

MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008 CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP E LA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.

ESITI DELLA PUBBLICA CONSULTAZIONE

Roma, 24 marzo 2015

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa alle modifiche del Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008, concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, come illustrate nel documento di consultazione n. 4/2014.

Nel termine indicato dall'IVASS sono pervenute osservazioni e proposte da parte di 12 soggetti:

- Associazione Italiana Internal Auditors – AIIA
- Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici – ANIA
- Associazione ADICONSUM
- Associazione Altroconsumo
- Associazione “MO’ BAST”
- Euler Hermes Europe S.A.
- Genworth financial Insurance Company Limited
- Intesa Sanpaolo Vita S.p.A.
- Studio Calarco e Muller
- Studio Legale Jenni Avvocati
- Studio Legale Norton Rose Fulbright
- Studio Legale e Tributario DLA Piper

I commenti ricevuti, visionabili cliccando sul nome, sono riportati anche nel prospetto allegato, dove, per ciascuna osservazione generale o articolo commentato, sono indicate le conseguenti determinazioni dell'IVASS.

Il prospetto allegato è parte integrante del presente documento.

Contestualmente viene pubblicato:

- il testo del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 recante le modifiche al Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 conseguenti alle osservazioni formulate, laddove condivise;
- il nuovo testo e relativi allegati del Regolamento n. 24.

Documento di consultazione n. 4/2014 – esiti della pubblica consultazione –

Provvedimento di modifica del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 in materia di gestione dei reclami

Legenda

Nella prima colonna è stata data una numerazione ai commenti pervenuti.

Nella seconda colonna è indicato il nome del soggetto che ha presentato il commento.

Nella terza colonna è indicato l'articolo a cui si riferisce il commento ovvero se si tratta di un commento generale.

Nella quarta colonna è indicato, per ogni articolo, il comma cui si riferiscono i commenti e le proposte di modifica di ogni commentatore.

Nella quinta colonna è riportato il contenuto del commento pervenuto.

Nella colonna finale viene indicata la risoluzione dell'IVASS per ogni commento/proposta pervenuta

Nr.	Commentatore	Articolo	Comma	Contenuto	Risoluzione IVASS
1	Studio Calarco e Muller	Osservazioni generali		Lodevole iniziativa ma, se non previsto, si dovrebbero ridurre anche i tempi di risposta da parte degli uffici reclami, inoltre gli stessi e anche Voi dovrete dare immediato cenno di ricezione con il numero della pratica, segno di regolarità ecc. Riscontrare via email, PEC o fax evitando il cartaceo, qualora possibile.	L'IVASS fornisce già tempestiva conferma della ricezione del reclamo, indicando il numero di fascicolo assegnato. Sono inoltre in fase di realizzazione forme di scambio di corrispondenza che favoriscono l'utilizzo di strumenti quali la PEC.
2	Altroconsumo	Osservazioni generali		In generale in tutto il Provvedimento è sempre opportuno modificare la dicitura ISVAP con la dicitura IVASS. E la stessa sostituzione va fatta nell'intero Regolamento 24/1998.	<u>Proposta accolta</u> <u>Proposta accolta</u>

			<p>Per rendere più veloce la redazione, gestione e risposta ai reclami verso l'IVASS proponiamo in allegato un modulo di reclamo da pubblicare sul sito dell'IVASS e da far pubblicizzare a tutte le compagnie assicurative sui loro siti <i>internet</i>. L'indirizzo web da cui scaricare il modulo deve essere indicato dalle compagnie oltre che nei siti on line anche nell'informativa precontrattuale e nelle comunicazioni inviate al cliente (almeno una volta l'anno).</p> <p>L'IVASS deve dare la possibilità al reclamante di inviare il reclamo anche on line oltre che con posta ordinaria o via fax. Proponiamo la casella reclami@ivass.it</p> <p>Chiediamo che sui siti internet delle compagnie in home page sia presente e ben visibile il bottone RECLAMI. Cliccando su questo si accede alla sezione in cui saranno indicati i contatti a cui inviare il reclamo (indirizzo, fax, indirizzo email) i tempi di risposta, la possibilità in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente di inviare reclamo ad IVASS (quindi link a sezione dell'AUTORITA').</p> <p>Sempre in questa sezione sarà presente il report annuale con l'indicazione della tipologia di reclami arrivati alla compagnia e la loro gestione.</p>	<p>Si procede alla modifica del modello di reclamo all'IVASS, già presente nel sito. Si richiede, inoltre, alle imprese di rendere disponibile sul proprio sito internet, anche attraverso apposito link al sito dell'IVASS, il modello da utilizzare per la presentazione dei reclami ad IVASS.</p> <p>Vedi punto 1</p> <p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Si modifica l'articolo 10 del Regolamento n. 24</p> <p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Si aggiunge all'articolo 8 del Regolamento il comma 5 bis): <i>“Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche, in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.”</i></p>
--	--	--	---	---

				<p>Ci auguriamo poi che questo Provvedimento preceda la creazione successiva e molto rapida di un sistema alternativo di risoluzione delle controversie, chiesto dalle Linee Guida EIOPA e simile all'ABF gestito da Banca d'Italia. Il modulo di ricorso potrebbe quindi essere lo strumento per adire il sistema alternativo di risoluzione delle controversie come accade oggi con il modulo di ricorso predisposto dall'ABF</p>	
3	<p>Avv. N. Juvara, Avv. S. Iannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale</p>	<p>Osservazioni generali</p>		<p>Si ritiene che la scelta di eliminare il riferimento alle “imprese autorizzate in Italia”, così assimilando in toto la disciplina di queste imprese con quelle comunitarie non risponda allo spirito delle Guidelines (che certo non hanno inteso derogare al principio comunitario dell'home country control, per quanto riguarda la vigilanza circa l'assetto organizzativo della compagnia), nonché sia di difficile attuazione pratica (quantomeno con riferimento alle imprese operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi). Si suggerisce pertanto che il Regolamento n. 24 mantenga il riferimento alle due diverse tipologie di soggetti vigilati, esentando le imprese comunitarie dalle misure relative alla catalogazione dei reclami, alla funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami, alle politiche di gestione dei reclami e più in generale da ogni altra disposizione di carattere organizzativo.</p>	<p><u>Proposta parzialmente accolta</u></p> <p>L'obiettivo delle <i>Guidelines</i> EIOPA è quello di armonizzare le prassi di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e le relative attività di vigilanza da parte dei supervisori nazionali.</p> <p>Grazie al meccanismo “<i>comply or explain</i>” previsto a livello EIOPA, ci si attende che tutti i supervisori assicurativi europei abbiano recepito le Linee guida EIOPA introducendo, nei rispettivi mercati, regole uniformi sulla gestione dei reclami a carico delle imprese rispettivamente vigilate.</p> <p>Sussiste la necessità di garantire pari standard di tutela agli assicurati italiani che scelgono di rapportarsi con una impresa italiana o straniera. Per i profili di <i>market conduct</i> l'impresa straniera è soggetta alla vigilanza dell'Autorità host.</p> <p>Peraltro, in omaggio al principio di proporzionalità, e per contemperare l'esigenza di avere maggiori informazioni sulla condotta di mercato delle imprese UE con quella di non aggravare le compagnie estere alle quali già a livello <i>home</i> saranno richiesti presidi di gestione dei reclami, le novità introdotte per le imprese UE riguardano la catalogazione dei reclami e la reportistica all'IVASS e si applicano alle imprese UE che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a 20.</p>

4	Associazione "MO' BAST"	Osservazioni generali		<p>1) La tempistica di intervento dell'IVASS e delle stesse compagnie di assicurazioni in caso di reclami riguardanti problematiche di tipo contrattuale (mancato obbligo a contrarre, mancato rilascio del preventivo in forma scritta, mancato rispetto del preventivatore, attribuzione di un sinistro "fantasma", errata attribuzione classe B/M o segnalazione di sinistro al 50%) dovrebbe essere di massimo 15gg in quanto l'assicurando è consapevole del problema cagionatogli al pervenimento dell'attestazione del rischio che viene inviato circa 30gg prima della scadenza, al termine del periodo di osservazione.</p> <p>2) Necessiterebbe, inoltre, abilitare una PEC IVASS specifica per i RECLAMI (come prima con l'ISVAP) ed anche per le compagnie o per i loro rappresentanti italiani e riscontrare il reclamante entro 7 gg della avvenuta fascicolazione dello stesso, sia da parte dell'IVASS che delle compagnie.</p> <p>3) Un servizio WEB presso IVASS in tal senso sarebbe ottimale obbligando il reclamante alla "digitalizzazione" degli allegati.</p>	<p>Si fa presente che per alcune particolari fattispecie di reclamo, quali quelle menzionate dal commentatore, viene già assegnato da IVASS un carattere di priorità con una tempistica di intervento velocizzata.</p> <p>Differenziare in via generale a priori i termini per la gestione dei reclami in base alla tipologia di problematica risulta di difficile attuazione. In molti casi, tra l'altro, è necessaria una completa istruttoria che difficilmente può chiudersi in 15 giorni.</p> <p>Vedi punto 1</p>
5	AIIA – Associazione Italiana Internal Auditors	Osservazioni generali		<p>Anche in tema di gestione dei reclami, l'Associazione Italiana Internal Auditors, parte dell'<i>Institute of Internal Auditors</i>, intende fornire - attraverso il proprio Comitato Assicurativo – il proprio contributo professionale affinché i disposti</p>	

			<p>regolamentari aiutino le imprese assicurative italiane a perfezionare la <i>governance</i>, eliminando non soltanto aree di inefficacia ma quelle eventuali sacche di inefficienza o di costi per controlli ridondanti che, in ultima analisi, si riverberano nelle tariffe da applicare agli assicurati.</p> <p>L'Associazione ha sempre condiviso, sin dalla redazione della Circolare 518 del 2003, lo spirito con cui questo rispettabile Istituto, anticipando di un decennio le <i>Guidelines on complaints handling by Insurance Undertaking</i> emanate dall'EIOPA, è intervenuto sul tema dei reclami. La correlazione tra le doglianze provenienti dai clienti / beneficiari e le eventuali carenze di controllo interno risulta particolarmente significativa nel settore assicurativo; conseguentemente l'Associazione concorda che l'internal audit abbia particolare attenzione sui processi che impattano i clienti.</p> <p>Tra i punti che si segnalano di seguito, l'unica sostanziale considerazione migliorativa riguarda la frequenza della reportistica. L'attuale richiesta di relazione trimestrale può portare, soprattutto per compagnie di dimensioni ridotte e dunque con poche decine o addirittura unità di reclami all'anno, ad una visione meramente burocratica, ripetitiva e con poco valore aggiunto da parte dell'organo amministrativo e dell'alta direzione. Si ritiene la frequenza annuale, visti anche gli ulteriori approfondimenti correttamente richiesti e fatti salvi fenomeni particolari, maggiormente confacente al criterio di costi e benefici, oltre</p>	<p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Si modifica l'art. 9 del Regolamento. Si riduce la periodicità di invio della relazione sulla gestione dei reclami ad IVASS da trimestrale a semestrale, ritenendo che una periodicità semestrale sia tale da contemperare le esigenze di semplificazione degli oneri a carico delle imprese e quelle di rilevazione da parte dell'IVASS di criticità aziendali con adeguata cadenza temporale.</p> <p>Si riduce al contempo il termine di invio della relazione all'IVASS da 90 a 60 giorni.</p>
--	--	--	--	---

				<p>che coerente con la tempistica della relazione redatta ai sensi del Regolamento 5 le cui tematiche (professionalità, correttezza e trasparenza della rete di vendita) possono essere strettamente connesse alle doglianze pervenute.</p>	
6	ADICONSUM	Osservazioni generali		<p>Adiconsum ha da tempo avanzato proposte per migliorare le procedure di presentazione e di gestione dei reclami. In tal senso Adiconsum condivide l'iniziativa di Ivass predisposta sulla base delle recenti linee guida emanate da EIOPA, tanto più tenuto conto della conformità a tali normative di una larga parte di quelle emanate dalla stessa IVASS.</p> <p>In particolare si condivide la riduzione dei termini di gestione dei reclami e l'utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile, peraltro da verificare da parte dell'autorità di controllo.</p> <p>Tuttavia Adiconsum ritiene ormai maturi i tempi per cui la gestione dei reclami sia demandata alle parti sociali (Associazioni dei Consumatori e Compagnie Assicurative) potenziando la filosofia e l'impianto organizzativo già esistente per la conciliazione paritetica tra le parti ed auspica, che presso l'IVASS si possa costituire la sede di conciliazione di un nuovo organismo paritetico tra le suddette parti sociali.</p> <p>Il fine ultimo di questo organismo sarebbe quello di ridurre al minimo il contenzioso davanti ai tribunali sollevando la giustizia ordinaria di un elevato numero di cause che, restando pendenti negli anni, stanno</p>	

				<p>provocando danni economici ai consumatori, alle compagnie e all'amministrazione giudiziaria.</p> <p>Una scelta come quella proposta consentirebbe di avere un soggetto terzo indipendente che operi in seconda istanza, nel caso di reclamo non accettato da parte della Compagnia assicurativa.</p>	
7	Jenny Avvocati	Osservazioni generali		<p>Si osserva che successivamente alle Linee guida dell'EIOPA sulla gestione dei reclami da parte delle compagnie di assicurazione, sono già state pubblicate anche specifiche Linee Guida sulla gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi.</p> <p>Poiché il Regolamento ISVAP n. 24/2008 è volto nel titolo a disciplinare la gestione dei reclami presentati nei confronti delle sole imprese di assicurazione, ma all'art. 3, comma 1 lett. a) estende il proprio ambito di applicazione anche ai reclami sporti nei confronti delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi, ci si chiede, come osservazione generale, se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non sia anzitutto più efficiente effettuare un'unica revisione del suddetto Regolamento che tenga già in considerazione anche le Linee Guida EIOPA sulla gestione dei reclami da parte degli intermediari, al fine di completare il processo di revisione recependo entrambi i documenti dell'Autorità europea congiuntamente e in maniera coordinata; - non sia opportuno, al contrario, rivedere anche l'estensione dell'ambito di 	<p>IVASS ha avviato i lavori per il recepimento delle linee Guida EIOPA in materia di reclami nei confronti degli intermediari assicurativi.</p> <p>Nelle more della conclusione dei lavori, l'ambito di applicazione del Regolamento n. 24 rimane esteso a tutti i reclami ricevuti dalle imprese, inclusi quelli relativi al comportamento degli intermediari di cui si avvale.</p>

				applicazione del Regolamento n. 24/2008, chiarendone l'applicabilità rispetto ai reclami sporti nei confronti degli intermediari e dei periti.	
8	ANIA	Osservazioni generali		<p>1. Ambito di applicazione</p> <p>Pur comprendendo che l'IVASS intende perseguire la tutela dei consumatori, ci si domanda se la previsione dell'obbligo di dotarsi di una funzione di gestione dei reclami a carico delle imprese operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi (LPS) o in regime di stabilimento (LS) sia compatibile con il principio comunitario dell'home country control, in considerazione del fatto che le modifiche normative che si vorrebbero introdurre impattano direttamente sull'organizzazione aziendale.</p> <p>2. Semplificazione degli adempimenti</p> <p>In un'ottica di semplificazione dell'attività di ciascuna impresa e conseguente risparmio di tempo e risorse economiche, si ravvisa l'opportunità di rendere annuale (o quantomeno semestrale) la relazione relativa alla gestione dei reclami prevista dall'art. 9 del regolamento n. 24/2008. Gli Orientamenti EIOPA, d'altronde, lasciano piena discrezionalità alle Autorità degli Stati membri sulla definizione del termine in discussione.</p> <p>Si osserva poi come già oggi altri Regulators di Paesi appartenenti all'Unione europea (ad es. in UK) abbiano seguito questa strada, riducendo la periodicità dell'invio della relazione all'Autorità di controllo.</p> <p>Un termine annuale, anziché trimestrale,</p>	<p>Vedi punto 3</p> <p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Vedi punto 5</p>

			<p>infine, meglio sembrerebbe interpretare la lettera e lo spirito dell'art. 191, comma 2, del CAP in base al quale "I regolamenti dell'IVASS si conformano al principio di proporzionalità per il raggiungimento del fine con il minor sacrificio per i soggetti destinatari".</p> <p>3. Reclamo e reclamante</p> <p>Sulla base di quanto previsto negli Orientamenti EIOPA, si chiede di inserire nel regolamento la definizione di "reclamante" e di integrare la definizione di "reclamo", soprattutto al fine di specificare che non costituisce reclamo qualsiasi lamentela, bensì solo quella specifica pretesa che sia possibile azionare in giudizio.</p> <p>In particolare, nel caso di reclamo presentato da soggetto che agisce in nome e per conto del titolare dell'interesse tutelato (avvocati, patrocinatori, società infortunistiche, associazioni di consumatori), appare necessaria anche l'esibizione o consegna della procura in originale accompagnata da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del reclamante, analogamente a quanto previsto dalla normativa sull'accesso agli atti della liquidazione sinistri r.c. auto (decreto del Ministro dello sviluppo economico n. 191 del</p>	<p><u>Proposte parzialmente accolte</u></p> <p>Si inserisce nel Regolamento la definizione di "reclamante": <i>un soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato.</i></p> <p>Non si ritiene invece di accogliere la proposta di integrazione della definizione di "reclamo", in quanto considerare reclamo solo la specifica pretesa azionabile in giudizio risulta eccessivamente restrittivo in un'ottica di tutela del consumatore.</p> <p><u>Proposta non accolta</u></p> <p>Si ritiene che il rilascio di procura introdurrebbe oneri eccessivi a carico del reclamante, non giustificati dalla natura dell'atto (reclamo).</p>
--	--	--	--	---

				<p>2008).</p> <p>Tale modalità operativa favorirebbe la pronta istruzione dei reclami rendendo così la procedura, tra l'altro, coerente con quanto espressamente previsto dal citato decreto, sentito il Garante "Privacy", per ovviare al dilagante problema del cosiddetto furto d'identità.</p> <p>Sarebbe anche opportuno disciplinare in modo più puntuale il contenuto del reclamo presentato alle imprese, in modo da identificare con maggiore facilità l'oggetto e la tipologia del reclamo, sempre nell'ottica di garantire la completezza delle informazioni necessarie per l'avvio dell'istruttoria.</p>	
9	Altroconsumo	1	2	<p>All'articolo 2 (Definizioni) dopo la lettera t e t) bis viene aggiunta la lettera t) ter con la definizione di reclamante: un soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione e che ha già sporto reclamo, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e, in alcune giurisdizioni, il danneggiato.</p>	<p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Vedi punto 8</p>
10	Intesa San Paolo Vita Intesa San Paolo Assicura	1	2	<p>Art. 2 lett. t)bis</p> <p>Si propone di integrare la definizione contenuta nella disposizione in esame prevedendo che non devono essere considerati reclami anche le doglianze riguardanti il comportamento dell'intermediario nei rapporti con la clientela per la gestione dei contratti assicurativi in essere.</p>	<p><u>Proposta non accolta</u></p> <p>La definizione di reclamo contenuta nell'art. 2 lett. t <i>bis</i> è in linea con le <i>Guidelines Eiopa</i>. Vedi anche punto 7</p>

11	Jenny Avvocati	1	2	<p>Introduzione della definizione di “reclamo” (lett. t-bis).</p> <p>La definizione di reclamo introdotta nel documento in consultazione riprende quella proposta dall’EIOPA nelle Linee Guida, che si dichiarano essere non vincolanti né prevalenti rispetto alle definizioni equivalenti nel diritto nazionale. Tuttavia, si rileva come la definizione EIOPA risulti, a nostro avviso, più completa, in quanto circoscrive la nozione di reclamo ai soli casi riguardanti contratti o servizi assicurativi <i>“di cui il soggetto abbia usufruito”</i>, sgombrando il campo relativamente a dichiarazioni di insoddisfazione generiche provenienti da soggetti terzi ed estranei al rapporto assicurativo. A tal fine, l’EIOPA ha individuato, nelle proprie definizioni, anche il soggetto reclamante, come colui che <i>“sia titolato alla trattazione del reclamo da parte dell’impresa di assicurazione e che ha già sporto reclamo, ad esempio il contraente, l’assicurato, il beneficiario e, in alcune giurisdizioni, il danneggiato”</i>.</p> <p>Inoltre, come già accennato nelle osservazioni generali, una definizione di reclamo che si limiti alle sole dichiarazioni di insoddisfazione nei confronti di un’impresa di assicurazione, mal si concilia con l’ambito di applicazione del Regolamento di cui all’art. 3 dello stesso (esteso anche ai casi di reclamo verso le imprese di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi).</p> <p>Si richiede, quindi, di voler rivedere la prima parte della definizione introdotta come segue:</p>	
----	----------------	---	---	--	--

				<p><i>“una dichiarazione di insoddisfazione presentata da un soggetto a un’impresa di assicurazione, di riassicurazione, di un intermediario o di un perito assicurativo riguardo al contratto o servizio assicurativo di cui ha usufruito”</i></p>	<p><u>Proposta non accolta</u></p> <p>La limitazione della definizione di reclamo ai soli casi riguardanti contratti o servizi assicurativi “di cui il soggetto abbia usufruito” escluderebbe dall’applicazione del Regolamento i reclami relativi alla fase precontrattuale e di offerta dei contratti.</p>
12	ANIA	1	2	<p>In relazione alla definizione di reclamo, si ritiene opportuno modificare il testo proposto dall’Autorità (v. aggiunta in grassetto) coerentemente con la definizione che si ricava dagli Orientamenti EIOPA (v. introduzione, punto 7), tenendo in debita considerazione anche l’Orientamento 7.16.d), dal quale si ricava che il reclamo non deve essere una generica dichiarazione di insoddisfazione, ma deve contenere una specifica pretesa (“demand”): <i>“All’articolo 2 (Definizioni) dopo la lettera “t) è introdotta la lettera: “t-bis): “reclamo”: una dichiarazione di insoddisfazione non generica con cui il reclamante avanza una specifica pretesa nei confronti di un’impresa di assicurazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo di cui ha usufruito; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti nonché le richieste inerenti al processo liquidativo o all’esecuzione del contratto.”</i></p>	<p>Vedi punti 8 e 11</p>
13	ANIA	1	2	<p>Come detto nelle osservazioni generali e coerentemente con gli Orientamenti EIOPA - in particolare con l’Orientamento 7.16.d) ove, si ricorda, si rinvia un espresso riferimento al concetto di “demand”, cioè di</p>	

				<p>pretesa azionabile in giudizio - si chiede di prevedere anche la definizione di reclamante, mediante l'introduzione della lettera t-ter) nell'art. 2 del regolamento n. 24/2008. A tal fine, si propone la seguente definizione: "t-ter):</p> <p>"reclamante": colui che avanza una specifica pretesa con cui asserisce di essere titolare di un diritto azionabile in giudizio;".</p>	Vedi punto 8
14	Jenny Avvocati	1	3	<p>L'estensione dell'ambito di applicazione del Regolamento anche alle imprese di assicurazione comunitarie che operano in Italia in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi è stata operata al fine di equiparare gli <i>standard</i> di tutela dei consumatori italiani che si rapportino con imprese straniere piuttosto che con imprese italiane.</p> <p>La <i>policy</i> adottata è, pertanto, quella che prevede che l'IVASS intervenga direttamente sull'impresa straniera, interessando l'Autorità straniera solo in casi di particolare gravità o criticità ricorrenti, per sviluppare azioni di vigilanza concertate. E' stato chiarito, nella relazione accompagnatoria, da codesta Vigilanza che ciò è legittimo in quanto l'impresa straniera è, per i profili di <i>market conduct</i>, soggetta alla vigilanza nazionale.</p> <p>Ci si chiede, anzitutto, se una tale <i>policy</i> sia egualmente applicabile ad ipotesi di reclami relativi ad aspetti che non rientrano nelle materie disciplinate da norme di interesse generale, ma che vengono invece attratti dalla <i>home country control rule</i>. In tale caso si dovrebbe ipotizzare una competenza</p>	Vedi punto 3

				diversa a seconda dell'oggetto del reclamo stesso. Si chiede quindi di voler precisare anche nel corpo del Regolamento, e non solo nella relazione, con riguardo a quali materie (indipendentemente dal livello di gravità o di ricorrenza della criticità) codesto Istituto intenda gestire autonomamente i reclami rispetto ai casi in cui, al contrario, interesserà l'Autorità di vigilanza straniera.	
15	DLA Piper Studio Legale e Tributario; Avv. Francesco Cerasi, Avv. David Marino, Avv. Mauro Carretta	2		Al fine di meglio individuare e selezionare i reclami veri e propri rispetto alla fisiologica dialettica tra assicurati ed assicuratori a seguito della comunicazione di un sinistro/una richiesta di risarcimento, si propone di integrare la definizione di reclamo come segue: " <i>t bis</i>): "reclamo": una dichiarazione di insoddisfazione nei confronti di un'impresa di assicurazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto nonché le contestazioni in merito alla sussistenza della copertura	<u>Proposta non accolta</u> Le contestazioni in merito alla sussistenza della copertura si considerano ricomprese nella definizione di reclamo.
16	Altroconsumo	2		Dopo il comma 1 si aggiunge il comma 1 bis: All'articolo 4 (Presentazione del reclamo) dopo il comma 6 si aggiunge il comma 7: "I reclami possono essere spediti via posta ordinaria, via fax o via email alla casella reclami@ivass.it "	Vedi punto 1
17	ANIA	2	1	Conformemente agli Orientamenti EIOPA (v. punto 7.16.c)), si propone di integrare il testo (v. aggiunta in grassetto) della lett. b), comma 1, art. 4 del regolamento n. 24/2008: " <i>b</i>) <i>i reclami già presentati direttamente alle</i>	

				<i>imprese di assicurazione ai sensi dell'art. 8, che non hanno ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni dal ricevimento da parte delle imprese stesse o quello diverso comunicato ai sensi dell'art. 8, comma 1, o che hanno ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente”.</i>	Si ritiene di confermare il termine di 45 giorni per la gestione dei reclami da parte delle imprese.
18	ANIA	2	1	Conformemente agli Orientamenti EIOPA (v. punto 7.16.c)), si propone di integrare l'ultimo comma dell'art. 4 del regolamento ISVAP n. 24/2008 con il seguente periodo finale: “Ove non sia possibile fornire risposta entro i termini previsti, l'impresa di assicurazione informa il reclamante circa le cause del ritardo e indica il probabile termine dell'istruttoria da essa svolta.”	Vedi punto 17
19	Altroconsumo	2	2	All'articolo 5 (Contenuto dei reclami) comma 2 le parole “90 giorni” sono sostituite dalle parole “30 giorni”.	<u>Proposta parzialmente accolta</u> Si riduce il termine per la richiesta di integrazione degli elementi mancanti da 90 a 45 giorni
20	Altroconsumo	2	2	Dopo il comma 2 si aggiunge il comma 2 bis: All'articolo 5 (Contenuto dei reclami) si aggiunge un preambolo: i reclami indirizzati all'Ivass vengono redatti usando il modello allegato al seguente Provvedimento e che sarà disponibile sul sito dell'Ivass oltre che dai siti delle compagnie assicurative (sezione Reclami).	Vedi punto 2
21	ANIA	2	2	In riferimento al contenuto dei reclami si chiede un'integrazione dei requisiti (v. aggiunta in grassetto) già previsti dall'art. 5, comma 1, del regolamento n. 24/2008, sia in ragione dei suesposti Orientamenti EIOPA, sia in ragione della prassi comunemente già in uso e diffusa dallo stesso IVASS (v., in	

			<p>particolare, i moduli fac-simile di reclamo all'impresa e reclamo all'IVASS pubblicati sul sito dell'Autorità). In particolare si chiede l'integrazione del comma 1 nel senso che segue:</p> <p>"1. I reclami indirizzati per iscritto all'ISVAP contengono:</p> <p>a) nome, cognome, e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico;</p> <p>b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;</p> <p>c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;</p> <p>d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, nelle ipotesi di cui all'art. 4, comma 1, lett. b);</p> <p>e) tutti i documenti necessari per descrivere più compiutamente le relative circostanze;</p> <p>f) sottoscrizione della richiesta da parte del proponente;</p> <p>g) eventuale procura in originale e copia del documento di identità in corso di validità del reclamante."</p> <p>Si chiede altresì di modificare il comma 2 dello stesso art. 5, abrogando l'inciso "<i>lettere a), b) e c)</i>" e rendendo così essenziali tutti gli elementi del reclamo. In tal modo si</p>	<p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Si aggiungono all'art. 5 comma 1 le parole: <i>per iscritto ed esaustiva</i>.</p> <p><u>Proposta non accolta</u></p> <p>e) la definizione "<i>ogni documento utile</i>" si ritiene equiparabile a "<i>tutti i documenti necessari</i>."</p> <p><u>Proposta non accolta</u></p> <p>f) e g) Si rinvia alle considerazioni espresse sull'argomento nelle osservazioni generali al punto 8</p> <p><u>Proposta non accolta</u></p>
--	--	--	--	---

				<p>responsabilizzerebbe anche il cliente, evitando la proposizione di mere doglianze non complete di tutti gli elementi necessari.</p> <p>In un'ottica di ottimizzazione delle risorse economiche di IVASS e di semplificazione dell'attività di gestione dei reclami stessi – a favore dell'Autorità e in un eventuale secondo momento anche a favore delle stesse imprese - si chiede di introdurre un filtro di ricevibilità per i reclami ricevuti: qualora il reclamante presenti all'Autorità una richiesta incompleta e non la integri neanche dietro richiesta dello stesso IVASS (così come previsto dal comma 2 dell'art. 5), si chiede all'Autorità di dichiararne espressamente l'inammissibilità, con conseguente archiviazione della pratica. Ciò consentirebbe di porre in essere un'istruttoria completa solo in esito alla suddetta attività di filtro, consentendo di rispondere più rapidamente alle richieste fondate e non dare quindi seguito alle richieste non correttamente formulate, che aggravano l'attività dell'Istituto e delle imprese. Si chiede pertanto di introdurre nell'art. 5 il seguente comma 3:</p> <p><i>“3. Laddove il reclamante, dietro richiesta di ISVAP, non provveda ad integrare la documentazione presentata entro il termine di 30 giorni, l'ISVAP dichiara irricevibile il reclamo archiviando la richiesta. L'ISVAP può altresì archiviare il reclamo in caso di manifesta infondatezza.”.</i></p>	<p>Si ritiene di confermare l'attuale impostazione del Regolamento.</p>
22	Altroconsumo	2		<p>Dopo il comma 4 si aggiunge il comma 5: All'articolo 6 (Gestione dei reclami) comma 6 si aggiunge la frase: “Sullo stesso sito viene</p>	<p><u>Proposta accolta</u> Vedi punto 2</p>

				pubblicizzato il modulo di ricorso all'Ivass"	
23	Altroconsumo	2bis		Viene introdotto il nuovo articolo 2 bis che prevede: All'articolo 7 (Reclami FIN-NET) comma 2 il termine "tempestivamente" è sostituito da "entro il giorno successivo"	<u>Proposta parzialmente accolta</u> Si prevede un termine massimo di 30 giorni.
24	Jenny.Avvocati	2	4	L'EIOPA non ha fornito indicazioni precise in merito ai tempi di gestione dei reclami . Nonostante chi scrive sia consapevole del beneficio che una riduzione delle tempistiche di trattazione dei reclami possa comportare per i consumatori, si vuole nondimeno invitare la Vigilanza a considerare che i tempi, così dimezzati, potrebbero rendere eccessivamente gravoso per le imprese di assicurazione l'effettiva evasione delle richieste pervenute dal consumatore, soprattutto ove il reclamo interessi l'attività posta in essere dalla rete intermediaria o dai periti assicurativi, con il conseguente possibile detrimento per i reclamanti stessi.	La riduzione dei termini riguarda la gestione dei reclami da parte dell'IVASS e non delle imprese.
25	DLA Piper Studio Legale e Tributario; Avv. Francesco Cerasi, Avv. David Marino, Avv. Mauro Carretta	3	1	Art. 7bis c. 1 Si propone di modificare l'art. 7 bis (Politica di gestione dei reclami), comma 1 come segue: <i>"Le imprese di assicurazione adottano una politica di gestione dei reclami, approvata e rivista annualmente dall'organo amministrativo, ispirata all'equo trattamento degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami"</i>	<u>Proposta accolta</u> Si modifica l'art. 7 bis, comma 1 prevedendo una periodicità almeno annuale per la revisione della politica della gestione dei reclami.
26	DLA Piper Studio Legale e Tributario; Avv. Francesco	3	1	Art. 7bis c. 2 Si propone di modificare l'art. 7 bis (Politica di gestione dei reclami), comma 2 come segue <i>"2. La politica di gestione dei reclami"</i>	<u>Proposta non accolta</u> Si ritiene che la <i>policy</i> aziendale di gestione dei reclami

	Cerasi, Avv. David Marino, Avv. Mauro Carretta			è formalizzata in un documento reso disponibile a tutto il personale interessato nell'ambito della relativa funzione mediante adeguati canali di comunicazione".	debba essere resa disponibile a tutto il personale interessato e non solo alla relativa funzione aziendale.
27	DLA Piper Studio Legale e Tributario; Avv. Francesco Cerasi, Avv. David Marino, Avv. Mauro Carretta	3	1	Art. 7bis c. 3 Si propone di modificare l'art. 7 bis (Politica di gestione dei reclami), comma 3 come segue: <i>"L'organo amministrativo assicura che la politica di gestione dei reclami sia correttamente attuata e che siano adottate procedure, nell'ambito di quelle di cui al comma 1, che consentano la identificazione dei prodotti o dei processi aziendali interessati dai reclami, la individuazione delle cause che sono alla radice dei reclami e la valutazione del loro possibile impatto su altri prodotti o processi, ed adotta, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi".</i>	<u>Proposta non accolta</u> Si conferma l'attuale formulazione.
28	EULER HERMES EUROPE S.A. (N.v.) Sede Secondaria e rappresentanza Generale per l'Italia	3	1	Art. 7bis OSSERVAZIONE Qualora la sede secondaria di impresa U.E. operante in Italia in regime di stabilimento abbia il proprio Legale Rappresentante che presiede un proprio organo amministrativo Locale al quale sono state conferite deleghe operative di gestione (ivi compresa la delega per la gestione dei reclami), si osserva che tale Organo Amministrativo Locale possa essere considerato l'Organo Amministrativo deputato ad adottare e revisionare periodicamente la politica di gestione dei reclami. PROPOSTA Tenuto conto delle osservazioni che	<u>Proposta non accolta</u> Si ritiene che un profilo di particolare rilevanza quale la definizione della politica di gestione dei reclami debba essere attribuita all'organo amministrativo, cui compete la

				<p>precedono si formula la seguente Proposta di integrazione dell' articolo 7 bis:</p> <p>“per le sedi secondarie di Imprese U.E. operanti in Italia in regime di stabilimento l' Organo Amministrativo deputato ad adottare e revisionare periodicamente la politica di gestione dei reclami può anche essere l' Organo Amministrativo Locale purché al medesimo siano state conferite deleghe operative di gestione (ivi compresa la delega per la gestione dei reclami).</p>	<p>direzione strategica dell'impresa.</p>
29	Jenny Avvocati	3	1	<p>In coerenza con i principi guida riguardanti l'emanazione di norme di interesse generale, si chiede di escludere le imprese comunitarie dagli obblighi relativi all'adozione e approvazione di una politica di gestione dei reclami.</p> <p>Tale adempimento, infatti, ricade sotto la competenza regolamentare delle Vigilanze estere secondo il principio dell'<i>home country control</i>.</p>	<p>Vedi punti 8 e 28</p>
30	ANIA	3	1	<p>In riferimento alla revisione della politica di gestione dei reclami si osserva come sia opportuno esplicitare l'orizzonte temporale di riferimento, sostituendo quantomeno il termine “periodicamente”, previsto nel nuovo art. 7-bis del regolamento n. 24/2008, con una periodicità minima, oppure esplicitando la possibilità di ricorrere alla revisione della politica solo in caso di modifiche che l'impresa ritenga necessarie o opportune.</p> <p>Sempre con riguardo all'articolo 7-bis si propone, fermo quanto detto sopra, di introdurre tra i soggetti destinatari dell'equo trattamento in materia di politica di gestione</p>	<p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Vedi punto 25</p>

				<p>dei reclami anche la figura del “<i>contraente</i>”. Si propone pertanto di modificare il comma 1 del nuovo art. 7-bis nel modo che segue:</p> <p><i>“7-bis (Politica di gestione dei reclami). 1. Le imprese di assicurazione adottano una politica di gestione dei reclami approvata e rivista periodicamente dall’organo amministrativo, ispirata all’equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.”.</i></p> <p>Si fa presente, infine, che in relazione all’organo deputato all’adozione, approvazione e revisione della politica di gestione dei reclami risulta essere maggiormente conforme agli Orientamenti EIOPA (v. Orientamento 1 – Politica di gestione dei reclami, punto 10, lett. a), ove si fa espresso riferimento al “<i>senior management</i>”) indicare come responsabile l’alta direzione e non invece l’organo amministrativo.</p> <p>Tra l’altro l’auspicato spostamento del centro di responsabilità dall’organo amministrativo all’alta direzione faciliterebbe anche la concreta definizione della politica di gestione dei reclami da parte delle società in LS/LPS, le cui peculiarità strutturali non consentirebbero, di fatto, una pronta definizione della politica stessa ad opera dei rispettivi organi amministrativi localizzati in altri Paesi europei e su cui l’IVASS, come è noto, non può esercitare direttamente i propri poteri di vigilanza.</p>	<p><u>Proposta accolta</u></p> <p>Il testo dell’articolo viene modificato inserendo le parole “<i>dei contraenti</i>”</p> <p><u>Proposta non accolta</u></p> <p>Si ritiene coerente con la finalità della nuova normativa che sia l’organo amministrativo, incaricato, ai sensi dell’art. 2380 <i>bis</i> c.c., dell’amministrazione generale dell’impresa, ad adottare la politica di gestione dei reclami.</p>
31	DLA Piper	3	2	Al fine di: (i) evitare la sovrapposizione	

	Studio Legale e Tributario; Avv. Francesco Cerasi, Avv. David Marino, Avv. Mauro Carretta			<p>nell'applicazione di disposizioni previste dalla legge dello Stato di Origine e dalla legge nazionale nonché di (ii) rendere eccessivamente oneroso l'accesso all'attività assicurativa da parte di imprese estere in regime di libera prestazione di servizi e di libertà stabilimento, anche tenuto conto (iii) che per talune di dette imprese estere il numero di reclami ricevuti in un anno può essere irrisorio e tale da rendere la comunicazione trimestrale ad IVASS adempimento ridonante e (iv) della disciplina vigente, si propone di modificare l'articolo 3, comma 2, come segue: <i>"2. Il presente Regolamento (fatta eccezione per gli artt 7 bis, 8, comma 3 e 9) si applica alle imprese di assicurazione con sede legale in Italia, alle imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato membro ammesse a svolgere in Italia attività in regime di stabilimento o di libertà di prestazione di servizi e alle imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo, ammesse a svolgere in Italia attività in regime di stabilimento"</i>.</p>	<p><u>Proposta non accolta</u> Vedi punto 3</p>
32	ANIA	3	2	<p>Conformemente agli Orientamenti EIOPA (v. punto 7.16.c)), si propone di integrare il comma 1 dell'art. 8 del regolamento n. 24/2008 con il seguente periodo:</p> <p>"Ove non sia possibile fornire risposta entro i termini previsti, l'impresa di assicurazione informa il reclamante circa le cause del ritardo e indica il probabile termine dell'istruttoria da essa svolta."</p> <p>Si propone altresì, sempre al fine di addivenire ad una corretta identificazione</p>	<p><u>Proposta non accolta</u> Vedi punto 18</p>

				<p>del reclamante e ad una precisa ed immediata individuazione dell'oggetto del reclamo, di inserire nel comma 1 dell'art. 8 – immediatamente dopo l'integrazione appena sopra proposta – il seguente periodo:</p> <p>“Il reclamo ha il contenuto di cui all’art. 5, comma 1. È facoltà del reclamante conferire una procura;</p> <p>in tal caso la stessa è allegata in originale al reclamo insieme alla copia del documento di identità in corso di validità del reclamante.”.</p>	<p><u>Proposta non accolta</u> Vedi punto 8</p>
33	Associazione “MO’ BAST”	3	3	<p>Art. 8 c. 1</p> <p>Aggiungere un comma collegato al comma 1 (1 bis, spostando l'attuale bis in ter): “I giorni diventano 15 nel caso di reclami relativi ad incongruità dell'attestazione del rischio o problematiche legate alla stipula contrattuale.</p>	<p><u>Proposta non accolta.</u> Vedi punto 4</p>
34	ANIA	3	3	<p>Si ritiene utile integrare il testo dell'art. 8 (v. aggiunta in grassetto) per considerare l'ipotesi di interventi di procuratori professionalmente qualificati che possano comportare spiegazioni tecnicamente più complesse.</p> <p>Il primo periodo del comma 1-bis dell'art. 8 (Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione) andrebbe pertanto sostituito dal seguente: “1-bis. Nelle comunicazioni al reclamante le imprese adottano un linguaggio semplice, facilmente comprensibile e comunque giuridicamente preciso ed appropriato, tenendo anche conto dell'eventuale qualificazione professionale del reclamante o del suo</p>	<p>Si ritiene di mantenere l'attuale formulazione.</p>

				<p>procuratore.”.</p> <p>Si propone inoltre di non prevedere in ogni risposta al reclamo l'informazione circa la risoluzione alternativa delle controversie in quanto detta informazione è già presente nei fascicoli informativi; in subordine, si chiede di precisare che l'informazione in questione deve essere sintetica, ricorrendo eventualmente ad un semplice elenco dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie e facendo rinvio al sito della compagnia per maggiori dettagli operativi in materia.</p> <p>Si chiede pertanto di modificare il comma 1-bis, secondo periodo, nel modo che segue: <i>“nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta al reclamante le imprese forniscono una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano sinteticamente in merito alla possibilità, prima di interessare l'autorità giudiziaria, di rivolgersi all'Istituto o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, (specificandone le modalità - cancellata)”.</i></p>	Si conferma l'attuale formulazione
36	AIIA – Associazione Italiana Internal Auditors	3	6	<p>Come detto in premessa, le condivisibili richieste di inserire nella relazione dell'internal audit sia una serie di considerazioni sul sistema dei controlli interni (<i>“i settori dell'organizzazione aziendale, i prodotti ed i servizi assicurativi oggetto di particolare o frequente lamentela, analizza le problematiche che sono all'origine dei reclami, illustra le eventuali carenze organizzative o di processo”</i>) sia i</p>	

			<p>suggerimenti su <i>“gli opportuni interventi correttivi”</i> implicano da un lato un effort ricorrente significativo, dall’altro la necessità di avere un lasso di osservazione maggiormente ampio per definire carenze e relative raccomandazioni che siano strutturali e non legati a fenomeni di pochi mesi.</p> <p>Si evidenzia altresì che anche il richiamato documento dell’EIOPA non definisce disposizioni specifiche sulla tempistica al punto <i>“Guideline 5_ Reporting”</i>; viceversa al punto <i>“Guideline 6 _ Internal follow_up of complaints_handling”</i> viene fatto un generico riferimento al concetto di <i>“...on an on_going basis...”</i>. Ferma restando dunque l’opportunità di presidiare nel continuo le doglianze ricevute e il sistema di controllo interno ad esso connesso, si suggerisce di modificare l’art. 9 comma 2 del Regolamento 24 sostituendo <i>“alla fine di ciascun trimestre”</i> con <i>“alla fine di ciascun anno solare”</i>.</p> <p>In subordine, se questo spettabile Istituto ritiene necessario ottenere una costante informativa numerica sui reclami ricevuti, può essere lasciata invariata la tempistica trimestrale per l’invio dei prospetti statistici e definire, salvo criticità particolari, periodicità annuale per le considerazioni sul sistema di controllo interno. Ne consegue che l’articolo 6 del documento in pubblica consultazione potrebbe assumere la seguente dicitura <i>“All’articolo 9 (Catalogazione dei reclami e informativa all’ISVAP), il comma 4 è sostituito dal seguente: “4. La relazione di cui al comma 3 evidenzia i settori dell’organizzazione aziendale, i prodotti ed i</i></p>
--	--	--	---

				<p><i>servizi assicurativi oggetto di particolare o frequente lamentela, analizza le problematiche che sono all'origine dei reclami, illustra le eventuali carenze organizzative o di processo e propone gli opportuni interventi correttivi. Tali informazioni devono essere presenti ogni qualvolta vi siano evidenze significative, e quantomeno devono essere incluse nella relazione al IV trimestre di ciascun anno solare"</i></p>	Vedi punto 5
37	Genworth (Financial Ins. Co. Ltd e Financial Ass. Co. Ltd)	3	6	<p>Si propone di rendere annuali o almeno semestrali (da trimestrali) i termini di cui all'art. 9, commi 2 e 5 del Regolamento ISVAP 24/2008.</p> <p>Altri Regulators di paesi appartenenti all'Unione europea infatti hanno già seguito questa strada (come ad es. avvenuto in UK, dove il termine è semestrale).</p> <p>Le relative Guidelines EIOPA d'altronde lasciano piena discrezionalità alle Autorità degli Stati membri sulla definizione del termine in discussione.</p> <p>Un termine annuale o semestrale, anziché trimestrale, comporterebbe un minor sacrificio, in termini sia di tempi che di costi, per tutte le compagnie assicurative destinatarie.</p> <p>Un termine semestrale anziché trimestrale infine, permetterebbe il rispetto della lettera e dello spirito dell'art. 191 comma 2 del CAP, in base al quale "I regolamenti dell'IVASS si conformano al principio di proporzionalità per il raggiungimento del fine con il minor sacrificio per i soggetti</p>	Vedi punto 5

				destinatari”.	
38	ANIA	3	6	<p>L’intervallo temporale tra la disponibilità dei dati trimestrali e l’approvazione della relazione da parte dell’organo amministrativo può non risultare congruo con l’esecuzione degli approfondimenti richiesti, che devono riguardare “problematiche che sono all’origine dei reclami, carenze organizzative o di processo e proposta di opportuni interventi correttivi”.</p> <p>Si chiede quindi se, pur mantenendo la periodicità trimestrale nell’inoltro delle informazioni inerenti al registro reclami, si possa prevedere una periodicità annuale (o quantomeno semestrale) dell’invio della relazione sui reclami. Tale periodicità può essere considerata un congruo periodo tra la disponibilità delle informazioni sui reclami, l’esecuzione degli approfondimenti sulle cause sottostanti e la definizione delle eventuali azioni correttive.</p>	Vedi punto 5
39	ANIA	3	6	<p>Il comma 6 dell’ art. 3 del provvedimento in consultazione prevede la sostituzione dell’art. 9, comma 4, del regolamento n. 24/2008 relativo alla relazione del responsabile della revisione interna.</p> <p>La nuova formulazione non richiama, tuttavia, l’ultima parte dell’attuale comma 4 (<i>“L’organo amministrativo e quello di controllo, nell’ambito delle rispettive competenze, formulano le proprie valutazioni in ordine alla relazione”</i>). La trasmissione all’IVASS di tali valutazioni continua però a essere richiesta ai sensi del successivo comma 5, che il provvedimento non modifica. Si chiede un chiarimento in</p>	Si mantiene la formulazione già esistente del comma 4.

				merito. Si propone di modificare il comma 5 dell'art. 9 del regolamento ISVAP n. 24/2008, sostituendo l'inciso "di cui ai commi 2, 3 e 4" con "dell'alta direzione e dell'organo di controllo", in coerenza con quanto da noi già sostenuto in precedenza.	
40	Altroconsumo	3		All'articolo 3 dopo il comma 7 aggiungere il comma 7 bis: All'articolo 9 (Catalogazione dei reclami e informativa all'Ivass) aggiungere dopo il comma 6 il comma 7: "Le imprese pubblicano sul loro sito internet nella sezione RECLAMI accessibile da apposito bottone direttamente dall'home page, un report annuale con l'indicazione dei reclami ricevuti, la loro tipologia e le risposte date".	<u>Proposta accolta</u> Vedi punto 2
41	Altroconsumo	3	8	L'articolo 10 è così sostituito: Art 10 (Informazioni sulla procedura di gestione dei reclami) Le imprese di assicurazione riportano sul proprio sito internet, nella sezione "Reclami" in evidenza ed accessibile dall'home page attraverso il bottone RECLAMI, nella nota informativa precontrattuale e, almeno una volta all'anno, nelle comunicazioni personali inviate all'assicurato e al contraente, le informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'impresa (indirizzo, fax ed email), la tempistica di risposta, ed indicano la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti. Riportano inoltre le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami ad Ivass con link o indicazione del modulo da usare per il ricorso all'Autorità. Inoltre indicano la possibilità per il reclamante di	

				<p>rivolgersi all'Istituto e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. Sarà a breve istituito il sistema alternativo di risoluzione delle controversie dell'Ivass.</p>	Vedi punto 2
42	Associazione "MO' BAST"	3	8	<p>Art. 10</p> <p>Necessiterebbe indicare anche una casella PEC specifica per i RECLAMI.</p>	Vedi punto 1
43	Jenny.Avvocati	3	8	<p>In coerenza con le disposizioni di altri Regolamenti e con i principi guida riguardanti l'emanazione di norme di interesse generale, si chiede di escludere le imprese comunitarie da ogni obbligo di pubblicazione sul proprio sito internet.</p>	Vedi punto 3
44	ANIA	3	8	<p>In riferimento alla nota informativa precontrattuale, si suggerisce di allineare il contenuto di tale nota agli Allegati 3, 4, 6, 7, 8 e 9 del regolamento ISVAP n. 35/2010 con le indicazioni impartite dall'art. 3, comma 8, del provvedimento in consultazione.</p>	Nell'ambito del regolamento 35 verrà inserito un apposito richiamo
45	ANIA	5	2 e 3	<p>In considerazione soprattutto della necessità di integrare le note informative e i siti internet e nonché pianificare i nuovi adempimenti amministrativi, previsti dall'introduzione dell'art. 7-bis nel regolamento ISVAP n. 24/2008, si chiede di stabilire un periodo di almeno 120 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento per adeguarsi allo stesso.</p> <p>Qualora venissero confermati i nuovi e specifici adempimenti a carico delle imprese comunitarie che operano in Italia in LS/LPS, con particolare riferimento all'obbligo di istituire una funzione di gestione dei reclami,</p>	I termini per adeguarsi alle nuove disposizioni sono fissati all'art. 6 del Provvedimento e prevedono che le imprese con sede legale in Italia si adeguano alle disposizioni entro il 30 giugno 2015; le imprese comunitarie si adeguano entro il 1° ottobre 2015.

				per tali imprese andrebbe previsto un termine di adeguamento maggiore.	
--	--	--	--	--	--