

REGOLAMENTO CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP DI CUI ALL'ARTICOLO 7 DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 – CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE E LA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.**Esiti della pubblica consultazione****Roma, 19 maggio 2008**

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa allo schema di Regolamento concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP di cui all'articolo 7 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle assicurazioni private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

Sul documento sono pervenute osservazioni da parte di n. 9 soggetti:

- [AIIA \(Associazione Italiana Internal Auditors\)](#);
- [Altroconsumo \(Associazione Indipendente di Consumatori\)](#);
- [ANIA \(Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici\)](#);
- [Impegno Civile, Patto delle professioni per la tutela dei consumatori](#);
- [Cardif Assicurazioni S.p.A.](#);
- [Centrovita Assicurazioni S.p.A.](#);
- [CBA Vita S.p.A.](#);
- [Europ Assistance Italia S.p.A.](#);
- [Sig. Leonardo Felician.](#)

I contributi ricevuti, visionabili cliccando sul nome di ciascun soggetto, sono riassunti nel seguito, riportando, per ciascuno di essi, le valutazioni e le conseguenti determinazioni dell'Autorità.

Contestualmente viene pubblicato il testo definitivo del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008, integrato con le modifiche conseguenti alle osservazioni formulate, laddove condivise.

OSSERVAZIONI A CARATTERE GENERALE

ANIA e AIIA pongono, con riguardo ai reclami relativi a prodotti finanziari assicurativi (prodotti di ramo III e V), la problematica del coordinamento tra la disciplina recata dalla regolamentazione congiunta Consob-Banca d'Italia e le norme dettate dall'ISVAP.

In particolare, AIIA chiede di identificare in modo più puntuale i reclami rientranti nella competenza dell'ISVAP e quelli esclusi dal campo di applicazione del Regolamento in quanto di competenza della CONSOB o della COVIP. Ciò, anche al fine di chiarire se sussista la necessità di provvedere ad un doppio censimento.

ANIA chiede, inoltre, di chiarire quale sia la disciplina applicabile ai reclami riguardanti i suddetti prodotti presentati alla clientela attraverso la rete agenziale, considerato che gli agenti di assicurazione continuano ad essere sottoposti alle regole di comportamento previste dall'ISVAP nel Regolamento n. 5 del 16 ottobre 2006.

L'art. 25-bis del TUF ha attribuito alla CONSOB, in relazione ai prodotti finanziari assicurativi, poteri di vigilanza regolamentare sui soggetti abilitati e sulle imprese di assicurazione in materia, tra l'altro, di trattazione dei reclami. In attuazione di tali previsioni la CONSOB, nel libro VI del Regolamento n. 16190, che reca norme in tema di distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche e da imprese di assicurazione, per quanto concerne la trattazione dei reclami ha previsto che i soggetti abilitati (art. 85) e le imprese di assicurazione nella vendita diretta (art. 87) devono osservare le disposizioni dettate dal regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia. Tale Regolamento impone l'obbligo di adottare *“procedure idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dai clienti o dai potenziali clienti”* e di comunicare previamente al cliente *“le modalità ed i tempi di trattazione”*.

Il quadro normativo che ne deriva non presenta distonie rispetto alle previsioni del presente Regolamento, essendo entrambe le discipline volte a promuovere l'efficienza e la celerità nella gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

In relazione ai reclami da inserire nel registro, si fa presente preliminarmente che si è ritenuto di procedere ad una diversa disciplina delle procedure di raccolta e tracciatura dei reclami, prevedendo che i dati relativi a ciascun reclamo alimentino un archivio elettronico, mentre nel registro previsto dall'articolo 101 del Codice delle assicurazioni, da tenere secondo le formalità di cui all'articolo 2421, ultimo comma, codice civile, saranno riportati i prospetti statistici e le relative relazioni dell'*internal auditing*.

Ciò premesso, si conferma che, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera b) del Regolamento, l'ambito di applicazione delle disposizioni relative alla gestione dei reclami da parte delle imprese è esteso a tutti i reclami da queste ricevuti, inclusi quelli concernenti i prodotti finanziari assicurativi e il comportamento dei c.d. “soggetti abilitati”, in quanto suscettibili di esporre l'impresa a rischi (legali, reputazionali...) che possono incidere sulla sua stabilità. L'adozione di efficienti procedure di gestione dei reclami, secondo le modalità e i termini previsti dal Regolamento ISVAP, la tenuta dell'archivio elettronico e la reportistica periodica devono necessariamente riguardare l'intera attività dell'impresa, anche al fine di consentire agli organi di governo della società una visione unitaria e complessiva delle eventuali disfunzioni aziendali.

Quanto al riparto di competenze delle Autorità nella gestione dei reclami relativi ai prodotti finanziari assicurativi, si precisa che sono di competenza dell'ISVAP i soli reclami relativi a tali prodotti che abbiano ad oggetto questioni attinenti:

- al contratto (e non anche alla trasparenza dell'informativa);
- al comportamento di agenti, mediatori (e loro collaboratori) e produttori diretti;
- al comportamento delle imprese di assicurazione, al di fuori dei casi di vendita diretta.

ANIA rileva l'opportunità di prevedere l'obbligo di controfirma dei reclami presentati da terzi anche da parte dell'avente diritto, al fine di evitare complicazioni e ritardi connessi alla raccolta dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Non si ritiene che la controfirma del reclamo da parte dell'interessato possa essere configurata come requisito obbligatorio, benché, nei casi specifici in cui per la gestione del reclamo sia necessario il trattamento di dati personali, detta controfirma possa facilitare la sollecita definizione del reclamo stesso.

Europ Assistance Italia chiede chiarimenti in merito alla necessità di censire come reclamo, nell'ambito delle polizze assistenza, le richieste di risarcimento degli assicurati che abbiano subito un danno imputabile a colpa del soccorritore durante le operazioni di soccorso. Viene inoltre chiesto di escludere esplicitamente dalla competenza dell'ISVAP tali tipologie di lamentele in quanto non imputabili alla condotta dell'impresa bensì a quella del soccorritore.

Si ritiene che tali richieste degli assicurati devono essere gestite alla stregua di reclami in quanto attengono ad un rapporto contrattuale comunque instaurato con l'impresa di assicurazione, non rilevando, a tali fini, la circostanza che l'impresa stessa abbia deciso di avvalersi per l'erogazione delle prestazioni di assistenza di una rete esterna di fornitori.

OSSERVAZIONI SU SPECIFICI ARTICOLI

Art. 2 (Definizioni)

ANIA ed AIIA evidenziano la necessità di inserire la definizione di "reclamo" al fine di distinguere le comunicazioni da considerare reclami da quelle attinenti alla normale corrispondenza che perviene alle imprese.

ANIA, in particolare, propone di introdurre la seguente definizione *"per reclamo deve intendersi qualsiasi rimostranza, doglianza, giudizio critico pervenuti per iscritto all'impresa, relativi alla fase assuntiva od esecutiva dei contratti di assicurazione, provenienti da potenziali o effettivi utenti del servizio: quindi, oltre naturalmente a contraenti, assicurati, beneficiari e terzi danneggiati, vanno inclusi tra gli utenti anche i soggetti che reclamano rispetto a contatti o a relazioni meramente pre-contrattuali (ad esempio, reclamo sul servizio di consultazione dei siti internet delle imprese per preventivi r.c.auto, etc.). Restano ovviamente escluse dal concetto di reclamo le mere richieste di informazioni su prodotti, servizi e le lamentele generiche e non circostanziate."*

Proposta non accolta. Non si reputa necessario inserire una specifica definizione in quanto si ritiene che il termine reclamo sia già di per sé esaustivo, non potendo evidentemente lo stesso ricomprendere semplici richieste di chiarimenti o altra corrispondenza generica. Sono invece da includere nei reclami le lamentele generiche e non circostanziate in relazione alle quali le imprese dovranno chiedere, ove possibile, le informazioni necessarie a gestire il reclamo.

AIIA chiede di definire un criterio per determinare la decorrenza dei termini di risposta dall'arrivo della doglianza presso la struttura aziendale preposta al riscontro della stessa.

L'osservazione non richiede modifiche al testo in quanto l'articolo 8 già individua i termini per la trattazione del reclamo.

AIIA, relativamente alla definizione di "lite transfrontaliera", chiede di chiarire se l'impresa debba avere sede legale in un altro stato membro rispetto a quello del contraente oppure rispetto alla Repubblica Italiana.

La definizione comprende tutte le possibili ipotesi di controversia tra contraente ed imprese aventi sede in Stati diversi; l'art. 7, comma 1, riferendosi al reclamante con domicilio in Italia, rende chiaro che la lite transfrontaliera è quella che si determina con un'impresa avente sede in un paese diverso da quello del contraente.

Artt. 3 (Ambito di applicazione) e 4 (Presentazione dei reclami)

Altroconsumo e Impegno Civile propongono di estendere la possibilità di presentare reclamo anche alle associazioni di consumatori ed utenti non rappresentative a livello nazionale nonché ad altri enti portatori di interessi collettivi, quali ad esempio gli ordini professionali.

Proposta accolta. Si inserisce nel testo la nozione di “soggetti portatori di interessi collettivi”.

Art. 4 (Presentazione dei reclami)

Comma 1

Cardif e Centrovita chiedono di chiarire se le imprese debbano fornire risposta nel merito ai reclami dalle stesse ricevuti che siano astrattamente rientranti nelle competenza dell'Autorità ai sensi della lettera a) o se debbano trasmetterli all'Autorità medesima.

La competenza dell'Autorità su determinate categorie di reclami non esime le imprese, che ne siano dirette destinatarie, dall'obbligo di trattazione dei medesimi.

Comma 2, lett. a)

ANIA, in relazione alla esclusione dalla competenza dell'ISVAP dei reclami inerenti la quantificazione delle prestazioni assicurative e l'attribuzione di responsabilità, osserva che, poiché le questioni concernenti l'an e/o il *quantum debeatur* della prestazione assicurativa possono riferirsi indifferentemente a situazioni che derivano da contratti di assicurazione di responsabilità civile come da altre tipologie contrattuali, in cui non viene in campo alcuna indagine sulla responsabilità, l'espressione “attribuzione di responsabilità” andrebbe sostituita con “spettanza della prestazione”. Propone, pertanto, la formulazione che segue: “*i reclami relativi alla spettanza ed alla quantificazione delle prestazioni assicurative e i reclami in relazione al cui oggetto sia già stata adita l'Autorità Giudiziaria*”. Conseguentemente propone una modifica analoga al comma 4 del medesimo articolo 4.

Proposta parzialmente accolta. Le espressioni ed i concetti sottesi alle due definizioni non coincidono: le valutazioni sull'an e/o il quantum debeatur esulano dalla competenza dell'ISVAP solo allorché implicino un accertamento di fatto che è precluso all'ISVAP; diversamente, qualora il reclamo sottenda valutazioni in diritto, l'intervento dell'ISVAP non è escluso (si pensi, ad esempio, al caso di mancata erogazione della prestazione dovuta al beneficiario di una polizza vita a seguito del verificarsi dell'evento dedotto in polizza e non contestato in fatto).

AIIA, Cardif e Centrovita rilevano un'asimmetria tra il disposto del comma 2, lettera a) e quello del comma 4, considerato che la prima norma esclude dalla competenza dell'ISVAP “*i reclami relativi alla quantificazione delle prestazioni assicurative ed all'attribuzione di responsabilità e i reclami in relazione al cui oggetto sia già stata adita l'Autorità giudiziaria*”, mentre la seconda, nell'individuare i reclami da rivolgere all'impresa di assicurazioni (fatta salva la possibilità di rivolgersi all'ISVAP in caso di mancata o insufficiente risposta da parte dell'impresa), vi include quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto. In merito, si chiede di uniformare il contenuto delle due previsioni al fine di evitare dubbi sull'esistenza di casistiche di reclami non definite, la cui competenza non è attribuita.

Altroconsumo rileva che i reclami inerenti all'accordo delle imprese sull'attribuzione in concorso della responsabilità senza interpellare i propri assicurati vertono, in definitiva, sul *bonus/malus* e non sull'*an* del sinistro e possono, pertanto, essere oggetto di reclamo all'Autorità.

Proposte accolte. L'articolo è stato riformulato per rendere coerenti le due norme.
In relazione ai reclami inerenti all'accordo delle imprese sull'attribuzione in concorso della responsabilità, si precisa che gli stessi, avendo ad oggetto l'attribuzione di responsabilità a seguito di sinistro, possono essere rivolti in prima istanza all'impresa di assicurazioni, alla quale spetta la gestione della lite, al fine di acquisire con celerità una valutazione nel merito della problematica sorta con il reclamante. Se dalla risposta della società dovesse emergere una ipotesi di *mala gestio*, piuttosto che l'erronea attribuzione della classe di merito, l'ISVAP interverrà di conseguenza.

Comma 2, lett. b)

ANIA chiede di precisare se i reclami "attinenti al contratto" relativi ai prodotti di ramo III e V rientrano o meno nella competenza dell'ISVAP, considerato che la CONSOB, nell'ambito del prospetto informativo relativo a detti prodotti, ha espressamente previsto che tale tipologia di reclami deve essere indirizzata all'ISVAP.

Cardif e Centrovita chiedono di fornire chiarimenti in merito al registro (registro reclami tenuto ai sensi del Regolamento ISVAP o registro reclami tenuto ai sensi del Regolamento intermediari della CONSOB) nel quale le imprese sono tenute ad inserire i reclami dalle stesse ricevuti relativi ai prodotti finanziari assicurativi ed aventi ad oggetto contestazioni sulla quantificazione delle prestazioni assicurative connesse a pretese di mancata trasparenza dell'impresa nell'ambito dell'attività di sollecitazione all'investimento.

Si rinvia alle considerazioni espresse sull'argomento nelle osservazioni generali.

Comma 3

ANIA osserva come nel comma in questione sia previsto che *"nel caso di ricezione di reclami di cui al comma 2, lettere b) e c) l'ISVAP trasmette senza ritardo i reclami stessi rispettivamente alla CONSOB o alla COVIP, dandone contestuale notizia al reclamante"* ed evidenzia la necessità che tale informativa venga contestualmente resa anche alla compagnia di assicurazione.

Proposta non accolta. Si ritiene che la valutazione sull'opportunità di informare l'impresa di assicurazioni del reclamo spetti all'Autorità competente all'esame del reclamo in relazione allo specifico caso.

Comma 5

Altroconsumo chiede che venga precisato che il reclamante non è tenuto ad attendere il decorso del termine di 45 giorni dalla presentazione del reclamo qualora intenda agire in giudizio.

L'osservazione non richiede modifiche al testo. La facoltà di proporre reclamo all'impresa di assicurazioni o all'ISVAP non incide sulla possibilità di adire in qualunque momento l'Autorità giudiziaria.

Art. 5 (Contenuto dei reclami)

Comma 2

Altroconsumo rileva l'opportunità che il reclamo mancante di uno dei requisiti richiesti dal comma 1 non provochi la irricevibilità, ma semplicemente implichi la sospensione dei termini della trattazione da comunicarsi all'interessato unitamente ad un termine per l'integrazione della documentazione. Ciò, quanto meno in relazione alla mancanza di requisiti quali la copia del reclamo all'impresa, la descrizione non chiara o insufficiente della doglianza o la mancata allegazione di ulteriori documenti.

Proposta accolta. Il comma è stato riformulato definendo la procedura seguita in tale ipotesi.

Il sig. Leonardo Felician propone di integrare l'art. 5 per prevedere, sia con riferimento ai reclami gestiti dall'Autorità che in relazione a quelli gestiti dalle imprese, che: *"i reclami presentati a mezzo internet avranno priorità di trattamento"*, evidenziando il risparmio di tempo e di costi nella gestione dei reclami trasmessi tramite e-mail. Propone, inoltre, di sostituire il termine "doglianza" con "lamentela".

Proposta non accolta per quanto concerne la priorità di trattamento dei reclami presentati a mezzo *internet*, considerata la necessità di garantire parità di trattamento.
Proposta accolta in relazione alla sostituzione del termine "doglianza" con il termine "lamentela".

Art. 6 (Gestione dei reclami da parte dell'ISVAP)

Comma 2

ANIA, in relazione alla introduzione della facoltà per l'ISVAP in caso di richiesta di dati, notizie o documenti di fissare di volta in volta il termine per il relativo invio, propone, a fini di certezza e per esigenze organizzative e di natura informatica, di esplicitare nel regolamento il termine entro il quale fornire riscontro alle richieste dell'ISVAP. Analoga osservazione è formulata da AIIA che evidenzia inoltre una modifica nelle modalità e nei tempi di gestione delle richieste di informazione dell'ISVAP rispetto alle previsioni della Circolare ISVAP n. 518/D.

Proposta accolta. Il testo è stato modificato, prevedendo un termine fisso di 30 giorni.

Comma 3

Cardif e Centrovita Assicurazioni desumono dalla norma in questione che le imprese di assicurazioni non sono necessariamente coinvolte nel procedimento sorto a seguito di reclamo presentato all'Istituto. Sul punto, evidenziano l'opportunità di prevedere che le imprese siano necessariamente informate da parte dell'Autorità quanto meno dell'avvio dei procedimenti che le coinvolgono. Chiedono, inoltre, che in tal caso sia garantita alle imprese la possibilità di accesso agli atti istruttori del procedimento, nonché la facoltà di intervenire nel procedimento mediante deposito di note e documenti.

L'articolo viene riformulato per chiarire che la previsione si riferisce ai casi in cui l'ISVAP ritiene più efficiente inoltrare il reclamo all'impresa richiedendole di fornire diretto riscontro al reclamante e di inviarne copia all'ISVAP stesso. L'Autorità, nel caso in cui la risposta fornita non sia soddisfacente, interverrà di conseguenza.

AIIA rileva una modifica nel procedimento di gestione dei reclami stante *"l'introduzione della nuova facoltà di presentazione dei reclami direttamente all'Istituto di Vigilanza"*. In relazione a ciò evidenzia la necessità di istituire una procedura che consenta alle imprese di

discernere con immediatezza i casi in cui venga richiesto di fornire risposta anche al reclamante.

Proposta non accolta. Al di là delle differenze terminologiche, il Regolamento non ha introdotto alcuna sostanziale novità rispetto alla disciplina previgente, considerato che l'ISVAP, nel caso di reclami di competenza delle imprese ed al fine di agevolarne la trattazione, ha sempre provveduto alla trasmissione delle lamentele alle imprese stesse (con contestuale informativa al reclamante) richiedendo loro di provvedere alla relativa trattazione e di fornire risposta al reclamante.

Comma 4

Altroconsumo, con riguardo alla previsione secondo cui l'ISVAP dà notizia al reclamante dell'esito dell'attività istruttoria entro 120 giorni, chiede di specificare che detto termine decorre dalla spedizione o dal ricevimento del reclamo. Sottolinea, inoltre, l'opportunità che il regolamento preveda anche il diritto di accesso del reclamante agli atti del procedimento.

Proposta parzialmente accolta. Alla fine del comma 4 si inseriscono le parole: "dalla ricezione del reclamo, fatti salvi i casi di sospensione dovuti alla richiesta di informazioni o all'acquisizione di dati". Per quanto attiene al diritto di accesso, si applicano le vigenti disposizioni in materia.

Art. 8 (Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione)

Comma 1

ANIA e AIIA chiedono di prevedere la definizione di "rappresentanti negoziali".

A fini di maggiore chiarezza il comma viene riformulato. In ogni caso, si precisa che la previsione ha una portata ampia ed è volta a ricomprendere tanto i reclami relativi agli intermediari assicurativi, quanto quelli concernenti ogni altra figura professionale comunque riferibile all'impresa (si pensi, ad esempio, ai liquidatori inquadrati nell'organigramma della società, ai Centri Liquidazione Sinistri e a strutture operanti in *outsourcing*, ecc).

Con riguardo alla relazione di presentazione al Regolamento, ANIA osserva che la precisazione in merito alla irrilevanza del pervenimento del reclamo presso strutture aziendali diverse da quella appositamente preposta alla trattazione, al fine della decorrenza del termine di 45 giorni per la risposta al reclamante, contrasta con ragioni di certezza e di trasparenza della procedura. Propone, pertanto, che il termine decorra dal pervenimento del reclamo all'ufficio preposto.

Proposta non accolta, in quanto non si ritiene possibile far gravare sul reclamante i tempi connessi alla trasmissione della corrispondenza tra uffici della stessa impresa. Le imprese dovranno adottare procedure interne che garantiscano una efficiente gestione dei flussi informativi tra i vari uffici, tali da consentire il rispetto dei tempi.

Comma 2

Cardif e Centrovita chiedono delucidazioni in merito ai criteri per l'individuazione dell'appropriata collocazione della funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami alla luce dei requisiti di "terzietà" richiesti dal Regolamento e, in particolare, in merito alla possibilità di individuare il responsabile della revisione interna quale funzione aziendale imparziale.

Chiedono inoltre se la tenuta del registro reclami possa essere attribuita anche alla funzione di revisione interna.

Il Regolamento lascia alle imprese ampia libertà nell'individuazione della funzione aziendale preposta alla trattazione dei reclami e della sua collocazione organizzativa, con l'unico limite derivante dalla necessità che alla funzione sia garantita "l'imparzialità di giudizio", anche mediante idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con altre strutture aziendali. In linea generale, può pertanto affermarsi che il principio della imparzialità di giudizio va attuato individuando una funzione che non svolga altri compiti di natura operativa suscettibili di determinare situazioni di conflitto di interesse (ad es. il reclamo inerente alla trattazione del sinistro non può essere gestito dalle strutture aziendali preposte a questo aspetto dell'attività d'impresa) e l'idoneità delle procedure va rapportata alla capacità della funzione stessa di raccogliere tempestivamente, dagli altri uffici, ogni informazione idonea a valutare la problematica sottesa al reclamo in modo critico e autonomo per fornire al reclamante una risposta di merito completa e corretta. Il Regolamento attribuisce alla funzione di revisione interna non l'attività di catalogazione e di gestione dei reclami, bensì la funzione, connaturata all'attività di *auditing*, di verificare la correttezza delle procedure di gestione dei reclami. Pertanto è da escludere che la funzione di *internal auditing* possa provvedere alla tenuta dell'archivio.

Comma 4

AIIA chiede chiarimenti in merito alla necessità, anche per le imprese che abbiano in passato già reso comunicazioni all'ISVAP ai sensi della Circolare n. 518/D, di comunicare *ex novo* quale sia la funzione aziendale individuata ai sensi del comma 2 per la gestione dei reclami.

Considerato che a differenza dalla circolare n. 518/D il nuovo Regolamento prevede espressamente la istituzione di una nuova funzione, distinta da quella di *internal auditing*, le imprese sono tenute a comunicare *ex novo* le informazioni inerenti alla funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami ed il nominativo del responsabile.

Comma 7

ANIA, AIIA e CBA Vita S.p.A. rilevano una incongruenza nel testo della relazione di accompagnamento al Regolamento in relazione all'applicabilità della disciplina dell'art. 9 alle imprese comunitarie autorizzate ad operare in Italia in regime di libera prestazione di servizi.

Per un mero refuso si è fatto riferimento, nella relazione, all'art. 9 anziché all'art. 8. Si conferma, pertanto, che dette imprese sono soggette esclusivamente all'obbligo di ricezione e gestione dei reclami nel termine di 45 giorni.

Art. 9 (Registro dei reclami e informativa all'ISVAP)

Comma 1

ANIA, con riferimento all'obbligo per le imprese di riportare nel registro reclami i dati di cui all'allegato 1, osserva che al momento della ricezione del reclamo i dati da annotare possono essere solo quelli relativi ai primi tre campi generali e che non è possibile inserire i dati relativi all'esito del reclamo che verranno indicati solo al momento della definizione dello stesso.

AIIA segnala che l'esito del reclamo ed il suo valore economico sono informazioni che non possono essere annotate nel registro al momento della ricezione del reclamo.

Per quanto attiene all'acquisizione dei dati, le imprese sono tenute a catalogare progressivamente i dati di cui vengono in possesso. Sono imprescindibili solamente quei dati necessari alla trattazione del reclamo ed a fornire risposta al reclamante.

ANIA segnala la necessità di distinguere la modalità di tenuta del registro reclami - per il quale il formato elettronico sarebbe la "*modalità di conservazione e gestione delle informazioni consolidata ed adeguata*" - dalle modalità di conservazione degli altri registri,

previste dal Regolamento ISVAP di attuazione dell'art. 101 del Codice, di cui si è conclusa la fase di pubblica consultazione. Più in particolare viene richiesta l'esclusione del registro reclami dall'obbligo di tenuta anche in forma cartacea.

AIIA chiede di precisare se sia necessaria la stampa e la bollatura del registro reclami.

L'articolo è stato riformulato prevedendo la istituzione di un "archivio elettronico" nel quale sono catalogati i reclami ricevuti ed è tracciata la relativa gestione. Per tale archivio si reputano idonee le misure previste dall'art. 9, comma 1 e 6 del Regolamento, ossia "*la gestione in forma elettronica*" e la conservazione della "*evidenza documentale dei reclami e della relativa trattazione per il periodo di cinque anni dalla data del loro ricevimento*". Diversamente, le modalità di conservazione previste dalle disposizioni di cui all'art. 101, comma 4 del codice si applicheranno al "registro reclami", che sarà disciplinato nel regolamento di attuazione del citato articolo 101 e nel quale saranno riportati i prospetti statistici indicati nell'articolo 9 e le relative relazioni predisposte dall'*internal auditing*.

Comma 3

ANIA osserva che una lettura restrittiva della norma può far ritenere che debba essere esclusa la possibilità di individuare la funzione reclami, cui spetta la gestione del registro, all'interno della funzione di *internal auditing*. Sul punto, chiede che venga rimessa all'autonomia della compagnia la decisione sulla collocazione organizzativa della funzione addetta alla gestione dei reclami e che alle imprese che ricevono su base annua un numero contenuto di reclami sia consentito evitare la costituzione di una funzione specifica, ammettendo che le stesse, fermi restando i requisiti di imparzialità richiesti dal comma 2, possano limitarsi ad assegnare la responsabilità della gestione dei reclami ad una figura già presente in compagnia.

ANIA propone inoltre che, in coerenza con quanto previsto dalla circolare ISVAP n. 577/D per la funzione di revisione interna, sia prevista la possibilità di affidare la funzione reclami in *outsourcing* ferma restando la responsabilità della compagnia.

AIIA propone di precisare e calibrare le responsabilità attribuite al responsabile dell'*internal auditing* e quelle conferite alla funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami. Evidenzia altresì l'esigenza di definire in modo più puntuale i compiti, ponendo gli stessi direttamente in capo al responsabile e non alla funzione.

In merito alla possibilità di individuare la funzione reclami, cui spetta la gestione dell'archivio elettronico, all'interno della funzione di *internal auditing*, essa va esclusa per le considerazioni espresse in relazione all'articolo 8, comma 2.

Con riferimento alla collocazione organizzativa della funzione reclami il Regolamento rimette alla autonomia delle imprese le determinazioni in ordine a tale collocazione. Con il termine funzione ci si intende infatti riferire alla capacità amministrativa di assolvere a particolari compiti, indipendentemente dalla istituzione di una unità a ciò deputata. Sulla base di tale presupposto, ferma restando l'impossibilità di individuare la funzione di gestione dei reclami nell'ambito dell'*internal auditing* e la necessità di assicurarne l'indipendenza dalle altre funzioni operative con cui può sorgere un conflitto di interessi, le imprese saranno libere di decidere come organizzare la funzione in relazione alla complessità, alla natura ed alle dimensioni dell'attività svolta, scegliendo se istituire o no una unità dedicata.

ANIA propone di modificare il testo del comma 3 laddove dispone che i prospetti, unitamente alla relazione del responsabile dell'Internal Auditing, vengano inoltrati "*all'Alta Direzione, all'organo amministrativo e a quello di controllo*". In merito, l'Associazione chiede di mantenere l'impostazione della circolare n. 518/D che prevedeva l'invio delle relazioni e dei prospetti trimestrali all'Amministratore delegato e/o al Direttore generale e la successiva trasmissione da parte di tali figure all'organo amministrativo e di controllo. Ciò, sia in considerazione della circostanza che l'espressione "Alta Direzione" può non avere univoco

significato che al fine di evitare duplicazioni con cariche già ricomprese nell'organo amministrativo.

Analogamente AIIA ravvisa la necessità di dare la definizione di "organo amministrativo", "organo di controllo" e "alta direzione", proponendo di limitare quest'ultima al solo Amministratore delegato e/o al Direttore generale al fine di evitare l'invio diffuso dell'informativa periodica anche ai dirigenti le cui aree di competenza non sono interessate dai reclami.

Proposte parzialmente accolte. Si conferma la scelta effettuata, volta a garantire una informativa sulle eventuali patologie emerse dalla trattazione dei reclami anche agli organi sociali con compiti di indirizzo strategico e controllo proprio nell'ottica di coinvolgere in maniera più incisiva tali organi. In ogni caso, a fini di maggiore chiarezza, vengono inserite nel Regolamento le definizioni di "organo amministrativo", "organo di controllo" e "alta direzione".

Art. 10 (Informazioni sulla procedura reclami)

Comma 1

ANIA propone l'eliminazione dell'inciso "*o alle altre Autorità competenti*" considerato il fatto che saranno queste ultime, nell'ambito delle proprie competenze regolamentari, a disciplinare le modalità con cui dovrà essere data informativa sulla presentazione dei reclami.

Proposta parzialmente accolta. Il testo viene modificato nel modo che segue "*o alle altre Autorità di Vigilanza del paese d'origine, nel caso di impresa con sede legale in altro Stato membro*".

Altroconsumo propone di rendere omogenee le informazioni relative alla procedura di reclamo contenute nella nota informativa delle imprese a quelle contenute nel sito dell'Autorità.

Altroconsumo propone la predisposizione di due allegati contenenti lettere tipo da inviare rispettivamente all'impresa ed all'ISVAP per la proposizione del reclamo. L'Associazione rappresenta l'utilità di inserire nel regolamento un articolo che specifichi i tipi di provvedimento che l'Autorità può assumere al termine dell'istruttoria, nonché di prevedere la pubblicazione delle "*ordinanze d'accoglimento o di rigetto in modo tale che anche su questi provvedimenti si possa avere una sorta di orientamento consolidato*".

Proposte accolte. Le informazioni riportate sul sito *internet* dell'Autorità saranno rese omogenee a quelle indicate in nota informativa.
Per quanto attiene alla richiesta di pubblicazione di lettere o moduli standardizzati per la proposizione dei reclami, saranno resi disponibili sul sito *internet* dell'Autorità modelli di lettere standard. Quanto alla conclusione dell'istruttoria, l'art. 6, comma 4, prevede la comunicazione al reclamante dell'esito dell'attività svolta.

Art. 13 (Entrata in vigore)

Comma 3

AIIA e ANIA chiedono di precisare a partire da quale trimestre si applichino le disposizioni del Regolamento.

Il Regolamento entra in vigore decorsi trenta giorni dalla sua pubblicazione in Gazzetta Ufficiale per quanto attiene alla procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP. E' stato altresì previsto un termine differito di entrata in vigore per le disposizioni relative alle imprese di cui agli articoli 8, 9 e 10.

Allegato 1

Il sig. Felician evidenzia la necessità di avere indicazioni sulle modalità di catalogazione e di calcolo dei tempi medi di risposta ai reclami nei casi in cui la trattazione sia riaperta a seguito di ulteriori lamentele dello stesso soggetto o inerenti alla medesima questione. Chiede inoltre se la catalogazione debba essere effettuata al momento del ricevimento del reclamo o a quello dell'evasione.

In relazione all'aspetto segnalato, gli allegati al Regolamento sono stati integrati con la previsione di nuovi indicatori finalizzati a misurare il fenomeno delle "riaperture" dei reclami conseguenti ad ulteriori lamentele giustificate o meno.

ANIA, con riferimento alla tabella di classificazione relativa all'Area aziendale, chiede l'inserimento nell'ambito dell'Area commerciale, della tipologia "vendita diretta". In relazione alla medesima Area il sig. Felician osserva che potrebbe essere effettuata una distinzione tra rete esterna e *call center*, considerato l'ampio utilizzo di tali strutture da parte delle imprese.

Proposte accolte. L'allegato viene modificato inserendo nell'Area commerciale la categoria "call center/vendita diretta".

ANIA propone di inserire nella sezione "esito del reclamo", con riferimento al campo "valore economico", l'espressione "eventuale" per tener conto dei reclami che, pur accolti e transatti, non siano classificabili in base ad un valore economico, in quanto non individuabile. Inoltre, il sig. Felician rileva l'opportunità che il dato relativo al valore economico venga indicato in euro anziché in migliaia di euro.

Proposta accolta per quanto attiene all'indicazione del dato in "euro" piuttosto che "in migliaia di euro". Con riferimento ai reclami con un valore economico non individuabile, si conferma che devono essere catalogati nell'archivio solamente i dati di cui la compagnia è in possesso. In ogni caso l'allegato viene modificato, prevedendo l'inserimento del codice N.Q. (non quantificabile) per indicare che la posizione dedotta in reclamo non è suscettibile di valutazione economica.

ANIA e AIIA chiedono di inserire nella tabella di classificazione relativa alla Tipologia di proponente le "associazioni dei consumatori".

Proposta accolta. Il prospetto inerente alla "Tipologia proponente" viene modificato con l'inserimento della categoria delle "Associazioni dei consumatori" a cui si aggiungono i "soggetti portatori di interessi collettivi". Parimenti, all'interno del prospetto "Tipologia reclamante" si integra l'espressione "Associazioni dei consumatori" con quella di "soggetti portatori di interessi collettivi".

In relazione alla tabella di classificazione relativa all'Area aziendale, con riguardo all'Area liquidativa, AIIA segnala che non è presente la sottocategoria "periti" ed il sig. Leonardo Felician chiede di inserire i "call center", considerato l'ampio utilizzo di tali strutture da parte delle imprese per la liquidazione dei sinistri.

Proposta parzialmente accolta. L'allegato viene modificato inserendo nell'Area liquidativa la categoria "call center". La sottocategoria periti non è stata inserita in quanto considerata già inclusa nella attività liquidativa.

AlIA ritiene opportuno che l'informazione relativa all'Area geografica sia inserita nell'Anagrafica del reclamante tenuto conto che il proponente potrebbe agire fuori sede. Propone, inoltre, di specificare la ripartizione delle Regioni nella tabella di classificazione relativa all'Area geografica. Le medesime osservazioni sono formulate da ANIA in relazione al campo Area geografica (Prospetto trimestrale – dati generali) presente nell'allegato 2.

Proposta parzialmente accolta. Il prospetto "Area geografica" - che fa riferimento all'anagrafica del proponente - viene integrato con la ripartizione delle regioni tra nord, sud, centro e isole. Il dato viene acquisito con riferimento al proponente di cui l'impresa è in grado di rilevare con immediatezza e con certezza i dati necessari per individuare l'Area geografica in quanto mittente del reclamo.

Allegato 2

ANIA e AlIA rilevano l'assenza della tipologia di prodotto "furto auto". AlIA chiede inoltre di mantenere, per quanto possibile, la forma del prospetto già in uso per contenere i costi di adeguamento.

Proposte accolte. L'allegato è stato modificato inserendo il "furto auto" ed è stata riproposta la precedente versione del prospetto salvo le necessarie integrazioni nelle "aree aziendali".

Allegato 3

Con riguardo all'indicazione dell'incidenza dei reclami ricevuti sul numero dei contratti in essere, ANIA chiede di precisare la data di riferimento per la rilevazione del numero dei contratti. A tal fine, propone di considerare il dato relativo al numero dei contratti in essere al termine dell'esercizio precedente a quello di riferimento. Sul punto, anche AlIA chiede di prendere a riferimento il numero di contratti in essere al 31 dicembre dell'anno precedente.

ANIA chiede inoltre se per le polizze collettive debba essere considerato il contratto o le singole teste assicurate.

Proposte accolte. Il riferimento è da intendersi al numero di contratti in essere al 31 dicembre dell'anno precedente. Nel caso di polizze collettive, devono essere considerate le teste assicurate. I suddetti indicatori sono ora inseriti nell'allegato 2 recante note esplicative su tali aspetti.