

## Caratteristiche tecniche.

Le imprese di assicurazione devono predisporre i supporti magnetici contenenti le informazioni da inoltrare secondo le specifiche tecniche di seguito esposte all'indirizzo di posta elettronica certificata [relazioni.reclami@pec.ivass.it](mailto:relazioni.reclami@pec.ivass.it), indicando nell'oggetto della PEC:

- Per le imprese italiane:  
*primo (o secondo) semestre 20XX \_nome impresa\_ codice IVASS*
- Per le imprese estere, operanti in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi tenute alla segnalazione ai sensi del Regolamento 24/2008:  
*primo (o secondo) semestre 20XX \_nome impresa\_ codice IVASS\_ Stato Membro*

I file inviati devono essere in "chiaro" e pertanto devono essere esclusi formati p7m, compressi e similari. Occorre inviare una distinta mail PEC per ogni impresa segnalante evitando mail PEC per gruppo assicurativo.

Per quanto riguarda il contenuto dei campi, devono essere osservate le seguenti specifiche:

- i dati devono essere rappresentati tutti in formato ASCII e le ultime due posizioni dei tracciati record debbono essere riservate ai caratteri "CR" e "LF" (valori esadecimale corrispondenti "0D" e "0A").
- i dati alfanumerici (tipo AN) devono essere allineati a sinistra con riempimento a spazi dei caratteri non significativi;
- i dati numerici (tipo NU) devono essere allineati a destra riempiendo di zeri le cifre non significative.
- non devono essere riportati i segni numerici (punto, virgola, valuta);
- i campi numerici devono essere arrotondati alle unità.

Nel caso di dato mancante è possibile non inserire il relativo record oppure è possibile valorizzare la corrispondente quantità a zero.

## Note generali.

Ogni file deve contenere le informazioni relative ad un singolo semestre

Il file contenente le informazioni richieste deve essere denominato "**recITAA.FFF**", ovvero, per le sole imprese in LPS "**recITAA.FFFFF**", dove:

- **recl** rappresenta un valore fisso;
- **T** rappresenta il semestre della comunicazione e può essere uno dei seguenti valori (1, 2);
- **AA** rappresenta l'anno nel formato "AA" (ultime due cifre);
- **FFF** assume il codice compagnia stabilito dall'IVASS (solo parte numerica) per le imprese italiane oppure straniere che operano in regime di stabilimento;
- **FFFFF** assume il codice compagnia stabilito dall'IVASS (parte numerica) per le imprese che operano in libera prestazione di servizi.

## Tracciati record.

### - record di dettaglio "U"

Utilizzare questo tipo record per indicare l'ufficio dell'impresa al quale è possibile chiedere informazioni sui contenuti dei tracciati record tipo A; B; C; D; E; F.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione ("1"; "2")	NU
11	1	Tipo record – valore fisso "U"	AN
12	2	Progressivo di riga	NU
14	2	Progressivo di colonna – valore fisso "00"	NU
16	20	Descrizione dell'ufficio	AN

Se la denominazione dell'ufficio è maggiore di 20 caratteri è possibile inserire più record di tipo "U" uno di seguito all'altro distinti dal progressivo di riga che deve iniziare dal valore "01" fino ad un massimo di 5 record per una equivalente stringa di 100 caratteri.

### - record di dettaglio "W"

Utilizzare questo tipo record per indicare l'indirizzo e-mail dell'ufficio di cui record di dettaglio "U".

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione ("1"; "2")	NU
11	1	Tipo record – valore fisso "W"	AN
12	2	Progressivo di riga	NU
14	2	Progressivo di colonna – valore fisso "00"	NU
16	20	E-mail di riferimento	AN

Se la lunghezza dell'indirizzo è maggiore di 20 caratteri è possibile inserire più record di tipo "W" uno di seguito all'altro, distinti dal progressivo di riga che deve iniziare dal valore "01" fino ad un massimo di 5 record per una equivalente stringa di 100 caratteri.

### - record di dettaglio "A"

Utilizzare questo tipo record per indicare il numero dei reclami di cui all'Allegato n. 2 - Tabella 1.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione ("1"; "2")	NU
11	1	Tipo record – valore fisso "A"	AN
12	2	Numero della riga	NU
14	2	Numero della colonna – valore fisso "01"	NU
16	20	Quantità	NU

Utilizzare il numero di riga sotto riportato per indicare:

- 01) Numero dei reclami ricevuti – trattabili;
- 02) Numero dei reclami ricevuti – non trattabili;
- 03) Numero dei reclami trattabili – evasi - accolti;
- 04) Numero dei reclami trattabili – evasi - transatti;
- 05) Numero dei reclami trattabili – evasi - respinti;
- 06) Numero dei reclami trattabili – in istruttoria;
- 07) Tempo medio di evasione;
- 08) Numero dei reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele;
- 09) Numero dei reclami riaperti accolti o transatti;
- 10) Numero dei contratti in essere – Vita;
- 11) Numero dei contratti in essere – R.C. Auto;
- 12) Numero dei contratti in essere – Danni non R.C. Auto;
- 13) Premi lordi contabilizzati italiani – Vita; \*\*
- 14) Premi lordi contabilizzati italiani – R.C. Auto; \*\*
- 15) Premi lordi contabilizzati italiani – Danni non R.C. Auto; \*\*
- 16) Valore economico dei reclami;
- 17) Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria.

\* Non è possibile inserire nello stesso file più record di tipo "A" aventi codice riga e codice colonna uguali.

\*\* Le righe nn. 13, 14 e 15 devono essere valorizzate solamente dalle imprese che operano in Italia in regime di libera prestazione dei servizi; le imprese vigilate italiane e che operano in regime di stabilimento dovranno riportare le righe con quantità = 0.

**- record di dettaglio “B”**

Utilizzare questo tipo record per indicare il numero dei reclami di cui all’Allegato n. 2 - Tabella 2.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione (“1”; “2”)	NU
11	1	Tipo record – valore fisso “B”	AN
12	2	Numero della riga	NU
14	2	Numero della colonna – valore fisso “01”	NU
16	20	Quantità	NU

Utilizzare il numero di riga sotto riportato per indicare:

- 01) Numero dei reclami trattabili – evasi - accolti;
- 02) Numero dei reclami trattabili – evasi – transatti;
- 03) Numero dei reclami trattabili – evasi - respinti;
- 04) Numero dei reclami trattabili – in istruttoria;
- 05) Tempo medio di evasione;

\* Non è possibile inserire nello stesso file più record di tipo “B” aventi codice riga e codice colonna uguali;

**- record di dettaglio “C”**

Utilizzare questo tipo record per indicare il numero dei reclami di cui all'Allegato n. 2 - Tabella 3.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione (“1”; “2”)	NU
11	1	Tipo record – valore fisso “C”	AN
12	2	Numero della riga	NU
14	2	Numero della colonna – valore fisso “01”	NU
16	20	Quantità	NU

Utilizzare il numero di riga sotto riportato per indicare:

- 01) Tipologia proponente – Diretto interessato;
- 02) Tipologia proponente – Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi;
- 03) Tipologia proponente – Legale;
- 04) Tipologia proponente – Consulente;
- 05) Tipologia proponente – Altro;
- 06) Tipologia reclamante – Contraente;
- 07) Tipologia reclamante – Assicurato;
- 08) Tipologia reclamante – Danneggiato;
- 09) Tipologia reclamante – Beneficiario;
- 10) Tipologia reclamante – Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi;
- 11) Tipologia reclamante – Altro;
- 12) Area geografica - nord;
- 13) Area geografica - centro;
- 14) Area geografica - sud;
- 15) Area geografica - isole;
- 16) Area geografica - altro;

\* Non è possibile inserire nello stesso file più record di tipo “C” aventi codice riga e codice colonna uguali.

**- record di dettaglio “D”**

Utilizzare questo tipo record per indicare il numero dei reclami di cui all’Allegato n. 2 -  
Tabella 4 – Comparto VITA.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione (“1”; “2”)	NU
11	1	Tipo record – valore fisso “D”	AN
12	2	Numero della riga	NU
14	2	Numero della colonna	NU
16	20	Quantità	NU

Utilizzare il numero di riga sotto riportato per indicare l’area aziendale:

- 01) Commerciale;
- 02) Liquidativa – Ispettorato;
- 03) Liquidativa – Call Center;
- 04) Liquidativa - Direzione;
- 05) Industriale;
- 06) Amministrativa;
- 07) Legale – Informativa precontrattuale;
- 08) Legale - Contratto;
- 09) Informatica;
- 10) Altro.

Utilizzare il numero di colonna sotto riportato per indicare la tipologia di prodotto:

- 01) Caso morte;
- 02) Caso vita;
- 03) Miste;
- 04) Index linked;
- 05) Unit linked;
- 06) Multiramo;
- 07) Capitalizzazione;
- 08) Previdenziali;
- 09) Altri.

\* Non è possibile inserire nello stesso file più record di tipo “D” aventi codice riga e codice colonna uguali.

**- record di dettaglio “E”**

Utilizzare questo tipo record per indicare il numero dei reclami di cui all’Allegato n. 2 -  
Tabella 4 – Comparto DANNI.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione (“1”; “2”)	NU
11	1	Tipo record – valore fisso “E”	AN
12	2	Numero della riga	NU
14	2	Numero della colonna	NU
16	20	Quantità	NU

Utilizzare il numero di riga sotto riportato per indicare l’area aziendale:

- 01) Commerciale;
- 02) Liquidativa – Ispettorato;
- 03) Liquidativa – Call Center;
- 04) Liquidativa - Direzione;
- 05) Industriale;
- 06) Amministrativa;
- 07) Legale – Informativa precontrattuale;
- 08) Legale - Contratto;
- 09) Informatica;
- 10) Altro.

Utilizzare il numero di colonna sotto riportato per indicare la tipologia di prodotto:

- 10) Furto auto;
- 11) Furto altri casi;
- 12) Infortuni;
- 13) Incendio;
- 14) Malattia;
- 15) Credito / Cauzione;
- 16) R.C. Diversi;
- 17) Altri danni ai beni;
- 18) R.C. Auto / natanti;
- 19) Trasporti;
- 20) Tutela legale;
- 21) Assistenza;
- 22) Altri.

\* Non è possibile inserire nello stesso file più record di tipo “E” aventi codice riga e codice colonna uguali.

**- record di dettaglio "F"**

Utilizzare questo tipo record per indicare il numero dei reclami di cui all'Allegato n. 3.

Posizione	Lunghezza	Descrizione	Tipo
1	5	Codice della compagnia	NU
6	4	Anno della comunicazione (formato AAAA)	NU
10	1	Semestre della comunicazione ("1"; "2")	NU
11	1	Tipo record – valore fisso "F"	AN
12	2	Numero della riga	NU
14	2	Numero della colonna – valore fisso "01"	NU
16	20	Quantità	NU

Utilizzare il numero di riga sotto riportato per indicare:

- 01) Numero dei reclami in istruttoria al 31 dicembre (totale);
- 02) Numero dei reclami in istruttoria – Evasi - Accolti;
- 03) Numero dei reclami in istruttoria – Evasi - Transatti;
- 04) Numero dei reclami in istruttoria – Evasi - Respinti;
- 05) Numero dei reclami in istruttoria – In esame;
- 06) Tempo medio di evasione;
- 07) Numero dei reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele;
- 08) Numero dei reclami riaperti accolti o transatti.

\* Non è possibile inserire nello stesso file più record di tipo "F" aventi codice riga e codice colonna uguali.