



CHIARIMENTI APPLICATIVI SUL PROVVEDIMENTO IVASS N. 46 DEL 3 MAGGIO 2016

1. Art. 10 *bis* (Politica di gestione dei reclami): Tutti gli intermediari principali, a prescindere dalle dimensioni, devono formalizzare la propria “politica di gestione dei reclami”, la quale eventualmente può prevedere l'esternalizzazione dei processi come da normativa?

L'art. 10 *bis* del Provvedimento IVASS n. 46/2016 pone unicamente in capo agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del RUI l'obbligo di adottare una politica di gestione dei reclami di propria pertinenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori.

Per gli intermediari iscritti nelle sezioni A e C del RUI, il comma 4 del medesimo articolo prevede che siano le imprese preponenti a dover integrare la propria politica di gestione di cui all'art. 7 *bis* mediante l'introduzione di disposizioni specifiche con riferimento alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti e dei produttori diretti.

Quanto alla possibilità di esternalizzare la gestione dei reclami, interamente o limitatamente a singole fasi, si fa presente che, ai sensi dell'art. 10 *novies*, la stessa è concessa esclusivamente agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D, tenuto conto che i reclami avverso gli intermediari iscritti nelle sezioni A e C sono gestiti dalle imprese preponenti.

2. Art. 10 *bis* (gestione dei conflitti di interesse con il reclamante): il richiamo a “eventuali conflitti di interesse” è da intendersi riferito agli intermediari iscritti nella sezione D del RUI?

La disciplina sostanziale sul conflitto di interessi è contenuta nel combinato disposto degli artt. 183 del Codice delle Assicurazioni Private e 48 del Regolamento Isvap n. 5/2006, che pongono in capo a tutti gli intermediari, a prescindere dalla sezione di appartenenza, l'obbligo generale di identificare, evitare e gestire i conflitti di interesse.

Ciò premesso, nel caso specifico, la disposizione in esame intende chiarire che la procedura di gestione dei reclami adottata dagli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del RUI deve prevedere modalità che siano idonee a individuare e gestire eventuali conflitti di interesse attinenti alla fase di trattazione dei reclami stessi.

3. Art. 10 *quater*, comma 3 (riferimento ai siti di *social networking*): il riferimento ai siti di “social networking” per le comunicazioni con i soggetti interessati ai reclami deve essere inteso nel senso di escludere i siti web cosiddetti “statici” e meramente informativi?

Il riferimento operato dall'art. 10 *quater*, comma 3, riguarda i casi in cui i broker utilizzino siti *web* per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, con esclusione dei siti meramente informativi.

4. Art. 10 *quater*, comma 4: (registrazione dei reclami): è necessario che i broker utilizzino per la registrazione dei reclami ricevuti i modelli di cui agli allegati nn. 1 e 4 al Regolamento Isvap n. 24/2008, tarati sulle procedure delle imprese assicurative, o al contrario, è consentito l'utilizzo di modelli semplificati che riportino i dati essenziali per l'identificazione e la tracciatura del reclamo?

A fini di omogeneità e fruibilità dei dati da parte dell'IVASS che ne faccia richiesta, i broker dovranno registrare le informazioni relative ai reclami sulla base dei modelli di cui agli allegati nn. 1 e 4 al Regolamento Isvap n. 24/2008.

Si precisa, al riguardo, che mentre l'allegato n. 4 è stato costruito appositamente per la gestione dei reclami concernenti gli intermediari, le istruzioni di cui all'allegato n. 1 dovranno essere seguite dagli intermediari compatibilmente con l'attività esercitata, tenuto conto che quest'ultimo allegato è stato realizzato sulla base dell'attività svolta dalle imprese.

5. Art. 10 *quater* comma 4 (relazione annuale): il prospetto statistico sui dati dei reclami trattati che i broker devono compilare alla fine di ciascun anno solare deve essere prodotto a decorrere dall'anno solare 2017?

L'obbligo di riportare, alla fine di ciascun anno solare, i dati relativi ai reclami trattati nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 4, potrà essere avviato con riferimento ai reclami relativi all'anno solare 2017, tenuto conto che, ai sensi dell'art. 9 del Provvedimento n. 46, il termine per l'adeguamento alle nuove procedure da parte degli operatori è prossimo alla fine dell'anno 2016.

6. Art. 10 *septies*, comma 2 (reclami relativi agli iscritti nella sezione E del RUI): l'informativa al reclamante di cui all'art. 10 *septies* comma 2, concernente i reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione E del RUI, può essere fornita, in luogo che dall'intermediario principale, direttamente dall'intermediario collaboratore? La procedura interna relativa alla gestione dei reclami adottata dall'intermediario principale nell'ambito della specifica politica di gestione, può escludere tale facoltà, prevedendo l'inserimento, nelle lettere di incarico, di una apposita previsione in base alla quale soltanto l'intermediario principale possa effettuare tale comunicazione?

La possibilità che l'informativa al reclamante di cui all'art. 10 *septies* comma 2, concernente i reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione E del RUI, sia fornita, in luogo che dall'intermediario principale, direttamente dall'intermediario collaboratore non è preclusa dalla norma in esame. In ogni caso, la politica interna di gestione dei reclami adottata dall'intermediario principale potrà al riguardo prevedere disposizioni di dettaglio.

7. Art. 10 *decies*, comma 1 (informazioni sulla procedura reclami): Come va interpretato il riferimento al "sito internet" contenuto nell'articolo 10 *decies* comma 1?

L'art. 10 *decies* comma 1 individua le informazioni che devono essere riportate nel sito internet utilizzato dall'intermediario per la presentazione e la promozione della propria attività di intermediazione.

8. Art. 10 *undecies* (analisi dei reclami): le risultanze dell'attività di analisi dei reclami, prevista dall'art. 10 *undecies*, effettuata dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI devono essere soltanto conservate senza effettuare alcuna comunicazione all'IVASS? Tale attività di analisi dei reclami può essere oggetto di esternalizzazione?

Le risultanze dell'attività di analisi dei reclami, effettuata ai sensi dell'art. 10 *undecies*, dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI dovranno essere oggetto di comunicazione all'Istituto soltanto su apposita richiesta, come precisato dall'art. 10 *duodecies*.

In merito alla possibilità di esternalizzare la suddetta attività, si conferma che la semplice analisi dei dati dei reclami trattati, finalizzata a verificare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo, può essere affidata a soggetti terzi imparziali (art. 10 *novies*). Per contro, rimane in capo all'intermediario l'obbligo di valutare se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e di adottare le appropriate misure correttive.

Aggiornato al 29 dicembre 2016