IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

Convenzione tra IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni - e U.C.I. – Ufficio Centrale Italiano - sulle modalità di trattazione dei reclami pervenuti all'IVASS in merito all'attività di U.C.I..

L'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni (di seguito IVASS) e l'U.C.I. - Ufficio Centrale Italiano (di seguito U.C.I.)

VISTO il D. Lgs. 7 settembre 2005 n. 209 (Codice delle Assicurazioni Private) ed in particolare:

- l'art. 3 sulla vigilanza sull'attività assicurativa e riassicurativa;
- l'art. 5 sulle funzioni di vigilanza dell'IVASS;
- l'art. 6 sui destinatari della vigilanza dell'IVASS;
- l'art. 7 sulla presentazione dei reclami all'IVASS da parte delle persone fisiche e giuridiche nonché delle associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori;
- l'art. 125 sulle modalità di assolvimento dell'obbligo di assicurazione per i veicoli e i natanti immatricolati o registrati in Stati esteri e sulla gestione dei relativi sinistri;
- l'art. 126 sulle competenze dell'U.C.I.;
- l'art. 146 sul diritto di accesso agli atti a conclusione dei procedimenti di valutazione, constatazione e liquidazione dei danni in materia di r.c. auto;
- gli artt. 310, 311 *bis*, 311 *tris*, 311 *quater,* 311 *quinquies* sulle sanzioni amministrative pecuniarie per violazioni non riguardanti la distribuzione assicurativa;

VISTO il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione;

VISTO il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico n. 191 del 29 ottobre 2008 sulle modalità di accesso agli atti dei sinistri in materia di r.c. auto;

CONSIDERATO che l'U.C.I. svolge le funzioni di *Bureau* per l'Italia nell'ambito del Sistema della Carta Verde, governato dal Consiglio dei *Bureaux*, istituito in Europa dal Sottocomitato dei Trasporti su strada della Commissione per l'Europa dell'ONU e in tale ruolo provvede alla liquidazione dei danni causati in Italia da veicoli immatricolati o registrati in Stati esteri;

CONSIDERATO che l'U.C.I. non è un soggetto vigilato da IVASS, se non per il rispetto dei termini di cui agli artt. 125 (risarcimento danni) e 146 (accesso agli atti) del CAP;

CONSIDERATO che l'U.C.I. per l'istruttoria e la gestione dei sinistri si avvale in via principale delle società corrispondenti nominate dalle imprese estere tenute al risarcimento dei danni e approvate dall'U.C.I. stesso;

CONSIDERATO che l'U.C.I. ha il controllo sulle società corrispondenti, ai sensi dell'art. 4 delle *Internal Regulation* del Consiglio dei Bureaux (CoB);

CONSIDERATO che le sanzioni comminate da IVASS all'U.C.I. vengono materialmente pagate, sulla base delle convenzioni stipulate, dalle società corrispondenti delle imprese estere;

CONSIDERATO che è intenzione dei due Enti rendere maggiormente efficiente il processo di gestione dei reclami trasmessi all'IVASS e legati all'attività dell'U.C.I.;

concordano quanto segue:

Art. 1

(Oggetto)

1. La presente convenzione ha l'obiettivo di disciplinare la procedura di gestione dei reclami pervenuti all'IVASS nei confronti di U.C.I. per la presunta violazione dell'art. 125 del D.Lgs. 7 settembre 2005 n. 209, in merito alle tempistiche della formulazione dell'offerta di risarcimento a favore dei danneggiati o dell'indicazione dei motivi per i quali non si ritiene di formulare un'offerta e, per la presunta violazione dell'art. 146 del D. Lgs. 7 settembre 2005 n. 209, in materia di accesso agli atti del fascicolo di sinistro.

Art. 2

(Competenze)

1. L'U.C.I. gestisce direttamente i reclami pervenuti all'IVASS, rimanendo all'IVASS la cognizione dei profili sanzionatori e delle pratiche che ritenga di avocare a sé ai sensi dell'art. 4.

Art. 3

(Procedura di gestione dei reclami)

1. I reclami nei confronti di U.C.I. inviati sia all'U.C.I che all'IVASS vengono trattati direttamente da U.C.I. senza necessità di un intervento da parte di IVASS.
2. Per i reclami inviati solo all'IVASS, entro trenta giorni dal loro ricevimento, IVASS li trasmette all'U.C.I., con lettera indirizzata anche all'esponente nella quale si comunica che il reclamo è trattato direttamente dall'Ufficio Centrale Italiano;
3. U.C.I. gestisce il reclamo inviando un'esaustiva risposta all'esponente, nel termine di 45 giorni, in merito ad ogni specifico oggetto della lamentela;
4. U.C.I. gestisce anche le eventuali ulteriori segnalazioni provenienti dal reclamante, inviando un riscontro nel temine di 45 giorni dal ricevimento;
5. U.C.I. trasmette all'IVASS, per ogni reclamo gestito, un file *txt* riportante i dati relativi alle tempistiche di trattazione del sinistro oggetto del reclamo, entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso, ai fini dell'accertamento dei profili sanzionatori.

Art. 4

(Avocazione della gestione dei reclami)

1. L'IVASS, qualora lo ritenga opportuno in relazione alla problematica segnalata, può decidere di gestire direttamente il reclamo ricevuto; in tali casi l'IVASS, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo, chiederà all'U.C.I. di fornire chiarimenti sull'oggetto della segnalazione o di effettuare particolari approfondimenti sulla problematica segnalata. L'U.C.I. dovrà fornire un riscontro all'IVASS e al reclamante nel termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta.
2. L'IVASS può decidere di avocare a sè la gestione di un reclamo anche dopo la trasmissione a U.C.I., qualora emergano, anche successivamente, problematiche di carattere generale o di particolare impatto per i consumatori.

Art. 5

(Relazione semestrale)

1. L'U.C.I. riporta tutti i reclami ricevuti e inviati anche all'IVASS e quelli trasmessi dall'IVASS per la relativa trattazione in un archivio gestito in forma elettronica.
2. Alla fine di ciascun semestre, i dati sui reclami sono riportati nel prospetto statistico di cui all'allegato 2 del Regolamento n. 24 del 2008. Con riferimento all'anno solare, i prospetti relativi al secondo semestre comprendono anche i dati del semestre precedente. I reclami che al termine del secondo semestre risultano ancora in istruttoria sono riportati nel prospetto di cui all'allegato 3 del Regolamento n. 24 del 2008.
3. I prospetti di cui al comma 2 sono inviati a IVASS unitamente ad una relazione, nella quale vengono illustrate le problematiche particolarmente frequenti e eventuali criticità in merito all'operatività delle imprese estere tenute al risarcimento dei danni o alle società corrispondenti, indicando le relative azioni intraprese.
4. I prospetti e la relazione di cui ai commi 2 e 3 sono trasmessi all'IVASS entro 60 giorni dalla data di scadenza del relativo semestre, all'indirizzo pec: relazioni.reclami@pec.ivass.it

Art. 6

(Conservazione dei documenti)

1. L' U.C.I. conserva evidenza documentale dei reclami e della relativa trattazione per il periodo di cinque anni dalla data del loro ricevimento.

Art. 7

(Durata della convenzione e procedura di modifica)

1. La presente convenzione ha durata triennale, con tacito rinnovo alla scadenza, salvo diverso nuovo accordo o disdetta, da comunicarsi dalla parte interessata entro 60 giorni dal termine di scadenza..
2. L'IVASS e l'U.C.I. possono, di comune accordo e in qualsiasi momento, modificare ed integrare la presente convenzione quando lo reputino necessario per un più efficace

gestione dei reclami o nel caso in cui, in considerazione dell'evoluzione delle attività istituzionali, emerga l'esigenza di modificare le presenti procedure.

Art. 8

(Entrata in vigore)

1. La presente convenzione entra in vigore l'11 marzo 2019.

Roma, 6/3/2019

Per IVASS

Il Consigliere Alberto Corinti

Per U.C.I.

UFFICIO CENTRALE ITALIANO
IL PRESIDENTE
(Dr. Stefano Scavo)