



# modulo reclami

Compili il seguente modulo per comunicarci il suo reclamo. Le faremo sapere se possiamo aiutarla. In caso di dubbi su qualunque cosa, inclusi quelli relativi a come compilare questo modulo, ci contattati al numero 0800 032 8000.

Può inviarcì il modulo compilato via email a [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) o spedirlo in copia cartacea al seguente indirizzo: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR.

## anagrafica

prima di tutto, ci comunichi le sue informazioni personali

... e quelle di chiunque stia sporgendo il reclamo insieme a lei, come il contraente di un'assicurazione o di un conto congiunti.

nome		titolo	
cognome			
data di nascita (gg/mm/aaaa)			
indirizzo (per l'invio della risposta)			
codice postale			

nome		titolo	
cognome			
data di nascita (gg/mm/aaaa)			
indirizzo (per l'invio della risposta)			
codice postale			

telefono 1									
telefono 2									
email									

telefono 1									
telefono 2									
email									

Come vorrebbe essere contattato?

telefono  email  lettera

Nel caso avessimo bisogno di inviarle dei documenti, come preferisce riceverli?

email  lettera

Ha già usato il nostro servizio in passato?  
(Così da poter unire i registri)

sì  no

Ha bisogno di ricevere le risposte in un formato particolare, per esempio scritto in Braille, in caratteri grandi, o in una lingua diversa?

--

**se qualcuno sta presentando il reclamo al posto suo (es. un avvocato o un parente) la**

preghiamo di fornirci i loro dati

nome delegato										relazione col reclamante									
indirizzo delegato										telefono delegato 1									
										telefono delegato 2									
email delegato																			
codice postale										riferimento delegato									

**se sta sporgendo reclamo in vece di un'impresa, di un'organizzazione di beneficenza o di una società fiduciaria** completi con le seguenti informazioni

ragione sociale									
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

qual è lo status dell'impresa, dell'organizzazione di beneficenza o della società fiduciaria?

Ltd.       impresa individuale       partenariato

organizzazione di beneficenza       società fiduciaria       Llp.

altro

**se sta sporgendo reclamo in vece di un'impresa**

risponda a tutte le domande - potrebbe doverci fornire prova delle risposte.

numero di impiegati totale sotto contratto full-time										se partenariato, il numero di partner									
fatturato annuo										stato patrimoniale									
£										£									

l'impresa è collegata a o in partenariato con un'altra azienda?      sì       no

se sì, dovrà fornirci ulteriori informazioni in proposito, per permetterci di elaborare il reclamo

**se sta sporgendo reclamo in vece di un'organizzazione di beneficenza o di una società fiduciaria** risponda alle domande pertinenti

fatturato annuo (se sta sporgendo reclamo in vece di un'organizzazione di beneficenza)										patrimoniale netto (se sta sporgendo reclamo in vece di una società fiduciaria)									
£										£									

## l'impresa contro cui sta sporgendo reclamo

contro quale impresa sta sporgendo reclamo?

ragione sociale

indirizzo impresa

incluso codice postale

## cos'è successo finora?

Ha già sporto reclamo all'impresa?

sì  no

Se sì, quando sporto reclamo all'impresa? (gg/mm/aaaa)

Prima che ci sia possibile esaminare il reclamo, l'impresa ha fino a otto settimane dalla data di invio per inviarle una risposta scritta definitiva.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ha ricevuto la risposta dall'impresa contro cui sta sporgendo reclamo?

sì  no

Si sono svolti (o sono programmati) procedimenti giudiziari legati al suo reclamo?

Se sì, alleggi una copia di tutti i documenti pertinenti

sì  no

Quando ha ricevuto il consiglio o il servizio, o ha effettuato la richiesta o la transazione per cui sta sporgendo reclamo?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## il suo reclamo

ci parli del prodotto o del servizio contro cui desidera sporgere reclamo

È in possesso di un codice di riferimento (anche di reclamo) legato a questo prodotto o servizio?

--

**ci racconti del suo reclamo: cosa è successo?**

**che tipo di danno vi ha causato: finanziario, o altro?**

**che tipo di aggiustamenti vorrebbe ricevere dall'impresa?**

se necessario, continui a scrivere su di un

Se il vostro reclamo è relativo alla vendita di un'assicurazione di protezione di pagamento (Ppi) o di un conto corrente col pacchetto completo, dovrà riempire un questionario a parte. Potrebbe averlo già fatto, nel caso in cui abbia sporto denuncia direttamente all'impresa che ritiene responsabile. Se no, può scaricare il questionario dal nostro sito, o richiederne una copia via telefono al numero 0800 032 8000.

# dichiarazione

per finire, leggi questa

- Desidero che il Financial Ombudsman Service si occupi di esaminare il mio reclamo.
- A quanto mi consta, tutte le informazioni qui riportate sono corrette.
- Ho compreso che, per trovare una soluzione al mio problema, il servizio dovrà usare e conservare le mie informazioni personali, come quelle di contatto o legate al mio reclamo, inclusi dati sensibili.
- Ho compreso che potrebbe essere necessario ottenere i miei dati personali dall'impresa contro cui ho sporto reclamo, e che alcune informazioni potrebbero essere condivise con parti terze - per esempio, con altre imprese coinvolte nel reclamo.
- Ho compreso che l'ombudsman, o difensore civico, ha il dovere di pubblicare la propria decisione finale sul sito (previa rimozione dei dettagli relativi al reclamo); ma anche che la maggior parte dei problemi possono essere risolti senza che debba essere interpellato.

## cosa succede poi?

Ci dia conferma che lei:

- **accetta la dichiarazione di cui sopra. Non possiamo procedere con il suo reclamo se non accetta.** si  no
- acconsente a essere contattato/a telefonicamente, sapendo che le nostre telefonate vengono solitamente registrate. Altrimenti, dovremo poterla contattare elettronicamente o via lettera. Questo potrebbe però comportare tempi più lunghi di elaborazione del suo reclamo. si  no
- acconsente a essere contattato/a per fornirci feedback sul nostro servizio. Disporre dell'opinione delle persone sul nostro servizio è fondamentale al suo miglioramento. Fornire feedback è del tutto opzionale. si  no

Può revocare il consenso dato a qualunque dei punti qui sopra in qualunque momento.

\_\_\_\_\_           \_\_\_\_\_           \_\_\_\_\_  
firma data (gg/mm/aaaa) firma data (gg/mm/aaaa)

se sta sporgendo reclamo in vece di un'impresa, di un'organizzazione di beneficenza o di una società fiduciaria, ci fornisca il nome della sua posizione

Per i reclami che riguardano assicurazioni o conti congiunti, è necessario che entrambe le persone coinvolte firmino. I dati potrebbero essere reciprocamente comunicati tra i due firmatari. È richiesta la sua firma anche quando il reclamo è presentato in sua vece, così da mostrare che ha dato la sua autorizzazione. Se lei o la persona che sta sporgendo denuncia insieme a lei non desiderate essere ricontattati per telefono o per fornire feedback, informi il responsabile del suo caso.

invii all'indirizzo ...  
Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR

0300 123 9 123 oppure 0800 032 8000  
Telefonate registrate a fini di formazione e di monitoraggio [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)



## chi siamo

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower, London, E14 9SR  
[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)  
0300 123 9 123 oppure 0800 032 8000  
**perché trattiamo i suoi dati personali**

I dati personali sono informazioni che la riguardano, come per esempio il suo nome, la sua data di nascita, i suoi dettagli finanziari, o le sue conversazioni telefoniche intrattenute con noi. Tramite il suo consenso, ci occupiamo di trattare (ovvero di raccogliere, trascrivere, condividere) le sue informazioni personali per facilitare il processo di risoluzione del suo reclamo; queste includono anche informazioni speciali (se rilevanti al caso), come quelle sul suo stato di salute. Previo consenso, potremmo contattarla per ricevere feedback che ci aiuti a migliorare il nostro servizio. Potremmo anche utilizzare le informazioni sul suo caso per individuare un problema di più ampia portata, o una tendenza nei reclami che riceviamo; nonché per revisionare e migliorare l'efficacia del nostro servizio. Per esempio, potrebbe capitare che reclami simili vengano esaminati insieme per vedere se la vendita di un prodotto è stata di carattere doloso su larga scala, e cosa potrebbe aver causato simili circostanze. Svolgeremo attività di questo tipo solo in presenza di un interesse legittimo.

## con chi condividiamo i suoi dati personali

Potremmo dover condividere o controllare i suoi dati con l'impresa contro cui ha sporto reclamo, e in alcuni casi anche con terzi - per esempio, un'altra impresa o un altro individuo coinvolti nel reclamo (es. un mediatore, un sottoscrittore, un prestatore o un altro querelante) o anche con un'agenzia di credito di riferimento. Per quanto possibile, cerchiamo di tenere le sue informazioni all'interno dell'area economica europea. Nel caso questo non fosse possibile, prendiamo tutte le dovute precauzioni per proteggere le sue informazioni. Se vuole presentare un reclamo contro un servizio che le abbiamo fornito noi, e se non dovessimo essere in grado di risolvere il problema, può chiedere l'intervento di un valutatore indipendente. Comunicheremo loro tutti i dettagli relativi al reclamo così che possano esaminare il caso e rispondere al vostro reclamo.

## quanto a lungo conserviamo i suoi dati personali

Li conserviamo soltanto per il tempo necessario. Questo include:

- Conserveremo il suo dossier per 6 anni dalla chiusura del caso (o per 3 anni se non abbiamo proceduto con l'indagine completa).
  - La decisione dell'ombudsman è conservata in via definitiva.
- Se ha richiesto a un valutatore indipendente di esaminare un reclamo sporto contro il nostro servizio, il valutatore conserverà il dossier per 6 anni (o per 3 anni nel caso di reclami non di competenza del suddetto valutatore).

## i suoi diritti

Ha il diritto di revocare il suo consenso al trattamento dei dati personali in qualunque momento. Può anche richiedere che vengano eliminati, che non vengano impiegati, o che il loro uso sia soggetto a restrizioni.

Questo potrebbe impedirci di elaborare il suo reclamo. Può anche capitare che ci sia necessario conservare le sue informazioni personali, per esempio per evitare di creare duplicati del suo reclamo, o per attenerci alla legge.

Ha il diritto di richiedere che qualunque informazione personale che ci ha fornito venga comunicata tramite mezzi di facile utilizzo a un'altra organizzazione. Può anche richiedere una copia delle sue informazioni personali per correggerle.

## cosa fare se non si è soddisfatti del modo in cui abbiamo trattato i suoi dati personali

Prima di tutto, comunichi la questione alla persona che si sta occupando del suo reclamo (o al suo manager) così che possano prenderne visione. Può anche contattare il nostro responsabile protezione dati a:

[data.protection@financial-ombudsman.org.uk](mailto:data.protection@financial-ombudsman.org.uk).

Nel caso la nostra risposta non la soddisfi, può contattare l'ufficio del Commissario per l'informazione a: [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk), [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk) oppure 01625 545 745.