

# CIRCOLARE N. 318 del 16 Gennaio 1998

OGGETTO: Richieste di informazioni e di documentazione formulate dall'ISVAP  
Divisione r.c.a., reclami e tutela del consumatore - Esigenza di  
risposte tempestive ed esaurienti.

## A) Risposte da fornire agli esponenti

Lo scrivente Istituto, già da tempo, nell'effettuare gli interventi presso le imprese di assicurazione per ottenere chiarimenti e/o notizie in merito ai reclami che gli assicurati o i danneggiati inviano all'Organo di Vigilanza, invita le società assicuratrici a trasmettere risposta anche all'esponente.

Si osserva che tale esortazione trae origine, spesso, da una precedente carenza della società poiché, nella maggior parte dei casi, il reclamante prima di interessare l'ISVAP si è già rivolto alla società stessa senza ottenere risposta adeguata.

L'Istituto nel fornire comunicazione all'interessato non può che farlo in tempi certamente più lunghi di quelli che si potrebbero registrare nel caso di risposta diretta all'esponente.

Si ribadisce pertanto l'esigenza che tutte le imprese di assicurazione, oltre a fornire risposta all'ISVAP, diano anche tempestiva ed esauriente informativa all'esponente.

Ciò consentirà una gestione più sollecita dei reclami con evidente acquisto di immagine del settore e maggiore soddisfazione dell'utenza.

Copia della risposta diretta all'esponente dovrà essere inviata allo scrivente Istituto per le valutazioni di competenza.

## B) Richiesta di notizie e di documentazione relative a reclami che lamentano la violazione del disposto degli artt. 2 e 3 L. 39/77.

Nell'esame delle risposte fornite all'ISVAP dalle imprese relative ad esposti concernenti la lamentata violazione della normativa r.c.a., questo Istituto ha constatato che, in molti casi, le imprese si limitano a comunicare notizie sullo stato della pratica (definizione del sinistro, cause che ostano alla definizione dello stesso, comunicazione del rilascio dell'attestato di rischio, ecc.), senza fornire tutte le altre informazioni richieste dall'Istituto al fine di accertare l'effettiva sussistenza delle violazioni di legge. Ciò costringe lo scrivente a interessare nuovamente e, in alcuni casi più volte, le società per ottenere risposte esaustive e documentate.

Si invitano pertanto le imprese a rispondere compiutamente a tutti i quesiti essenziali rivolti dall'ISVAP (in particolare e soprattutto: se la richiesta di risarcimento è conforme all'art. 3; quando la richiesta è pervenuta in società; se e quando è stata formulata offerta di risarcimento; quando è pervenuto l'atto di quietanza e transazione sottoscritto dall'avente diritto e quando il sinistro è stato pagato; quando è stato rilasciato l'attestato di rischio ecc....).

Il reiterato atteggiamento delle società che dovessero persistere nell'inviare risposte non esaustive potrà essere valutato quale volontà della società di non fornire congrua risposta con la conseguente eventuale applicazione delle sanzioni di legge.

## C) Tempi di invio delle risposte

Questo Istituto ha altresì osservato che i tempi di risposta di molte società agli interventi della Divisione r.c.a., reclami e tutela del consumatore sono sovente troppo lunghi, così da costringerla ad inviare un nuovo intervento di sollecito alla prima richiesta ISVAP rimasta inevasa.

Nei soli mesi di novembre e dicembre 1997 gli interventi di sollecito sono stati circa 1.100.

Si ricorda che il mancato riscontro agli interventi dell'Istituto costituisce violazione dell'art. 5 L. 576/82, così come modificato dall'art. 3 L. 20/90, e comporta sanzioni per gli amministratori delle società inadempienti.

A tale riguardo si comunica che dopo il primo intervento, senza risposta da parte delle società, l'ISVAP provvederà a sollecitare ciascuna pratica una sola volta. Qualora l'impresa non fornisca risposta entro 20 giorni dalla ricezione di detto sollecito, l'Istituto non mancherà di adottare i provvedimenti sanzionatori pecuniari nei confronti delle società inadempienti.

Tutte le imprese di assicurazione sono invitate ad attenersi alle direttive impartite con la presente circolare.