

COMUNICATO STAMPA DEL 2 APRILE 2014

L'IVASS ha posto in pubblica consultazione sul proprio sito internet (www.ivass.it) uno schema di provvedimento di modifica del Regolamento ISVAP n. 24/2008 in materia di gestione dei reclami, finalizzato ad allineare le norme regolamentari alle Linee Guida EIOPA.

Le principali modifiche riguardano:

- **l'estensione** dell'ambito di applicazione del Regolamento alle imprese di assicurazione UE che operano in Italia in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi, al fine di garantire pari *standard* di tutela ai cittadini che si rapportano con imprese straniere piuttosto che italiane;
- **la richiesta** ai consigli di amministrazione delle imprese di formalizzare una *policy* di gestione dei reclami ispirata all'equo trattamento degli assicurati e tesa a garantirne la corretta e tempestiva gestione;
- **la valorizzazione** dell'uso del reclamo quale strumento utile a comprendere le cause che sono alla radice di reclami ricorrenti anche al fine di valutare che esse non intervengano su prodotti o processi nevralgici. In presenza di criticità, viene richiesta all'organo amministrativo l'adozione di adeguate misure correttive;
- **il miglioramento** del rapporto tra imprese e reclamanti attraverso l'uso di una terminologia semplice e chiara nelle risposte al reclamo e l'indicazione della possibilità per il cittadino di rivolgersi, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, all'IVASS o a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, come ad esempio la "conciliazione paritetica" per i sinistri r.c.auto, frutto di un accordo ANIA - Associazioni dei consumatori.

Grazie al miglioramento conseguito da IVASS nei processi di gestione dei reclami è stata apportata una significativa riduzione di alcuni termini di tali processi in chiave di maggiore efficienza a beneficio del consumatore:

ATTIVITA' IVASS	TERMINE VIGENTE	NUOVO TERMINE
Comunicazione al reclamante di avvio della trattazione del reclamo	90 giorni	45 giorni
Richiesta al reclamante di dati mancanti o di informazioni integrative	90 giorni	45 giorni
Comunicazione al reclamante dell'esito finale	120 giorni	90 giorni

Nel 2013 i consumatori hanno inviato all'IVASS **26.634** reclami nei confronti delle imprese di assicurazione, di cui il 66% relativi al ramo r.c. auto, mentre le imprese ne hanno ricevuti **106.000**.

Eventuali osservazioni, che saranno oggetto di attento esame da parte dell'IVASS, potranno essere inviate entro il 30 aprile 2014 all'indirizzo modificheregolamento24@ivass.it