

DOMANDE E RISPOSTE (Q&A) – ASSICURATI/BENEFICIARI**SEZIONE 1: DOMANDE E RISPOSTE DI CARATTERE GENERALE****Informazioni sull'invio dei moduli di richiesta precompilati**

- **Penso di essere un creditore privilegiato, ma non ho ricevuto alcuna comunicazione. Quando riceverò il modulo di domanda?**

FLL ha già inviato molti Moduli di Domanda. Tuttavia, come indicato sul sito, a causa del blackout iniziale dei sistemi ci sono stati dei ritardi nell'invio delle lettere. Inoltre, non tutte le lettere sono state spedite nello stesso momento.

Se non hai ancora ricevuto il tuo Modulo di Domanda, ti invitiamo a controllare regolarmente la tua casella postale o la tua email. Sul nostro sito comunicheremo quando tutti i Moduli di Domanda saranno stati inviati, con le istruzioni su come contattarci se a quel punto non lo avessi ancora ricevuto.

- **Con quale modalità riceverò il mio Modulo di Domanda?**

Per velocizzare il processo, ridurre i costi e adeguarci alle moderne modalità di comunicazione, utilizziamo l'email ogni volta che è possibile. Se ci hai fornito un indirizzo email valido, riceverai il Modulo di Domanda via email. Se invece non abbiamo un indirizzo email registrato, riceverai il tuo Modulo di Domanda tramite servizio postale. Se ci hai fornito il tuo indirizzo email ma non hai ancora ricevuto il Modulo di Domanda, ti invitiamo a controllare la cartella **SPAM**.

L'oggetto dell'email è: **"IMPORTANTE - Presentazione della Domanda – FWU Life Insurance Lux S.A. (in liquidazione)"** e il Modulo di Domanda è allegato all'email.

- **Ho ricevuto la lettera via e-mail, ma non riesco ad aprire gli allegati**

Per motivi di sicurezza, i documenti sono protetti da password.

La password è unica per la tua lettera ed è fornita in una seconda email con oggetto:

"IMPORTANTE – ISTRUZIONI PER APRIRE LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA – FWU Life Insurance Lux S.A. (in liquidazione)"

- **Posso ancora aggiornare i miei dati di contatto?**

Sì, puoi farlo in qualsiasi momento. Tuttavia, poiché la produzione delle lettere con il Modulo di Domanda precompilato è già iniziata, non possiamo garantire che i dati aggiornati siano stati presi in considerazione. È comunque importante mantenere aggiornati i tuoi dati di contatto anche dopo aver ricevuto il Modulo di Domanda precompilato, poiché avremo bisogno di contattarti nuovamente.

L'email e il Portale Clienti (quando sarà disponibile) saranno i canali preferenziali per velocizzare la comunicazione, garantirne la sicurezza ed evitare costi non necessari. Inoltre, questo ci consentirà di fornirti informazioni più dettagliate sullo stato della tua domanda. Ti invitiamo quindi ad aggiornare i tuoi dati di contatto e a registrarti al Portale Clienti (quando sarà disponibile).

Informazioni generali sul processo di liquidazione

- **Che cos'è il modulo e perché l'ho ricevuto?**

Il 31 gennaio 2025, il Tribunale distrettuale di Lussemburgo ha ordinato la liquidazione di FWU Life Insurance Lux S.A. ("FLL", fwulifelux.com).

Tutti i creditori devono presentare una richiesta di insinuazione al passivo di FLL per ricevere i dividendi della liquidazione (pagamento). Per facilitare il processo per i creditori privilegiati come lei, il Tribunale ha ordinato l'invio di un modulo precompilato ai creditori assicurativi noti.

- **Perché ho ricevuto questo modulo?**

In base alle informazioni presenti nei libri contabili di FLL, lei, in qualità di Contraente o Beneficiario di una polizza assicurativa, è stato identificato come creditore privilegiato. Nel caso in cui non si consideri un creditore, la preghiamo di comunicarcelo al più presto inviando una notifica scritta con qualsiasi mezzo ai recapiti indicati in fondo a questa pagina o sul nostro sito web.

- **Chi può presentare una richiesta di risarcimento?**

- Il contraente o il beneficiario del contratto (si noti che a partire dal 31.01.2025 i contratti hanno cessato di avere effetto, pertanto la richiesta di risarcimento deve basarsi sullo stato della polizza a tale data).
- Gli eredi o i successori legali del contraente o del beneficiario deceduto.
- Un rappresentante legale o giudiziario (ad esempio, un tutore nominato dal tribunale), allegando la prova della procura.

- **Quali sono i prossimi passi e le scadenze? Cosa succederà in seguito?**

I creditori possono presentare i loro crediti fino al 31.01.2028. Dopo questa data, le richieste di risarcimento cadranno in prescrizione e non saranno prese in considerazione. Man mano che le richieste vengono ricevute, il liquidatore avvia il processo di convalida degli estratti, che saranno presentati al Tribunale su base regolare (anche prima della scadenza del termine di presentazione). Il liquidatore informerà il creditore dell'esito di questa valutazione e ammetterà il credito o lo contesterà. Se il credito viene contestato in tutto o in parte, il creditore riceverà una lettera raccomandata che ne spiegherà i motivi e lo informerà del suo diritto di presentare ricorso al Tribunale di primo grado di Lussemburgo entro 40 giorni. Il liquidatore comunicherà anche attraverso il nostro sito web (fwulifelux.com). La invitiamo a consultarlo regolarmente.

Quando posso aspettarmi di ricevere la richiesta approvata / i pagamenti?

Dopo la verifica e una volta che il liquidatore e il Tribunale avranno approvato un numero rilevante di richieste, il liquidatore presenterà al Tribunale una richiesta di avvio del pagamento di acconti parziali sui dividendi. Il liquidatore prevede di poterli avviare in diverse tranche ben prima della scadenza del termine per la presentazione delle richieste di rimborso. Tuttavia, non esiste un calendario preciso, in quanto dipenderà dal numero di richieste di risarcimento ricevute, dall'approvazione della Corte e, infine, dall'approvazione della Corte dell'acconto sui dividendi proposto.

Informazioni sulla lettera ricevuta

- **Dati personali: cosa devo fare se sono errati?**

I dati personali riportati nel modulo si basano sulle informazioni più aggiornate disponibili presso FLL. Se ritiene che alcune delle informazioni riportate non siano corrette, è pregato di inserire nella sua risposta i dati di contatto aggiornati utilizzando il modulo disponibile sul nostro sito web (www.fwulifelux.com). Per le comunicazioni future, è importante aggiornare i dati di contatto.

- **Importo della richiesta: come è stato calcolato? Cosa succede se non sono d'accordo con l'importo?**

L'importo del credito è stato calcolato dal liquidatore sulla base dei criteri definiti nell'ordinanza del Tribunale. Tale base è costituita dal valore della polizza, più, se del caso, eventuali altre riserve collegate alla polizza (ad esempio, la riserva del bonus a scadenza). Il cliente può accettarlo o rifiutarlo.

- **Importo della richiesta: devo accettare l'importo precompilato?**

No, in caso di disaccordo con l'importo del credito proposto, si prega di barrare l'apposita casella "RIFIUTO" e di allegare le informazioni richieste:

i) indicare le ragioni della propria obiezione in un documento separato sotto il titolo "Prova del debito" o "Presentazione di osservazioni sul credito", come richiesto dalla legge lussemburghese, e i documenti giustificativi dell'importo richiesto. Il tutto sarà valutato inizialmente dal liquidatore e successivamente dal Tribunale. Infine, secondo la procedura definita nella decisione del tribunale, riceverà il risultato di tale valutazione (maggiori informazioni sul nostro sito web www.fwulifelux.com). Se non restituirà il modulo di richiesta firmato entro il 31.01.2028, la richiesta sarà esclusa dal processo di liquidazione. Anche se non accettasse l'importo del credito precompilato, è importante che presenti una richiesta di rimborso, in modo da essere considerato creditore privilegiato e da essere preso in considerazione per il pagamento dei dividendi.

Cosa significa "nel passivo della liquidazione preferenziale di FWU Life Insurance Lux S.A. (in liquidation)"?

Come spiegato in precedenza, siete stati identificati come creditori privilegiati per il processo di liquidazione. Ciò significa che le attività a disposizione di FLL saranno utilizzate innanzitutto per rimborsare i crediti di questi creditori. Una volta che tutti i creditori privilegiati saranno stati interamente rimborsati, e solo allora, effettueremo ulteriori pagamenti agli altri creditori.

Dettagli del pagamento

Al fine di limitare il numero di richieste di informazioni, la preghiamo di fornirci anche le coordinate bancarie. Si prega di allegare alla risposta anche il certificato di titolarità del conto. Ciò è importante per garantire l'adempimento dei nostri obblighi di pagamento e dei relativi requisiti di legge. Purtroppo questi requisiti bloccano la possibilità di utilizzare il conto bancario registrato nei sistemi informativi di FLL.

Devo specificare lo stesso conto da cui ho pagato i premi e deve essere un conto bancario italiano? No, può indicare qualsiasi conto corrente bancario in qualsiasi Stato membro dell'UE, purché sia intestatario del conto.

- **Che cos'è il certificato di titolarità del conto/estratto conto bancario?**

Si tratta di un documento che può essere fornito dalla banca. Di solito è anche facile da scaricare dal portale clienti della banca. Se ha problemi a ottenerlo, contattati la sua banca. Si noti che non verranno effettuati pagamenti su un conto per il quale lei non è il titolare del conto, neanche in presenza di delega.

Posso fornire un conto corrente con un intestatario diverso?

I dividendi devono essere pagati al creditore identificato. Il liquidatore può accettare di effettuare pagamenti su un conto di terzi per una diversa categoria di creditori. In tal caso, dovrà fare una comunicazione formale in tal senso.

Informazioni aggiuntive da allegare alla richiesta

Per poter valutare correttamente la sua richiesta, abbiamo bisogno di ricevere almeno i seguenti documenti:

- **il modulo di richiesta di rimborso firmato** (il modulo precompilato fornito o qualsiasi altro modulo che si qualifichi come "richiesta di insinuazione al passivo")
- la copia della sua carta d'identità valida (fronte/retro) o del passaporto
- e un certificato di titolarità del conto corrente.

- **Cosa posso fare se manca uno di questi documenti?**

Purtroppo non potremo accettare automaticamente la sua richiesta di risarcimento. Tuttavia, può e deve fornirci tutte le informazioni che, a suo avviso, possono qualificarla come creditore di FLL. Valuteremo la situazione su base individuale..

- **Come posso inviare questi documenti?**

Se utilizza canali digitali, accetteremo qualsiasi tipo di file leggibile e faremo del nostro meglio per valutarlo. Se possibile, le consigliamo di scansionare il documento e di fornirci una versione in formato pdf. Tuttavia, accettiamo anche i tipi di file più comuni (come jpg, jpeg, ecc.). Se utilizza il formato cartaceo, può inviare i documenti in bianco e nero o a colori. In entrambi i casi, si assicuri che il documento possa essere da noi valutato verificandone la qualità.

- **In quali lingue posso fornire ulteriori informazioni? Devono essere per forza in francese, tedesco o lussemburghese?**

Ai sensi della legge lussemburghese, è possibile fornire le informazioni contenute nel reclamo in qualsiasi lingua ufficiale di uno Stato membro, la lingua della residenza abituale, del domicilio o della sede legale del creditore. Tuttavia, è importante che le informazioni aggiuntive o la richiesta di rimborso siano intitolate in una delle lingue ufficiali del Lussemburgo (francese, tedesco o lussemburghese). Per comodità, alleghiamo una traduzione di questo titolo in queste lingue:
Déclaration de créance ou Présentation d'observations relatives aux créances /
Forderungsanmeldung oder Einreichung von Bemerkungen zu Forderungen / Fuederungsmeldung oder Bemierkungen zur Fuederung.

Procedura di conferma e spedizione

- **Firma: posso firmare digitalmente il documento?**
Sì, purché si tratti di una Firma Digitale Certificata. Sono accettate anche la Firma Digitale Avanzata e la Firma Digitale Semplice, ma in questo caso, come ulteriore misura di sicurezza, l'e-mail utilizzata dall'utente dovrà corrispondere a quella registrata nei nostri sistemi. Se ciò non fosse possibile, vi preghiamo di prendere in considerazione altri metodi o di aggiornare i vostri dati di contatto tramite il modulo disponibile sul nostro sito web (www.fwulifelux.com). Se desidera conoscere il suo tipo di Firma Digitale, può consultare la piattaforma o il software da lei utilizzato, dove sarà indicato (ad esempio Adobe Acrobat, DocuSign, GoSign, etc.). Si noti che se si utilizza la firma digitale non sarà possibile stampare il documento e inviarlo per posta. Consideri la firma digitale solo se invia i documenti per e-mail.
- **Firma: Cosa posso fare se non ho una Firma Digitale ma voglio inviarla via e-mail?**
Naturalmente è possibile farlo, basta stampare il modulo, firmarlo su carta e scannerizzarlo o fotografarlo. Si assicuri che sia di qualità adeguata in modo da poterla verificare.
- **Spedizione: come devo spedire?**
Per accelerare il processo, si consiglia di utilizzare il canale digitale (e-mail indicata nel modulo di domanda). Si prega di fare riferimento alle domande precedenti sull'uso della firma digitale, soprattutto se non si utilizza una firma digitale riconosciuta o se si opta per una firma manuale su carta. Se si desidera utilizzare il servizio postale, si prega di inviarlo alla nostra sede centrale in Lussemburgo. L'indirizzo è riportato sul modulo o sul nostro sito web. Purtroppo non possiamo garantirne la ricezione in caso di invio ad altri uffici.
- **Invio: se lo spedisco per posta, devo usare la raccomandata?**
No, non richiediamo che le lettere siano inviate per posta raccomandata. Naturalmente, se lo ritenesse opportuno, potrà utilizzare la posta raccomandata. In ogni caso, confermeremo la ricezione della sua richiesta una volta che questa sarà stata elaborata.
- **Spedizione: è importante spedire velocemente e quali sono le conseguenze di una mancata scadenza?** No, la legge lussemburghese stabilisce chiaramente che tutte le richieste dei creditori privilegiati devono essere trattate allo stesso modo se ricevute prima della scadenza del termine consentito (31.01.2028). Pertanto, se ricevute prima, non perderete alcun diritto preferenziale e sarete rimborsati allo stesso modo. Tuttavia, poiché intendiamo avviare il processo di rimborso prima della scadenza del termine di ricezione, le consigliamo di non aspettare la scadenza per poter avviare prima il processo di pagamento. Se la richiesta non viene presentata entro il 31.01.2028, sarà considerata irricevibile.

SEZIONE 2: TRASFERIMENTO E IMPLICAZIONI FISCALI

Alcune polizze FLL comportano considerazioni fiscali da valutare in sede di liquidazione. L'ordinanza del tribunale esclude qualsiasi trasferimento di portafoglio o di singole polizze.

- **Posso trasferire la mia polizza?**

No, tutti i trasferimenti di polizze o portafogli sono esclusi dall'ordinanza del Tribunale del Lussemburgo.

- **FLL invierà dichiarazioni fiscali per me?**

No. Dovete dichiarare personalmente eventuali guadagni, perdite o dividendi secondo la legge del vostro Paese (per esempio, in Italia l'imposta sostitutiva sulle plusvalenze).

- **Italia: come funziona la tassa di bollo?**

Si applica lo 0,20% annuo sul valore dell'investimento al 31 dicembre. FLL calcola, riscuote e versa la tassa. Eventuali pagamenti già effettuati da FLL saranno detratti dal vostro rimborso, se serve.

- **Posso trasferire prodotti specifici in altri Paesi?**

- **SPAGNA:** È possibile un trasferimento **PIAS**?

No. I trasferimenti di polizze sono esclusi dall'ordinanza del tribunale lussemburghese.

- **GERMANIA** - È possibile trasferire un prodotto **RIESTER**?

No. I trasferimenti di polizze sono esclusi dall'ordinanza del tribunale lussemburghese.

- **FRANCIA** - È possibile trasferire un prodotto **PER**?

No. I trasferimenti di polizze sono esclusi dall'ordinanza del tribunale lussemburghese.

- **BELGIO** - È possibile trasferire un prodotto con l'opzione fiscale "**Epargne Pension**"?

No. I trasferimenti di polizze sono esclusi dall'ordinanza del tribunale lussemburghese.

- **Riceverò certificati fiscali dei premi pagati?**

Non è un obbligo legale, ma FLL cercherà di rendere disponibili le informazioni nel Portale Clienti.

SEZIONE 3: EVENTI ASSICURATI

Con l'ordinanza di liquidazione del tribunale lussemburghese, i contratti assicurativi FLL cessano di avere efficacia a partire dal 31 gennaio 2025. I contratti rimangono in vigore a tutti gli effetti fino a tale data. Di seguito sono riportate le modalità di liquidazione delle richieste di indennizzo in caso di decesso, a seconda della data in cui si è verificato l'evento assicurato.

Eventi assicurati verificatisi prima del 31 gennaio 2025

Le polizze FLL **cessano il 31 gennaio 2025**. Eventi prima di questa data sono coperti; dopo questa data non lo sono.

- **Cosa devo fare se ritengo di essere un beneficiario in caso di decesso della polizza?**

Se non ci avete ancora contattato, vi consigliamo vivamente di farlo. Il Servizio Clienti vi fornirà tutte le indicazioni necessarie e vi richiederà i documenti giustificativi.

Ai clienti italiani saranno richiesti almeno i seguenti documenti:

- certificato di morte originale;
- dichiarazione sostitutiva dell'atto (autenticata dall'ufficio comunale competente), indicante i dati anagrafici di tutti gli eredi legittimi dell'Assicurato e specificante che tali eredi sono gli unici e che non esistono altri eredi legittimi oltre a quelli indicati. Inoltre, tale certificato deve specificare se il contraente ha lasciato o meno un testamento e se il testamento stesso, di cui deve essere fornita una copia autenticata, è l'unico o l'ultimo testamento conosciuto, valido e non contestato;
- copia del certificato ISTAT di morte rilasciato dall'azienda sanitaria locale;
- una relazione del medico curante sulle cause del decesso (solo in caso di decesso in casa durante i primi 3 anni di validità della Polizza);
- in caso di morte violenta (suicidio, omicidio, incidente), copia del verbale dell'autorità giudiziaria che ha effettuato le indagini;

- copia integrale della cartella clinica, completa della storia medica remota relativa al primo ricovero per la patologia che ha causato il decesso (solo in caso di decesso in ospedale o in casa di cura nei primi 3 anni di validità della Polizza);
- se tra i beneficiari vi sono minori o persone incapaci, l'originale del decreto del giudice tutelare che autorizza il tutore a riscuotere la somma dovuta;
- copia del documento di identità e del codice fiscale dei beneficiari.

Per i clienti spagnoli saranno richiesti almeno i seguenti documenti:

- Certificato di morte
- Certificato medico di morte che attesti la causa del decesso.
- Certificato di ultima volontà e testamento rilasciato dal Ministero dell'Interno, copia semplice dell'ultimo testamento valido e certificazione dell'esecutore testamentario, indicante se i beneficiari dell'assicurazione sono nominati nel testamento
- In assenza di testamento, dovrà essere presentata una dichiarazione di eredi rilasciata dal tribunale competente
- Rapporto della polizia, se del caso.
- Documenti di identità dei beneficiari.

Potrebbero essere richiesti ulteriori documenti/informazioni.

FLL valuterà il caso, determinerà il capitale assicurato in caso di decesso ("Capitale di decesso") e vi comunicherà l'esito. Una volta accettato il Capitale di decesso, diventerete creditori privilegiati. Riceverete un modulo di richiesta precompilato da accettare o rifiutare, come per gli altri creditori privilegiati (vedere Domande frequenti).

- **Chi devo contattare per gestire la richiesta di indennità di morte?**

A seguito della liquidazione di FLL, i distributori assicurativi non hanno più alcun ruolo. Si prega di contattare il team di assistenza clienti di FLL attraverso i canali abituali.

- **Su quale base verrà calcolato il capitale in caso di decesso?**

Poiché la polizza era in vigore al momento del sinistro, si applicano le Condizioni Generali (CG) della vostra polizza, nonché il diritto contrattuale, assicurativo e fallimentare applicabile.

- **Riceverò immediatamente il capitale in caso di decesso?**

No. Una volta determinato, il vostro credito sarà trattato come gli altri crediti privilegiati: esaminato dal liquidatore e, se ammesso, incluso nei pagamenti dei dividendi soggetti all'approvazione del tribunale. Per ulteriori dettagli, consultate la parte generale del documento Domande e risposte.

- **Entro quando posso presentare una richiesta di risarcimento per decesso?**

Continuano ad applicarsi i termini legali/di prodotto per le richieste di risarcimento in caso di decesso. Separatamente, il tribunale ha fissato al 31 gennaio 2028 il termine ultimo per presentare il modulo di richiesta di risarcimento. Anche se la legge sulla polizza prevede un periodo più lungo, la mancata presentazione del modulo di richiesta di risarcimento entro il 31 gennaio 2028 comporterà la decadenza del diritto al risarcimento nella liquidazione.

- **Ho una richiesta di risarcimento per decesso in corso; devo continuare con essa?**

Sì. Se l'evento assicurato si è verificato prima della liquidazione, potresti essere un creditore privilegiato. In caso di presentazione parziale della documentazione, FLL continuerà l'elaborazione; ti preghiamo di fornire tempestivamente i documenti mancanti.

Eventi assicurati verificatisi dopo il 31 gennaio 2025

Con l'entrata in vigore dell'ordinanza del tribunale ^l 31 gennaio 2025, la copertura assicurativa è cessata. Un decesso avvenuto dopo tale data non costituisce un evento assicurato.

- **Cosa succede se la persona assicurata muore dopo tale data?**
Il contraente rimane il beneficiario della liquidazione in base allo stato della polizza al 31 gennaio. Se l'assicurato è diverso dal contraente, il decesso non ha alcun effetto sulla richiesta di risarcimento del contraente.
- **Cosa succede se il contraente muore dopo tale data?**
I diritti di richiesta di risarcimento passano agli eredi del contraente. Se ritieni di trovarti in questa situazione, invia il modulo di richiesta di risarcimento a FLL insieme ai documenti necessari a dimostrare la tua posizione di erede del diritto al risarcimento.
- **Quali documenti sono necessari per dimostrare che sono l'erede dei diritti di risarcimento?**
Prova dell'esito dell'eredità (compresa la polizza) secondo la legge applicabile. I requisiti variano a seconda della giurisdizione; il Servizio Clienti valuterà caso per caso.
- **Gli eredi del contraente continueranno ad essere creditori privilegiati?**
Sì. Lo status di creditore privilegiato viene trasferito agli eredi, compreso il diritto di ricevere i dividendi di liquidazione.

Sezione 4: RENDITE VITALIZIE

Se sei beneficiario di una rendita vitalizia, sei anche un creditore privilegiato e quindi dovresti aver ricevuto il Modulo di richiesta precompilato.

- **Chi è interessato?**
Tutti i titolari o beneficiari che ricevevano rendite prima della sospensione dei pagamenti (prima di agosto 2024).
- **Cosa devo fornire insieme alla richiesta?**
Modulo firmato, documento d'identità, coordinate bancarie e certificato di esistenza in vita recente (o certificato di nascita).
- **Le rendite continueranno ad essere pagate?**
No. Verrà calcolato un **unico importo totale**, trattato come richiesta di pagamento nella liquidazione.

Sezione 5: PROBLEMATICHE TECNICHE SUL PROCESSO DI LIQUIDAZIONE

- **Ho dei problemi a compilare /firmare il modulo. Il pdf richiede una seconda password per poterlo compilare**
Facciamo presente che il modulo PDF è un documento protetto con una ulteriore password per la protezione dei dati personali. Questo può causare difficoltà nel processo di firma digitale.

Per procedere alla firma:

1. Aprire il documento in un lettore PDF.
2. Completare il documento con tutti i dati necessari, a parte la firma.

3. Salvare o “stampare” il documento come un nuovo PDF.
4. Aprire il nuovo PDF e apporre la propria firma digitale.

- **Perchè non ho ricevuto la lettera di insinuazione precompilata? Perchè ho ricevuto solo un modulo se ho altri contratti?**

I moduli precompilati di insinuazione al passivo sono spediti in maniera graduale. Quindi a seconda del numero di polizza, la ricezione può avvenire in momenti differenti.

- Se ha fornito un indirizzo email valido, le comunicazioni avverranno tramite posta elettronica. L'indirizzo mittente sarà insinuazionepassivo@fwulifelux.com. Le consigliamo di verificare anche la cartella SPAM qualora l'email fosse stata erroneamente filtrata, o di aggiungere questo indirizzo tra i contatti attendibili per evitarlo in futuro.
- In assenza di un indirizzo email valido, le comunicazioni avverranno tramite posta ordinaria, con tempistiche di recapito più lunghe.
- Se ha sottoscritto più contratti, potrà ricevere i moduli in momenti differenti.

L'aggiornamento sullo stato dell'invio verrà pubblicato regolarmente sulla nostra pagina web.

- **Ho ricevuto la lettera ma non ho ricevuto la password / Ho ricevuto la password ma non la lettera di insinuazione.**

Entrambi i documenti sono stati inviati in due e-mail separate dall'e-mail insinuazionepassivo@fwulifelux.com. Le saremmo pertanto grati se potesse ricontrollare anche la cartella spam. Se non dovesse averlo ricevuto dopo che il processo di invio è terminato, la preghiamo di contattarci.

- **I miei dati di contatto sono cambiati. Cosa devo fare?**

Se la sua lettera è già stata inviata, potrebbe essere stata spedita all'indirizzo precedentemente salvato nei nostri archivi. La preghiamo di aggiornare il prima possibile i suoi dati con il modulo aggiornamento dati presente nella nostra pagina web.

Consulti anche: *Sezione 1: Domande e risposte di carattere generale.*

- **Come faccio ad aprire il PDF che mi avete inviato?**

Si assicuri di usare un lettore PDF come per esempio Adobe Reader o un altro software compatibile (ci sono versioni gratuite online). Se ancora non dovesse riuscire ad aprire il documento, provi con un altro lettore.

Se ha problemi con la firma digitale del documento a causa dell'ulteriore password di sicurezza, la preghiamo di seguire le istruzioni illustrate al punto precedente.

- **A quale indirizzo e-mail devo inviare il modulo firmato e i documenti?**

La lettera di reclamo che è stata inviata al suo indirizzo e-mail autorizzato, deve essere inviata insieme ai documenti richiesti solo all'indirizzo e-mail: insinuazionepassivo@fwulifelux.com.

- **Ho inviato il mio modulo compilato alla casella e-mail specificata ma non ho ricevuto conferma di ricezione.**

La informiamo che viene inviata una risposta automatica. Tuttavia, potrebbe non essere recapitata a causa di:

- filtri antispam/di sicurezza,
- soppressione delle risposte automatiche da parte del sistema di posta elettronica del mittente, oppure
- problemi tecnici temporanei.

FWU Life

FWU Life Insurance Lux S.A. (in liquidazione)

Il processo di revisione è stato avviato. Tuttavia, a causa dell'elevato numero di creditori, al momento non ci è possibile fornire aggiornamenti sullo stato delle singole richieste.

La assicuriamo che la sua domanda sarà esaminata con la massima attenzione e che sarà nostra cura comunicarle l'esito della valutazione e i successivi sviluppi.

Per informazioni più aggiornate, moduli e dettagli, consultare il nostro sito web www.fwulifelux.com