

## PROVVEDIMENTO N. 30 DEL 24 MARZO 2015

### **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 DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.**

#### **L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI**

VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576, e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;

VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private;

VISTA la legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari;

VISTO il decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, e successive modificazioni ed integrazioni, recante la disciplina delle forme pensionistiche complementari;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni ed integrazioni, recante il testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria e le relative norme di attuazione;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo e, in particolare, la Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV-bis relativa alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore;

VISTO il decreto legge 6 luglio 2012 n. 95, recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini", convertito con legge 7 agosto 2012 n. 135, istitutivo dell'IVASS;

VISTA la necessità di integrare le disposizioni del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 alla luce delle *Guidelines on complaints handling by Insurance Undertaking* emanate dall'EIOPA e considerata l'opportunità di ridurre alcuni termini nel processo di gestione dei reclami da parte dell'IVASS, a beneficio dei consumatori

adotta il seguente

#### PROVVEDIMENTO

##### Art. 1

(Modifiche al Capo I – Disposizioni di carattere generale, del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. L'articolo 2 (Definizioni) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) la lettera o), è sostituita dalla seguente lettera o): *“IVASS o Autorità”: l’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni;*
  - b) dopo la lettera “t) sono introdotte le lettere: “t bis): *”reclamo”: una dichiarazione di insoddisfazione nei confronti di un’impresa di assicurazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”; “t ter): “reclamante”: un soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell’impresa di assicurazione, ad esempio il contraente, l’assicurato, il beneficiario e il danneggiato”.*
2. L'articolo 3 (Ambito di applicazione) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) al comma 1, lettera a), la parola “ISVAP” è sostituita dalla parola “IVASS”.

Art. 2

(Modifiche al Capo II – Reclami presentati all’ISVAP, del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. Alla rubrica del Capo II del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, la parola “ISVAP” è sostituita dalla parola “IVASS”.
2. L'articolo 4 (Presentazione dei reclami) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) ai commi 1, 2, 3, 4, 5, 6, la parola “ISVAP” è sostituita dalla parola “IVASS”.
  - b) al comma 6, primo periodo, le parole “90 giorni” sono sostituite dalle parole “45 giorni”.
3. L'articolo 5 (Contenuto dei reclami) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) ai commi 1, 2, la parola “ISVAP” è sostituita dalla parola “IVASS”.
  - b) al comma 1, dopo la parola “indirizzati” sono inserite le parole “per iscritto”.
  - c) al comma 1, lettera c), dopo la parola “breve” sono inserite le parole “ed esaustiva”.
  - d) al comma 2, le parole “90 giorni” sono sostituite dalle parole “45 giorni”.
4. L'articolo 6 (Gestione dei reclami) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) ai commi 1, 2, 6, la parola “ISVAP” è sostituita dalla parola “IVASS”.

- b) al comma 2, le parole “*trenta giorni*” sono sostituite dalle parole “*30 giorni*”.
- c) i commi 3, 4 e 5 sono sostituiti dai seguenti commi: “3. *L’IVASS, acquisiti gli elementi di valutazione necessari, comunica al reclamante l’esito della gestione del reclamo entro il termine di 90 giorni dall’acquisizione degli stessi.* 4. *L’IVASS può chiedere all’impresa di assicurazione di fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e di trasmettere all’IVASS copia della risposta fornita al reclamante. Se ritiene la risposta dell’impresa non soddisfacente, l’IVASS prosegue l’attività istruttoria comunicandone l’esito al reclamante nei termini di cui al comma 3.* 5. *Nel caso di reclami nei confronti di imprese di assicurazione comunitarie che evidenziano criticità ricorrenti o di particolare gravità, l’IVASS interessa anche l’Autorità di vigilanza dello Stato membro di origine.*”

Art. 3

(Modifiche al Capo III – Reclami presentati alle imprese di assicurazione, del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. L’articolo 7 (Reclami FIN-NET) del Regolamento ISVSAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) ai commi 1, 2, 3, la parola “*ISVAP*” è sostituita dalla parola “*IVASS*”.
  - b) al comma 2, dopo la parola “*inoltre*” sono inserite le parole “*entro 30 giorni*”
2. Dopo l’articolo 7 (Reclami FIN- NET) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è inserito il seguente articolo: “7 bis (*Politica di gestione dei reclami*). 1. *Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia adottano una politica di gestione dei reclami, approvata e rivista almeno annualmente dall’organo amministrativo, ispirata all’equo trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati, tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.* 2. *La politica di gestione dei reclami è formalizzata in un documento reso disponibile a tutto il personale interessato mediante adeguati canali di comunicazione.* 3. *L’organo amministrativo assicura che la politica di gestione dei reclami sia correttamente attuata e che siano adottate procedure che consentano la identificazione dei prodotti o dei processi aziendali interessati dai reclami, la individuazione delle cause che sono alla radice dei reclami e la valutazione del loro possibile impatto su altri prodotti o processi, ed adotta, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi.*”
3. L’articolo 8 (Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è modificato come segue:
  - a) dopo il comma 1 sono inseriti i seguenti commi: “1 bis. *Nelle comunicazioni al reclamante le imprese adottano un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta al reclamante le imprese forniscono una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l’Autorità giudiziaria, di rivolgersi all’IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.*”

- b) al comma 4 la parola “*ISVAP*” è sostituita dalla parola “*IVASS*”.
  - c) dopo il comma 5 è inserito il seguente comma 5 *bis* : “5 *bis*. *Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all’interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami che riporti anche, in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all’impresa nonché il relativo esito*”.
  - d) al comma 6 dopo le parole “*Le disposizioni di cui ai commi 1*” sono inserite le parole “*1 bis*”.
  - e) al comma 7 le parole “*Le disposizioni di cui al comma 1*” sono sostituite con: “*Le disposizioni di cui ai commi 1 e 1 bis*”.
4. Alla rubrica dell’articolo 9 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 la parola “*ISVAP*” è sostituita dalla parola “*IVASS*”.
5. L’articolo 9 (Gestione dei reclami e informativa all’ISVAP) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2009 è modificato come segue:
- a) ai commi 3 e 5 la parola “*ISVAP*” è sostituita dalla parola “*IVASS*”.
  - b) il comma 2 è sostituito dal seguente comma: “2. *Alla fine di ciascun semestre, i dati di cui al comma 1 sono riportati nel prospetto statistico di cui all’allegato 2. Con riferimento all’anno solare, i prospetti relativi al secondo semestre comprendono anche i dati del semestre precedente. I reclami che al termine del secondo semestre risultano ancora in istruttoria sono riportati nel prospetto di cui all’allegato 3.*”
  - c) il comma 4 è sostituito dal seguente comma: “4. *La relazione di cui al comma 3 evidenzia i settori dell’organizzazione aziendale, i prodotti ed i servizi assicurativi oggetto di particolare o frequente lamentela, analizza le problematiche che sono alla radice dei reclami, illustra le eventuali carenze organizzative o di processo e propone gli opportuni interventi correttivi. L’organo amministrativo e quello di controllo, nell’ambito delle rispettive competenze, formulano le proprie valutazioni in ordine alla relazione.*”
  - d) al comma 5, le parole “*entro 90 giorni*” sono sostituite dalle parole “*entro 60 giorni*” e la parola “*trimestre*” è sostituita dalla parola “*semestre*”.
  - e) dopo il comma 6 è inserito il seguente comma 6 *bis*: “6 *bis*. *Le disposizioni di cui ai commi precedenti si applicano anche alle imprese di assicurazione comunitarie che ricevono un numero di reclami all’anno superiore a venti. Per tali imprese la valutazione di cui al comma 3 e la relazione di cui al comma 4 vengono effettuate dai corrispondenti organi aziendali.*”
6. L’articolo 10 (Informazioni sulla procedura reclami) del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 è sostituito dal seguente articolo: “Art. 10 (*Informazioni sulla procedura di gestione dei reclami*). 1. *Le imprese di assicurazione riportano sul proprio sito Internet, dandone adeguata evidenza in home page, nella nota informativa precontrattuale e nelle comunicazioni periodiche in corso di contratto, le*

*informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'impresa, la tempistica di risposta e indicano la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti. Riportano inoltre le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS, incluso il riferimento al modello da utilizzare, e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'IVASS e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. 2. Le imprese rendono reperibile sul proprio sito Internet, anche attraverso apposito link al sito dell'IVASS, il modello da poter utilizzare per la presentazione del reclamo ad IVASS."*

Art. 4  
(Disposizioni transitorie)

1. In sede di prima applicazione, le imprese di assicurazione con sede legale in Italia predispongono la relazione di cui all'articolo 9, comma 3, con riferimento al secondo trimestre 2015 e successivamente per il semestre luglio-dicembre 2015.
2. In sede di prima applicazione, per le imprese comunitarie, le disposizioni di cui all'articolo 9 si applicano alle imprese comunitarie che abbiano ricevuto, nell'anno 2014, un numero di reclami superiore a venti.
3. In sede di prima applicazione, le imprese comunitarie predispongono la relazione di cui all'articolo 9, comma 3, con riferimento al periodo settembre-dicembre 2015.

Art. 5  
(Pubblicazione)

1. Il presente Provvedimento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino e sul sito internet dell'IVASS.

Art. 6  
(Entrata in vigore)

1. Il presente Provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.
2. Le imprese di assicurazione con sede legale in Italia si adeguano alle disposizioni del presente Provvedimento entro il 30 giugno 2015.
3. Le imprese comunitarie si adeguano alle disposizioni del presente Provvedimento entro il 1° ottobre 2015.

Per il Direttorio Integrato  
Il Presidente