



SERVIZIO STUDI E GESTIONE DATI

SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE

Rifer. a nota n.

del

Classificazione IV 2 1

All.ti n. | 4

Alle Imprese di assicurazione aventi sede legale in Italia
LORO SEDI
ITALIA

Alle Rappresentanze Generali per l'Italia delle imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E.
LORO SEDI

Alle Imprese di assicurazione con sede legale in un altro Stato membro dello S.E.E. che operano in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi
LORO SEDI

Per conoscenza:
Spett.le
ANIA

Via S. Nicola da Tolentino 72
00187 Roma RM
ITALIA

Oggetto

Comunicazione periodica sui reclami ricevuti dalle imprese di cui all'articolo 9 del Regolamento ISVAP n. 24/2008 - Nuovo protocollo per lo scambio di informazioni. Attivazione nuove survey Infostat REI e REIDC.

Con riferimento alle comunicazioni da inviare all'IVASS sui Reclami ricevuti dalle Imprese, ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008 (in seguito "Regolamento"), si fa presente che, a partire dal 1° luglio 2022 è operativo il nuovo sistema di raccolta, già annunciato con lettera al mercato del 28 febbraio 2022 e basato su infrastruttura Infostat. La nuova segnalazione avverrà in formato XML per i dati strutturati (*survey* REI) e PDF per i documenti di Relazione e Valutazione (*survey* REIDC), secondo le istruzioni consultabili nel sito dell'IVASS alla pagina <https://www.ivass.it/operatori/impreseraccolta-dati/index.html> sotto l'intestazione "Istruzioni per la compilazione delle segnalazioni" e allegate alla presente Lettera.

Per la segnalazione riferita al primo semestre 2022 la trasmissione all'Istituto dei dati in oggetto è richiesta in parallelo sia con la modalità finora utilizzata (PEC) sia attraverso il sistema Infostat. Dal 1° luglio 2022 sarà possibile procedere alla sottomissione dei flussi segnaletici anche in modalità diagnostica (limitatamente ai dati strutturati, *survey REI*), consentendo di verificare le eventuali anomalie riscontrate dal sistema e di ricevere tempestivamente supporto.

La trasmissione deve avvenire entro 60 giorni dalla data di scadenza del relativo semestre¹.

Per l'anno 2022 le segnalazioni con data di riferimento 30 giugno 2022 devono essere inviate entro il 29 agosto 2022, mentre per quelle con data di riferimento 31 dicembre 2022 la scadenza per l'inoltro a Infostat è il 1° marzo 2023.

Per le segnalazioni con data di riferimento pari o successiva al 31 dicembre 2022, i flussi potranno essere trasmessi esclusivamente tramite l'infrastruttura Infostat.

La nuova segnalazione sostituisce integralmente le precedenti modalità segnaletiche.

Dal 31 dicembre 2022, sono abrogate le Istruzioni per la Trasmissione delle Relazioni², le Caratteristiche Tecniche³, il Documento Tecnico⁴ e il Documento Tecnico LPS⁵ attualmente pubblicati sul sito, come modificati dal Provvedimento IVASS n. 61-2017.

Una nuova versione del Documento Tecnico, valido per tutte le imprese anche in LPS e in grado di produrre il file di segnalazione dei dati strutturati (XML), è disponibile nel sito dell'IVASS alla pagina <https://www.ivass.it/operatori/imprese/raccolta-dati/index.html> sotto l'intestazione "Istruzioni per la compilazione delle segnalazioni" ed è, inoltre, allegato alla presente Lettera.

¹ Come stabilito dall'art. 9, comma 5, del Regolamento ISVAP n. 24/2008

² https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2008/n24/Regolamento_n.24_ISVAP_-_Istruzioni_per_la_trasmissione_della_relazione_sui_reclami_dal_I_semestre_2017.pdf

³ https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2008/n24/Regolamento_n.24_ISVAP_-_Caratteristiche_tecniche_come_modificate_dal_Provv._n.61-2017.pdf

⁴ https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2008/n24/Documento_tecnico_come_modificato_dal_Provv_n.61-2017.xls

⁵ https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2008/n24/Documento_tecnico_LPS_come_modificato_dal_Provv_n.61-2017.xls

Per la trasmissione delle segnalazioni tramite Infostat è necessario disporre di un accreditamento sulla piattaforma. Le imprese già abilitate per altre segnalazioni non devono procedere a un nuovo accreditamento sulla piattaforma⁶ ma devono rivolgersi al gestore Infostat interno della compagnia per delegare una utenza, precedentemente attivata in Infostat, a inviare la segnalazione in oggetto.

Ove sia invece necessario effettuare le attività di registrazione e successiva delega interna, si invitano le Imprese a procedere quanto prima, a partire dal 1° luglio 2022.

Indicazioni generali sull'accreditamento e sull'utilizzo della procedura per la raccolta delle informazioni sono disponibili nel "[Manuale Utente Infostat](#)"⁷ reperibile sul sito dell'IVASS.

In particolare, per quanto concerne le imprese di assicurazione comunitarie⁸ operanti in Italia in regime di Stabilimento o in Libera Prestazione di Servizi, qualora non fossero già accreditate sulla piattaforma Infostat, dovranno preliminarmente procedere in autonomia ad accreditarsi secondo le modalità indicate in precedenza. Inoltre, tali compagnie, nel caso in cui non avessero inviato all'IVASS dati sui Reclami nell'anno antecedente a quello a cui fa riferimento la segnalazione dovuta, dovranno richiedere all'IVASS l'abilitazione all'invio dei dati segnaletici (creazione del c.d. *Agreement*) inviando una *email* alla casella di posta elettronica divisione.rilevazionegestioneinformazioni@ivass.it. Nell'oggetto della *email* andrà riportato il seguente testo: "REI/REIDC – Richiesta creazione *Agreement* per l'impresa (<Riportare il codice IVASS>) per l'invio delle segnalazioni per il semestre (<indicare I/II semestre e l'anno>)".

Le imprese che avessero inviato dati sui Reclami nell'anno antecedente a quello a cui fa riferimento la segnalazione non dovranno procedere a richiedere all'IVASS l'abilitazione all'invio dei dati segnaletici (*Agreement*) che sarà automaticamente predisposta.

⁶ Per tutte le *survey* diverse da Solvency II ciascuna compagnia può designare un solo gestore interno (salva sempre la sostituzione, con cambio di designazione).

⁷ https://www.ivass.it/operatori/imprese/raccolta-dati/infostat/manuale_utente_infostat_IT.pdf

⁸ Sono tenute ad effettuare la comunicazione le imprese che ricevono un numero di reclami annui superiore a 20, come stabilito dall'art. 6 *bis* del Regolamento ISVAP n. 24/2008.



Eventuali richieste di chiarimento circa le segnalazioni per i Reclami possono essere inoltrate alla casella di posta elettronica divisione.rilevazionegestioneinformazioni@ivass.it, specificando nell'oggetto della *email* il nome delle *survey* REI o REIDC a cui le richieste fanno riferimento.

Distinti saluti.

Per delegazione
del Direttorio Integrato

[firma 1]