazioni destinate all'organo amministrativo (o equivalente).

Al fine di garantire costantemente la validità e l'aggiornamento, la Politica è rivista almeno annualmente ed ogni qualvolta si verifichino circostanze che rendano necessaria una revisione ad hoc delle misure, quali il sopraggiungere di fattori esterni di cambiamento (ad esempio modifiche della normativa di settore e/o significativi sviluppi del mercato di riferimento), che possano impattare sui processi di vendita e/o sui prodotti e pregiudicare gli interessi dei Clienti.

Nel rispetto delle nuove modalità, presidi e criteri operativi che devono essere adottati in ottemperanza alla normativa, la presente «Politica distributiva» identifica e formalizza i processi, le procedure e le attività di controllo adottate dal Broker nell'ambito del modello organizzativo per la distribuzione dei prodotti assicurativi in materia di:

a) **Requisiti per la distribuzione;**
b) **Attività di distribuzione e strategia distributiva;**
c) **Meccanismi di distribuzione del prodotto;**
d) **Processo di vendita;**
e) **Informazioni sul prodotto e consegna informativa pre-contrattuale**
f) **Gestione dei conflitti di interesse, regole di comportamento e disciplina degli incentivi;**
g) **Autorità di vigilanza**
h) **Reclami**
i) **Requisiti di professionalità e competenza della rete di vendita;**
j) **Conservazione della documentazione;**
k) **Comunicazione della "policy distributiva" e conservazione della documentazione**
l) **Responsabilità e frequenza di revisione della politica distributiva**

Tutta la struttura interna e la rete distributiva sono tenuti ad applicare ed osservare le regole, i processi ed i criteri definiti nel presente documento e negli allegati che ne sono parte integrante.
I presidi e le previsioni di cui al presente documento vengono osservati ed attuati anche nell'ambito degli accordi di libera collaborazione orizzontale così come definiti ai sensi dell'art. 22 del Dlgs n. 179/2012 e nel rispetto della normativa vigente e declinati a seconda dei differenti schemi contrattuali/modelli di collaborazione e accordi nel concreto definiti.

a) Requisiti per la distribuzione

Il Broker rientra nella qualifica di distributore assicurativo, come previsto dal Titolo IX (artt. 106-107) del nuovo Codice delle Assicurazioni Private (CAP), ed è registrato al RUI dal 09/06/2015 come intermediario nella Sezione B, con numero B000521906. La sede legale si trova a Pesaro, in Via San Decenzio 16, CAP 61121.
In conformità con il Regolamento IVASS n. 40, il Broker possiede i seguenti requisiti fondamentali:

- Professionalità: superamento dell'esame di ammissione.
- Onorabilità: assenza di condanne penali e dichiarazioni di fallimento.
- Autonomia: assenza di rapporti privilegiati con compagnie di assicurazione.
- Garanzia: copertura assicurativa per la responsabilità civile professionale.

Struttura e Responsabilità
L'attività di distribuzione è affidata al Legale Rappresentante, Morotti Davide, membro del Consiglio di Amministrazione e iscritto al RUI con il numero B000616934. In coordinamento con l'Organo Amministrativo della Società, egli ricopre un ruolo direttivo, con poteri decisionali e di controllo sulla distribuzione assicurativa svolta dal Broker.
Ulteriori Informazioni

- Ha aderito al Fondo di Garanzia.
- Non è un ente pubblico né è controllato da un ente pubblico.
- Non detiene partecipazioni in Compagnie Assicurative, come previsto dall'art. 109, comma 4-sexies del CAP.
- Non ha legami con persone fisiche o giuridiche che possano ostacolare l'attività di vigilanza dell'IVASS.

Contatti e Copertura Assicurativa

- PEC: primelife@pec.it
- Polizza RC professionale: n. A45C445659P-LB con massimale di €2.500.000,00

b) Attività di distribuzione e strategia distributiva

Prime Life intermedia prodotti assicurativi e finanziari attraverso una rete di distribuzione, conferendo accordi di collaborazione a intermediari iscritti al RUI come lettere E e a collaboratori orizzontali iscritti come lettere A e B, in possesso dei requisiti previsti dagli artt. 10, 13 e 14 del Reg. IVASS n. 40/2018.
Il Broker opera con intermediari, persone giuridiche e fisiche iscritte al RUI, cui raccomandano prodotti assicurativi e finanziari a clienti in linea con il target market dei prodotti stessi.
Nell'ambito delle collaborazioni, il Broker verifica che i requisiti degli intermediari iscritti alla Sez. E del RUI e dei collaboratori orizzontali siano validi per l'iscrizione e il mantenimento nel Registro. In particolare, al momento del conferimento del mandato, i requisiti vengono accertati tramite autodichiarazione ed esibizione della documentazione, tra cui:

- Godimento dei diritti civili e requisiti di onorabilità;
- Formazione professionale adeguata;
- Assenza di impiego come pubblico dipendente a tempo pieno;
- Assenza di legami con soggetti che impediscano l'esercizio della vigilanza IVASS (art. 109, comma 4-sexies del Codice).

Su base annuale, vengono verificati:

- I requisiti di onorabilità (art. 110, comma 1 del Codice delle Assicurazioni Private) tramite autodichiarazioni o acquisizione di certificati giudiziari;
- I requisiti di professionalità, con verifica della formazione prevista dall'art. 86 del Reg. IVASS n. 40/2018.

Tutti i distributori della rete del Broker devono operare con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza, nell'interesse dei contraenti e in conformità con il presente documento.
Il Broker agisce esclusivamente su incarico del Cliente, proponendo prodotti adeguati alle sue esigenze, senza obblighi contrattuali che impongano la distribuzione esclusiva di prodotti di specifiche imprese assicurative.
Per l'esercizio della sua attività, il Broker ha accordi di distribuzione con le Compagnie elencate di seguito, senza autorizzazione all'incasso dei premi o al pagamento delle somme dovute agli assicurati.

- Afi Esca S.A;
- Baloise Vie Luxembourg S.A ;
- CF Life Compagnia di Assicurazioni Vita Spa;
- CNP Assicura Vita Spa
- GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A,
- Grazer Wechselseitige Versicherung AG;
- Intesa San Paolo RBM Salute
- Italiana Assicurazioni Spa,;
- Medvida Sviluppo Srl;
- MetLife Europe d.a.c Rappresentanza Generale per l'Italia;
- Nobis Vita Spa;
- Seb Life International;
- Zurich Investments Life Spa.

Inoltre attraverso i seguenti accordi orizzontali, ai sensi dell'articolo 22 comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n.221, vengono distribuiti con:

- Insurance Consulting Srl – Iscr. Rui A000167714 dal 22/04/2007 –prodotti della Compagnia HDI;
- Morelli M. Fonzi R. e Dondi dall'Orologio S. sas - Iscr. RUI n.A000134244 del 26/03/2007 prodotti della Compagnia Generali Italia Spa;

- Viemme Assicurazioni & Rispamio Srl – Iscr. Rui n. A000538620 – prodotti di rami elementari
- @assicura 1954 Srl- Iscr. Rui n. A000060704

c) Meccanismi di distribuzione del prodotto

Prime Life, in conformità all'art. 8 del Regolamento Delegato UE 2358/2017, ha implementato procedure specifiche per acquisire, prima dell'avvio della distribuzione di un prodotto, le seguenti informazioni fornite dalle Compagnie mandanti:

- Descrizione del prodotto: il Produttore fornisce un quadro completo degli elementi essenziali del prodotto, evidenziandone caratteristiche e rischi, per valutarne la compatibilità con le esigenze dei clienti.
- Struttura dei costi: indicazione chiara di tutti gli oneri a carico del cliente, inclusi eventuali costi impliciti.
- Possibili conflitti di interesse: identificazione delle situazioni che potrebbero compromettere l'imparzialità a discapito del cliente.
- Strategia di distribuzione: indicazione delle modalità di distribuzione consigliate per il prodotto.

- Mercato di riferimento (Target Market):
  - Mercato positivo: identificazione del profilo cliente più adatto, considerando esigenze, obiettivi, tolleranza al rischio ed esperienza.
  - Mercato negativo: individuazione dei clienti per cui il prodotto non è adeguato.

Attività di Distribuzione

Per garantire una distribuzione efficace, Prime Life adotta le seguenti attività operative:

- Incontri con le Compagnie per l'analisi e valutazione dei prodotti.
- Webinar e sessioni formative rivolte alla rete distributiva, organizzati con le Compagnie.
- Procedure interne per la raccolta strutturata delle informazioni sui nuovi prodotti.
- Diffusione periodica di aggiornamenti alla rete distributiva tramite e-mail, siti web, webinar e documentazione operativa.

Il Broker assicura alla rete distributiva una formazione adeguata su tutti gli aspetti della vendita, inclusi aggiornamenti normativi, antiriciclaggio e obblighi documentali. Vengono forniti strumenti e materiali utili come set informativi, link alle pagine delle Compagnie, circolari e modulistica operativa.

Conformità alla Normativa sui Mercati di Riferimento

A partire dal 1° ottobre 2018, le imprese di assicurazione sono obbligate a definire il Target Market di ogni prodotto, individuando i clienti per cui il prodotto è adeguato e quelli per cui non lo è (Target Market Negativo).

Il Broker, pertanto, adotta procedure per acquisire tutte le informazioni necessarie sulle caratteristiche del prodotto, garantendo una distribuzione conforme alla normativa vigente. Tali presidi si applicano anche nell'ambito degli accordi di collaborazione orizzontale ai sensi dell'art. 22 del D.L. n. 179/2012.

Gestione e Controllo della Distribuzione

Il Broker ha strutturato un Back Office Operativo (B.O.), responsabile delle attività di controllo e compliance, in conformità all'art. 12, comma 4, del Provvedimento IVASS n. 111.

Le principali attività del B.O. includono:

1. Ricezione e verifica delle proposte di polizza
   - Controllo della documentazione precontrattuale (Mup).
   - Verifica della coerenza della raccomandazione personalizzata con le esigenze del cliente (questionario DEMANDS & NEEDS).
2. Identificazione e verifica del cliente
   - Accertamento del titolare effettivo e dell'eventuale terzo pagatore.
   - Verifica della provenienza dei premi e del target market.
3. Gestione delle richieste di emissione
   - Trasmissione delle proposte alle Compagnie con modulistica dedicata o tramite portali online.
   - Controllo di correttezza e completezza della documentazione.
   - Analisi della coerenza tra prodotto e profilo cliente.
4. Emissione della polizza
   - Il certificato di polizza viene rilasciato direttamente dalla Compagnia o, se previsto, dal B.O. tramite i sistemi forniti dalle Compagnie.
   -

5. Gestione dei pagamenti
    - Conformità alle disposizioni sugli incassi
    - Pagamenti diretti all'impresa di assicurazione da parte del contraente.

L'intero processo è finalizzato a garantire una distribuzione trasparente, conforme alla normativa e orientata al miglior interesse del cliente.

d) Processo di vendita

Il Broker opera nel rispetto delle norme di comportamento e tutela del Cliente, in conformità al Capo III del Codice delle Assicurazioni Private e agli articoli 53-83 del Regolamento IVASS n. 40. L'intero processo di vendita segue le fasi descritte nel punto c).

Se il contraente si rifiuta di fornire informazioni o fornisce dati insufficienti per una corretta valutazione delle sue esigenze, il Broker lo informa che tale circostanza compromette la possibilità di verificare la coerenza e l'adeguatezza del prodotto assicurativo rispetto ai suoi bisogni.

Valutazione delle Esigenze del Cliente

Il Broker, attraverso i propri collaboratori iscritti al Registro RUI, propone o consiglia contratti coerenti con le richieste e le esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente, sulla base della lettera di incarico ricevuta.

Prima della sottoscrizione di una proposta (o, se non prevista, direttamente del contratto), il Broker effettua un'analisi dettagliata delle esigenze del contraente, considerando:

- Caratteristiche personali: età, stato di salute, attività lavorativa, nucleo familiare.
- Esigenze assicurative: coperture già in essere, tipo di rischio, complessità del contratto.
- Aspettative: finalità della sottoscrizione, durata della copertura, livello di protezione richiesto.
- Conoscenza ed esperienza del cliente: verifica della sua familiarità con il tipo specifico di prodotto proposto.

Il Broker, nei limiti del mandato ricevuto, utilizza un Questionario "Demands & Needs" proprietario per allineare il profilo del cliente al prodotto offerto. Tale questionario, che include anche le informazioni richieste dalle Compagnie emittenti, viene firmato dal cliente e costituisce parte integrante della documentazione precontrattuale.

Collaborazioni Orizzontali e Obblighi Documentali

Nel caso di rapporti di collaborazione orizzontale, quando il Broker agisce come intermediario proponente, è tenuto a fornire all'intermediario emittente:

- Copia del Questionario "Demands & Needs", attestante la verifica delle esigenze del cliente.
- Controlli di adeguatezza del prodotto consigliato.

- Dichiarazione di avvenuta consegna della documentazione precontrattuale e della proposta (se prevista).

Questi documenti consentono all'intermediario emittente di completare il processo di emissione secondo le disposizioni della Compagnia.

Monitoraggio Periodico del Cliente

Per garantire che i prodotti collocati rimangano sempre coerenti con le esigenze del cliente e in ottemperanza al Regolamento IVASS, il Broker prevede un aggiornamento annuale delle informazioni tramite il "Rapporto di Visita Cliente".

Questa intervista, condotta dai collaboratori di Prime Life iscritti alla Sezione E del RUI, deve essere datata e sottoscritta dalle parti e deve includere:

- Stato di salute.
- Attività lavorativa.
- Nucleo familiare.
- Situazione assicurativa aggiornata.
- Propensione al rischio.

Tale monitoraggio consente di adeguare le soluzioni assicurative alle eventuali variazioni delle condizioni del cliente, garantendo un servizio sempre attento e conforme alla normativa vigente.

e) Informazioni sul prodotto e consegna informativa pre-contrattuale

Procedura di Informazione e Consegna della Documentazione al Cliente

L'Intermediario che entra in contatto con il Cliente ha il compito di fornire tempestivamente al contraente il MUP (Modello Unico di Prodotto), secondo le seguenti specifiche:

- Allegato Mup 3 per i prodotti assicurativi.
- Allegato Mup 4 per i prodotti IBIPs.

Oltre al MUP, l'Intermediario deve fornire al Cliente tutte le informazioni in modo chiaro, comprensibile e oggettivo, illustrando il set informativo e tutta la documentazione pre-contrattuale fornita dalle Compagnie in particolare:

- Le caratteristiche del prodotto assicurativo.
- La durata del contratto.
- I costi previsti.
- I limiti della copertura.
- Qualsiasi altro elemento utile a consentire al contraente di prendere una decisione informata.

Le informazioni di base sul prodotto consigliato si basano sui documenti standardizzati previsti dal Regolamento IVASS n. 41, forniti dalla Compagnia.

Modalità di Consegna della Documentazione

La documentazione viene consegnata al Cliente secondo una delle seguenti modalità:

- In formato cartaceo.
- Tramite invio via posta elettronica.

In entrambi i casi, la prova di avvenuta consegna è certificata dalla firma del Cliente sul modulo "Ricevuta di Consegna Documentazione".

f) Gestione dei conflitti di interesse, regole di comportamento e disciplina degli incentivi

Il Broker opera nel pieno rispetto delle normative vigenti e si impegna a non adottare pratiche o disposizioni in materia di compensi che possano risultare contrarie al dovere di agire nel miglior interesse dei contraenti, in conformità a quanto disposto dall'articolo 119-bis, commi 4 e 5 del Codice delle Assicurazioni.

Inoltre, il Broker adotta misure adeguate per identificare e gestire eventuali conflitti di interesse, che possono insorgere tra:

- Dirigenti, dipendenti e qualsiasi persona direttamente o indirettamente controllata dal Broker.
- I clienti o tra due clienti nel corso dell'attività di distribuzione assicurativa.

Per garantire un'efficace gestione di tali situazioni, il Broker implementa disposizioni organizzative e amministrative adeguate, volte a:

- Identificare tempestivamente i potenziali conflitti di interesse.
- Prevenire eventuali ripercussioni negative sugli interessi dei clienti.

Le misure adottate sono proporzionate alle attività svolte e ai prodotti assicurativi distribuiti. Qualora non fossero sufficienti a eliminare con ragionevole certezza il rischio di pregiudicare gli interessi del Cliente, il Broker si impegna a fornirgli un'informativa chiara e tempestiva prima della conclusione del contratto, specificando la natura e le fonti del conflitto di interesse.

<u>Esempi di potenziali conflitti di interesse</u>

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si considerano situazioni di conflitto di interesse:

- La partecipazione a decisioni riguardanti affari con soggetti con cui il dipendente/collaboratore o un loro familiare stretto abbiano interessi personali o economici.
- La proposta o accettazione di accordi che possano generare vantaggi personali.
- La stipula di accordi o l'adozione di comportamenti che possano causare danni, anche reputazionali, al Broker o alle Compagnie con cui opera, sia come intermediario proponente che come emittente.

Tutti i dipendenti e collaboratori del Broker, nell'ambito della distribuzione del prodotto, devono rispettare le regole di comportamento previste nel MUP..

<u>Politiche retributive e gestione degli incentivi ("Inducements")</u>

Il Broker ha adottato politiche retributive mirate a prevenire eventuali impatti negativi sulla qualità del servizio offerto al Cliente. In particolare, vengono evitati:

- Incentivi che inducano l'intermediario a raccomandare un prodotto o servizio assicurativo senza considerare le reali esigenze del Cliente, pur avendo a disposizione soluzioni più adatte.
- Politiche di compenso sproporzionate rispetto al valore del prodotto e alla qualità del servizio offerto alla clientela.

g) Autorità di Vigilanza

Il Broker provvede a comunicare all'**IVASS**:

- L'apertura di tutti i nuovi accordi di libera collaborazione con Collaboratori iscritti alla **Sezione E del RUI**.
- L'interruzione degli accordi di collaborazione con Collaboratori iscritti alla **Sezione E del RUI**.
- Il pagamento del **Fondo di Garanzia**.
- Il pagamento del **Contributo di Vigilanza**.

h) Reclami

Il Broker fornisce, in allegato a ogni mandato di collaborazione, la procedura per la gestione dei reclami.

Tale procedura è inoltre pubblicata sul sito web, corredata del formulario di presentazione del reclamo, per agevolare il Cliente in caso di necessità.

i) Requisiti di Professionalità e Competenza della Rete di Vendita

Il Broker garantisce il rispetto dei requisiti previsti dal Codice delle Assicurazioni e dal Regolamento IVASS n. 40/2018 per lo svolgimento dell'attività di distribuzione.
L'intera rete di distribuzione possiede le competenze necessarie per adempiere ai propri obblighi in modo adeguato, in linea con la tipologia di business e il mercato di riferimento.

A tal fine, il Broker adotta adeguati strumenti di controllo per garantire il rispetto dei requisiti di formazione e sviluppo professionale, assicurando un livello di competenza sempre aggiornato.

In particolare:

- Aggiornamento annuale: Il Broker richiede alla rete di vendita, con cadenza annuale, la conferma dell'avvenuto aggiornamento professionale obbligatorio di 30 ore, come previsto dal Regolamento IVASS n. 40.
- Formazione iniziale: In fase di prima iscrizione, viene richiesta evidenza del completamento della formazione di base di 60 ore e del superamento del relativo test di verifica, con conservazione della documentazione agli atti.
- Formazione continua: Il Broker organizza, in collaborazione con le Compagnie assicurative di cui distribuisce i prodotti, sessioni di **formazione specifica sui prodotti**, sia in occasione del lancio di nuove soluzioni assicurative sia nell'ambito della formazione annuale.

i) Conservazione della Documentazione

- I documenti originali sono conservati presso la Sede legale di Prime Life, situata in Via San Decenzio 16, Pesaro.
- Il Broker utilizza un sistema gestionale per l'archiviazione digitale della documentazione, fornito dalla Società Axicura S.r.l..

j) Comunicazione della "Policy Distributiva" e Conservazione della Documentazione

- Al momento del conferimento del mandato, il Broker fornisce ai propri Collaboratori, Collaboratori orizzontali e Dipendenti un documento contenente le informazioni rilevanti della presente Politica Distributiva.
- Il documento è pubblicato e aggiornato sul sito ufficiale: www.primelife.it.

Il Broker si assicura che la propria rete distributiva:

- Conosca e rispetti la strategia distributiva adottata per ciascun prodotto.
- Applichi le informazioni rilevanti sui prodotti e ogni altra misura a tutela della clientela prevista dalla presente politica.
- Segua le istruzioni delle Compagnie con cui intrattiene rapporti.

Il Broker documenta tutti i presìdi adottati in materia di governo e controllo del prodotto, al fine di:

- Garantire un efficace scambio informativo con le Compagnie.
- Soddisfare eventuali richieste documentali da parte delle Compagnie.

Tale documentazione è conservata secondo le modalità e i termini previsti dall'art. 67 del Regolamento IVASS n. 40/2018, fintanto che i prodotti oggetto della presente politica distributiva restano in gestione nel portafoglio del Broker.

k) Responsabilità e Frequenza di Revisione della Politica Distributiva

- L'Organo amministrativo del Broker è responsabile della definizione, attuazione e revisione della presente politica e dei relativi meccanismi di distribuzione.
- L'Organo amministrativo verifica periodicamente la conformità interna alla politica distributiva.
- Il Responsabile dell'Attività di Intermediazione, Morotti Davide (iscritto alla Sezione B n. B000616934 del RUI), ha il compito di vigilare e verificare l'applicazione della presente politica da parte di tutti i soggetti operanti per conto di Prime Life S.r.l..

Approvazione e Validità

Documento approvato e sottoscritto dai componenti dell'Organo Amministrativo della società. Responsabile dell'Attività di Intermediazione e Delegato alla verifica e al controllo dell'osservanza della politica distributiva: *Morotti Davide* –

Periodo di validità: 01/01/2025 – 31/12/2025

1. Modalità di presentazione del reclamo

Il Cliente, fermo restando il diritto di adire l'Autorità Giudiziaria, può presentare un reclamo scritto a:

PRIME LIFE S.r.l.
Via San Decenzio, 16 – 61121 Pesaro (PU)

- **Email**: supporto.clienti@primelife.it
- **PEC**: primelife@pec.it
- **Raccomandata A/R**: all'indirizzo sopra indicato

In alternativa, il Cliente può presentare reclamo direttamente all'impresa assicurativa preponente, secondo le modalità e i recapiti indicati nei documenti informativi precontrattuali (DIP aggiuntivi).

Il **Servizio Reclami** di Prime Life fornisce una risposta motivata entro **45 giorni dal ricevimento del reclamo**.

---

2. Facoltà di ricorso ad autorità di vigilanza

Se il Cliente non si ritiene soddisfatto dell'esito del reclamo o non riceve risposta nei termini di legge, può rivolgersi a:

- **IVASS – Servizio Vigilanza Intermediari**
  Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma
- **CONSOB**
  Via G. Martini, 3 – 00198 Roma

Ulteriori dettagli sono disponibili sul sito www.primelife.it e nei documenti DIP aggiuntivi.

---

3. Modalità operative di gestione del reclamo

I. **Strumenti di invio**
   Prime Life mette a disposizione un **formulario online** per facilitare la presentazione dei reclami.
II. **Registrazione**
   Ogni reclamo ricevuto è:

- Protocollato e registrato nell'**archivio elettronico dei reclami**;
- Archiviato anche nel fascicolo personale del cliente.

L'archivio include:

- Data di ricezione
- Numero progressivo del reclamo (codice RPL)
- Nome del mittente
- Oggetto e contenuto del reclamo
- Modalità di ricezione
- Nome dell'operatore incaricato

1. **Gestione e inoltro del reclamo**
   Il reclamo viene immediatamente trasmesso:

   → **All'impresa assicurativa interessata**, se riguarda la sua condotta;
   → **Al collaboratore intermediario**, con richiesta di fornire:

   - Documentazione pertinente,
   - Posizione sulla questione oggetto del reclamo,
   - Riscontro **entro 15 giorni**.

   Il cliente riceve contestuale comunicazione di questi inoltri.

2. **Obblighi per i collaboratori**

   - I collaboratori (inclusi Sezione E e collaborazioni orizzontali) devono **trasmettere immediatamente il reclamo** ricevuto a Prime Life e darne **comunicazione al cliente**.
   - I reclami gestiti in regime di collaborazione orizzontale vanno trasmessi anche all'intermediario principale.

---

4. Comunicazione e solleciti

I. Il reclamo viene trasmesso a:

   - La compagnia assicurativa via PEC (primelife@pec.it),
   - Il collaboratore interessato,
   - Il cliente (per conoscenza), tramite PEC o raccomandata A/R.

II. In mancanza di riscontro entro 15 giorni:

- L'Ufficio Reclami sollecita **quotidianamente** la compagnia e/o il collaboratore fino a ottenere risposta.

III. Se, trascorsi **45 giorni**, non si riceve alcun riscontro:
- Prime Life **segnala la mancata risposta a IVASS**, allegando:
  - Documentazione del reclamo,
  - Copie delle comunicazioni inviate,
  - Informativa al cliente.

IV. In caso di reclamo ricevuto direttamente dalla compagnia, questa applicherà la medesima procedura nei confronti del collaboratore.

---

5. Rete distributiva e collaborazioni orizzontali

Questa procedura è parte integrante:

- della **Policy Distributiva** di Prime Life S.r.l.,
- degli **Accordi di Collaborazione** (anche orizzontali),
- ed è disponibile sul sito web www.primelife.it.

Prime Life S.r.l.
Via San Decenzio, 16 - 61121 Pesaro (PU) - info@primelife.it - primelife@pec.it - www.primelife.it
Codice Fiscale/ P.IVA 02580150411 - Iscrizione Camera Commercio di Pesaro e Urbino - n. REA PS-193166 - Capitale sociale € 10.000,00

PrimeLife Broker
Insurance & Consulting

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI VERSO IL BROKER

Destinatario:
PRIME LIFE S.r.l. – Via San Decenzio 16, 61121 Pesaro (PU)
Invio tramite:
☐ Raccomandata A/R
☐ Email: supporto.clienti@primelife.it
☐ PEC: primelife@pec.it

◆ DATI DEL RECLAMANTE *(scrivere in stampatello)*

- Nome/Ragione Sociale: _____
- Nato a / il: _____
- CF / P.IVA: _____
- Indirizzo / CAP / Città: _____
- Email: _____ PEC: _____
- Telefono: _____

☑ In qualità di:
☐ Contraente ☐ Assicurato ☐ Danneggiato ☐ Beneficiario

◆ DATI DEL PRESENTATORE *(se diverso dal reclamante)*

- Denominazione / Nome Studio / Associazione: _____
- Indirizzo / CAP / Città: _____
- Email: _____ PEC: _____
- Telefono: _____

☑ In qualità di:
☐ Diretto interessato ☐ Legale/Consulente
☐ Associazione consumatori ☐ Altro: _____

PrimeLife Broker
Insurance & Consulting

DESTINATARIO DEL RECLAMO

☐ Intermediario Broker
☐ Dipendente del Broker – Nome: _____
☐ Collaboratore del Broker – Nome: _____

OGGETTO DEL RECLAMO

☐ Informativa precontrattuale/contrattuale
☐ Mancata o inesatta esecuzione
☐ Operazioni non autorizzate
☐ Altro: _____

MOTIVAZIONI DEL RECLAMO *(descrizione dettagliata)*