

PROVVEDIMENTO RECANTE 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 DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE.

Esiti della pubblica consultazione

Roma, 3 maggio 2016

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa al documento n. 25/2015 concernente l'emanazione del nuovo Provvedimento IVASS recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 in materia di gestione dei reclami da parte degli intermediari.

Nel termine indicato dall'IVASS sono pervenute osservazioni e proposte da parte di n. 14 soggetti:

- [ABI – Associazione Bancaria Italiana](#)
- [ACB - Associazione di Categoria Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni](#)
- [AIBA - Associazione Italiana Brokers di Ass. e Riass.](#)
- [ANAPA Rete ImpresAgenzia](#)
- [ANIA - Associazione Nazionale tra le imprese assicuratrici](#)
- [ASSOFIN - Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare](#)
- [ASSORETI - Associazione delle Società per la Consulenza agli Investimenti](#)
- [Avv. Cristina Bole](#)
- [EUI limited](#)
- [Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita](#)
- [Avv. N. Juvara e Salvatore Iannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale](#)
- [SNA](#)
- [Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.](#)
- [Studio Legale Zitiello e Associati](#)

I commenti ricevuti, visionabili cliccando sul nome di ciascun soggetto, sono altresì riportati nel prospetto allegato, dove, per ciascuna osservazione generale, per ciascun articolo o parte commentata, sono indicate le conseguenti determinazioni dell'IVASS. Non sono pervenuti commenti per i quali sia stato richiesto l'anonimato del mittente.

Il prospetto allegato è parte integrante del documento.

I commenti ivi contenuti e le correlate determinazioni dell'IVASS seguono la numerazione dello schema di regolamento posto in pubblica consultazione.

Contestualmente agli esiti della consultazione sul Documento 25/2015 viene pubblicato:

- il testo del Provvedimento IVASS n. 46/2016 recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 in materia di gestione dei reclami da parte degli intermediari.

Documento di consultazione n. 25/2015 - Esiti della pubblica consultazione - risoluzioni sui singoli articoli commentati

EMANAZIONE DEL PROVVEDIMENTO IVASS N. 46 DEL 3/5/2016 RECANTE 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 DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE.

Legenda

Nella colonna "Commentatore" sono indicate le denominazioni abbreviate dei singoli commentatori.

Nella terza colonna, dopo le "osservazioni generali", è indicato l'articolo a cui si riferisce l'osservazione e la proposta di modifica.

Nella quarta colonna è indicato il comma dell'articolo ed eventualmente la lettera a cui si riferisce l'osservazione e la proposta di modifica.

Nella quinta colonna, per ogni articolo e comma, sono indicati i contributi e le proposte di modifica di ogni commentatore.

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

Non ci sono stati contributi che hanno richiesto la forma anonima.

Numero commento	Commentatore	Articolo	Comma	Contenuto	Risoluzione IVASS
1	SNA	Osservazioni generali		<p>Va osservato innanzitutto che l'oggetto della bozza di regolamento sono solo i reclami dei clienti attinenti al comportamento degli intermediari e non quelli attinenti ai prodotti assicurativi intermediati e/o alla loro esecuzione (in tal caso infatti i reclami, come previsto dal Codice delle Assicurazioni e dalle relative informazioni obbligatorie contenute nelle singole polizze, devono essere indirizzati dagli interessati direttamente alle imprese in prima battuta e successivamente all'IVASS - cfr. art.185, comma 3 CdA e regolamento 35/2010, Allegato 4 per il ramo vita e Allegato 6 per il ramo danni).</p> <p>Alla luce di ciò, non riteniamo condivisibile il modello di gestione dei predetti reclami adottato dallo schema di Regolamento, in forza del quale viene attribuita alle imprese preponenti la gestione dei reclami relativi al comportamento dei propri agenti (nonché dei relativi dipendenti e collaboratori), oltretutto equiparando la gestione dei reclami nei confronti degli agenti a quelli nei confronti dei produttori diretti iscritti alla Sez.C del RUI.</p> <p>Riteniamo che le motivazioni addotte per giustificare l'adozione di</p>	<p>L'osservazione non è accolta e conseguentemente rigettate le proposte di riformulazione degli articoli.</p> <p>Preliminarmente, sul possibile rischio di arbitraggio, si precisa che la gestione dei reclami avverso gli intermediari da parte dell'impresa non costituisce una novità rispetto all'attuale regime e, pertanto, non si ritiene possa nel futuro determinare una possibile strumentalizzazione del reclamo da parte dell'impresa stessa.</p>

		<p>tale modello siano carenti ed incoerenti con il ruolo e le responsabilità degli agenti previsto dal Codice delle Assicurazioni e dalla successiva normativa di legge in materia di intermediazione assicurativa e contraddittorie rispetto alle finalità indicate dalle linee guida EIOPA, richiamate dalla stessa Relazione di presentazione IVASS alla bozza di regolamento, e non confortate dall'analisi AIR preliminare in essa contenuta.</p> <p>In particolare:</p> <p>a) Il reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'agente (così come quello degli altri intermediari assicurativi) attiene direttamente, od è comunque connesso, alle sue dirette responsabilità nei confronti dei contraenti ed assicurati, così come previste e disciplinate dal Codice delle Assicurazioni (in particolare dall'art.120 in materia di informazione precontrattuale e regole di comportamento, nonché dall'art.183 in materia di regole di comportamento), responsabilità in relazione alle quali gli agenti (al pari degli altri intermediari) sono soggetti all'obbligo di stipula di polizza assicurativa di cui all'art.110 comma 3 e 112 comma 3 del CdA).</p> <p>b) Tali dirette responsabilità dell'agente nei confronti della clientela impongono che sia l'agente stesso, in qualità di soggetto giuridicamente autonomo e distinto dall'impresa mandante, a gestire i reclami della sua clientela nei confronti del suo operato. Va evidenziato che il quadro giuridico ed economico delle agenzie di assicurazioni si è evoluto negli anni recenti nel senso di accentuare, da un lato, i margini di autonomia operativa ed imprenditoriale rispetto alle imprese mandanti (per effetto, oltre che del Codice delle Assicurazioni del 2005, delle riforme degli anni 2006 e 2007 in materia di plurimandato, della riconosciuta libertà di collaborazione diretta con altri intermediari per lo svolgimento dell'attività, nonché degli interventi dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) e di rafforzare, dall'altro e conseguentemente, il rapporto fiduciario e diretto con la clientela. E' la stessa relazione IVASS sulla bozza di regolamento, del resto, a riconoscere che <i>"la corretta gestione delle relazioni intercorrenti tra gli intermediari e i propri clienti può avere ricadute positive sul funzionamento del mercato e sulla qualità dei servizi erogati, conseguendo al contempo massima tutela al consumatore in fase di gestione del reclamo"</i> (pag.2 dello Schema).</p>	<p>A tale riguardo, si fa presente che le Linee Guida richiedono alle Autorità competenti di recepire gli orientamenti sulla gestione dei reclami secondo un regime proporzionale che tenga conto, in particolare, della tipologia e delle dimensioni degli intermediari. Il principio di proporzionalità è richiamato ampiamente dalla "Relazione sulle migliori pratiche di gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi" dell'EIOPA e rappresenta la direttrice che ha guidato l'IVASS nella stesura del Provvedimento. Ne consegue che è lasciato alla valutazione delle Autorità nazionali individuare le modalità più appropriate per la gestione dei reclami in attuazione del principio di proporzionalità e del fatto che, mentre il broker è un professionista autonomo che agisce su incarico e mandato del cliente, l'agente opera in nome e per conto dell'impresa di cui può considerarsi una <i>longa manus</i>. Pur senza disconoscere l'autonomia imprenditoriale dell'agente, costui rimane pur sempre</p>
--	--	--	---

		<p>c) Il modello proposto di gestione dei reclami dei clienti nei confronti degli agenti, in forza del quale tale gestione viene affidata alle imprese mandanti con un sostanziale „esproprio“ dell'agente da ogni possibilità di relazione diretta con il cliente, risulta del tutto incoerente e in contraddizione con il ruolo giuridico, economico e commerciale dell'agente sopra descritto. Tale modello, infatti, prevede, in modo del tutto inappropriato, un „<i>contraddittorio</i>“ tra impresa e agente interessato in quelle che vengono impropriamente definite fasi „<i>istruttoria</i>“ e „<i>decisoria</i>“ del reclamo, entrambe affidate all'impresa, alla quale viene conferito un inedito ed inammissibile ruolo di „arbitraggio“ tra agente e cliente, nell'ambito del quale all'agente è lasciata la sola facoltà di esprimere (all'impresa) „<i>la propria posizione in merito alla controversia</i>“, la cui gestione è interamente riservata all'impresa, ivi compresa la risposta al reclamo del cliente, nella quale essa dovrà semplicemente dar conto della posizione dell'agente.</p> <p>Il modello proposto non è previsto dalle Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi professionali, la quali prevedono che la relativa trattazione e gestione sia effettuata dagli intermediari stessi (l'unica eccezione riguarda gli intermediari assicurativi collegati dei quali è responsabile un'impresa, nel cui ambito possono rientrare i produttori diretti di cui alla sez.C del RUI ma certamente non gli agenti).</p> <p>Gli elementi di analisi, i criteri e le motivazioni sulla base dei quali viene giustificata la scelta del predetto modello (cfr. AIR preventiva) sono errati, scorretti e anch'essi contraddittori.</p> <p>Infatti:</p> <p>a) La circostanza che la gestione dei reclami da parte dell'impresa avverrebbe „<i>in continuità con il regime vigente</i>“ appare una motivazione inadeguata ed ingiustificata. A prescindere dal fatto che tale motivazione avrebbe comportato una preventiva analisi della qualità ed efficienza dei sistemi di gestione dei reclami interni alle imprese attualmente in essere (sui quali manca qualsiasi dato e/o valutazione), ciò che rileva maggiormente è il fatto che i reclami oggetto del regolamento sono diversi e non confondibili con quelli attualmente gestiti dalle imprese. I reclami sul comportamento degli intermediari infatti attengono al comportamento di soggetti esterni</p>	<p>una struttura periferica dell'impresa.</p> <p>Si conferma, pertanto, che la gestione dei reclami da parte delle imprese rappresenta una corretta applicazione del principio di proporzionalità e del rapporto particolare che lega gli agenti alle proprie imprese mandanti.</p> <p>Le imprese, infatti, non possono essere considerate un soggetto estraneo al rapporto di intermediazione ma, come emerge complessivamente dalla normativa di settore, sono responsabili della corretta operatività nel mercato delle reti agenziali di cui si avvalgono. Tali forme di controllo appaiono oggi tanto più rilevanti in considerazione dei rischi connessi cui si espongono le imprese e delle relative ricadute in termini di rispetto delle regole di solvibilità e delle possibili conseguenze civilistiche risarcitorie derivanti da fatto illecito dell'agente.</p> <p>In ogni caso, la condotta rilevante per la presentazione del reclamo, anche se attinente a profili</p>
--	--	--	--

		<p>all'impresa, dotati di autonomia operativa ed organizzativa (seppure sotto il controllo dell'impresa mandante) o addirittura di soggetti con i quali l'impresa non ha alcun rapporto contrattuale né esercita alcuna forma di controllo (come avviene nei casi di reclami attinenti al comportamento dei dipendenti o collaboratori dell'agente o nei casi di altri intermediari con i quali l'agente ha instaurato un rapporto di collaborazione) per i quali non vi è alcun elemento a dimostrazione del fatto che il sistema in essere presso le imprese assicuri una gestione più efficiente, rapida e corretta dei reclami rispetto ad una gestione diretta da parte dell'agente stesso.</p> <p>b) Quanto al fatto che la non gestione diretta dei reclami di propria competenza da parte di agenti e produttori diretti sia giustificata <i>“dal particolare rapporto che li lega alle imprese mandanti con le quali il contraente tende ad identificare tali intermediari”</i>, trattasi di valutazione errata e comunque indimostrata.</p> <p>L'equiparazione tra agenti e produttori diretti è gravemente scorretta sia sotto il profilo giuridico che commerciale. In ogni caso, ai fini del regolamento, deve prevalere un modello che sia coerente con il quadro giuridico delle responsabilità degli agenti nei confronti dei clienti (che non sussistono nel caso dei produttori diretti).</p> <p>c) Quanto al fatto che il modello proposto consentirebbe alle imprese una <i>“visione più integrata e completa della propria rete di vendita”</i> ovvero risulti <i>“adeguato alla perdurante necessità che le imprese mantengano il controllo sull'operato della rete agenziale, anche al fine di valutare correttamente il rischio operativo e reputazionale riconducibile alla propria rete distributiva”</i> (cfr. AIR Preliminare pag.9), tali motivazioni appaiono del tutto estranee ed avulse rispetto alle finalità del Regolamento ed alle Linee Guida EIOPA e pertanto inammissibili. Le esigenze di controllo delle reti agenziali da parte delle imprese sono assicurate con altre modalità e, con specifico riferimento ai reclami nei confronti degli agenti, sono soddisfatte da una tempestiva informazione sull'esistenza del reclamo e sulla sua gestione da parte dell'agente interessato, non già dalla gestione diretta del reclamo da parte dell'impresa, che appare del tutto ultronea e non proporzionata rispetto alla stessa finalità enunciata.</p> <p>d) Quanto al fatto che il modello proposto consentirebbe una <i>“trattazione più facile delle diverse tipologie di reclami”</i>, ovvero una loro gestione <i>“più efficiente”</i>, tale motivazione è palesemente</p>	<p>contrattuali, non esaurisce mai i suoi effetti nell'ambito strettamente privatistico relativo ma comprende sempre profili pubblicistici attinenti al rispetto della disciplina sull'intermediazione assicurativa sancita a livello di normativa primaria, quanto meno sotto il profilo della correttezza dei comportamenti degli intermediari rispetto agli assicurati.</p> <p>Né si può ritenere l'impresa preponente estranea rispetto ai reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori dell'agente tenuto conto che quest'ultimo è sempre tenuto a comunicare all'impresa l'iscrizione dei soggetti che operano per suo conto fermo restando quanto previsto nel <i>“contratto di agenzia”</i> (art. 109 CAP).</p> <p>La trattazione in capo all'impresa determina, infine, una semplificazione degli oneri previsti a carico degli agenti, attraverso la riduzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi e un contenimento dei costi di esercizio, tenuto conto tra</p>
--	--	---	---

		<p>smentita dalla particolare procedura prevista ed in particolare dalla necessaria “istruttoria” demandata all’impresa, che impone da un lato a quest’ultima di raccogliere informazioni presso soggetti terzi, dall’altro all’agente di gestire un “contraddittorio” con l’impresa, soggetto peraltro estraneo al reclamo, con le conseguenti ed evidenti maggiori complicazioni e allungamento dei tempi rispetto alla gestione diretta del reclamo da parte dell’agente. Procedura che, peraltro, può risultare particolarmente complessa se non impossibile nel</p> <p>caso in cui il reclamo riguardi i) un agente plurimandatario, con i conseguenti dubbi circa l’impresa che deve svolgere l’istruttoria ovvero duplicazioni di istruttoria, oltre che possibili incoerenze o contraddizioni nelle risposte fornite al cliente, ovvero ii) un agente che propone un prodotto assicurativo non in forza di un mandato diretto di un’impresa, bensì di un accordo di collaborazione con un altro agente, agente con il quale l’impresa tenuta all’istruttoria non ha alcun rapporto, nè contrattuale né di altra natura, essendo estraneo alla sua rete distributiva, ovvero iii) un dipendente o altro collaboratore (subagente) dell’agente, soggetti con i quali pure l’impresa non ha rapporti contrattuali diretti. L’assetto proposto da Ivass non tiene conto delle evoluzioni della figura di agente connesse all’introduzione nel sistema del plurimandato e delle collaborazioni ex l. 221/2012 e introduce rilevanti incertezze e difficoltà applicative (a quale impresa competerebbe l’istruttoria nel caso il servizio oggetto del reclamo attenga a più compagnie mandanti o il comportamento di un agente che opera in collaborazione come proponente ma privo di mandato diretto dell’impresa che ha emesso la polizza?).</p> <p>e) Quanto al fatto che il modello proposto consentirebbe un “contenimento dei costi”, e che per converso una gestione diretta dei reclami da parte degli agenti comporterebbe “costi ascrivibili all’adempimento notevolmente più elevati”, va osservato che anche tali motivazioni sono contraddette e smentite da quanto esposto al punto precedente, essendo che il procedimento “istruttorio” previsto ed il relativo “contraddittorio” tra impresa e agente, implica comunque oneri gestionali a carico degli agenti - invio del reclamo all’impresa, partecipazione all’istruttoria di quest’ultima, invio documentazione, etc. – che risultano verosimilmente superiori a quelli derivanti da una gestione diretta del reclamo da parte</p>	<p>l’altro che la maggioranza degli intermediari sono di dimensioni contenute e la gestione diretta di eventuali reclami costituirebbe un onere eccessivo, sia economico che gestionale. Inoltre la modalità di gestione introdotta con il Provvedimento facilita la risoluzione dei reclami misti ed elimina alla radice l’eventuale dubbio circa la competenza per materia sul reclamo agevolando il consumatore nell’individuazione del soggetto competente alla trattazione dello stesso.</p> <p>In ogni caso, l’affidamento all’impresa della gestione “tecnico/pratica” del reclamo nei confronti degli agenti e i loro collaboratori non deresponsabilizza l’intermediario dai propri doveri comportamentali, ma lo esonera soltanto dagli adempimenti tecnici della gestione, restando comunque il soggetto principale della procedura. Peraltro, tenuto conto delle esigenze di responsabilizzazione dell’intermediario, del reciproco interesse ad una trattazione trasparente e</p>
--	--	---	--

		<p>dell'agente interessato. Inoltre, qualunque valutazione relativa all'impatto del modello proposto sui costi per gli operatori del settore non può prescindere da una analisi approfondita del numero dei reclami prevedibili, alla luce dei dati disponibili nel mercato. Tale analisi risulta del tutto mancante. Nel comparto agenziale, le controversie tra clienti e intermediari e relativi al comportamento di questi ultimi (ivi compresi gli agenti) risultano estremamente limitati. I dati esposti nella relazione annuale IVASS 2015 riferiscono esclusivamente di reclami nei confronti delle imprese, non degli intermediari. Dati in proposito possono essere raccolti presso le imprese che assicurano la responsabilità civile degli intermediari e/o attraverso ricerche di mercato. Nessuna analisi di questa natura risulta essere stata effettuata. Allo stato, la motivazione relativa all'asserito "contenimento dei costi" derivante dal modello proposto è pertanto errata e in ogni caso indimostrata.</p> <p>f) Tra le criticità del modello proposto è stata omessa ogni analisi sulle possibili conseguenze che il previsto meccanismo di gestione del reclamo da parte dell'impresa può produrre sia sulla copertura assicurativa dell'agente (che impone all'agente di riferire e gestire le controversie con i clienti che implicano la sua responsabilità civile in conformità alle condizioni di polizza), sia più in generale sul rapporto tra agente e impresa (nell'ipotesi in cui insorgano divergenze sulla riposta da fornire al reclamo del cliente o addirittura l'impresa attribuisca all'agente responsabilità da esso non condivise, ma che verranno invocate dal cliente per le successive pretese e azioni che potranno essere avanzate nei confronti dell'agente). Tale omissione appare particolarmente grave in considerazione dei possibili "conflitti di interesse" tra le parti coinvolte (agente, cliente e impresa) che il modello proposto è destinato ad acuire anziché ad evitare e contenere.</p> <p>g) Quanto al fatto che il modello proposto risponderebbe al dichiarato obiettivo di offrire la <i>"massima tutela al consumatore"</i> ed eviterebbe le <i>"difficoltà per il consumatore di individuare il soggetto responsabile"</i>, anche tali motivazioni non risultano condivisibili ed anzi sono smentite dal contenuto del regolamento proposto.</p> <p>Viene giustamente evidenziato che il consumatore è interessato <i>"ad una trattazione rapida ed esaustiva del reclamo"</i> (cfr. AIR Preliminare, pag.9), ma tale esigenza è contraddetta sia dai modi e</p>	<p>corretta del reclamo, nonché della necessità dell'impresa di acquisire da parte dell'intermediario ogni utile elemento per la definizione del reclamo e dell'intermediario di essere edotto di come la sua posizione sia stata rappresentata al cliente, è stata prevista una forma di partecipazione dell'agente nella gestione del reclamo, sia nella fase istruttoria che in quella decisoria. In particolare, la forma di contraddittorio di cui al novellato art. 10 ter del Regolamento non configura una mera partecipazione passiva alle decisioni unilaterali dell'impresa, ma rappresenta una fattiva collaborazione con la stessa per fornire ogni elemento utile tanto alla risoluzione del reclamo, quanto a dimostrare l'assenza dell'eventuale responsabilità in merito all'evento segnalato.</p>
--	--	---	---

		<p>tempi di risposta previsti (è evidente che l'agente sarebbe verosimilmente in grado di fornire una risposta al cliente in tempi molto più rapidi), sia dai meccanismi burocratici di inoltramento del reclamo (prima di una risposta nel merito, il reclamante riceverà una o talora due comunicazioni con le quali verrà semplicemente informato che il suo reclamo è stato trasmesso ad altri, un vero e proprio "scarica barile" istituzionalizzato). Quanto alla individuazione da parte del reclamante del soggetto responsabile (impresa o intermediario) cui inoltrare il reclamo, va ricordato che le responsabilità e gli obblighi dell'agente sono da tempo oggetto di specifica e dettagliata informativa in sede precontrattuale, che verrebbe contraddetta e sostanzialmente vanificata dal modello proposto.</p> <p>In conclusione, non si ritiene accettabile il modello proposto, che comporta una inammissibile limitazione dei più elementari diritti di difesa e di contraddittorio dell'agente nei confronti del soggetto reclamante (non dell'impresa) sui suoi comportamenti, demandando la gestione dei reclami a un soggetto terzo, la compagnia, di problematiche di particolare delicatezza in quanto attinenti al momento genetico di eventuali future controversie, e la cui corretta impostazione e conduzione costituisce un preciso obbligo, oltre che diritto, in capo all'agente, anche in relazione ai suoi collaterali rapporti assicurativi con la compagnia di Rc professionale.</p> <p>Non appare né lecito né consentito imporre per via regolamentare un meccanismo lesivo del diritto di difesa del professionista-agente ed appare necessario riportare la gestione dei reclami che riguardano il suo comportamento nel corretto alveo di responsabilità e competenze di ciascuno, in particolare permettendo all'agente di formulare autonomamente la sua risposta al reclamante.</p> <p>Ferma restando l'opportunità di prevedere anche per gli agenti, al pari degli intermediari iscritti nelle sezioni B e D, la possibilità di affidare la gestione dei reclami in <i>outsourcing</i> ad un soggetto terzo, anche di natura associativa, ferma restando la responsabilità diretta sulla decisione finale in capo all'agente.</p> <p>A tal proposito riteniamo coerente con le osservazioni sopra esposte, prevedere che l'agente, in alternativa alla gestione propria dei reclami, abbia la facoltà di affidare la gestione a strutture alternative in possesso dei requisiti di imparzialità (Associazione di</p>
--	--	--

			<p>Categoria o altri Enti), con comunicazione all'IVASS e agli assicurati, richiamata nel Modello 7 B e nella polizza R.C. Professionale Per i motivi sopra esposti, vengono proposte le modifiche allo schema di regolamento sotto riportate.</p> <p>SNA propone la riformulazione del testo regolamentare in maniera coerente all'accoglimento delle proprie posizioni.</p>	
2	EUI Limited	Osservazioni generali	<p>In generale si chiede all'istituto, per evitare interpretazioni fallaci e stabilire chiaramente le responsabilità di ogni reclamo, di distinguere in modo più netto, argomentando anche con esempi concreti, quali reclami rientrano tra quelli riferiti all'impresa e quali invece sono riferiti all'intermediario.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Si rinvia a quanto precisato al riguardo al commento sub 1.</p>
3	Studio Legale Zitiello e Associati	Osservazioni generali	<p>Da un punto di vista generale, si richiede a Codesta Vigilanza di voler intervenire fornendo al mercato delle direttive chiare volte a coordinare la nuova disciplina relativa alla gestione dei reclami da parte delle imprese e degli intermediari, rispetto al tema della collaborazione tra intermediari principali (introdotta a livello di fonte primaria dall'art. 22, commi 10 e ss del d.l. n. 179/2012, attuato con modifiche dalla l. 221/2012).</p> <p>La disciplina delle collaborazioni non permette infatti alle imprese di introdurre nei mandati clausole incompatibili rispetto alla libertà di collaborazione tra intermediari principali sancita dalla legge. Ciò, di fatto, in parte limita il potere di intervento (e di monitoraggio) delle imprese rispetto alle reti distributive.</p> <p>Allo scopo di permettere una gestione efficiente dei reclami da parte di imprese e intermediari, a beneficio dei reclamanti e del mercato tutto, riteniamo utile un intervento di Codesta Vigilanza volto chiarire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'applicazione della norma circa la gestione di reclami sorti a seguito di un'attività di intermediazione svolta congiuntamente da più intermediari principali; - il ruolo dell'impresa preponente nella gestione del reclamo rispetto alle forme di collaborazione che coinvolgono un agente; - l'adeguata informativa di trasparenza da fornire ai consumatori. 	<p>L'osservazione è accolta.</p> <p>A tal fine si introduce nel regolamento una disposizione in base alla quale il reclamo viene gestito con le modalità previste per i reclami relativi ai comportamenti dei collaboratori (art. 10 septies), e quindi a seconda della natura dell'intermediario "principale" che ha il rapporto diretto con l'impresa.</p> <p>Ad esempio se l'intermediario "principale" è un agente e l'intermediario che vende il prodotto è un broker, il reclamo viene gestito dall'impresa mandante dell'agente.</p> <p>La disposizione introduce, inoltre, l'obbligo di trasmissione del</p>

				reclamo all'intermediario/impresa competente per la gestione se il reclamo perviene all'intermediario che ha distribuito il prodotto e - con riferimento ai casi di gestione da parte dell'impresa mandante - stabilisce che entrambi gli intermediari devono poter esprimere la propria valutazione sul caso ed eventualmente una <i>dissenting opinion</i> .
4	ANAPA	Osservazioni generali	<p>Nella relazione di presentazione che accompagna lo schema di provvedimento recante modifiche al Regolamento n. 24/2008, ANAPA Rete ImpresAgenzia rileva una contraddizione rispetto ad almeno una delle linee guida emanate dall'EIOPA, quella secondo la quale la gestione del reclamo debba essere fatta dal soggetto competente. In realtà lo schema di provvedimento mantiene l'impostazione del Regolamento n.24/2008 che affida la responsabilità della gestione e della politica di gestione del reclamo alle imprese e chiama gli agenti ad una sorta di corresponsabilità che si traduce anche in un impegno di partecipazione alla fase istruttoria del reclamo (vedi l'obbligo del contraddittorio), in un onere amministrativo (vedi la compilazione della reportistica) e in un obbligo informativo (nei confronti dell'IVASS). Di fronte a questo grado di coinvolgimento degli agenti ANAPA Rete ImpresAgenzia si chiede se non sarebbe stato più opportuno affidare in toto agli agenti, così come fatto nei confronti dei brokers (ai quali, tra l'altro, è stato anche riconosciuto il coinvolgimento delle rispettive associazioni di categoria nelle procedure di gestione), la responsabilità della gestione dei reclami, o almeno di quelli che riguardano la loro attività e quella dei propri dipendenti e collaboratori (lasciando quelli ad oggetto il prodotto assicurativo di competenza delle imprese). Ciò sarebbe stato più conforme alle linee guida dell'EIOPA che si riferiscono in maniera specifica alla gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi. Si</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Si rinvia a quanto precisato al commento n. 1.</p>

		<p>prendano per esempi i casi di agenti plurimandatari e di agenti che operano in collaborazione con altri intermediari, il coinvolgimento delle imprese nella gestione dei reclami potrebbe creare non pochi disagi anche in termini di preservare l'autonomia dell'attività agenziale. Su questo punto, poi, ANAPA Rete ImpresAgenzia esprime delle riserve in merito al fatto che l'Istituto a sette anni dall'emanazione del Regolamento n.24/2008 ne riporti ancora una delle ragioni esposte nella relazione di presentazione, vale a dire quella "allo scopo di introdurre all'interno del mercato assicurativo, quella cultura della trasparenza e della correttezza comportamentale" estendendola con lo schema di provvedimento in oggetto "all'attività di intermediazione assicurativa". Così come è criticabile rilevare che la decisione che ha portato l'Istituto a "lasciare alle imprese mandanti la gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri agenti" sia stata individuata anche nella "perdurante necessità che le imprese mantengano il controllo sull'operato della rete agenziale". Si tratta di una giustificazione che, a parere di ANAPA Rete ImpresAgenzia, stride con il livello di professionalità e di imprenditorialità di un'intera categoria e che sembra contraddire anche le più recenti normative europee e nazionali che vanno sempre più riconoscendo all'intermediario assicurativo un ruolo consulenziale a favore del cliente e non solo di semplice rappresentante dell'impresa. Per quel che riguarda l'obbligo della reportistica, ANAPA Rete ImpresAgenzia ritiene che questo obbligo si traduca in una duplicazione di attività, a carico dell'impresa e a carico dell'agente, senza nessun effettivo vantaggio in termini informativi, visto che da un lato l'Istituto può reperire le stesse informazioni che richiederebbe all'agente direttamente dall'impresa, dall'altro lato l'agente non potrebbe assolvere a tale obbligo se l'impresa non gli mettesse a disposizione tutti i dati raccolti con riferimento al reclamo gestito. ANAPA Rete ImpresAgenzia al riguardo propone, ad integrazione dell'art. 5 del Regolamento n.24/2008, di prevedere da parte dell'Istituto anche un modello standardizzato di presentazione del reclamo in modo che i dati raccolti siano i più omogenei possibili utili a fini reportistici. Inoltre sarebbe anche opportuno che fosse inserita una previsione che vincoli le imprese a predisporre strumenti informatici integrati che consenta agli agenti una più precisa ed immediata fruibilità dei dati da utilizzare poi per la</p>	
--	--	---	--

			compilazione dei prospetti statistici.	
5	ACB	Osservazioni generali	<p>A livello generale si osserva quanto segue:</p> <p>I) la scelta di far gestire alle imprese preponenti i reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti in A e dei dipendenti e collaboratori di questi diversamente dal regime stabilito per gli intermediari iscritti nelle sezioni B) e D) risulta difficilmente comprensibile alla luce del contenuto degli “Orientamenti sulla gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi” nonché del “Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints” emessi da EIOPA, contenuto che il provvedimento IVASS di modifica del Regolamento Reclami intenderebbe a livello programmatico attuare.</p> <p>Infatti, in tali documenti di EIOPA tutti gli intermediari di primo livello ricevono un trattamento unitario e devono procedere a processare i reclami riguardanti il proprio comportamento.</p> <p>L'opportunità di modificare il provvedimento nel senso di prevedere un regime uniforme nel trattamento da parte degli agenti dei reclami di loro competenza si ravvisa soprattutto nel fatto che può sussistere un conflitto di interessi tra l'agente e l'impresa preponente in grado di pregiudicare l'intermediario, laddove l'impresa, nell'intento di coprire proprie carenze, metta in cattiva luce quest'ultimo.</p> <p>II) I parametri individuati per la definizione di “grande broker” di cui al documento in consultazione destano qualche perplessità, in quanto la loro applicazione determinerà il fatto che molte piccole realtà aziendali (ad es. broker con organizzazione aziendale di piccole dimensioni che però collaborano sul territorio con un numero rilevante di collaboratori iscritti in E) verranno chiamate ad organizzarsi come i “big player”, con riguardo agli obblighi prescritti dal presente regolamento (ad es. art. 10 bis comma 3, laddove è previsto che l'organo amministrativo del “grande broker” approvi e sia responsabile della politica di gestione dei reclami, oppure art. 10 <i>octies</i> comma 1 in cui si prevede l'obbligo dei grandi broker di costituire apposita funzione aziendale per la gestione dei reclami).</p> <p>III) L'attività di gestione dei reclami è una funzione propria del singolo intermediario interessato. Il fatto che la stessa debba essere svolta secondo parametri di trasparenza e tracciabilità e che sia soggetta al controllo delle autorità di vigilanza, non significa che</p>	<p>L'osservazione di cui al punto I) non è accolta. Si rinvia a quanto precisato al commento sub 1.</p> <p>L'osservazione di cui al punto II non è accolta. Come chiarito nell'AIR preliminare, l'identificazione del “grande broker” è stata fondata sulla base del dato strutturale relativo alla forma giuridica e alla complessità organizzativa dell'intermediario, desumibile dai dati contenuti nel registro.</p> <p>Con particolare riferimento all'osservazione presentata, si conferma che la presenza di certi esponenti aziendali, configuri un elemento idoneo ad individuare i broker le cui dimensioni giustificano l'obbligo di costituzione di una specifica funzione.</p> <p>Osservazioni III e IV). Con riferimento alle osservazioni III) e IV) si fa presnete che il provvedimento ha previsto la possibilità di esternalizzazione della gestione dei reclami in modo da garantire una più efficiente organizzazione soprattutto per i soggetti che</p>

			<p>essa coincida già con la fase dei controlli. Pertanto non si comprende perché: i) debba essere prevista una regolamentazione specifica nel caso tale attività venga affidata ad un outsourcer (non ci sembra infatti che vi sia un divieto per gli intermediari di affidare attività in outsourcing); ii) se una regolamentazione deve essere prevista non si capisce perché il terzo outsourcer dovrebbe essere "imparziale", posto che comunque dovrà rispondere secondo le proprie regole di ingaggio e della sua attività risponderà l'intermediario.</p> <p>Infine non sembra che affidare l'attività di gestione dei reclami ad associazioni di categoria sia utile o necessario, a tacere del fatto che una</p> <p>IV) simile attività potrebbe non rientrare tra i fini statuari delle associazioni. La gestione dei reclami per conto di alcuni associati potrebbe inoltre rivelarsi poco compatibile con la funzione disciplinare o di appianamento di possibili conflitti tra associati che ogni associazione di categoria assolve: difatti gli organi dell'associazione verrebbero a conoscenza di fatti censurabili nell'ambito di un'attività solta per un intermediario ancor prima che tali fatti vengano denunciati nelle forme e con le finalità previste dagli statuti delle singole associazioni.</p>	<p>gestiscono pochi reclami e che, in tal modo, non devono dotarsi di una struttura ad hoc.</p> <p>Tuttavia la disposizione, preso atto che il reclamo è comunque riferibile all'intermediario, ha stabilito la responsabilità di quest'ultimo anche in caso di esternalizzazione.</p> <p>La norma consente l'esternalizzazione ai soggetti terzi imparziali, incluse le associazioni di categoria. Gli accordi di esternalizzazione non sono disciplinati dal regolamento ma sono oggetto di libera negoziazione tra le parti.</p> <p>La terzietà del fornitore, cui è esternalizzata l'attività di gestione, è imposta dalla necessità che il reclamo, ai sensi delle Linee Guida EIOPA, sia trattato in maniera obiettiva e in modo da evitare conflitti di interesse rispetto all'intermediario interessato dal reclamo. L'affidamento della gestione alle Associazioni di categoria, peraltro, è facoltativa.</p>
6	Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita	Osservazioni generali	Si chiede conferma che l'esclusione di cui all'articolo 4 comma 2 lettera b) del Regolamento ISVAP n. 24/2008 resta valida anche	Si conferma che esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento n. 24, i

			con riferimento alla gestione dei reclami da parte degli intermediari e che pertanto, anche con riferimento ai reclami gestiti da questi ultimi, non rientrano nella competenza di IVASS quelli afferenti all'inosservanza di disposizioni del TUF e delle relative norme di attuazione.	reclami afferenti all'inosservanza da parte degli intermediari assicurativi di disposizioni del TUF e delle relative norme di attuazione.
7	AIBA	Osservazioni generali	<p>AIBA apprezza la struttura e l'impianto della bozza di regolamento che ha tenuto in considerazione gran parte dei suggerimenti forniti a codesta Autorità negli incontri preliminari con gli <i>stakeholders</i> tenutisi nel corso del 2014.</p> <p>In particolare, si condivide l'applicazione del Regolamento in consultazione esclusivamente agli intermediari indipendenti e alle banche e il necessario coordinamento della gestione dei reclami a carico delle compagnie di assicurazione per il caso di intervento di agenzie o produttori diretti.</p> <p>Si ritiene tuttavia di segnalare l'opportunità di una disposizione normativa che regolamenti la gestione di reclami ove siano coinvolti due intermediari che hanno collaborato tra loro per l'intermediazione del contratto oggetto di reclamo, prevedendo in tali casi un obbligo di collaborazione e reciproca informazione, tenuto conto del principio di responsabilità solidale previsto dalla normativa vigente (art. 22 comma 10 L. 221/2012 di conversione del D.L. 179/2012).</p> <p>Preliminarmente riteniamo opportuno richiamare alcune considerazioni di carattere generale rappresentate a codesto Istituto in occasione degli incontri preparatori alla stesura della bozza di regolamento ora posto in pubblica consultazione.</p> <p>Come già commentato nella Nota Aiba del 16 giugno 2014 i reclami rivolti alla categoria sono quantitativamente poco rilevanti.</p> <p>Basandosi sui dati CONSAP forniti dal Fondo di Garanzia dei mediatori (aggiornati al 31.12.2013), il numero reale di brokers operativi si colloca a 489 ditte individuali e 1145 società. I dati di cui dispone AIBA e relativi alle 1150 aziende associate, con particolare riferimento alle controversie insorte sulla polizza di rc professionale sottoscritta in convenzione AIBA da oltre 900 iscritti, evidenziano una media di meno di un reclamo per biennio gestito da ciascun</p>	<p>L'osservazione è accolta.</p> <p>E' inserito nel Regolamento n. 24 un nuovo articolo concernente la gestione dei reclami relativi alla condotta degli intermediari nell'ambito dei rapporti di collaborazione ex art. 22, commi 10 e ss del d.l. n. 179/2012, attuato con modifiche dalla l. 221/2012.</p> <p>Con riferimento alla definizione di grande broker si rimanda alla risoluzione relativa al commento n. 19.</p>

broker (media di 42 denunce l'anno sulla polizza di rc professionale tenuto conto di una serie storica di 5 anni).

In considerazione della struttura contrattuale della garanzia (polizza *claims made*) e dell'obbligo di comunicazione ai coassicuratori anche dei sinistri cosiddetti *precautionary* (Articolo 3.2 della convenzione: ".....Resta ferma la definizione di sinistro e sinistri in serie di cui all'art. 3.1 e quindi intendendosi come reclamo / richiesta di risarcimento anche la dettagliata denuncia dell'Assicurato di qualsiasi circostanza da cui possa presumere si origini una futura richiesta di risarcimento per danni cagionati a terzi.....") si può ragionevolmente concludere che la frequenza sinistri della suddetta convenzione costituisce un parametro ragionevolmente certo e coerente della quantificazione effettiva dei reclami da registrare.

Tale esiguità discende, in linea di principio, dalla peculiarità del servizio di brokeraggio che, per definizione, risulta improntato al perseguimento degli interessi assicurativi del cliente che ha affidato fiduciarmente al broker la gestione del proprio portafoglio, confidando nella sua specifica competenza assicurativa e nella sua organizzazione.

In coerenza con la natura professionale dell'incarico, il broker riserva particolare attenzione alle aspettative della propria clientela, intervenendo preventivamente sulle possibili situazioni di insoddisfazione al fine di non compromettere la prosecuzione del rapporto fiduciario instaurato e assicurarsi la fidelizzazione del cliente.

Si è a conoscenza che le aziende di brokeraggio che si sono sottoposte volontariamente a certificazione di qualità hanno necessariamente implementato procedure per la gestione dei reclami, senza tuttavia prevedere una funzione deputata a tale gestione autonoma rispetto alla struttura, per evidenti ragioni di coerenza dimensionale.

In considerazione del trascurabile numero di violazioni riferibili al comportamento delle aziende di brokeraggio, si ritiene che le

			<p>procedure da adottare in termini di registrazione e reporting dei reclami debbano essere snelle e flessibili.</p> <p>Per quanto concerne la categoria, il Regolamento individua, apprezzabilmente, procedure di gestione dei reclami modulate in ragione dell'attribuzione o meno della qualifica di grande broker.</p> <p>In conformità al principio di proporzionalità e ragionevolezza, codesta Autorità ha ritenuto opportuno gravare solo i broker di grandi dimensioni di oneri specifici quali l'istituzione di presidi organizzativi specifici ed indipendenti per la gestione dei reclami. Tale intendimento risulta, nei fatti, disatteso dalla definizione di grande broker che si ricava dalla bozza di regolamento e che non riflette correttamente la struttura dimensionale di un'Azienda laddove richiama, quale parametro di riferimento, tra gli altri, il numero di dipendenti o collaboratori iscritti alla sezione e) in ragione di dieci unità.</p> <p>Tenuto conto che molte società di brokeraggio strutturate ma di modeste dimensioni privilegiano rapporti con collaboratori esterni anche allo scopo di contenere i costi contributivi e previdenziali, la definizione richiamata nel regolamento, rischia di estendere a realtà medio piccole (ad esempio con fatturati inferiori al milione di euro) adempimenti onerosi e non giustificati. Peraltro si osserva che se la norma fosse confermata nel suo attuale assetto, le citate società potrebbero evitare l'onere economico conseguente alla istituzione della specifica funzione reclami soltanto rinunciando alla presenza di un a.d. o di un d.g.</p> <p>A nostro avviso, la previsione di maggiori obblighi in termini di procedure reclami ed in particolare l'introduzione di una funzione aziendale dedicata deve presupporre un'articolazione organizzativa di una certa complessità, non rinvenibile in una struttura societaria con una decina di collaboratori e dipendenti iscritti al RUI.</p>	
8	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright	Osservazioni generali	<p>Considerata l'esclusione già applicabile con riferimento al comportamento dei soggetti abilitati e delle imprese di assicurazione relativamente al collocamento dei prodotti finanziari</p>	<p>L'osservazione non comporta modifiche al regolamento. Infatti, il</p>

	Studio Legale		emessi da quest'ultima e conto tenuto dell'art. 87 comma 3 del Regolamento Intermediari Consob (adottato con delibera 16190 del 29 ottobre 2007), si ritiene che analoga esclusione vada prevista anche con riferimento agli intermediari assicurativi (quantomeno quelli iscritti alle sezioni A e C, operanti sotto la diretta responsabilità della compagnia).	regolamento, in conformità con la normativa primaria, non si applica alle violazioni relative al Testo Unico della Finanza, ove applicabile all'attività di intermediazione assicurativa.
9	UnipolSai Spa	Osservazioni generali	<p>Il Gruppo Unipol esprime apprezzamento per l'impostazione dello schema regolamentare necessario per rendere applicabili anche agli intermediari assicurativi le linee guida EIOPA in tema di gestione dei reclami da parte degli assicurati e degli altri portatori di interesse.</p> <p>In particolare, le distinzioni operate per tener conto delle peculiarità degli intermediari coinvolti, molto ben espresse nei ragionamenti condotti nell'Analisi d'Impatto Regolamentare, risultano opportune sia per non disperdere l'organizzazione in essere relativamente alla gestione dei reclami da parte delle imprese sia per rendere effettivo il principio di proporzionalità in relazione alle dimensioni delle realtà operative dell'intermediazione.</p> <p>Per quanto riguarda in modo specifico gli intermediari che intrattengono relazioni più strette con le imprese di assicurazione (agenti e rispettivi collaboratori, produttori diretti), la centralità della gestione dei reclami in capo alla compagnia è essenziale, anche per consentire che il controllo delle reti distributive si espliciti nella fase delicata delle eventuali rimozioni presentate dalla clientela su comportamenti ascrivibili agli intermediari stessi e per i conseguenti interventi di correzione delle condotte inappropriate.</p> <p>Da questo punto di vista, ritenendo condivisibile che l'intermediario sia maggiormente coinvolto anche nella detenzione dei dati sui reclami che lo riguardano, si osserva che non appare chiaro se gli agenti siano soggetti a uno specifico obbligo di registrazione dei reclami stessi, al pari delle imprese. E infatti, mentre risulta espressamente previsto l'obbligo di reportistica ai fini della compilazione del prospetto statistico annuale, ma alla fine di ogni anno solare, non risulta chiaro se l'obbligo di fornire, a richiesta di IVASS, le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo (ai sensi degli articoli 10-ter, comma 5, e 10-duodecies, comma 1) presupponga a</p>	<p>Con riferimento all'osservazione circa l'obbligo per gli intermediari di registrare i reclami, si chiarisce che gli agenti devono compilare, alla fine di ogni anno solare, il prospetto statistico conforme all'allegato 2 e che debbano renderlo disponibile su richiesta dell'IVASS.</p> <p>L'agente sarà libero di organizzare in maniera autonoma la compilazione del prospetto statistico.</p>

			<p>monte un dovere di tenuta del registro nelle forme e modalità analoghe a quelle vigenti per le imprese, oppure se i dati da fornire a richiesta di IVASS possano essere resi disponibili (forniti dall'impresa all'agente) solo alla fine di ogni anno solare. Al riguardo, nel ritenere ragionevole che gli agenti non siano tenuti alla gestione dinamica di un registro reclami analogamente alle compagnie, si chiede all'Istituto di Vigilanza una precisazione in merito.</p>	
10	ANIA	Osservazioni generali	<p>L'ANIA, nel formulare le proprie considerazioni in merito al Documento di consultazione concernente la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione, ricorda, in via preliminare, che la normativa vigente in tema di reclami è attualmente recata dal Regolamento ISVAP n. 24/2008, così come modificato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, che ha recepito a livello nazionale le Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.</p> <p>Tale regolamentazione attribuisce alle imprese assicuratrici un ruolo centrale ed esclusivo nella procedura di gestione dei reclami, dal momento iniziale della ricezione degli stessi fino alla risposta conclusiva fornita al reclamante, nonché all'attività di reportistica all'IVASS.</p> <p>La procedura gestita dalle imprese è stata valutata dalla stessa Vigilanza come sostanzialmente conforme alle citate Guidelines comunitarie, tanto che il regolamento n. 24 è stato integrato solo in alcuni punti per recepire le nuove indicazioni (in particolare: adozione di una politica di gestione dei reclami, contenuti e forme delle risposte ai reclamanti).</p> <p>Alla luce di quanto sopra riportato, riteniamo che nel Documento in consultazione andrebbe maggiormente valorizzato il principio di proporzionalità al fine di evitare il rischio di duplicare determinate attività già in capo alle imprese, quali ad esempio quella di reportistica che, seppur a richiesta dell'Istituto, le reti agenziali sarebbero tenute ad ottemperare, con ulteriori connessi adempimenti a carico delle imprese assicuratrici preponenti.</p> <p>Inoltre, si invita l'Istituto a valutare l'opportunità di posticipare l'adozione del presente regolamento successivamente alla pubblicazione del d.P.R. recante la disciplina dell'istituzione del</p>	<p>L'osservazione sull'obbligo di reportistica non è accolta. Il prospetto riepilogativo che le imprese trasmettono all'IVASS riguarda tutti i reclami ricevuti riguardanti l'intera rete distributiva, laddove l'obbligo di reportistica in capo agli agenti riguarda i singoli reclami relativi ad essi o ai loro collaboratori e rappresenta uno strumento che consente all'Istituto di svolgere le proprie funzioni di vigilanza sul rispetto delle regole di condotta da parte degli intermediari e a questi ultimi di monitorare la condotta dei propri collaboratori e l'andamento della propria attività in termini di compliance.</p> <p>Non si condivide l'opportunità di rinviare il recepimento delle Linee Guida sui reclami all'entrata in vigore del Regolamento istitutivo dell'ORIA, tenuto</p>

				<p>nuovo Organismo (ORIA), a cui saranno trasferite le funzioni e le competenze in materia di tenuta del RUI, nonché la vigilanza sui soggetti iscritti nel registro medesimo.</p> <p>Tale richiesta è motivata dal fatto che il procedimento legislativo è ormai in dirittura di arrivo (si attende la delibera del CdM) e soprattutto dalla considerazione che, una volta approvato il d.P.R., bisognerà intervenire su tutta la regolamentazione di secondo livello vigente in materia per uniformarla ai nuovi dettati normativi ivi previsti.</p>	<p>conto dei tempi incerti dell'adozione dell'atto normativo e della necessità di rispettare gli impegni presi con EIOPA per l'adozione delle Guidelines.</p>
11	ASSOFIN	1		<p>Si chiede di confermare l'esclusione dal perimetro di applicazione del Provvedimento degli operatori iscritti nell'Elenco annesso al registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (succursali di Banche comunitarie).</p>	<p>Il Provvedimento si applica, secondo quanto stabilito dalle diverse disposizioni, alle persone fisiche e alle società iscritte nel registro unico elettronico degli Intermediari e agli intermediari iscritti nell'Elenco Annesso.</p>
12	Studio Legale Zitiello e Associati	2	1	<p>Al fine di rendere maggiormente autoesplicativo l'ambito di applicazione del Regolamento rispetto agli intermediari assicurativi comunitari, proponiamo, come già fatto da Codesto Istituto per le compagnie di assicurazione, di inserire a glossario le tre definizioni che seguono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'art. 2, comma 1, lett. n), sostituire la parola "<i>intermediari</i>" con la definizione "<i>intermediari assicurativi italiani o intermediari italiani</i>"; - all'art. 2, comma 1, aggiungere alla lett. n-bis) una definizione di "<i>intermediari assicurativi comunitari o intermediari comunitari</i>"; - all'art. 2, comma 1, aggiungere alla lett. n-ter) una definizione di "<i>intermediari assicurativi o intermediari</i>" che ricomprenda le due categorie di cui sopra (i.e. intermediari assicurativi italiani e intermediari assicurativi comunitari). 	<p>L'osservazione è parzialmente accolta ed è inserito nel Regolamento n. 24 la definizione di "intermediari iscritti nell'Elenco annesso".</p>
13	ABI	2	1	<p>Lo schema di Provvedimento in esame estende l'ambito soggettivo di applicazione del Regolamento n. 24, indirizzandolo anche agli intermediari di assicurazione.</p> <p>Sono infatti destinatari del provvedimento gli intermediari iscritti nelle sezioni del Registro Unico elettronico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI, di cui all'art 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209).</p>	<p>L'osservazione è accolta e l'articolo integrato come richiesto.</p> <p>Si conferma che esula dall'ambito di applicazione del regolamento i reclami</p>

				<p>Tra questi figurano le banche e gli altri intermediari finanziari (sezione D) e i loro collaboratori (sezione E). Anche gli intermediari assicurativi si confrontano pertanto con le definizioni di “reclamo” e di “reclamante” ivi contenute, che non sono però oggetto di proposte di modifica in questa consultazione.</p> <p>Al fine di rendere più omogenee le definizioni utilizzate dalle diverse Autorità, si richiede di intervenire anche nella definizione di reclamo di cui all'articolo 2 lettera t bis, per specificare che per “dichiarazione di insoddisfazione” debba intendersi ogni atto con cui il reclamante contesta all'intermediario in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail, posta elettronica certificata) un suo comportamento o un'omissione.</p> <p>In generale, con riferimento all'ambito di applicazione, si ritengono escluse le polizze del ramo III.</p> <p>Si chiede conferma circa l'inapplicabilità delle disposizioni del provvedimento in esame ai casi in cui un intermediario assicurativo iscritto nella Sezione D del RUI, abbia sottoscritto in proprio una polizza ex art. 1919 del codice civile sulla vita di un terzo (suo cliente), che dunque non paga alcun corrispettivo per la stessa. Si ritiene, infatti, che in tale fattispecie, nella quale l'intermediario risulta essere sia contraente, sia beneficiario, sia assicurato della polizza, non ci si trovi di fronte ad un'attività di intermediazione assicurativa (come definita secondo l'articolo 2, comma 1, lettera b bis del provvedimento in esame).</p>	<p>relativi al mancato rispetto delle disposizioni del testo Unico dell'intermediazione finanziaria, ove applicabili.</p> <p>L'osservazione non necessita di modifiche. Non si ritiene, infatti, necessario inserire l'ipotesi di inapplicabilità proposta per gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI, tenuto conto che il Provvedimento si applica ai reclami concernente l'attività di intermediazione assicurativa che, come peraltro osservato dalla stessa Associazione, non sussiste nel caso rappresentato.</p>
14	Avv. Cristina Bole	2	1, lett. g-bis	<p>Il Regolamento ISVAP n. 24/2008, all' art. 2, comma 1, vede l'inserimento (apportato dall' art. 2, comma 1 dello Schema di Provvedimento IVASS) della lett. g <i>bis</i>) che così recita: g <i>bis</i>) “dipendenti e collaboratori”: i soggetti che, dietro compenso, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, iscritti nella sezione E del registro.</p> <p><u>Osservazione:</u> La definizione proposta dallo schema di Provvedimento risulta non chiara, perchè se da un lato i dipendenti (privi di iscrizione in sez.</p>	<p>L'osservazione è accolta e il comma 1, lett. g-bis è modificato di conseguenza.</p>

				<p>E) non possono operare fuori dai locali, dall'altro il collaboratore (iscritto in sez. E), quando si trovi ad operare all' interno dei locali, parrebbe non risultarvi incluso.</p> <p><u>Proposta di stesura (o simile):</u></p> <p>g <i>bis</i>) “dipendenti e collaboratori”: i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all' interno o, se iscritti nella sezione E del registro, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano.</p>	
15	ACB	2	1, lett. g-bis)	<p>All'art. 2, comma 1 del Regolamento Isvap n.24/08 è stata inserita la lettera g-bis) contenente la definizione di “<i>dipendenti e collaboratori</i>” quali soggetti che operano fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, iscritti nella sezione E).</p> <p>Si osserva che l'inserimento di tale definizione potrebbe generare confusione in quanto nel Regolamento 5/06 dipendenti e collaboratori sono i soggetti che operano all'interno ovvero all'esterno dei locali dell'intermediario e quindi non sono necessariamente soggetti iscritti in E. (vedi definizione di “<i>addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario per il quale operano</i>” contenuta nel Regolamento Isvap n. 5/06).</p> <p>Se quindi si vuole indicare solo coloro che operano al di fuori dei locali, si suggerisce l'adozione della definizione di “addetti all'attività di intermediazione” ripetendo la formulazione contenuta nel Regolamento 4/06.</p>	L'osservazione è superata dalla nuova formulazione del comma 1, lett. g- bis
16	ACB	2	lett. i-bis)	<p>All'art. 2, comma 1 del Regolamento Isvap n.24/08 è stata inserita la lettera i-bis) contenente la definizione di “<i>fornitore</i>”.</p> <p>Si osserva che potrebbe sorgere un conflitto di interessi, posto che è l'intermediario che incarica il fornitore e quindi quest'ultimo potrebbe non essere “<i>soggetto terzo imparziale</i>”; ciò con particolare riguardo alla modalità di remunerazione del fornitore. Si suggerisce di eliminare le previsioni che regolano la facoltà di affidare a terzi la gestione dei reclami.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>La definizione di fornitore è funzionale alla disciplina dell'esternalizzazione la quale deve essere mantenuta per garantire, in caso di gestione esterna, il permanere della responsabilità dell'attività in capo all'intermediario.</p> <p>La terzietà del fornitore, cui</p>

					è esternalizzata l'attività di gestione, è imposta dalla necessità che il reclamo, ai sensi delle Linee Guida EIOPA, sia trattato in maniera obiettiva e in modo da evitare conflitti di interesse rispetto all'intermediario interessato dal reclamo.
17	Studio Legale Zitiello e Associati	2	1, lett. i-ter)	<p>Con riferimento alla definizione di “grande broker” riteniamo apprezzabile che sia stata tenuta in considerazione da parte di Codesto Istituto l'articolazione della struttura organizzativa. A tal riguardo, in coerenza con quanto già previsto dall'art. 13, comma 1, lett. c) del Regolamento Isvap n. 5/2006, suggeriamo di voler aggiungere un ulteriore parametro, oltre alla forma societaria e al numero di soggetti iscritti alla sezione e) del RUI, e cioè la presenza di un numero di soggetti responsabili dell'attività di intermediazione assicurativa superiore a 3 (o ad altra cifra che Codesta Vigilanza ritenga adeguata).</p> <p>Tale dato, infatti, è già utilizzato dal Regolamento n. 5/2006 per identificare le dimensioni e la complessità di un broker. Al contrario, il numero di iscritti alla sezione e), oltre a variare frequentemente nel tempo, non è di per se sufficientemente rappresentativo dell'articolazione di una struttura, ove considerato come dato a se stante mentre lo diventa, se combinato con il numero di soggetti responsabili dell'attività di intermediazione assicurativa.</p>	<p>Osservazione non accolta.</p> <p>L'introduzione di un criterio ulteriore basato sul numero dei responsabili iscritti, pur trovando fondamento nel principio di proporzionalità, determinerebbe l'effetto di escludere dalla qualifica intermediari con strutture molto complesse per le quali la costituzione della funzione aziendale appare necessaria a garantire una trattazione imparziale e corretta del reclamo.</p>
18	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale	2	1, lett. i-ter)	<p>Si osserva che il numero di dipendenti o collaboratori iscritti alla sezione E potrebbe non costituire un parametro significativo ai fini dell'individuazione della dimensione del broker e si consiglia di fare riferimento al volume dei premi intermediati o delle commissioni ricevute nell'anno solare precedente. Il numero di dipendenti o collaboratori potrà essere utilizzato nella fase di start-up dell'attività.</p>	<p>Osservazione non accolta.</p> <p>Ai sensi del regolamento, la presenza di un numero elevato di collaboratori non è un parametro da solo sufficiente ai fini dell'individuazione del grande broker. Si rimanda in ogni caso alla risoluzione</p>

					relativa all'osservazione n. 19. Per l'utilizzo di parametri diversi si rimanda alla risoluzione relativa all'osservazione n. 19.
19	AIBA	2	1, lett. i-ter)	<p>In primo luogo si condivide la scelta di prevedere la funzione solo per le società di capitali organizzativamente strutturate mediante distribuzione di deleghe di poteri per effetto della presenza di un amministratore delegato ovvero di un direttore generale; viceversa non si condivide la scelta del parametro dimensionale per il quale sarebbe opportuno adottare un criterio più rappresentativo dell'effettivo dimensionamento della società di brokeraggio.</p> <p>Il numero di dipendenti e collaboratori iscritti alla sezione E del RUI rappresenta a nostro giudizio un parametro poco significativo e peraltro parziale, tenuto conto che non vengono conteggiate le unità lavorative non destinate all'attività di intermediazione ovvero i dipendenti che svolgono attività di intermediazione esclusivamente all'interno dei locali della società. Tale parametro arriverebbe, pertanto, ad escludere una società di brokeraggio fortemente strutturata che, ad esempio, svolga attività esclusivamente on line avendo solo personale interno dunque senza rete di collaboratori; tale parametro inoltre potrebbe escludere strutture aziendali che, per scelta organizzativa, non hanno reti di collaboratori ma si avvalgono di un alto numero di broker iscritti quali responsabili dell'attività di intermediazione.</p> <p>I parametri più significativi sono a nostro giudizio il fatturato specifico (ricavabile dal bilancio depositato presso la camera di commercio) ovvero la dichiarazione resa al Fondo di garanzia broker commisurato alle provvigioni percepite dalle compagnie; come correttamente commentato da codesta Autorità nel documento di analisi di impatto, in questo secondo caso il parametro quantitativo risulta inferiore rispetto al fatturato specifico, per effetto del mancato computo delle commissioni percepite dal cliente. Tuttavia, mettendo a confronto le dichiarazioni rese alla CONSAP con i bilanci depositati è possibile desumere una percentuale media relativa al peso delle commissioni, per valutare quale migliore fonte informativa debba essere prescelta e quale</p>	<p>Osservazione non accolta.</p> <p>Con riferimento al fatto che il numero dei dipendenti e collaboratori non sia un parametro significativo per la qualifica di grande broker, si ricorda che la definizione è strumentale all'applicazione della disposizione che prevede l'obbligo di costituire una specifica funzione aziendale per la gestione reclami.</p> <p>Sulla base della normativa vigente, la presenza di un numero di collaboratori iscritti al RUI elevato aumenta il profilo di rischio a causa di un possibile allentamento del controllo dell'intermediario principale sui collaboratori, circostanza questa che non appare ricorrere con la stessa gravità per i dipendenti non iscritti in quanto svolgono l'attività nei locali dell'intermediario.</p> <p>Al fine di garantire l'imparzialità e l'efficienza nella gestione dei reclami dei grandi broker, appare</p>

				<p>parametro dimensionale debba essere posto a discriminare per individuare un grande broker. Peraltro, è intuitiva la considerazione che maggiori volumi di affari impongono processi organizzativi e di controllo maggiormente accurati per garantire continuità di prestazioni, uniformità di comportamento aziendale, riduzione di rischi reputazionali e sistemici.</p> <p>La circostanza di scegliere quale parametro discriminante un dato esogeno e dunque non in possesso di codesta Autorità non rappresenta un limite o una criticità, tenuto conto dei poteri di verifica in capo all'Autorità di Vigilanza e alla possibilità di strutturare reporting che consentano una immediata fruizione del dato. Con particolare riferimento ai dati di bilancio, si segnala l'opportunità fornita da alcuni software in grado di selezionare i bilanci o singole voci di bilancio di tutte le società filtrate sulla base dei codici ATECO.</p> <p>Assumendo quale parametro di riferimento il fatturato specifico nella misura, ad esempio, di 5 milioni di euro, verrebbero ricomprese nella categoria di grande broker le Aziende più strutturate (circa 30 realtà) che rappresentano, peraltro, l'80% del fatturato complessivo del mercato.</p> <p>Si propone pertanto di sostituire l'art. 2 comma 1 lettera i) ter con il seguente: "grande broker": L'intermediario assicurativo iscritto alla sezione B del registro che nell'esercizio precedente abbia contabilizzato un fatturato specifico non inferiore a 5 milioni di euro.</p>	<p>quindi importante la costituzione di una specifica funzione per la gestione.</p> <p>Con riferimento all'utilizzo di parametri diversi, quali le commissioni percepite o il volume d'affari, si fa presente che sebbene astrattamente idonei a fornire una connotazione dimensionale del broker, si basano su informazioni che non sono in possesso dell'Autorità e pertanto non sono idonee a costituire un elemento su cui fondare l'applicazione o meno di requisiti di vigilanza.</p>
20	ANIA	2	1, lett. i-ter)	<p>Con riferimento alla definizione di "grande broker", è stata omessa la dicitura "che agisca su incarico del cliente e che non abbia poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione", che è stata invece correttamente riportata nella successiva definizione di "mediatori e broker".</p> <p>L'aggiunta della frase sopra riportata è motivata dal fatto che la natura giuridica di un intermediario, quale per l'appunto il broker, è sempre la stessa ed è indipendente da una sua eventuale categorizzazione a livello "dimensionale".</p>	Osservazione accolta.
21	ACB	2	1, lett. i- ter)	<p>All'art. 2, comma 1 del Regolamento Isvap n.24/08 è stata inserita la lettera i-ter), contenente definizione di "grande broker".</p> <p>Desta qualche perplessità il parametro utilizzato per la definizione di "grande broker" di cui al documento in consultazione.</p> <p>Infatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se lo scopo del discriminare è quello di distinguere, in ossequio al 	<p>Osservazioni non accolte per le motivazioni indicate nelle risoluzioni alle osservazioni n. 17 e 19.</p> <p>La seconda osservazione</p>

				<p>principio di proporzionalità, la condizione del grande broker rispetto a quella del broker di media o piccola dimensione, allora sarebbe più opportuno avere riguardo alla compagine di persone che operano all'interno di una organizzazione aziendale unica, anziché puntare sul numero di collaboratori esterni; può infatti accadere che un broker unipersonale collabori con 10 addetti iscritti in E, ma che non abbia un'organizzazione che gli consenta di adempiere agli obblighi previsti per i "big player" (ad es. art. 10 bis comma 3, laddove è previsto che l'organo amministrativo del "grande broker" approvi e sia responsabile della politica di gestione dei reclami, oppure art. 10 <i>octies</i> comma 1 in cui si prevede l'obbligo dei grandi broker di costituire apposita funzione aziendale per la gestione dei reclami).</p> <p>- Posto che le figure dell'A.D. o del Direttore Generale sono presenti solo nell'ambito di persone giuridiche, e se la scelta è orientata nel senso di considerare grande broker solo i broker costituiti in società, allora sarebbe più chiaro esplicitare che nella categoria di grandi broker possono rientrare solo società, e se del caso, società di capitali;</p> <p>- Se la selezione deve tener conto anche del numero di dirigenti e responsabili interni, forse è opportuno includere nel conteggio anche i responsabili dell'intermediazione (diversi dall'A.D. o dal Direttore Generale, che sono iscritti in B);</p> <p>- Sarebbe anche utile chiarire se, nel conteggio degli iscritti in E se, ai fini del computo, devono essere considerati anche i collaboratori iscritti in E di società iscritte in E per l'intermediario iscritto in B compresi i collaboratori di II livello.</p> <p>Si propone pertanto, di modificare in tal modo la lett. i ter nel modo seguente: <i>"grande broker": l'intermediario costituito in forma di società di capitali iscritto nella sezione B del registro che abbia un numero di dipendenti o collaboratori interni, nonché addetti all'intermediazione iscritti nella Sezione E del RUI, tutti che operano nella stessa organizzazione aziendale, uguale o superiore a dieci"</i>.</p>	<p>non determina modifiche al regolamento.</p> <p>Infatti anche i collaboratori di secondo livello sono iscritti presso in broker e rilevano ai fini dell'individuazione del grande broker.</p>
22	ACB	2	1, lett. p-bis)	<p>All'art. 2, comma 1 del Regolamento viene introdotta la lettera p-bis) contenente definizione di "mediatori o broker".</p> <p>Si propone di sostituire al termine "mediatore" il termine "mediatore di assicurazione".</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>La definizione è mantenuta per garantire un'omogeneità terminologica con gli altri regolamenti dell'Istituto.</p>

23	ANIA	2	1, lett. t-quater)	In merito alla definizione del registro e al relativo richiamo al RUI, vale quanto osservato alla fine delle considerazioni di carattere generale con riferimento al futuro Organismo ORIA.	L'osservazione non è accolta. Si rinvia alle osservazioni sub punto 10.
24	Avv. Cristina Bole	2	comma 1, lettera n	<p>L'art. 2, comma 1, lett. n) del Regolamento ISVAP n. 24/2008 così recita: Ai fini del presente Regolamento si intende per: n) "intermediari": le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209; Per effetto della modifica che l' art. 2, comma 2 dello schema di Provvedimento intende apportare, la nuova formulazione risulterebbe essere la seguente: n) "intermediari assicurativi" o "intermediari": le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;</p> <p><u>Osservazione:</u> Con dovuto rispetto, la <i>ratio</i> della modifica non appare comprensibile. Per dare completezza alla definizione (se questo fosse stato l'intendimento), una possibile <u>proposta di stesura</u> potrebbe essere la seguente: n) "intermediari assicurativi" o "intermediari riassicurativi": le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.</p>	L'osservazione non è accolta. La definizione è coerente con la terminologia già usata in altri regolamento dell'Istituto.
25	Avv. Cristina Bole	2	1	Dal momento che, a seguito delle modifiche intervenute alla definizione di "reclamo", con tale termine deve intendersi "una dichiarazione di insoddisfazione nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario (...)", si ritiene opportuno che venga precisato che, ogni qualvolta all'interno del Regolamento si fa riferimento ai "reclami" (ad es. "Politica di gestione dei reclami"), sia le imprese di assicurazioni sia gli intermediari debbano considerare soltanto quelli che risultano di loro competenza e non	L'osservazione non necessita di modifiche regolamentari. I reclami sono di competenza di intermediari o imprese, (cui consegue il regime di gestione individuato dal regolamento) in base alla riferibilità del

				anche quelli di competenza dell'intermediario (per l'impresa) o dell'impresa (per l'intermediario).	comportamento che ha generato il reclamo stesso.
26	AIBA	2	4	Aggiungere assicurativo dopo la parola " ...o dell'intermediario".	L'osservazione non è accolta. Sulla base delle defizioni del regolamento, l'utilizzo delle espressioni "intermediario" o "intermediario assicurativo" sono equivalenti.
27	AIBA	3	1	Sostituire l'espressione: "i reclami già presentati direttamente alle imprese <u>e</u> agli intermediari assicurativi..." con "i reclami presentati direttamente alle imprese <u>o</u> agli intermediari assicurativi...."	L'osservazione è accolta.
28	ABI	3	1	<p>L'art. 4, comma 2, lettera c) del Regolamento n. 24 esclude dalla competenza dell'IVASS i reclami concernenti "le norme di attuazione disciplinanti la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico delle forme pensionistiche complementari".</p> <p>Al tempo stesso, le previsioni del decreto legislativo n. 252/2005 attribuiscono all'Autorità sui fondi pensione (COVIP) una competenza generale di tipo regolamentare e di vigilanza in tema di "trasparenza e ... correttezza dei comportamenti...delle forme pensionistiche complementari" e di "modalità di offerta al pubblico di tutte le ... forme pensionistiche...per la fase inerente alla raccolta delle adesioni".</p> <p>Le indicazioni di vigilanza provenienti dalla COVIP, in particolare il Regolamento sulle modalità di adesione alle forme pensionistiche complementari (Deliberazione 29.5.2008) e le Istruzioni per la trattazione dei reclami (Deliberazione 4.11.2010, art.1, comma 1) sembrano non estendersi ai reclami riguardanti il comportamento degli intermediari nell'offerta di prodotti previdenziali.</p> <p>Considerata l'estensione della definizione di reclamo agli intermediari assicurativi, sembrerebbe perciò opportuno che codesta Autorità intervenisse sulla lettera c) dell'art. 4, comma 2, inserendo una precisazione circa il perimetro di competenza ivi stabilito e per chiarire se debbano o meno essere inclusi i reclami</p>	<p>L'osservazione non necessita di modifiche al regolamento.</p> <p>L'attuale formulazione dell'art. 4, comma 2, lett.c) esclude chiaramente dall'ambito di applicazione del Regolamento n.24/2008 i reclami concernenti la violazione delle disposizioni del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, in materia di offerta delle forme pensionistiche complementari.</p>

				<p>che lamentino la violazione delle regole di comportamento degli intermediari assicurativi nella fase di collocamento di forme pensionistiche complementari.</p> <p>Nel caso l'IVASS riconoscesse la propria competenza al riguardo, all'art. 3 dello schema proposto andrebbe inserito un nuovo alinea (1 bis) che preveda la modifica della lettera c del comma 2 dell'articolo 4 nel modo seguente (o in termini equivalenti):</p> <p><i>“All'articolo 4, comma 2, la lettera c) è così sostituita: c) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 e delle relative norme di attuazione disciplinanti la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico delle forme pensionistiche complementari, ferma restando la competenza dell'IVASS per la trattazione dei reclami concernenti le violazioni, da parte degli intermediari assicurativi, delle regole di comportamento per il collocamento dei prodotti assicurativi, compiute nell'attività di distribuzione delle forme pensionistiche complementari”.</i></p>	
29	ANIA	3	1	<p>L'articolo 3, comma 1, sostituendo la lett. b) del comma 1 dell'articolo 4 del Regolamento Isvap n. 24/2008, esplicita che i soggetti di cui all'art. 3, comma 1, lett. a), del sopracitato Regolamento presentano all'IVASS: <i>“i reclami già presentati direttamente alle imprese di assicurazione E agli intermediari assicurativi, che non hanno ricevuto risposta entro il termine previsto dal presente Regolamento da parte dei soggetti interessati o che hanno ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente”.</i></p> <p>L'articolo, così come sostituito, fa riferimento ai reclami già presentati direttamente alle imprese di assicurazione “E” (non “O”) agli intermediari assicurativi. Ciò potrebbe far intendere la persistenza di una competenza dell'impresa di assicurazione anche per i reclami trattati direttamente dagli iscritti nelle Sezioni B e D del RUI. Se così fosse, si chiede quale sarebbe il limite di competenza delle imprese di assicurazione sui reclami trattati dagli intermediari iscritti nelle Sezioni B e D del RUI. In aggiunta, il dubbio emerge anche dalla lettura dell'articolo 5, comma 1, lett. d), del Regolamento Isvap n. 24/2008, così come sostituito dall'art. 3, comma 2, del Documento di Consultazione, laddove viene previsto che i reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono contenere “d)</p>	L'osservazione è accolta e l'articolo modificato.

				<p><i>copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e O all'intermediario assicurativo e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi, nell'ipotesi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b)</i>".</p> <p>Si chiede pertanto di modificare la disposizione di cui all'art. 3, comma 1, sostituendo "e agli intermediari assicurativi" con "o agli intermediari assicurativi"</p>	
30	ANIA	3	3	<p>La norma modifica l'art. 6, comma 4, del Regolamento ISVAP n. 24/2008 stabilendo che: "L'IVASS può chiedere all'impresa di assicurazione o agli intermediari assicurativi di fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante ...". Tale modifica non appare in linea con la procedura di gestione dei reclami delineata dallo schema di provvedimento.</p> <p>Infatti, da quanto si evince dagli artt. 10 quater e 10 sexies, solo gli intermediari che si debbono dotare di una propria politica di gestione (broker e soggetti iscritti alla sezione D del RUI) forniscono la risposta finale al reclamante nei termini previsti dalla nuova disciplina.</p> <p>Agenti e produttori diretti si limitano, ai sensi degli artt. 10 ter, comma 1, e 10 quinquies, comma 2, a fornire notizia al reclamante della trasmissione del reclamo all'impresa preponente.</p> <p>Alla luce di quanto sopra detto, si chiede di specificare che il richiamo fatto agli intermediari assicurativi dall'art. 6, comma 4, è rivolto unicamente a coloro che debbono dotarsi di una politica di gestione dei reclami ovvero broker e intermediari iscritti alla sezione D del RUI.</p>	L'osservazione è accolta e l'articolo modificato.
31	AIBA	3	4	<p>Aggiungere il termine "assicurativi" dopo la parola intermediari ".....iscritti nell'elenco annesso".</p>	L'osservazione non è accolta. La definizione utilizzata nel provvedimento rende superflua l'integrazione proposta.
32	Intesa Sanpaolo Vita	4	1	<p><u>L'articolo in esame modifica l'articolo 8 del Regolamento ISVAP n.</u></p>	L'integrazione dell'articolo 8 disciplina le ipotesi in cui il

				<p><u>24/2008</u> introducendo la seguente previsione “...Le imprese trasmettono senza ritardo agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, dandone contestuale notizia al reclamante”</p> <p>Con riferimento a tale previsione si chiede conferma circa la correttezza della seguente operatività: in caso di doglianza riferita alla fase assuntiva/distributiva o alla gestione post vendita avente come oggetto la condotta o comportamento dell'intermediario, si provvede ad un doppio censimento nel registro reclami sia da parte dell'impresa che dell'intermediario e la trattazione dello stesso per gli aspetti di competenza seguendo le attuali classificazioni previste per aree aziendali.</p>	<p>reclamo riguardi la condotta dell'intermediario iscritto nelle sezioni B o D del RUI, imponendo all'impresa di trasmettere il reclamo all'intermediario interessato che lo gestirà secondo la disciplina applicabile.</p> <p>L'impresa non ha alcun dovere di registrazione e reportistica sul reclamo in questione, sempre che non si tratti di un reclamo misto, che cioè riguardi sia la condotta dell'intermediario che il prodotto su cui è competente l'impresa stessa.</p>
33	SNA	4	1	<p>Propone di inserire all'articolo 8, comma 1, dopo le parole: “entro 45 giorni dal loro ricevimento.” la seguente frase: “ Le imprese trasmettono senza ritardo agli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, o dei loro dipendenti e collaboratori, dandone contestuale notizia al reclamante”.</p>	<p>L'osservazione non è accolta sulla base delle considerazioni già rappresentate.</p>
34	ACB	4	1	<p>All'art. 8, comma 1 del Regolamento Isvap n.24/08 il termine “senza ritardo” entro il quale l'impresa deve trasmettere agli intermediari iscritti in B e D i reclami ricevuti e relativi al comportamento dei predetti intermediari, dandone contestuale notizia al reclamante, è generico e soggettivo.</p> <p>Dal momento che il termine finale entro cui l'intermediario deve fornire risposta al reclamante potrebbe essere fatto decorrere dalla data di presentazione del reclamo alla Compagnia, si propone di specificare un termine preciso per la trasmissione al broker onde evitare che l'intermediario stesso non abbia tempo sufficiente per gestire il reclamo.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Il termine per la gestione del reclamo decorre dalla data del ricevimento da parte dell'intermediario iscritto nella sezione B o D.</p>

35	Studio Legale Zitiello e Associati	4	1	Nell'ottica di specificare meglio l'ambito di applicazione della norma suggeriamo la seguente riformulazione: <i>"Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia trasmettono senza ritardo agli iscritti nelle sezioni B e D del registro e agli intermediari comunitari i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, dandone contestuale notizia al reclamante".</i>	L'osservazione è accolta.
36	AIBA	4	1	Aggiungere il termine assicurativi dopo la parola intermediari "... iscritti nelle sezioni B e D del registro".	L'osservazione non è accolta.
37	ABI	4	1	Sulla base di quanto detto al commento di cui all'art. 10-bis e con riferimento alla trasmissione dei reclami agli intermediari da parte delle imprese, si segnala la necessità di esplicitare i criteri in base ai quali ritenere un reclamo di competenza dell'impresa o dell'intermediario assicurativo, prevedendo che quest'ultimo possa rifiutare la gestione del reclamo (qualora verifichi che questo non rientra nella propria area di responsabilità). Ad esempio, il prodotto assicurativo, pur collocato per il tramite di un intermediario, è "costruito" dall'assicurazione, che ne definisce i contenuti. Pertanto, di tali contenuti (ad es. qualità del prodotto, chiarezza delle condizioni, correttezza dei criteri di funzionamento del prodotto) dovrebbe rispondere l'impresa assicurativa. Inoltre, si evidenziano profili critici in termini di accesso alle informazioni su prodotti e servizi propri (ad esempio bancari) presenti nei reclami che, al loro interno, hanno contemporaneamente a riferimento una componente bancaria e una componente assicurativa, informazioni che non rientrano nella sfera di competenza dell'intermediario a cui il reclamo viene trasmesso per essere in parte trattato (ad esempio, alla compagnia di assicurazione per la componente assicurativa). A fronte di tale frammentazione della trattazione istruttoria e, quindi, dell'univocità temporale della risposta, si chiedono chiarimenti operativi su come tale aspetto possa essere gestito in via univoca dall'intermediario che riceve per primo, direttamente dal cliente, il reclamo.	L'osservazione non è accolta. L'individuazione dei reclami di competenza dell'impresa o dell'intermediario dipende dalla disposizione che si presume violata e non può essere definita <i>ex ante</i> sulla base di una casistica predefinita.
38	ASSOFIN	4	1	Si chiede di precisare che i termini per l'evasione dei reclami corrispondano a quelli previsti per la gestione dei reclami	L'osservazione non è accolta.

				<p>concernenti l'attività principale svolta dagli intermediari finanziari (secondo la normativa vigente massimo 30 giorni) e che, nel caso in cui i medesimi reclami pervengano agli intermediari assicurativi attraverso un'impresa di assicurazione, i 30 giorni decorrano dal momento in cui essi sono ricevuti dagli intermediari (e non dal momento in cui li riceve l'impresa di assicurazioni).</p>	<p>Ai sensi degli artt. 10 quater e 10 sexies, i termini per l'evasione dei reclami decorrono dal momento della ricezione del reclamo stesso.</p> <p>Non si riscontrano motivazioni sufficienti per adeguare i tempi di gestione del reclamo alla disciplina bancaria/finanziaria.</p> <p>Si conferma che il termine per la definizione del reclamo decorre da quando questo è ricevuto dall'intermediario e non dall'impresa.</p>
39	ANIA	4	1	<p>Nel disporre l'integrazione dell'art. 8 del Reg. 24, si prevede l'obbligo, da parte delle imprese assicuratrici, di trasmettere <i>“senza ritardo, agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro, i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, dandone contestuale notizia al reclamante”</i>. A tale proposito, si avverte la necessità di avere indicazioni sui c.d. reclami misti, e cioè quei reclami riferibili in parte all'operato della compagnia e in parte a quello del broker o dell'intermediario iscritto alla sezione D del RUI. Pertanto, si chiede di precisare che quest'ultima fattispecie, a differenza di quella riferibile solo all'operato del broker o dell'intermediario iscritto alla sezione D, deve essere registrata e trattata anche dalla compagnia.</p>	<p>L'osservazione non implica una modifica del regolamento.</p> <p>Il Regolamento n. 24, come modificato dal Presente Provvedimento si applicherà all'impresa o all'intermediario, ciascuno per la parte di competenza.</p> <p>In caso di reclami misti, pertanto, l'impresa dovrà trasmettere il reclamo all'intermediario interessato e, per la parte di propria competenza, registrarlo e gestirlo secondo la procedura prevista dal regolamento n. 24.</p>
40	ANIA	4	1	<p>La modifica apportata all'art. 8, comma 1, del Regolamento ISVAP</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p>

				<p>n. 24/2008 stabilisce che: “<i>le imprese trasmettono senza ritardo agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, dandone contestuale notizia al reclamante</i>”.</p> <p>Tale modifica non sembra allineata con quanto previsto dalla prima parte di detto comma ove si prevede che: “<i>le imprese di assicurazione autorizzate in Italia ricevono e gestiscono i reclami di loro pertinenza anche qualora riguardino soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell’impresa ...</i>”.</p> <p>E’ di tutta evidenza come il broker non possa ritenersi un “<i>soggetto coinvolto nel ciclo operativo dell’impresa</i>”, in quanto per sua natura soggetto esterno e indipendente rispetto all’impresa.</p>	<p>Le due parti dell’articolo riguardano ipotesi differenti, la prima relativa agli intermediari coinvolti nel ciclo operativo dell’impresa (e di cui l’impresa gestisce i reclami) e l’altra relativa agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D per i quali è introdotto a carico delle imprese un obbligo di trasmissione ma non di gestione del reclamo.</p>
41	ANIA	5	1	<p><u>L’articolo in esame introduce, tra l’altro, il nuovo articolo 10-ter, commi 1 e 5, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>La disposizione in parola prevede che le imprese preponenti gestiscono i reclami relativi ai comportamenti degli agenti di cui si avvalgono, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori degli stessi.</p> <p>Ci si domanda se in presenza di agenti plurimandatari, inclusi i loro dipendenti, o sub-agenti plurimandatari che ricevano un reclamo non legato alla intermediazione di uno specifico prodotto (riconducibile quindi ad una sola impresa), ma una lamentela sul servizio, ad esempio sull’orario di apertura/chiusura degli uffici o sulla scortesia di un dipendente o collaboratore nel rilasciare informazioni, l’intermediario dovrà comunicare il reclamo ricevuto a tutte le compagnie con le quali collabora? Quale è l’impresa tenuta a registrare e a gestire il reclamo e in che modo si dovrà coordinare con le altre imprese per evitare risposte multiple, magari dal contenuto non univoco, al cliente?</p>	<p>L’osservazione non determina una modifica del regolamento.</p> <p>Le violazioni rilevanti ai fini del presente regolamento riguardano in ogni caso la violazione di regole di condotta determinatesi nell’ambito dell’attività di intermediazione.</p> <p>Nel caso in cui la violazione di un agente plurimandatario non sia chiaramente riconducibile all’intermediazione di uno specifico prodotto assicurativo, il reclamo dovrà essere gestito da una delle imprese mandanti.</p>
42	ANIA	5		<p><u>L’articolo in esame introduce, tra l’altro, il nuovo articolo 10-ter, commi 1 e 5, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>La norma stabilisce che le imprese preponenti comunicano all’agente il riscontro fornito al reclamante, unitamente ad eventuali</p>	<p>L’osservazione non è accolta.</p> <p>La catalogazione dei reclami da parte degli intermediari è funzionale alla redazione del</p>

			<p>misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo anche al fine di: effettuare l'analisi dei reclami, fornire all'IVASS i dati dei reclami ricevuti e consentire all'agente di riportare tali dati nel prospetto statistico annuale.</p> <p>Coerentemente con quanto affermato nell'ambito delle Osservazioni generali, e tenuto conto che il regolamento n. 24/2008 prescrive in capo all'impresa (art. 9) la catalogazione di tutti i reclami ricevuti, ivi compresi quelli degli agenti e la conseguente informativa all'IVASS, si chiede di valutare l'opportunità di cassare tali adempimenti a carico degli agenti, al fine di evitare inutili duplicazioni come detto già in premessa.</p> <p>In alternativa, si propone di prevedere una soglia minima di reclami (analogamente a quanto previsto dall'art. 10 duodecies, comma 2) entro la quale verrebbero meno gli obblighi di analisi, informativa all'IVASS e predisposizione del prospetto statistico annuale. Ciò al fine di contemperare le esigenze connesse ad una gestione efficiente dei reclami e di contenimento dei relativi costi con gli obiettivi di responsabilizzazione dell'agente e di massima tutela per il consumatore.</p>	<p>prospetto statistico annuale, da esibire all'IVASS in caso di richiesta.</p> <p>Ciascun intermediario è autonomo nel valutare le modalità organizzative per la compilazione del prospetto che, peraltro, è utile sia ai fini di autocorrezione che di monitoraggio sulla rete distributiva (subagenti, produttori, collaboratori).</p>
43	ANIA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-quater, comma 4, al Regolamento ISVAP n. 24/2008</u></p> <p>La norma prevede che i broker registrano i reclami ricevuti in un archivio integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa di assicurazione o ad altri istituti finanziari.</p> <p>Tale ultima espressione non appare di immediata comprensione: il broker infatti è un intermediario autonomo e indipendente che, su incarico del cliente, intermedia affari assicurativi con le imprese di assicurazione. In attesa quindi di un chiarimento da parte dell'Istituto sulla portata del termine "<i>altri istituti finanziari</i>", si richiedono comunque ulteriori delucidazioni riguardo alle forme di collaborazione tra intermediari iscritti nelle diverse sezioni del RUI (A, B e D), o anche tra intermediari iscritti nella medesima sezione, così come disciplinate dall'art. 22 del D.L. 179/2012, e alle relative implicazioni con le previsioni dell'attuale schema di provvedimento.</p> <p>In base alle recenti FAQ sull'intermediazione assicurativa elaborate</p>	<p>Con riferimento alla richiesta di precisazione si chiarisce che il broker che riceve un reclamo che non rientra nella sua competenza registra l'eventuale trasmissione all'impresa (se di competenza della compagnia) o ad altri istituti finanziari, intendendo per tali, tutte le Autorità, Istituti, Organismi e Enti che hanno una competenza nei settori contigui e nelle materie su cui verte il reclamo.</p> <p>Con riferimento alla</p>

			<p>dall'IVASS, si legge a tal proposito che i rapporti di collaborazione tra intermediari debbono essere formalizzati e al cliente deve essere fornita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari; - l'indicazione dell'esatta identità, della sezione di appartenenza e del ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata. <p>Tali rapporti di collaborazione non sono censiti nel RUI.</p> <p>Tralasciando i rapporti di collaborazione tra soggetti quali broker e intermediari iscritti in sezione D, entrambi provvisti di una politica di gestione dei reclami, ci riferiamo qui in particolare ai rapporti di collaborazione tra agenti.</p> <p>Posto che è assai frequente l'ipotesi per cui le rispettive imprese mandanti siano del tutto all'oscuro dell'esistenza del rapporto di collaborazione tra due agenti, ci si domanda quale sia l'esatta portata degli adempimenti a carico dell'agente che ricevesse un reclamo da parte del cliente.</p> <p>Infatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'agente non potrebbe trasmettere il reclamo alla propria impresa in quanto il prodotto intermediato è di un'altra compagnia; - l'agente non potrebbe inoltrare il reclamo all'impresa di cui ha intermediato il prodotto perché non ha con essa alcun rapporto (e comunque l'impresa potrebbe essere all'oscuro del rapporto di collaborazione tra i due agenti). <p>Alla luce dello schema di provvedimento, l'unica soluzione praticabile sembrerebbe essere quella recata dall'art. 10 septies, relativa alla gestione dei reclami concernenti i comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione E del RUI, con la conseguenza che l'agente, nell'esempio sopra riportato, fungerebbe comunque da collaboratore del collega con il quale ha formalizzato un rapporto di collaborazione. Si chiede conferma all'Istituto della correttezza di tale interpretazione.</p>	<p>disciplina dei reclami nell'ambito dei rapporti di collaborazione tra intermediari ex DL 179/2012 l'osservazione è superata dall'inserimento di un'apposita disposizione nel Regolamento n. 24.</p>
--	--	--	---	--

44	ANIA	5	<p>Lo stesso articolo 10 quater prevede che: <i>“I broker registrano i reclami ricevuti in un archivio annotando i dati di cui all'allegato 1 ed integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario. L'archivio è tenuto in formato elettronico o cartaceo. Alla fine di ciascun anno solare i broker riportano i dati relativi ai reclami trattati nel prospetto statistico di cui all'allegato 4”.</i></p> <p>Alla luce di ciò, sembrerebbe emergere dalla lettura dell'intero documento, relativamente ai reclami di cui sono competenti gli iscritti alle Sezioni B e D del RUI, che le imprese di assicurazione con le quali tali soggetti collaborano potrebbero non venirne mai a conoscenza del reclamo in quanto l'obbligo di trasmissione da parte dell'intermediario all'impresa sussiste solo nei casi in cui i reclami ricevuti contengano elementi relativi a comportamenti dell'impresa stessa.</p> <p>Considerando che le imprese potrebbero avere comunque interesse a conoscere eventuali doglianze rivolte agli intermediari che collocano i loro prodotti, si chiedono delucidazioni al riguardo. Nel merito, si rinvia alla modifica proposta in relazione all'art. 10 duodecies, comma 1.</p> <p>Inoltre, si evidenzia come per i broker sia prevista l'integrazione dei dati di cui all'Allegato 1 con i dati relativi all'eventuale trasmissione effettuata all'impresa, mentre analoga disposizione non è espressamente prevista per gli iscritti alla sezione D del RUI. Si chiedono delucidazioni al riguardo.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Le esigenze di controllo da parte delle imprese e che giusticano la trattazione dei reclami riguardano esclusivamente gli agenti rispetto ai quali esiste una relazione qualificata basata sul contratto di mandato agenziale.</p> <p>Analoga esigenza non è rinvenibile per gli altri intermediari i quali vendono prodotti assicurativi in autonomia senza che tale attività implichi una forma di responsabilità dell'impresa emittente.</p> <p>Tuttavia, nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione, non si esclude che le imprese possano richiedere ai broker un'informativa periodica relativa ai reclami ricevuti.</p> <p>L'osservazione relativa ai dati relativi all'eventuale trasmissione effettuata all'impresa è accolta.</p>
45	ANIA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-sexies, comma 1, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>La norma stabilisce che gli intermediari iscritti nella sezione D forniscono risposta al reclamante (come peraltro previsto per le imprese e i broker) entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>L'intermediario bancario seguirà la procedura di gestione del reclamo sulla base del prodotto venduto e del profilo di illegittimità su</p>

			<p>Le banche, in base alla normativa di loro pertinenza, hanno 90 gg di tempo per rispondere al reclamo di un loro cliente diretto, per cui sorge il dubbio su come questa tempistica di risposta si sposi con i 45 gg relativi al reclamo assicurativo. La banca dovrà dividere in due parti la gestione del reclamo? Ovvero, qualora il cliente si lamenti con la banca per una vendita scorretta da parte del promotore/sportellista e nel reclamo venisse indicato sia un prodotto bancario che un prodotto assicurativo, la banca dovrà rispondere entro 90 gg per la parte bancaria ed entro 45 gg per la parte assicurativa? E qualora il cliente si lamenti genericamente dell'operato del promotore/sportellista senza citare i prodotti sottostanti come si dovrà agire?</p> <p>In questo senso, si chiede all'Istituto di valutare la possibilità di equiparare le tempistiche di risposta, per i reclami ricevuti da tutti gli intermediari, allineandosi a quella del settore bancario, magari sopprimendo il termine di 15 giorni per le integrazioni istruttorie nel caso degli agenti.</p> <p>A sostegno di tale soluzione si adducono le seguenti motivazioni:</p> <p>1- la linea Guida n. 8, che disciplina la procedura per la risposta ai reclami da parte delle diverse categorie di intermediari, dovrebbe essere implementata secondo criteri di proporzionalità e di trasparenza nello svolgimento delle attività istruttorie e nella tempistica di trattazione degli stessi (cfr. relazione di presentazione, pag. 4, paragrafo primo periodo);</p> <p>2- sempre a pag. 4 della Relazione (punto 3), si valorizza il fatto che le banche e gli intermediari finanziari possano utilizzare per la gestione dei reclami le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria.</p>	<p>cui verte il reclamo.</p> <p>La tempistica della gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari è allineata a quella prevista per le imprese e dunque coerente nell'ambito del comparto assicurativo.</p>
46	ANIA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-decies, comma 1, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>La disposizione in parola prevede che gli intermediari riportino nel modello 7B le informazioni concernenti la gestione dei reclami, inclusa, tra l'altro, la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario.</p>	<p>L'osservazione non necessita modifiche al regolamento.</p> <p>La disposizione in esame disciplina gli obblighi di informativa, in fase precontrattuale, sul soggetto</p>

				<p>Tale modello dovrebbe essere opportunamente integrato solo con riferimento agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del RUI, con la previsione della possibilità di inoltrare il reclamo anche direttamente all'intermediario stesso, qualora il reclamo in questione riguardi esclusivamente detti intermediari.</p>	<p>competente alla gestione dei reclami. Vale per tutti gli intermediari che integreranno il modello 7B laddove l'attuale formulazione non sia sufficiente.</p>
47	ANIA	5		<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-undecies, comma 1, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si richiede di chiarire se le analisi citate si riferiscano alla fase istruttoria di ogni singolo reclamo o facciano invece riferimento ad un'analisi complessiva e consuntiva dei dati relativi alle doglianze trattate in un determinato periodo temporale (p.e. anno solare).</p>	<p>Si chiarisce al riguardo che l'analisi verte sui reclami complessivamente ricevuti, come si evince dal testo della norma nella parte in cui si chiede di evidenziare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo.</p>
48	ANIA	5		<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-duodecies, comma 1, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Ai sensi dell'art. 10 duodecies, comma 1, lettera a), l'agente fornisce su richiesta all'Autorità "Le informazioni relative ... ai tempi di risposta e all'esito del reclamo", dicitura apparentemente in contraddizione con quanto prescritto all'art. 10 ter, comma 5, ove viene richiesto alle imprese preponenti di comunicare agli agenti solamente "il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo", e non già ulteriori informazioni relative a tempi di risposta ed esito del reclamo.</p> <p>Si chiedono delucidazioni al riguardo; in ogni caso, si rinvia a quanto osservato a commento dell'art. 10 ter, comma 5, ovvero di valutare l'opportunità di eliminare o ridurre gli adempimenti informativi a carico degli agenti e in connessione delle stesse imprese preponenti, al fine di evitare inutili duplicazioni con l'attività di gestione dei reclami e di reportistica normalmente svolta dalle imprese di assicurazione.</p> <p><i>"A richiesta dell'IVASS gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D forniscono all'Autorità: a) le informazioni relative al numero dei</i></p>	<p>L'osservazione non comporta modifiche al regolamento. Come indicato nel testo regolamentare, le informazioni trasmesse dalle imprese agli agenti ai sensi dell'articolo 10 ter, comma 5, sono idonee e sufficienti a consentire l'adempimento dell'obbligo di compilazione del prospetto statistico di cui all'art. 10 duodecies.</p> <p>Si precisa che in caso di plurimandato il prospetto potrà essere unico e riportare la denominazione della compagnia coinvolta.</p> <p>Per quanto riguarda gli intermediari iscritti in D e B si</p>

			<p><i>reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo; b) le risultanze dell'analisi effettuata ai sensi dell'articolo undecies; c) l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi degli articoli 10 ter, comma 5, lettera c), 10 quater, comma 4, e 10 sexies, comma 1".</i></p> <p>Alla luce di quanto disposto dalla lettera c), ci si domanda se gli iscritti alle sezioni A, B e D del RUI (in particolare gli agenti e gli intermediari alla sezione D le Banche plurimandatari) debbano redigere un prospetto unico, seppure distinto in parti/sezioni, per tutte le compagnie con le quali hanno in essere mandati o accordi di collaborazione oppure diversi prospetti per ciascuna compagnia per la quale operano.</p> <p>Si chiede inoltre di prevedere, in connessione con quanto già osservato in relazione all'art. 10 quater, comma 4, che anche le imprese possano richiedere ai broker e agli intermediari iscritti nella sezione D del RUI le medesime informazioni per eventuali opportune valutazioni circa il comportamento tenuto dagli intermediari in questione che ha originato il reclamo da parte del cliente. Tale ultima richiesta è motivata dal fatto che la conoscenza di un reclamo ricevuto, in particolare, dagli intermediari iscritti alla sezione D del RUI, risulta essere un valido strumento di controllo al fine di monitorare i doveri comportamentali di questi ultimi ai sensi di quanto stabilito dall'art. 40 del regolamento ISVAP n. 5/2006 e per la stesura del rapporto annuale di cui al provvedimento ISVAP n. 2743/2009.</p>	rinvia al commento n. 44.
49	ACB	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-bis, comma 5, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>All'art. 10 bis, comma 5, nella disposizione per cui la politica di gestione dei reclami adottata dagli intermediari iscritti in B e in D debba essere soggetta a revisione "almeno annuale", il termine annuale risulta troppo stretto e rischia di non garantire continuità di comportamento e parità di trattamento a reclami ricevuti a poca distanza di tempo l'uno dall'altro.</p> <p>Si suggerisce pertanto l'adozione di un termine più ampio, ad esempio triennale.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>La previsione di una revisione annuale è coerente con analoga prescrizione a carico delle imprese e non impone agli intermediari di modificare la politica già adottata, se non necessario.</p>

50	ACB	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-ter, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>La scelta di far gestire alle imprese preponenti i reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti in A) e dei dipendenti e collaboratori, introducendo un regime differente rispetto agli intermediari iscritti nelle sezioni B) e D) non è coerente con gli "Orientamenti sulla gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi" né con il contenuto del "Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints" emessi da EIOPA, nei quali gli intermediari di primo livello ricevono un trattamento unitario.</p> <p>La scelta del trattamento unitario pare corretta e giustificata dal fatto che, nelle situazioni in cui il cliente sporge reclamo a volte può esservi un conflitto di interessi tra l'agente e l'impresa preponente laddove quest'ultima, nell'intento di coprire proprie carenze, può mettere in cattiva luce l'intermediario. Per questo crediamo che i reclami agli intermediari iscritti in A) debbano essere gestiti in prima persona da questi ultimi.</p> <p>Si propone quindi di uniformare in toto il regime relativo agli iscritti in A) a quelli delle sezioni B) e D).</p>	L'osservazione non è accolta per le motivazioni già indicate.
51	ACB	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-quater, comma 1, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>All'art. 10 quater, comma 1, si osserva che il termine "<i>senza ritardo</i>" entro il quale i broker devono trasmettere all'impresa preponente i reclami ricevuti e relativi al comportamento dell'impresa stessa, dandone contestuale notizia al reclamante, è generico e soggettivo.</p> <p>Si propone quindi di specificare un termine preciso, ad esempio di 15 giorni.</p>	L'osservazione non è accolta per le motivazioni già indicate.
52	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale	5	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-bis al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Con riferimento agli intermediari iscritti alla sezione D del RUI, si suggerisce di chiarire come vada coordinata la politica di gestione relativa alla distribuzione di prodotti assicurativi, con quella già adottata dagli intermediari in questione in relazione alle altre attività dagli stessi soggetti svolta.</p>	<p>Con riferimento al chiarimento richiesto si precisa che gli intermediari iscritti nella sezione D devono dotarsi di una politica di gestione dei reclami che riguardano i prodotti assicurativi.</p> <p>La politica di gestione in questione può essere</p>

					coordinata con quella relativa ai reclami su altri diversi prodotti, secondo la libera determinazione dell'intermediario, fermo restando il rispetto dei principi espressi nelle Linee Guida.
53	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale	5	1	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-decies, comma 3, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Al fine di semplificare la predisposizione della documentazione, ci si domanda se l'informativa differenziata possa essere fornita mediante un foglio integrativo del modello 7B.</p> <p>Inoltre, stante l'autonoma gestione dei reclami da parte dell'intermediario iscritto alla sezione D, non si comprende perché l'informativa da questo fornita debba differenziarsi a seconda della compagnia mandante.</p>	<p>Fermo restando il rispetto degli obblighi di trasparenza, gli intermediari possono individuare le modalità più idonee per integrare l'informazione sulle modalità di presentazione dei reclami anche mediante un rinvio operato nel modello 7B a un documento allegato.</p> <p>L'osservazione relativa agli intermediari iscritti nella sezione D è accolta e il comma 3 modificato di conseguenza.</p>
54	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale	5	1	<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-ter al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>1. Per economia di tempi, si suggerisce che gli agenti trasmettano, unitamente al reclamo, anche la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo.</p> <p>2. La richiesta di fornire documentazione ed informazioni pertinenti può essere esperita anche ad integrazione delle informazioni inviate dall'agente col reclamo ai sensi del comma 1, ovvero laddove il riscontro fornito dall'agente alla richiesta della compagnia di fornire documenti o informazioni relativi a reclami da essa ricevuti sia insufficiente.</p> <p>3. Il termine di 45 giorni deve decorrere dal ricevimento del reclamo da parte della compagnia (non essendo imputabile alla compagnia l'eventuale ritardo dovuto all'agente; quest'ultimo potrà sempre</p>	<p>Le osservazioni non necessitano di modifiche al regolamento.</p> <p>L'intermediario è infatti tenuto a collaborare con l'impresa per la gestione dell'istruttoria relativa al reclamo.</p> <p>Il termine di 45 giorni per la gestione decorre dal ricevimento del reclamo stesso.</p>

				essere sanzionato dall'autorità per non aver trasmesso il reclamo alla compagnia "senza ritardo", come invece richiesto dal comma 1).	
55	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale	5		<u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-novies, comma 2, lett. b) al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u> L'informazione relativa all'esternalizzazione della funzione reclami presso un fornitore non appare di utilità per il cliente, restando l'intermediario interamente responsabile dell'attività del medesimo.	L'osservazione non è accolta. Il reclamante è tenuto a conoscere chi materialmente gestisce il reclamo.
56	Avv. Juvara e Jannitti – Norton Rose Fulbright Studio Legale	5		<u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-duodecies, comma 2, al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u> Si chiede di confermare che per anno solare si debba intendere quello immediatamente precedente, essendo difficilmente praticabile che l'obbligo possa scattare ad anno in corso.	Si conferma che si tratta dell'anno solare immediatamente precedente.
57	ANAPA	5		<u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-ter, comma 2 del Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u> Tale comma dovrebbe specificare che si tratti di reclamo ricevuto direttamente dall'impresa, rispetto al caso del reclamo ricevuto dall'agente previsto al comma 1. Altrimenti, i due comma, letti in combinazione, danno l'idea del reclamo che ricevuto dall'agente e trasmesso all'impresa venga inviato da quest'ultima nuovamente all'agente nella fase istruttoria. Si suggerisce, inoltre, di elevare a 20 giorni il termine per fornire documentazione e riscontro da parte dell'agente alla compagnia mandante.	L'osservazione è parzialmente accolta. La disposizione è parzialmente riformulata per chiarire che l'obbligo di comunicazione non opera nel caso in cui il reclamo sia stato trasmesso dall'agente stesso all'impresa mandante.
58	ANAPA			<u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-ter, comma 5 del Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u> Eliminare l'espressione "indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo", in quanto considerata suscettibile di creare un'indebita ingerenza dell'impresa nella gestione dell'attività agenziale. Si propone di aggiungere un comma 6 con la seguente previsione "Le Imprese, al fine di consentire all'agente di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 2, predispongono sistemi informatici integrati con la propria rete agenziale per lo scambio e la fruibilità delle relative informazioni.	L'osservazione non è accolta. L'indicazione delle eventuali misure correttive rientra nella generale attività di controllo dell'impresa e peraltro l'agente non risulta obbligato a porre in essere le cautele indicate dalla mandante. Sull'aggiunta del comma 6 si

					ritiene non necessario regolamentare la previsione, tenuto conto che le modalità di comunicazione interna tra agente e impresa rientrano nella libertà organizzativa di quest'ultima che può anche individuare un sistema integrato per lo scambio delle informazioni.
59	ANAPA			<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-septies, comma 2 del Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Eliminare l'espressione finale "dandone contestuale notizia al reclamante". E' l'agente che ha la responsabilità della propria struttura ed organizzazione e non possono essere i dipendenti e/o i collaboratori ad essere aggravati dell'onere di informare il reclamante.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Il cliente che ha contatti esclusivamente con il collaboratore deve essere reso edotto che il soggetto che gestirà il suo reclamo è terzo rispetto al collaboratore stesso.</p>
60	ANAPA			<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-decies, comma 2 del Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si propone di eliminare l'intero comma, considerato che le informazioni da inserire nel 7B e nei locali agenziali possano considerarsi sufficienti all'obbligo informativo nei confronti del reclamante.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>La disposizione è finalizzata a fornire le informazioni pertinenti nel caso in cui il soggetto reclamate sia diverso dal contraente che ha ricevuto il modello 7B.</p>
61	ANAPA			<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10-duodecies, comma 1 del Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si propone di eliminare gli iscritti alla sez. A del RUI tra i soggetti tenuti all'obbligo informativo per le ragioni espresse nelle osservazioni generali.</p>	<p>L'osservazione non è accolta, tenuto conto che ai fini di vigilanza l'IVASS può richiedere lo stato dei reclami a ciascun intermediario.</p>
62	Intesa Sanpaolo Vita SpA	5		<p><u>L'articolo in esame introduce, tra l'altro, il nuovo articolo 10 sexies al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Il primo comma del nuovo articolo 10 sexies prevede che "gli</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Non si ritiene opportuno indicare espressamente un</p>

			<p><i>intermediari trasmettono <u>senza ritardo</u> all'impresa preponente interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante".</i></p> <p>Si suggerisce di indicare un termine massimo per la trasmissione del reclamo (es. massimo 10 giorni) oppure di precisare che il termine di 45 giorni (di cui all'art. 8 comma 1 del Regolamento 24/2008) entro il quale le imprese sono tenute a rispondere ai reclamanti decorrerà dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'impresa stessa (e non da quella di ricezione da parte dell'intermediario).</p>	<p>termine per la trasmissione, fermo restando che i termini per la definizione decorrono sempre dalla ricezione del reclamo da parte del soggetto competente alla trattazione.</p>
63	Intesa Sanpaolo Vita SpA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce anche il nuovo articolo 10 decies al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Il primo comma del nuovo articolo 10 <i>decies</i> prevede che <i>"gli intermediari riportano nella dichiarazione conforme al Modello 7B nel proprio sito internet e nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione: a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario..b) l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'impresa o dell'intermediario..."</i>.</p> <p>Si segnala un possibile disallineamento di tale previsione con l'informativa di cui all'articolo 10 del Regolamento ISVAP n. 24/2008 (Informazioni sulla procedura reclami), così come aggiornato dal Provvedimento IVASS n. 30/2015, nella misura in cui non si prevede che l'impresa fornisca tra le informazioni concernenti la gestione dei reclami anche l'indicazione delle modalità di presentazione dei reclami all'intermediario.</p>	<p>L'osservazione non comporta modifiche al regolamento. Le due informative da rendere ai clienti sono distinte e attengono, segnatamente, ai reclami relativi ai comportamenti di imprese e intermediari.</p>
64	Intesa Sanpaolo Vita SpA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce il nuovo articolo 10 undecies al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Considerato l'obbligo per le imprese assicurative di vigilare sul comportamento tenuto dagli intermediari nella fase di vendita e, quindi, di cooperare con gli stessi al fine di fornire gli strumenti e le informazioni utili e necessari alla commercializzazione delle polizze, si suggerisce di prevedere l'obbligo a carico degli intermediari di trasmettere alle imprese l'analisi di cui all'articolo 10 <i>undecies</i>.</p>	<p>L'osservazione non è accolta. È rimessa all'autonomia delle parti determinare ulteriori obblighi di reportistica e informativa relativa alla gestione dei reclami e delle eventuali azioni intraprese</p>

			<p>Ciò al fine di analizzare congiuntamente eventuali criticità emerse in relazione alle fasi di vendita e valutare congiuntamente le azioni da intraprendere al fine di migliorare le strategie, le modalità e gli strumenti di vendita delle polizze assicurative.</p> <p>Tale analisi potrebbe inoltre essere utilizzata dalle imprese di assicurazione al fine di garantire il controllo sulla rete ai sensi dell'articolo 40 del Regolamento ISVAP n. 5/2006.</p>	successivamente.
65	AIBA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-quater, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Eliminare l'espressione "preponente" riferibile esclusivamente agli iscritti in sez. A e D.</p>	L'osservazione è accolta.
66	AIBA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-septies, comma 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Eliminare il riferimento ai dipendenti, tenuto conto dei vincoli derivanti dal rapporto di lavoro subordinato.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>La norma chiarire gli adempimenti cui sono tenuti i soggetti che ricevono un reclamo.</p>
67	AIBA	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-duodecies, comma 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>La disposizione in materia di catalogazione dei reclami deve essere uguale per gli intermediari europei e non solo nel caso che ricevano in un anno più di 20 reclami, dei quali peraltro dovrebbero comunque tenere traccia se a posteriori sono tenuti a farne oggetto di registrazione. Qualora la disposizione sia sostenibile nell'ambito delle norme di interesse generale a miglior tutela dei contraenti e danneggiati nazionali, si propone di riformulare il dispositivo applicando le stesse regole previste per gli operatori nazionali anche agli intermediari iscritti all'elenco annesso.</p>	<p>L'osservazione parzialmente è accolta.</p> <p>Fatto salvo in ogni caso l'obbligo di registrazione di cui all'art. La limitazione prevista per gli intermediari UE rappresenta un'applicazione del principio di proporzionalità ed è in linea con quanto previsto per le imprese europee dall'art. 9, comma 6 bis del regolamento n. 24.</p>
68	EUI Limited	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-duodecies, comma 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p>	L'osservazione è accolta. necessita modifiche al

				Non è chiaro quali reclami devono essere considerati nel conteggio per il raggiungimento della soglia dei 20/anno e quale sia il processo di assegnazione del reclamo. In particolare si chiedono all'Istituto maggiori dettagli, come fatto negli articoli da 10-bis a 10-septies.	regolamento.
69	Studio Legale Zitiello e Associati	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-bis, commi 3, 4 e 5 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si chiedono chiarimenti in merito al solo riferimento ai “<i>grandi broker</i>” in tema di necessaria approvazione della politica di gestione dei reclami da parte dell'organo amministrativo.</p> <p>Sul punto ci si chiede se gli altri broker non grandi (costituiti in forma societaria) siano esentati dal far approvare la suddetta politica dall'organo amministrativo. Ove ciò fosse confermato, tuttavia, si evidenzia che il passaggio presso l'organo amministrativo (con la conseguente la responsabilizzazione dello stesso circa l'attuazione della politica) appare necessario al fine di garantire l'efficienza delle misure adottate.</p> <p>Anche per non gravare strutture più leggere di un ulteriore onere procedurale, riterremmo dunque più coerente che l'obbligo di adottare una politica di gestione dei reclami fosse limitato, per quanto riguarda gli iscritti alla sezione B) del RUI, alla sola categoria dei “grandi broker”.</p> <p>Per coerenza rispetto alle definizioni, si suggerisce di sostituire il termine “<i>preponenti</i>” con “<i>di assicurazione autorizzate in Italia</i>”.</p> <p>Per coerenza rispetto alle definizioni, si suggerisce di sostituire il termine “<i>preponenti</i>” con “<i>di assicurazione autorizzate in Italia</i>”.</p>	<p>Si precisa che tutti gli intermediari iscritti nella sezione B sono tenuti ad approvare una politica di gestione dei reclami.</p> <p>L'approvazione di tale politica è demandata all'organo amministrativo solo per i grandi broker.</p> <p>I commi 4 e 5 si applicano esclusivamente alle imprese preponenti nei confronti dei propri agenti e produttori diretti.</p>
70	Studio Legale Zitiello e Associati	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-ter, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Per coerenza rispetto alle definizioni, si suggerisce di sostituire il termine “<i>preponenti</i>” con “<i>di assicurazione autorizzate in Italia</i>”.</p>	Si veda osservazione precedente.
71	Studio Legale Zitiello e Associati	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-quater, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Per coerenza rispetto alle definizioni, si suggerisce di sostituire il termine “<i>preponenti</i>” con “<i>di assicurazione autorizzate in Italia</i>”.</p>	L'osservazione parzialmente accolta. L'aggettivo preponente è eliminato.

72	Studio Legale Zitiello e Associati	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-quinquies, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Dopo la parola "assicurazione" si suggerisce di inserire la precisazione "di assicurazione autorizzate in Italia".</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Le imprese abilitate ad operare in Italia sono tenute a gestire i reclami relativi ai produttori diretti di cui eventualmente si avvalgano.</p>
73	Studio Legale Zitiello e Associati	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-septies, commi 1 e 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Dopo la parola "intermediario" si propone di aggiungere la precisazione "italiano".</p> <p>Dopo la parola "intermediario" si propone di aggiungere la precisazione "italiano".</p> <p>Inoltre, poiché ai sensi di quanto previsto dall'art. 119, comma 3 del Codice delle Assicurazioni "L'intermediario iscritto alla sezione del registro di cui all'articolo 109, comma 2, lettere a), b) o d), è responsabile dell'attività di intermediazione assicurativa svolta dai soggetti iscritti nella sezione del registro di cui all'articolo 109, comma 2, lettera e)" riteniamo che, una volta trasmesso il reclamo all'intermediario per conto del quale svolgono attività di intermediazione assicurativa, i soggetti iscritti alla sezione e) del RUI non debbano più avere alcun contatto con i reclamanti in merito al reclamo. Per tali motivi, chiediamo che il comma venga modificato prevedendo che la notizia al reclamante della avvenuta ricezione del reclamo (così come ogni ulteriore aggiornamento relativo alla trattazione dello stesso) debba essere data dall'intermediario principale responsabile.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Per intermediari si intendono solo i soggetti iscritti nei RUI come definiti dal regolamento.</p> <p>Vengono altresì definiti gli intermediari iscritti nell'Elenco annesso al RUI abilitati ad operare in Italia.</p> <p>L'osservazione parzialmente accolta.</p> <p>L'articolo viene modificato prevedendo che l'informativa al reclamante possa essere fornita direttamente dall'intermediario principale.</p>
74	Studio Legale Zitiello e Associati	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-octies, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Dopo la parola "intermediari" si suggerisce di inserire la precisazione "italiani".</p>	<p>L'osservazione non è accolta per le motivazioni già espresse.</p>
75	Studio Legale Zitiello e Associati	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-novies, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si richiede di specificare se anche le imprese di assicurazione autorizzate in Italia abbiano facoltà di esternalizzare la gestione dei reclami e, in caso di risposta positiva, di confermare se tale processo debba intendersi come esternalizzazione di una funzione</p>	<p>L'Osservazione non determina modifiche al regolamento.</p> <p>Le regole che disciplinano la procedura di esternalizzazione da parte</p>

				essenziale o importante ai sensi delle previsioni di cui al Regolamento Isvap n. 20/2008.	delle imprese sono contenute nel regolamento n. 20.
76	Studio Legale Zitiello e Associati	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-decies, commi 1 e 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Poiché è richiesto di affiggere le informazioni sulla gestione dei reclami nei locali ove è svolta l'attività di intermediazione assicurativa, per uniformare le procedure, suggeriamo di voler integrare tale misura nell'ambito del modello 7A, per il quale è prevista la medesima misura di pubblicità, anziché nel modello 7B. Si richiede di precisare se la misura si riferisca solo ai reclamanti che, avendo sottoscritto un contratto di assicurazione precedentemente all'entrata in vigore di tale nuovo regolamento, non posseggano già le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c). I nuovi clienti, infatti, otterranno tali informazioni fin dall'apertura della relazione con l'intermediario, con la consegna del nuovo Modello Unico allegati 7A e 7B.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>L'informativa relativa ai reclami rimane inserita nel modello 7B consegnato al cliente in quanto dato che deve rimanere nella disponibilità del cliente per tutta la durata del rapporto. L'affissione dell'informativa rappresenta un forma di pubblicità ulteriore che consente ai clienti cui è già stato consegnato il modello 7B di conoscere le nuove modalità di gestione del reclamo.</p>
77	Studio Legale Zitiello e Associati	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-undecies, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si suggerisce di eliminare la lettera "A," poiché la gestione dei reclami degli intermediari iscritti in tale sezione del RUI è affidata alle imprese preponenti.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>L'analisi dei reclami rappresenta una fase successiva alla gestione funzionale, tra l'altro, alla individuazione delle eventuali modifiche da apportare alla propria organizzazione.</p>
78	Studio Legale Zitiello e Associati	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-duodecies, comma 1 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Si suggerisce di eliminare la lettera "A," poiché la gestione dei reclami degli intermediari iscritti in tale sezione del RUI è affidata alle imprese preponenti.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>L'informativa relativa ai reclami rappresenta una fase successiva alla gestione e rientra nella più generale area della vigilanza informativa dell'IVASS.</p>

79	Avv. Cristina Bole	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-decies, comma 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Le informazioni indicate al comma 2 sono quelle che, ai sensi del precedente comma 1, vengono riportate nella dichiarazione conforme al modello 7B allegato al Regolamento ISVAP n. 5/2006, nel sito internet (ove esistente) e nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione.</p> <p>Ora, poichè (oltre all'esposizione nei locali ed al sito, ove esistente) il cliente riceve tali informazioni con la consegna/trasmisione dell'allegato 7B, prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, della conclusione di un contratto di assicurazione ovvero, in caso di rinnovo o stipula di successivi contratti con lo stesso intermediario, se vi sono variazioni delle informazioni ivi contenute (ai sensi della vigente formulazione dell' art. 49, commi 2 e 2 bis del Regolamento ISVAP n. 5/2006), non paiono esservi momenti temporali in cui il cliente (contraente) già non sia in possesso delle informazioni previste dal nuovo art. 10 decies, comma 1, tanto da poterle nuovamente richiedere (in qualità di reclamante) obbligando l'intermediario a nuovamente fornirle.</p> <p>Nel caso di un assicurato/beneficiario e/o danneggiato (che potrebbero non coincidere con il contraente) allora, in caso di richiesta del reclamante stesso, le informazioni sarebbero certamente dovute.</p> <p>Per contemperare dunque le legittime esigenze, di informazione per il reclamante da un lato e di minor aggravio per l' intermediario dall'altro, l'art. 10 decies, comma 2, potrebbe venir formulato come segue (o stesura simile):</p> <p>"Gli intermediari forniscono per iscritto le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c), su richiesta del reclamante, che già non ne sia in possesso in virtù del rapporto di intermediazione esistente".</p>	L'osservazione è accolta.
80	ASSORETI	5	<p><u>L'articolo in esame introduce il nuovo articolo 10-bis.al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p>	L'osservazione non è accolta per le motivazioni già esposte.

			<p>Ai sensi del nuovo art. 10-<i>bis</i> del regolamento n. 24/2008 gli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI devono formalizzare la politica di gestione dei reclami in un documento da rendere ai dipendenti ed ai collaboratori e devono revisionare la politica stessa con cadenza almeno annuale.</p> <p>La periodicità almeno annuale della revisione, pur recentemente introdotta nei confronti delle imprese di assicurazione, non risulta tuttavia prevista in alcuna disciplina che regola l'operatività bancaria e finanziaria dei suddetti intermediari, né sembra indicata nelle Linee guida EIOPA in materia di gestione dei reclami degli intermediari di assicurazione.</p> <p>Tenendo conto, allora, dei principi di proporzionalità ed efficienza della regolamentazione, si richiede a codesto Istituto di valutare l'opportunità di rimettere agli intermediari in questione la determinazione della tempistica di aggiornamento della politica di gestione dei reclami, in coerenza anche con la scelta di fondo di richiamare comunque le strutture ed i presidi organizzativi che essi hanno già in essere nell'esercizio della loro attività principale (scelta espressa nel nuovo art. 10-<i>sexies</i>, comma 2, regolamento n. 24/2008).</p>	
81	ASSORETI	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-quater, comma 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008.</u></p> <p>Ai sensi del nuovo art. 10-<i>quater</i>, comma 2, gli intermediari assicurativi sono tenuti, fra l'altro, ad informare il cliente reclamante della possibilità, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, di rivolgersi all'Ivass o a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, specificandone le modalità.</p> <p>Al riguardo si chiede se tale informativa possa essere resa rinviando, ove attuale, a quella indicata nel contratto quadro stipulato tra l'intermediario e il cliente e/o a quella pubblicata sul sito internet dell'intermediario medesimo.</p>	<p>L'Osservazione non determina modifiche al regolamento.</p> <p>Le modalità concrete di attuazione dell'obbligo di informativa sono rimesse ai singoli intermediari.</p>
82	ASSORETI	5	<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-sexies, comma 2 al Regolamento ISVAP n. 24/2008</u></p> <p>Si rileva la sussistenza di un possibile contrasto fra la norma contenuta nel nuovo art. 10-<i>sexies</i>, ai sensi della quale gli intermediari iscritti nella sezione D “<i>possono utilizzare</i>”, per la gestione dei reclami inerenti all'esercizio dell'attività di</p>	<p>L'osservazione non determina modifiche al regolamento.</p> <p>L'articolo 10 <i>octies</i> introduce un obbligo specifico a carico di alcune tipologie di intermediari che, ai sensi</p>

			<p>intermediazione assicurativa, “<i>le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all’attività bancaria e finanziaria nel caso in cui siano idonee a garantire il rispetto delle disposizioni di cui al comma 1, nonché agli articoli 10-bis, commi 1, 2 e 3, e 10-octies</i>”, e la norma contenuta nel nuovo art. 10-<i>octies</i>, ai sensi della quale i medesimi intermediari, per la gestione dei reclami inerenti all’esercizio dell’attività di intermediazione assicurativa, “<i>costituiscono una specifica funzione aziendale e ne garantiscono l’imparzialità di giudizio ...</i>”.</p> <p>Al riguardo, sembra che la prima delle norme citate implichi la non necessità della costituzione di un’apposita funzione aziendale, ogni qual volta le strutture ed i presidi organizzativi già in essere presso l’intermediario siano idonei ad assicurare l’osservanza dei precetti richiamati dal citato art. 10-<i>sexies</i>.</p> <p>Si richiede quindi a codesta Autorità di volere confermare tale interpretazione, se ritenuta corrispondente alla propria <i>voluntas</i>, o di chiarire altrimenti la diversa <i>voluntas</i> sottesa alle norme sopra riportate</p>	<p>dell’art. 10 <i>sexies</i>, può essere adempiuto con i presidi organizzativi di cui le banche sono già dotate.</p>
83	ASSORETI	5	<p><u>L’articolo in esame introduce ulteriormente i nuovi articoli 10-quater – <i>sexies</i> – <i>septies</i> al Regolamento ISVAP n. 24/2008</u></p> <p>Si chiede di volere precisare:</p> <p>a) se il termine di 45 giorni, di cui al nuovo art. 10-<i>quater</i> comma 2 (cui rinvia il nuovo art. 10-<i>sexies</i>), decorra dalla data in cui il reclamo sia ricevuto dal collaboratore iscritto nella Sezione E del RUI oppure dalla data in cui l’intermediario preponente riceva il reclamo dal collaboratore;</p> <p>b) se, inoltre, la comunicazione al reclamante relativa al ricevimento del reclamo, di cui al nuovo art. 10-<i>septies</i>, comma 2, possa essere in ogni caso inviata dall’intermediario preponente.</p> <p>In merito alla richiesta sub lettera b), si rappresenta, infatti, che se la comunicazione di ricevimento del reclamo dovesse rimanere esclusivamente in capo al collaboratore, si porrebbero intuitivi quanto gravosi oneri gestionali nella verifica di tale adempimento da parte delle banche e delle sim che, come noto, si avvalgono di centinaia/migliaia di promotori finanziari iscritti nella Sezione E del RUI.</p>	<p>L’osservazione non determina modifiche al regolamento.</p> <p>Il termine per la gestione del reclamo decorre sempre dalla data in cui l’intermediario riceve il reclamo di pertinenza.</p> <p>Nell’ambito dei rapporti individuali, la comunicazione al reclamante può essere anche materialmente effettuata dall’intermediario preponente.</p> <p>Per chiarezza la disposizione di cui all’art. 10 <i>septies</i> è conseguentemente modificata.</p>

84	ASSOFIN	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente i nuovi articoli 10-quater – sexies al Regolamento ISVAP n. 24/2008</u></p> <p>Si chiede di confermare che i reclami di pertinenza o competenza degli intermediari iscritti alla sezione B) e D) del RUI, che essi gestiscono autonomamente, da registrare in un autonomo prospetto statistico, non siano da includere nei prospetti dei reclami delle compagnie preponenti e che pertanto essi non debbano essere comunicati alle medesime compagnie da parte degli intermediari.</p>	Si conferma che le imprese non sono tenute a registrare i reclami di pertinenza degli intermediari iscritti in B e D.
85	ASSOFIN	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-novies, commi 2 e 3, al Regolamento ISVAP n. 24/2008</u></p> <p>Si ritiene opportuno che venga precisato se all'articolo 10 novies, comma 2, lettera e) (referente interno) e all'articolo 10 novies, comma 3 (referente per l'attività esternalizzata) si intenda indicare o no la stessa figura di referente dell'intermediario e, in caso negativo, chiarire cosa si intenda indicare con le due espressioni, anche in relazione alla figura di responsabile della funzione di gestione dei reclami di cui all'articolo 10 octies comma 2.</p>	Si conferma che le due espressioni fanno riferimento alla medesima figura di responsabile.
86	UnipolSai Spa	5		<p><u>L'articolo in esame introduce ulteriormente il nuovo articolo 10-ter, al Regolamento ISVAP n. 24/2008</u></p> <p>Nel caso in cui l'impresa riceva un reclamo nel quale vengano evidenziate più problematiche, tra le quali anche un asserito malcontento nei confronti di un agente, si interpreta correttamente che tale reclamo venga classificato dall'impresa sulla base del principio della motivazione prevalente, come da Circolare Isvap n. 542/S del 25 novembre 2004? E quindi che ai fini del repertorio dell'impresa sia classificato una sola volta, ferma la classificazione che dovrà effettuare l'agente nel proprio prospetto? Quindi lo stesso reclamo dovrebbe essere classificato nel registro delle imprese con una motivazione (la prevalente) e nel prospetto dell'agente con quella specifica sul suo comportamento?</p>	<p>La circolare 452 è stata abrogata dal regolamento n. 24 del 2008.</p> <p>La registrazione dovrà essere effettuata sulla base del contenuto specifico del reclamo stesso secondo le disposizioni di cui all'art. 9 del regolamento.</p>
87	ABI	9	3	Tenuto conto del fatto che lo schema di provvedimento determina per gli intermediari della sezione D interventi organizzativi e	L'osservazione non è accolta.

			<p>informatici di rilievo, che potrebbero essere ancor più rilevanti nel caso di modifiche alla propria composizione (ad esempio nel caso di aggregazioni societarie), si richiede di rivedere i tempi di adeguamento ivi previsti.</p> <p>Il comma 3 dell'articolo 9 potrebbe essere così riformulato: <i>"Gli intermediari di cui alle sezioni B e D del registro, si adeguano alle disposizioni del presente Provvedimento entro 12 mesi dall'entrata in vigore."</i></p>	<p>Gli intermediari iscritti nella sezione D, peraltro, possono adempiere alle prescrizioni del regolamento mediante l'utilizzo delle strutture già esistenti.</p>
		ALLEGATI		
88	ABI	4 Tabella 1	<p>ABI formula di seguito delle osservazioni in merito ad alcune voci presenti nella Tabella 1 "Gestione dei reclami ricevuti – Prospetto Annuale".</p> <p>1.NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI Con riguardo al dato relativo al "numero dei reclami ricevuti – non trattabili", definiti come "carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'impresa e dunque archiviabili come senza seguito", si evidenzia che, anche in ossequio a prescrizioni emanate da altre Autorità di Vigilanza, il settore bancario tratta e riscontra tutte le rimostranze ricevute. Qualora il reclamo faccia riferimento a rapporti inesistenti o ad altri elementi che non trovano oggettivo riscontro, il reclamo viene comunque riscontrato con esito "respinto".</p> <p>2. NUMERO DI RECLAMI TRATTABILI Con riferimento ai reclami "transatti", si chiede di confermare l'inclusione in tale categoria dei reclami per i quali al cliente è stata rimborsata/risarcita anche solo una parte della cifra richiesta, secondo la nozione di "transazione" di cui all'articolo 1965 del c.c. che presuppone "reciproche concessioni" tra le parti per porre fine a una lite già incominciata o prevenire una lite che può sorgere tra loro</p> <p>3. NUMERO DI RECLAMI RIAPERTI A SEGUITO DI ULTERIORI LAMENTI Si sottolinea la necessità di definire in modo più circoscritto cosa si intende per "numero di reclami riaperti a seguito di ulteriori lamenti". Infatti, appare opportuno determinare un termine per</p>	<p>1. La disciplina di settore dispone che i reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'intermediario possano essere archiviati senza seguito. Ciò non esime l'intermediario, qualora riceva reclami non circostanziati, dal richiedere al reclamante le informazioni necessarie a gestire il reclamo. Resta comunque nella libertà decisionale dell'intermediario bancario e nell'ambito dei rapporti intercorrenti con la clientela di fornire riscontro conclusivo con esito "respinto".</p> <p>2. Si considera transatto il reclamo per il quale vi è stato un esborso economico a favore del reclamante.</p> <p>3. L'osservazione non determina modifiche al regolamento.</p>

		<p>considerare definitivamente “chiuso” un reclamo (es. quando sono trascorsi 60/90 giorni dalla risposta fornita al reclamante), in coerenza con le tempistiche adottate in autonomia dai singoli Intermediari per la definizione della “composizione” dei reclami, sulla base di quanto richiesto da CONSOB per le contestazioni relative ai servizi di investimento, che peraltro trovano applicazione anche per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari. In tal modo, le istanze (ulteriori) pervenute entro tale lasso di tempo determinano la riapertura del reclamo (reiterazione), mentre quelle pervenute successivamente vengono considerate come nuovo reclamo.</p> <p>4. VALORE ECONOMICO DEI RECLAMI Si chiedono chiarimenti anche con riguardo al valore da prendere in considerazione per la valorizzazione del campo “valore economico dei reclami (in valore assoluto)”. Si ritiene, infatti, che questo debba corrispondere al rimborso economico accordato al cliente (ovvero quello dallo stesso richiesto, peraltro non sempre oggetto di specifica indicazione): appare infatti difficile - e in alcuni casi (si pensi alle polizze ramo danni) impossibile - definire il valore proprio del prodotto assicurativo collocato.</p> <p>5. NUMERO DELLE QUESTIONI DEVOLUTE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA Un'ulteriore precisazione è richiesta per l'elaborazione del dato relativo al “numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria”: tale informazione - non richiesta da altre Autorità - non è agevolmente tracciabile, tenuto conto del lasso di tempo che può intercorrere tra il reclamo e l'azione intrapresa di fronte all'Autorità Giudiziaria.</p> <p>6. INCIDENZA PERCENTUALE DEI RECLAMI SUL NUMERO DI CONTRATTI IN ESSERE Si segnala che il dato relativo all' “incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere” appare poco significativo nell'ambito dell'attività di un intermediario, essendo maggiormente indicativo il confronto con il numero dei contratti intermediati nel medesimo periodo di riferimento.</p>	<p>Non è previsto un termine massimo per considerare concluso definitivamente il reclami</p> <p>4. Si precisa che l'informazione vada inserita laddove disponibile.</p> <p>5. Si precisa che l'informazione vada inserita laddove disponibile.</p> <p>6. Si precisa che i reclami pervenuti possono riguardare fatti e condotte relative a annualità precedenti, pertanto, appare opportuno “rapportare” l'incidenza dei reclami sul portafoglio gestito e vivo al momento della reportistica.</p> <p>7. Nel caso in cui il reclamante ricopra più ruoli contemporaneamente, è sufficiente indicarne uno.</p>
--	--	--	---

			<p>7. TIPOLOGIA RECLAMANTE Il reclamante può assumere contemporaneamente più ruoli tra quelli previsti nella classificazione (Contraente, Assicurato, Danneggiato, Beneficiario, Altro). Si chiede pertanto di specificare a quale ruolo dare priorità nella registrazione del reclamo per "Tipologia reclamante".</p>	
89	ASSORETI	4 Tabella 1	<p>Si chiede voler confermare, ove condiviso:</p> <p>a) che gli intermediari assicurativi iscritti nella Sezione D del RUI, alla voce del prospetto relativa al "numero di reclami ricevuti", debbano considerare come "non trattabili" i reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'intermediario e dunque archiviabili come senza seguito, mutuando la definizione dettata per le imprese di assicurazione nella legenda di cui all'allegato n. 1.a al regolamento n. 24/2008;</p> <p>b) che di conseguenza non vanno computati nel numero dei reclami non trattabili i reclami che l'intermediario trasmetta all'impresa di assicurazione ai sensi del nuovo art. 10-sexies, comma 1, regolamento n. 24/2008, in quanto relativi al comportamento dell'impresa stessa;</p> <p>c) che l'intermediario non debba neppure registrare questi ultimi reclami, dovendo solo dare notizia al reclamante della loro trasmissione all'impresa di assicurazione.</p>	Si conferma l'interpretazione fornita.
90	Unipolsai Spa	Allegato 2	<p>Con riferimento agli obblighi di "reportistica" cui sarebbero tenuti gli agenti ai fini della compilazione del prospetto statistico annuale, si osserva che le relative modalità potrebbero risultare meno onerose per quanto riguarda la tipologia di informazioni da inserire ai sensi dell'Allegato 2 allo schema regolamentare.</p> <p>Si rileva, infatti, che tale allegato replica, in parte, la compilazione del prospetto statistico relativo ai reclami mossi nei confronti delle imprese. Al riguardo, si osserva che alcune di tali capillari informazioni potrebbero essere opportunamente eliminate: ad esempio la Tabella 1 potrebbe essere strutturata come quella semplificata prevista per i reclami in materia di assicurazione r.c.</p>	<p>L'osservazione non è accolta.</p> <p>Nonostante la gestione dei reclami sia demandata alle imprese preponenti, si ritiene opportuno mantenere una completa reportistica in capo agli agenti funzionale sia ad una corretta elaborazione dei reclami ricevuti, sia all'esercizio dell'attività di</p>

				auto, e la Tabella 3, concepita per la gestione statistica di un numero corposo di reclami (ripartiti anche per zone territoriali), potrebbe essere eliminata senza inficiare l'attività di analisi che riguarda ogni singolo reclamo ricevuto. Ciò anche in considerazione del numero marginale dei reclami direttamente imputabili al comportamento degli intermediari.	vigilanza da parte dell'IVASS.
91	UnipolSai Spa	Allegato 2		Per quanto evidenziato nelle Osservazioni generali, si propone di semplificare il prospetto statistico da compilarsi a cura dell'agente, allineando la tabella 1 dell'Allegato 2 ai contenuti della tabella 2 e eliminando la tabella 3.	L'osservazione non è accolta per le motivazioni già espresse.