

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.

Il modulo deve essere inviato con una delle seguenti modalità:

- **PEC:** cuorassicurazioni@pec.it
- **Email:** reclami@cuorassicurazioni.it
- **Raccomandata A/R:**

Cuora Assicurazioni S.r.l. – Gestione Reclami Via Colorno, 57 – Parma - 43122

1 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	☐ Contraente ☐ Assicurato ☐ Danneggiato ☐ 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	
Propone il reclamo in qualità di	☐ Diretto interessato ☐ Legale ☐ Consulente ☐ Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi ☐ Altro soggetto

2 DESTINATARIO DEL RECLAMO

	Comportamenti propri dell'intermediario
	Comportamenti dei dipendenti dell'intermediario Indicare il nominativo della persona
	Comportamenti dei collaboratori dell'intermediario Indicare il nominativo della persona

OGGETTO DEL RECLAMO

	Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
	Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione

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.

3 DICHIARAZIONE E ALLEGATI

SOTTOSCRIZIONE DEL RECLAMO

Data

Firma di chi propone il reclamo.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO ASSICURATIVO DEI DATI PERSONALI Informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018

1. Finalità del trattamento dati:

I dati personali vengono trattati nell'ambito della normale attività di **CUORA ASSICURAZIONI SRL** secondo le seguenti finalità:

- a) Dirette in maniera esclusiva all'espletamento dell'attività di Agenzia di sottoscrizione.
- b) connesse agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate e da organi di vigilanza e controllo
- c) funzionali allo sviluppo dell'attività di **CUORA ASSICURAZIONI SRL** per le quali l'interessato ha facoltà di manifestare o meno il consenso:
 - c.1) Inviare delle informazioni o materiale pubblicitario riguardanti prodotti o servizi offerti da **CUORA ASSICURAZIONI SRL**;
 - c.2) Inviare ai propri intermediari circolari tecniche informative di vario genere;
 - c.3) Verificare il livello di soddisfazione della clientela sui prodotti ed i servizi offerti da **CUORA ASSICURAZIONI SRL** anche attraverso società di ricerche di mercato.

2. Dati sensibili:

Precisiamo che di norma non si richiede agli interessati l'indicazione di dati definiti come sensibili dall'art. 4 del Codice della Privacy.

Può accadere tuttavia che in relazione a specifiche operazioni o prodotti richiesti dall'intermediario **CUORA ASSICURAZIONI SRL** possa richiedere alcuni dati "sensibili".

Per il trattamento di tali dati la legge richiede una specifica approvazione che si trova nella dichiarazione di consenso che segue.

3. Modalità del trattamento

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679.

I dati verranno trattati principalmente con strumenti manuali, elettronici, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate e verranno memorizzati sia su supporti informatici sia su supporti cartacei sia su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure minime di sicurezza ai sensi del Disciplina Tecnica in materia di misure minime di sicurezza, Allegato B del Codice della Privacy

Categorie particolari di dati personali: Ai sensi degli articoli 9 e 10 del Regolamento UE n. 2016/679, Lei potrebbe conferire, dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali" e cioè quei dati che rivelano "l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona". Tali categorie di dati potranno essere trattate solo previo Suo libero ed esplicito consenso, manifestato in forma scritta in calce alla presente informativa.

Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione:

Non adottiamo alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

4. Conferimento dei dati

Ferma l'autonomia personale che compete all'interessato, il conferimento dei dati personali, sia comuni sia sensibili, può essere:

- a) obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria (ad esempio per antiriciclaggio, Casellario centrale infortuni, Motorizzazione civile)

CUORA ASSICURAZIONI S.R.L.

Capitale Sociale € 100.000,00 interamente versato - P.IVA 03113220341 - REA : PR 364115 - Codice fiscale e numero di iscrizione: 03113220341 - Sede legale: Parma - Via Colorno, 57 CAP 43122 - PEC: cuorassicurazioni@pec.it - Società sottoposta al controllo dell'IVASS - Via del Quirinale, 21 Roma 00187 RUI n. A000779881

- b) strettamente necessario alla conclusione di nuovi rapporti o alla gestione ed esecuzione dei rapporti giuridici in essere o alla gestione e liquidazione dei sinistri
c) facoltativo ai fini dello svolgimento di cui al punto 1. let. c)

5. Conseguenza del rifiuto dei dati

In caso di mancato inserimento di uno o più dati obbligatori richiesti ai punti 4. a) e b) l'interessato non potrà godere del servizio richiesto.

Non comporta alcuna conseguenza sui rapporti giuridici in essere ovvero in corso di costituzione nel caso di cui al punto 4.

c), ma preclude la possibilità di svolgere le attività indicate al punto 1. c)

6. Soggetti a cui potranno essere comunicati i dati personali

I dati personali relativi al trattamento in questione possono essere comunicati:

- a) per le finalità di cui al punto 1. a) e b) ad altri soggetti del settore assicurativo quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; intermediari di assicurazione ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazioni (ad esempio banche e SIM); società che effettuano l'acquisizione, la registrazione e il trattamento di dati contenuti in documenti o supporti forniti a **CUORA ASSICURAZIONI SRL**; società di stime patrimoniale, etc; legali, periti e autofficine; società di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione e il pagamento dei sinistri; società di servizi tra cui quelle per l'informatica per consentire l'esecuzione di operazione e/o servizi richiesti dal Cliente (ad esempio, servizi di trasferimento dati), per le procedure di archiviazione, per la stampa della corrispondenza e per la gestione della posta in arrivo e in partenza; organismi associativi (ANIA) e consorzi propri del settore assicurativo; IVASS e Ministeri, CONSAP, UCI, Commissione di vigilanza sui fondi pensione, ed in genere banche dati nei confronti delle quali la comunicazione dati è obbligatoria (ad esempio, Ufficio Italiano Cambi, Casellario centrali Infortuni, Motorizzazione civile e dei trasporti in concessione); società preposte al controllo delle frodi, al recupero crediti e la rilevazione di rischi creditizi e di insolvenza; a Pubbliche Amministrazioni, ai sensi di legge; a società preposte alla certificazione di qualità.
- b) b) per le finalità di cui al punto 1. a), b) e c) a società del gruppo di appartenenza, ove in futuro dovesse ricorrere il caso (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);

Senza il consenso dell'interessato può essere inficiata la qualità del servizio offerto all'intermediario e di conseguenza del prodotto offerto

7. Diffusione dei dati

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

8. Trasferimenti dei dati all'estero

Per le medesime finalità di cui al punto 1) i dati personali possono essere trasferiti fuori dal territorio nazionale

9. Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), l'interessato ha il diritto di:

- 1. Ottenere la conferma** che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati stessi e alle seguenti informazioni:
 - le finalità del trattamento;
 - le categorie di dati personali trattati;
 - i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se situati in paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - ove possibile, il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 - il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 - qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.
- 2. Ottenere la rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha inoltre il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.
- 3. Ottenere la cancellazione** dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo ("diritto all'oblio") nei casi previsti dall'articolo 17 del GDPR, tra cui, ad esempio, quando i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti o l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento.
- 4. Ottenere la limitazione del trattamento** nei casi previsti dall'articolo 18 del GDPR, ad esempio quando l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati.
- 5. Ricevere i dati personali** che lo riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti (diritto alla portabilità dei dati), nei casi previsti dall'articolo 20 del GDPR.
- 6. Opporsi in qualsiasi momento al trattamento** dei dati personali che lo riguardano, compresa la profilazione, per motivi connessi alla sua situazione particolare. In tal caso, Cuora Assicurazioni S.r.l. si asterrà dal trattare ulteriormente i dati personali, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
- 7. Opporsi al trattamento** dei dati personali per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing.
- 8. Non essere sottoposto a una decisione basata unicamente su un trattamento automatizzato**, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona, salvo nei casi espressamente previsti dal GDPR.
- 9. Revocare in qualsiasi momento il consenso** prestato al trattamento dei dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

10. **Proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali**, qualora ritenga che il trattamento dei dati personali che lo riguarda violi il Regolamento.

10. Titolare del trattamento

E' la società **CUORA ASSICURAZIONI SRL** nella persona del suo legale rappresentante e ciascuna delle società controllate o controllanti che effettuano il trattamento in via automatica con diretta responsabilità.

Cuora Assicurazioni S.r.l. non ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) in quanto non rientra nei casi previsti dall'art. 37 del GDPR.

11. Modalità di esercizio dei diritti

Per esercitare i diritti sopra elencati, l'interessato potrà inviare una richiesta scritta al Titolare del trattamento ai seguenti recapiti:

CUORA ASSICURAZIONI SRL

Via Colorno, 57 – Parma (PR) 43122

www.cuorassicurazioni.it

e-mail: cuorassicurazioni@pec.it