

VERLINGUE S.p.A.

## Procedura Reclami

Procedure e modalità operative di Verlingue S.p.A. per la gestione dei reclami.  
Ai sensi della normativa IVASS (Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016)

Versione	3_2024
Redatto da	Divisione Compliance
Approvato dal CdA in data	04/10/2016
Modifiche	27/10/2017 delibera CDA
	18/01/2018 delibera CDA

## Sommario

1. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
2. OBIETTIVI .....	3
3. PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI.....	3
Principi Generali.....	3
Definizioni.....	4
4. ENTI DI RIFERIMENTO .....	4
5. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	4
6. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA .....	5
7. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI .....	5
8. GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI .....	6
RICEZIONE DEL RECLAMO.....	6
REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI.....	7
ISTRUTTORIA.....	8
RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE .....	10
REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI .....	11
RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	11
FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI .....	11
ORGANIGRAMMA INTERNO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	11
9. MODULO PRESENTAZIONE DEI RECLAMI.....	12

# PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

## 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS (Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016) e descrive le procedure e le modalità operative previste da VERLINGUE S.p.A. per un'efficace gestione dei reclami ricevuti e relativi a comportamenti propri e dei propri dipendenti.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative:

- ✓ Al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- ✓ Alle richieste di cui al citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

## 2. OBIETTIVI

VERLINGUE adotta il presente documento (delibera CdA del 4.10.2016 e successive revisioni) per:

- ✓ Definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché sia ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante.
- ✓ Assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo.
- ✓ Garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza.
- ✓ Garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica.
- ✓ Mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

## 3. PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e vengono riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

### Principi Generali

La Procedura si basa sui seguenti principi:

#### ✓ **TRACCIABILITÀ**

I reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio cartaceo, elettronico o digitale.

#### ✓ **TEMPESTIVITÀ**

VERLINGUE S.p.A. garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in **45 giorni** dalla ricezione del reclamo; in caso di ricezione di reclami di competenza dell'impresa VERLINGUE S.p.A. garantisce la tempestiva trasmissione all'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

#### ✓ **TRASPARENZA**

Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo e i suoi diritti; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami.

#### ✓ **CHIAREZZA**

Le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, Verlingue S.p.A. deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.

#### ✓ **CORRETTEZZA**

Nella gestione del reclamo la condotta di Verlingue S.p.A. è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante.

#### ✓ **CONOSCENZA**

Verlingue S.p.A. assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte dei dipendenti/addetti/collaboratori e del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

✓ **GRATUITÀ**

Verlingue S.p.A. garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

**Definizioni**

✓ **ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA**

L'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati.

✓ **DIPENDENTI E COLLABORATORI**

I soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del RUI, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano.

✓ **FORNITORE**

Il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa.

✓ **GRANDE BROKER**

Il mediatore o il Broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'articolo 13, comma 3 - lettera a) del Regolamento IVASS n.40/2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del RUI uguale o superiore a dieci.

✓ **IMPRESE DI ASSICURAZIONE**

Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia e le imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi o in regime di stabilimento.

✓ **INTERMEDIARI ASSICURATIVI" O "INTERMEDIARI"**

Le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

✓ **IVASS O AUTORITÀ**

L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

✓ **MEDIATORI O BROKER**

Gli intermediari che agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione iscritti nella sezione B del RUI.

✓ **RECLAMO**

È considerato reclamo una dichiarazione di insoddisfazione **in forma scritta** nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo.

Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

✓ **RECLAMANTE**

È considerato reclamante il soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso (contraente, assicurato, beneficiario, danneggiato).

✓ **REGISTRO RECLAMI**

Si intende lo strumento cartaceo, elettronico o digitale in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

## 4. ENTI DI RIFERIMENTO

IVASS (Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni).

## 5. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 emanato da IVASS così come modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

## 6. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta e la funzione aziendale incaricata dell'esame e i relativi recapiti sono riportati:

- ✓ nella dichiarazione conforme all'allegato 1 del Provvedimento IVASS n.46 del 3.5.2016
- ✓ nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione
- ✓ nel sito internet [www.verlingue.it](http://www.verlingue.it)

Nello specifico tali informazioni contengono

- ✓ le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami e che la tempistica di risposta è di 45 giorni massimo
- ✓ l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami, incaricata all'esame ed i relativi recapiti
- ✓ le indicazioni sulle modalità di presentazione all'IVASS e le possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo, specificando le modalità.

## 7. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi dalla stessa dettati, devono essere formulati **esclusivamente per iscritto**.

I Reclami scritti devono essere inviati mediante posta raccomandata AR oppure tramite PEC, ai colleghi individuati dall'azienda in quanto già referenti del Sistema di Gestione per la Qualità, al seguente recapito:

### VERLINGUE S.p.A. - RECLAMI

#### Per la sede di Brescia:

Referente: Gilda Dell'Isola [gilda.dellisola@verlingue.it](mailto:gilda.dellisola@verlingue.it)  
Via Moretto, 38/B ang. Via L. Einaudi 2, 25122 Brescia (BS)

PEC: [verlingue.bs@pec.it](mailto:verlingue.bs@pec.it)

#### Per la sede di Milano:

Referente Daniela Bruno [daniela.bruno@verlingue.it](mailto:daniela.bruno@verlingue.it)  
Piazza Della Repubblica, 3 - 20121 Milano (MI)

PEC: [verlingue.mi@pec.it](mailto:verlingue.mi@pec.it)

#### Per la sede di Trento:

Referente Annalisa Roso Zanotti [annalisa.zanotti@verlingue.it](mailto:annalisa.zanotti@verlingue.it)  
Viale Adriano Olivetti, 36 - 38122 Trento (TN)

PEC: [verlingue.101tn@pec.it](mailto:verlingue.101tn@pec.it)

#### Per la sede di Vicenza:

Referente Luca Rondina [luca.rondina@verlingue.it](mailto:luca.rondina@verlingue.it)  
Via Legione Antonini, 138/A - 36100 Vicenza (VI)

PEC: [verlingue.unit102@pec.it](mailto:verlingue.unit102@pec.it)

#### Per la sede di Parma:

Referente Francesco Furia [francesco.furia@verlingue.it](mailto:francesco.furia@verlingue.it)  
P.le Carlo Alberto Dalla Chiesa, 17 - 43121 Parma (PR)

PEC: [verlingue.unit101pr@pec.it](mailto:verlingue.unit101pr@pec.it)

#### Per la sede di Bergamo:

Referente Cristina Piasini [cristina.piasini@verlingue.it](mailto:cristina.piasini@verlingue.it)  
Via F.lli Calvi, 2 - 24122 Bergamo (BG)

PEC: [verlingue.bg@pec.it](mailto:verlingue.bg@pec.it)

#### Per la sede di Rieti:

Referente Alessandro Somai [alessandro.somai@verlingue.it](mailto:alessandro.somai@verlingue.it)  
Piazza Martiri della Libertà, 21 - 02047 Poggio Mirteto (RI)

PEC: [verlingue.ri@pec.it](mailto:verlingue.ri@pec.it)

#### Per la sede di Udine:

Referente Vera Del Bianco [vera.delbianco@verlingue.it](mailto:vera.delbianco@verlingue.it)

PEC: [verlingue.ud@pec.it](mailto:verlingue.ud@pec.it)

Via Oderzo, 2 – Udine (UD)

Nel caso di consegna diretta presso una delle sedi sopra indicate, la persona incaricata da Verlingue S.p.A. alla ricezione del reclamo farà compilare e controfirmare al mittente il modulo di reclamo (vedi fac-simile in appendice), apponendo su questo la data di ricezione (vedi di seguito procedura in dettaglio).

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo di reclamo standard messo a disposizione da Verlingue S.p.A. e che può essere richiesto presso la sede o scaricato dal sito [www.verlingue.it](http://www.verlingue.it) (si veda fac-simile in appendice).

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle precedenti, sono comunque validi purché contengano:

- ✓ gli estremi del ricorrente,
- ✓ data e luogo di presentazione del reclamo,
- ✓ l'oggetto del reclamo,
- ✓ i motivi del reclamo,

## 8. GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- ✓ Ricezione del reclamo
- ✓ Registrazione nel registro reclami
- ✓ Istruttoria del reclamo
- ✓ Risoluzione del reclamo

La suddette fasi possono differenziare parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

### **RICEZIONE DEL RECLAMO**

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso una delle sedi sopra indicate, il referente di sede dovrà provvedere prontamente:

- ✓ a far compilare il modulo di reclamo assicurandosi che il reclamante apponga nel modulo la data e la firma
- ✓ ad apporre il timbro datario sulla busta di trasmissione del reclamo
- ✓ ad aprire il plico, scansionare in formato PDF i documenti contenuti (ivi compresa la busta ed il modulo di reclamo)
- ✓ inviare all'incaricato della Funzione Reclami, la scansione PDF via mail, inserendo nell'oggetto la dicitura: "RECLAMO MITTENTE (indicare il mittente presente nella busta di ricezione del reclamo) RICEVUTO IN DATA (indicare la data di ricezione apposta sul plico ricevuto)
- ✓ inserire il modulo di reclamo ed il plico ricevuto nella specifica cartellina e quindi inoltrarlo con la posta interna all'incaricato della Funzione Reclami che procederà alla relativa Registrazione, Istruttoria e Risoluzione del reclamo.

L'azienda ha stabilito di far coincidere il soggetto incaricato della Funzione Reclami con il responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità: **Rossella Carapezzi** [rossella.carapezzi@verlingue.it](mailto:rossella.carapezzi@verlingue.it)

In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

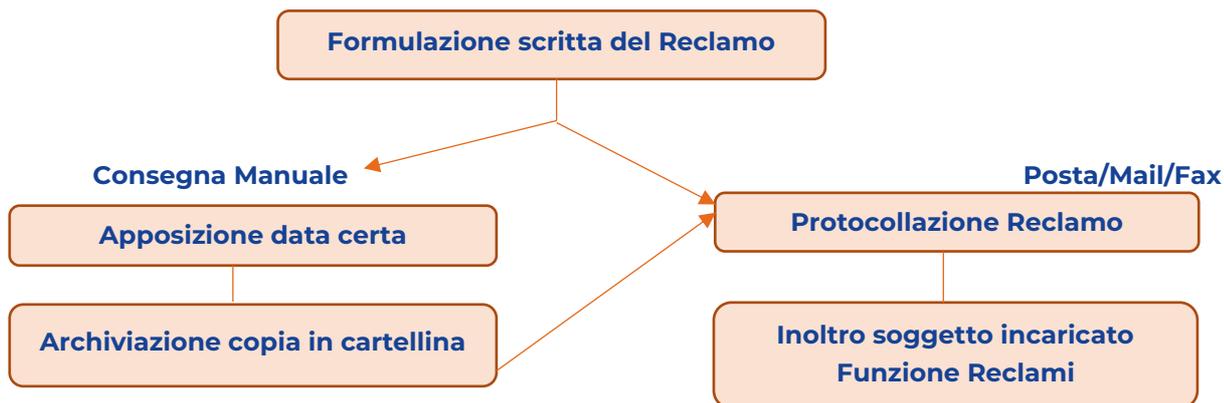
- 1) Per i reclami pervenuti in una delle sedi di Verlingue S.p.A.:
  - ✓ Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata.
  - ✓ Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata.
- 2) Per i reclami pervenuti tramite PEC:
  - ✓ Data ingresso della missiva sulla casella PEC
- 3) Per i reclami via FAX
  - ✓ Data di ricezione fax di sede

4) Per i reclami tramite mail

- ✓ Data di ricezione della mail nella casella di posta elettronica

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti (i tempi massimi di risposta **non devono essere superiori a 45 gg di calendario** dalla ricezione del reclamo) è necessario che tutti i reclami pervenuti ad Verlingue S.p.A. attraverso canali diversi da quelli sopra indicati, siano inviati tempestivamente all'indirizzo mail di competenza, indicato al paragrafo 7) **FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI** - in modo da permettere l'immediata attivazione della procedura di gestione del reclamo.

**Figura: Ricezione del Reclamo**



### **REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI**

Verlingue S.p.A. è responsabile della gestione del Registro Reclami, in cui devono essere annotati:

1. I DATI GENERALI DEL RECLAMO
  - a. Codice progressivo per anno
  - b. Anno di ricezione
  - c. Data di ricezione
  - d. Modalità di ricezione
  - e. Valore economico della controversia
  - f. Esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente)
  - g. Motivazioni dell'accoglimento/del rigetto/dell'accoglimento parziale
  - h. Devoluzione del reclamo all'Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa
  - i. Data di chiusura definitiva
  - j. Qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia indicazione della data di trasmissione alla compagnia
  - k. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi.
2. DESTINATARIO DEL RECLAMO
  - a. Comportamenti propri dell'intermediario Verlingue S.p.A.
  - b. Comportamenti dei dipendenti di Verlingue S.p.A.
  - c. Comportamenti dei collaboratori di Verlingue S.p.A.
  - d. Contestazioni che non sono di competenza di Verlingue S.p.A.
3. OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI
  - a. Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
  - b. Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
  - c. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate
  - d. Altro
4. DATI SOGGETTO RECLAMANTE
  - a. Contraente
  - b. Assicurato
  - c. Danneggiato

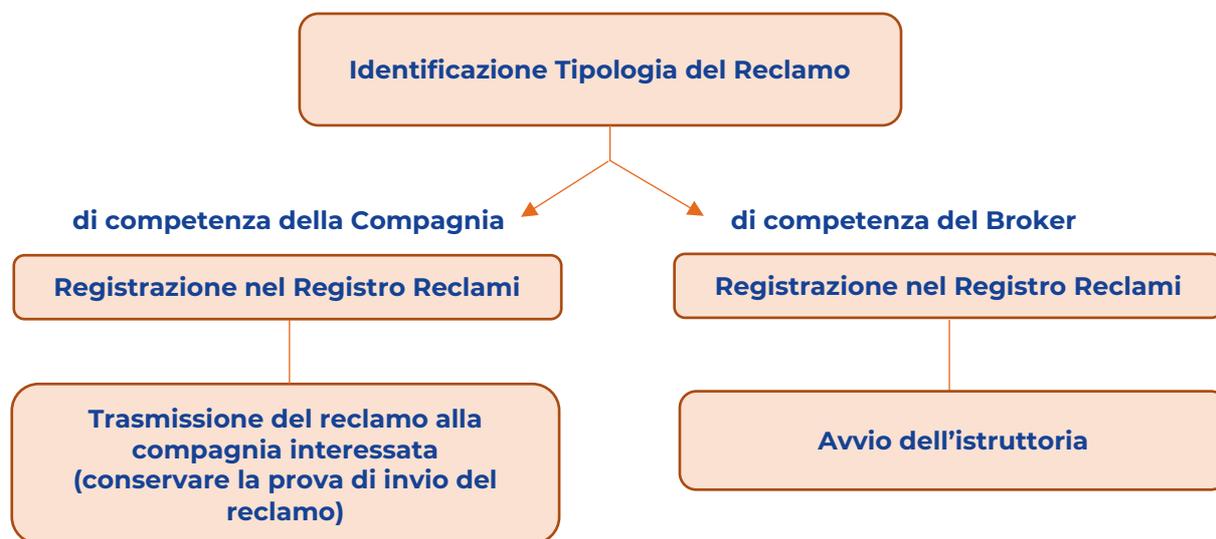
- d. Beneficiario  
(Nome e Cognome/Indirizzo di Spedizione del Reclamo/Mail e Fax dove inviare copia delle comunicazioni se presenti nel reclamo/ recapito telefonico da utilizzare per comunicazioni inerenti al reclamo)
- 5. DATI SOGGETTO MITTENTE
  - a. Diretto interessato
  - b. Legale
  - c. Consulente
  - d. Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi
  - e. Altro soggetto
- 6. CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI
  - a. Intervento formativo
  - b. Intervento organizzativo
  - c. Risarcimento
  - d. Altro

Il Registro Reclami è uno strumento cartaceo, elettronico o digitale, idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS.

Nel caso in cui il Registro Reclami sia uno strumento elettronico, ai fini della corretta tenuta i reclami vengono censiti nell'apposito programma/software eventualmente dedicato con una frequenza di back up proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.

Qualora Verlingue S.p.A. ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, l'incaricato della Funzione Reclami deve trasmettere senza ritardo, all'impresa interessata, i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante e provvedere alla registrazione del reclamo nell'apposito registro.

**Figura: Registrazione dei Reclami**



**ISTRUTTORIA**

L'incaricato della Funzione Reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

L'incaricato della Funzione Reclami, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza deve:

- ✓ informare l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione sui fatti contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente e ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso

- ✓ interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria (ad esempio: note di lavorazione, file audio, mail ecc.)
- ✓ In caso di assenza di prove o documentazione insufficiente il reclamo andrà rigettato.

Dopo aver espletato quanto sopra, l'incaricato della Funzione Reclami:

- ✓ analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso
- ✓ analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata
- ✓ valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante
- ✓ qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto specialistico.

L'incaricato della Funzione Reclami, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- ✓ esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza;
- ✓ nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate all'attenzione del legale rappresentante della società, il quale – ove necessario – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- ✓ indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- ✓ predisporre la risposta definitiva da trasmettere al reclamante.

**Figura: Istruttoria dei Reclami**



### **RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE**

Terminata l'istruttoria, l'incaricato della Funzione Reclami predisponde la risposta da inviare al reclamante. La risposta deve contenere:

- ✓ **se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative che Verlingue S.p.A. si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate
- ✓ **se il reclamo è ritenuto infondato o parzialmente infondato** (Art. 10 quater – Provv. Ivass n. 46 del 2016), un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto/o parziale rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità per il reclamante di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

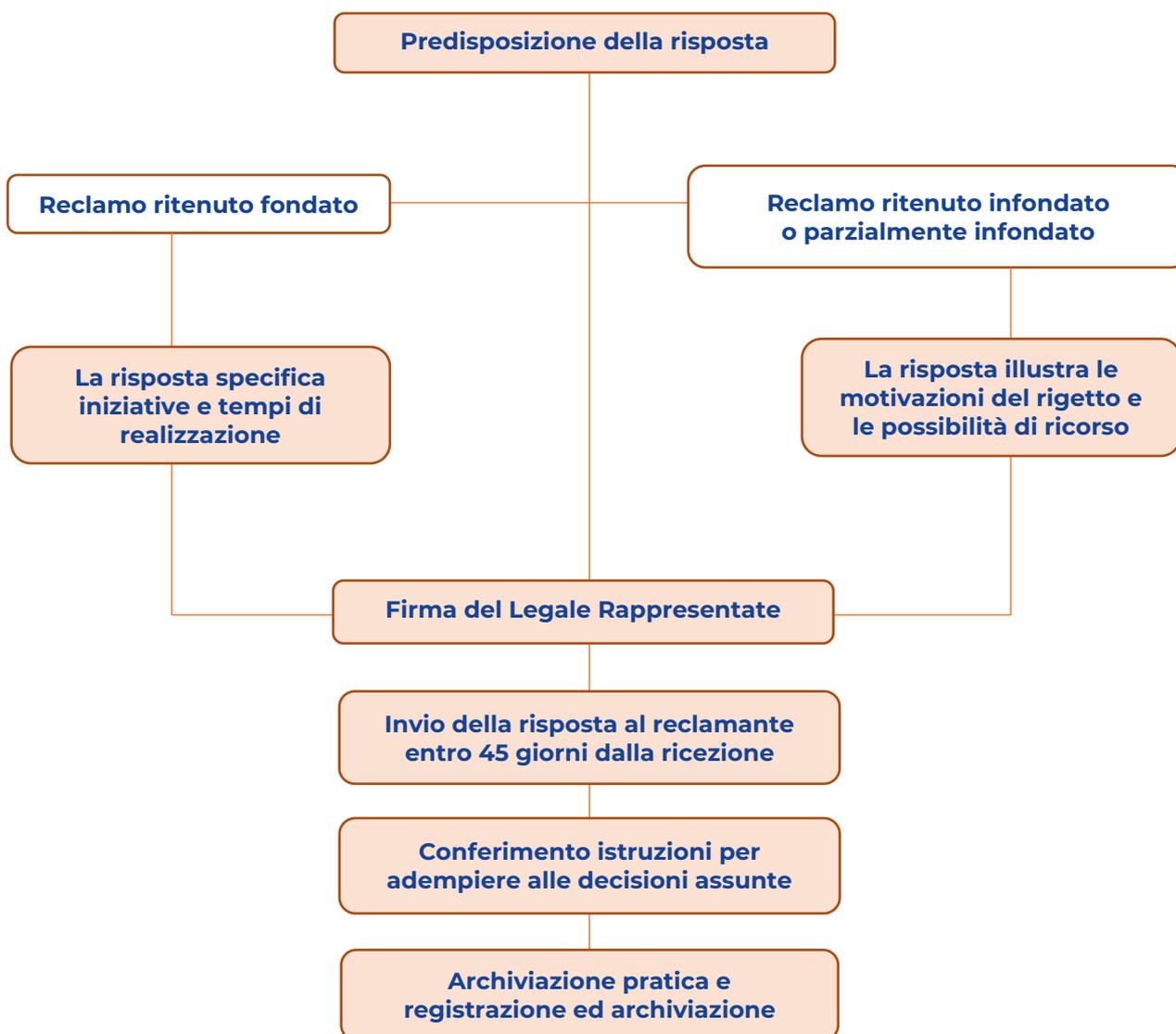
La risposta conclusiva viene trasmessa al legale rappresentante di Verlingue S.p.A. per la ratifica e la sottoscrizione.

La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dal reclamante ed indicate in sede di presentazione del reclamo, tali modalità devono essere idonee a dimostrare la ricezione della risposta da parte del reclamante.

**La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.**

Si procede all'aggiornamento del Registro Reclami.

**Figura: Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante**



### REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'esterno e l'interno di Verlingue S.p.A.; in particolare:

- ✓ **alla fine di ciascun anno solare i dati relativi ai reclami devono essere riportati nello specifico prospetto** (modello IVASS Provvedimento n 46 del 3 maggio 2016). Tale prospetto verrà fornito all'IVASS a richiesta;
- ✓ **entro 90 giorni dalla fine dell'esercizio** l'incaricato della Funzione Reclami deve predisporre un'apposita relazione che illustri la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, la relazione dovrà descrivere le carenze riscontrate e le proposte per la rimozione.

### RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il reclamante rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo potrà:

- ✓ **presentare reclamo presso l'IVASS.**  
Verlingue S.p.A. ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento deve predisporre e trasmettere all'IVASS, nei termini indicati da quest'ultima, una relazione dettagliata volta a fornire in modo completo e tempestivo chiarimenti del caso.
- ✓ **ricorrere a forme stragiudiziali delle controversie** (quali la mediazione; la negoziazione assistita; l'arbitrato; la conciliazione paritetica)
- ✓ Verlingue S.p.A. deve informare il cliente/reclamante delle varie opzioni; tale informativa dovrà essere contenuta:
  - ✓ nell'informativa precontrattuale consegnata al cliente
  - ✓ sul sito internet [www.verlingue.it](http://www.verlingue.it)
  - ✓ in caso di reclamo nel documento di risposta inviato al reclamante.

### FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI

Verlingue S.p.A. prevede piani di formazione costante e adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività.

### ORGANIGRAMMA INTERNO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI



## 9. MODULO PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

### AVVERTENZA

LA COMPILAZIONE DEL MODULO È CONSIGLIATA PER CONSENTIRE UN RAPIDO AVVIO DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEL SUO RECLAMO.

IL PRESENTE MODULO È UNA GUIDA PER LA MIGLIORE FORMULAZIONE DI RECLAMI VERSO IL BROKER

IL MODULO DEVE ESSERE INVIATO A

**VERLINGUE S.p.A. – RECLAMI**

CON UNA DELLE SEGUENTI MODALITÀ:

- Raccomandata A/R oppure
- tramite PEC.

**Per i recapiti si veda quanto riportato nell'avviso al pubblico.**

\*\*\*\*\*

### DATI DEL RECLAMANTE:

Cognome e Nome	
Ragione Sociale	
Nato a /il	
Codice Fiscale/P.IVA	
Residenza/Sede Legale	
Città e CAP	
Indirizzo mail	
PEC	
Recapiti Telefonici Tel/Fax	
Propone il reclamo in qualità di	<input type="checkbox"/> Contraente <input type="checkbox"/> Assicurato <input type="checkbox"/> Danneggiato <input type="checkbox"/> Beneficiario

**DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO** (se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti):

Denominazione	
Indirizzo	
PEC	
Recapiti Telefonici Tel/Fax	



## DICHIARAZIONE E ALLEGATI

Il sottoscritto, Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ dichiara che il reclamo/controversia non è stato già sottoposto all'attenzione dell'Autorità di Vigilanza (IVASS) ovvero rimesso all'autorità giudiziaria o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Allegati:

- 1) Fotocopia di documento di identità del reclamante
- 2) Altra documentazione (specificare)

**IMPORTANTE:** Inviare in allegato la sola documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela. Non inviare documentazione medica (come, ad esempio, copie di cartelle cliniche e certificati), foto, documenti di riconoscimento o altri allegati contenenti dati sensibili se non strettamente necessari alla gestione de reclamo.

## SOTTOSCRIZIONE DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_

DATA

\_\_\_\_\_

Firma di chi propone il reclamo

### Trattamento dei dati

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento")

**Titolare del trattamento:** VERLINGUE S.p.A., nella persona del Legale rappresentante, con sede in Viale A. Olivetti, 36 - 38122 Trento (TN) PEC: [verlinguespa@pec.it](mailto:verlinguespa@pec.it).

**Responsabile della protezione dei dati:** designato da VERLINGUE S.p.A., ai sensi dell'art. 37 del Regolamento: Avv. Alberto Bronzin (Data Protection Officer – "DPO") e-mail: [dpo@verlingue.it](mailto:dpo@verlingue.it).

**Finalità:** i dati e le informazioni raccolti da VERLINGUE S.p.A. attraverso il presente modulo di reclamo, saranno dalla stessa trattati con modalità prevalentemente informatiche e telematiche.

Il trattamento avverrà esclusivamente da soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, ai sensi di legge, con l'impiego di misure adeguate a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso agli stessi da parte di terzi non autorizzati e per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per i quali i dati e le informazioni sono stati raccolti.

Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

**Diritti degli interessati:** gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del GDPR). Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante quale autorità di controllo secondo le procedure previste.

Firma .....

Divisione Compliance