



I V A S S
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Istruzioni per la trasmissione informatica su piattaforma **Infostat**

REI – Reclami Imprese
REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008

(Versione 1.0 - 24 maggio 2022)

Versione 1.1 - 2 febbraio 2023

Sommario

1.	Rilevazione e Tempistiche di trasmissione.....	3
2.	Compilazione dei file XML e trasmissione dei dati.....	3
3.	Survey componenti la comunicazione.....	4
3.1.	REI.....	6
3.2.	REIDC.....	7
4.	Variabili da segnalare nelle intestazioni (<i>header</i>) delle <i>survey</i>	8
5.	Cubi delle <i>survey</i> REI e relative variabili	10
5.1.	REI_CONTATTI	10
5.2.	REI_RECLAMI_RICEVUTI.....	11
5.3.	REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI.....	12
5.4.	REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO.....	12
5.5.	REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA	13
5.6.	REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI	14
5.7.	REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA.....	14
6.	METADATI (DOMINI)	15
6.1.	VOCI_RECLAMI_RICEVUTI	15
6.2.	VOCI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI.....	16
6.3.	VOCI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO	16
6.4.	RECLAMI_AREA_AZIENDALE	17
6.5.	RECLAMI_TIPO_PRODOTTO_VITA	18
6.6.	RECLAMI_TIPO_PRODOTTO_DANNI	18
6.7.	VOCI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA.....	19
6.8.	Ulteriori domini, non enumerabili, usati nella <i>survey</i>	19
7.	Istruzioni aggiuntive.....	19
7.1.	Gestione dell'evoluzione delle aziende	19
7.2.	Lingua ufficiale	20
7.3.	Documento tecnico.....	20
8.	CONTROLLI SUI DATI.....	20

1. Rilevazione e Tempistiche di trasmissione

Il presente documento fornisce le istruzioni per la trasmissione delle comunicazioni periodiche semestrali dei reclami ricevuti dalle:

- imprese di assicurazione autorizzate in Italia (società avente la sede legale in Italia)
- ovvero imprese di assicurazione italiane (sede secondaria in Italia di impresa di assicurazione avente sede legale in uno Stato terzo – Rappresentanze extra SEE)
- imprese di assicurazione comunitarie (Stabilimento e LPS) che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a venti.

Tale trasmissione deve essere effettuata entro 60 giorni dalla fine del semestre, come previsto dall'art. 9, comma 5 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 (da ora in poi identificato, più semplicemente, in questo documento come Regolamento).

Tutti gli obblighi di informativa previsti dovranno avvenire esclusivamente mediante l'invio di segnalazioni telematiche secondo le modalità di seguito descritte.

La trasmissione delle comunicazioni periodiche semestrali dei reclami pervenuti alle imprese di assicurazione prevede l'invio di un insieme di dati strutturati riferiti ai reclami ricevuti da ciascuna impresa corredati da ulteriori informazioni (Relazione e Valutazioni), inviati sotto forma di documenti in formato elettronico.

2. Compilazione dei file XML e trasmissione dei dati

Gli scambi di informazioni tra le imprese e l'IVASS, sono effettuati esclusivamente attraverso la piattaforma Infostat. Indicazioni generali sull'accreditamento e sull'utilizzo della procedura per la raccolta delle informazioni sono disponibili nel "[Manuale Utente Infostat](#)¹" reperibile sul sito dell'IVASS.

Per la trasmissione delle segnalazioni le imprese già abilitate in Infostat non devono procedere a un nuovo accreditamento sulla piattaforma². Il gestore interno della compagnia può, infatti, delegare ciascuna utenza già attiva in infostat a inviare segnalazioni per più *survey* e quindi anche quelle per i reclami ricevuti dalle imprese e/o può abilitarne delle nuove che devono gestire le *survey* REI – Reclami Imprese, utilizzando l'apposito menù a tendina presente in Infostat.

Con particolare riferimento alle imprese di assicurazione comunitarie³, operanti in Italia in regime di Stabilimento o in Libera Prestazione di Servizi si fa presente che, qualora esse non avessero nell'ultimo anno inviato all'IVASS segnalazioni per i Reclami, potrebbero non disporre delle autorizzazioni necessarie ad inviare i dati che sono tenute a segnalare mediante il nuovo canale di raccolta basato su Infostat. In tal caso si invitano tali imprese a contattare l'IVASS, inviando una mail alla casella di posta elettronica divisione.rilevazionegestioneinformazioni@ivass.it, riportando nell'oggetto quanto segue:

¹ https://www.ivass.it/operatori/imprese/raccolta-dati/infostat/manuale_utente_infostat_IT.pdf

² Per tutte le *survey* diverse da Solvency II ciascuna compagnia può designare un solo gestore interno (salva sempre la sostituzione, con cambio di designazione).

³ Sono tenute ad effettuare la comunicazione le imprese che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a 20.

“REI/REIDC – richiesta Agreement per l’impresa (indicare il codice IVASS) per l’invio delle segnalazioni per il semestre (indicare il semestre)”.

L’invio delle segnalazioni avviene per tale piattaforma, di norma, mediante l’invocazione per via applicativa (c.d. modalità *Application-to-Application* ovvero A2A) di un *Web Service* le cui specifiche sono disponibili nel [relativo manuale](#)⁴ reperibile sul sito della Banca d'Italia. Inoltre l’invio delle segnalazioni può avvenire anche manualmente (c.d. modalità *User-to-Application* ovvero U2A) mediante *upload* dei file che contengono i dati della segnalazione attraverso l’apposita funzionalità messa a disposizione dall’interfaccia [web](#)⁵ della piattaforma Infostat dell’IVASS.

Il formato da utilizzare per la produzione delle segnalazioni, contenenti dati strutturati, è di tipo XML⁶ (*eXtensible Markup Language*). Tale formato è caratterizzato dalla presenza di marcatori, denominati TAG, che consentono l’identificazione dei dati trasmessi. In particolare l’XML da produrre è del tipo standard previsto per Infostat.

In allegato al presente documento si riporta un esempio di segnalazione.

I dati che sono identificati dai TAG e che sono inviati tramite file XML sono organizzati in strutture dati denominate come cubi. Un cubo è quindi una struttura dati composta da diversi elementi eterogenei, detti campi. Le variabili presenti nei cubi, unitamente alla loro tipologia, sono specificate al paragrafo n. 5; i valori ammessi (domini in uso) per gli elementi delle strutture dati comunicate, sono specificati nell’elenco METADATI (DOMINI) al paragrafo n. 6.

Tutti i campi di un cubo devono essere presenti nel file XML ma l’ordine in cui questi sono inseriti non è rilevante.

Le variabili di tipo DATA devono essere indicate utilizzando la formattazione YYYYMMDD. Le prime quattro cifre indicano l’anno, le successive due il mese e le restanti due il giorno.

Per le variabili per le quali è possibile non specificare i relativi valori (“*nullable*”=SI) è richiesto di utilizzare la convenzione “” per indicare l’assenza di valore.

Il formato da utilizzare per la produzione delle segnalazioni documentali in formato elettronico è il PDF⁷ (Portable Document Format) di Adobe. La trasmissione della Relazione e delle Valutazioni degli organi di amministrazione e controllo avviene mediante un’apposita segnalazione documentale.

La trasmissione dei dati dovrà avvenire secondo le tempistiche indicate al paragrafo n. 1.

3. Survey componenti la comunicazione

Gli obblighi informativi richiamati al paragrafo n. 1 sono effettuati mediante due *survey* Infostat:

- REI – che raccoglie i **dati strutturati** inviati mediante file XML

⁴ <https://www.bancaditalia.it/statistiche/raccolta-dati/informazioni-general/raccolta-internet/ManualeA2AeArtefatti.zip>

⁵ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/>

⁶ Ciascun file XML sarà trasmesso preferibilmente in un file compresso (.zip) contenente unicamente l’XML stesso (senza eventuali cartelle, etc.).

⁷ <https://www.adobe.com/it/acrobat/about-adobe-pdf.html>

- REIDC – che raccoglie la parte **documentale** della segnalazione (Relazione e Valutazioni) sotto forma di file in formato PDF

Le segnalazioni raccolte con le due survey e riferite al medesimo semestre di riferimento devono essere inviate (modalità di consegna, vedi oltre) nella stessa giornata (entro le ore 24:00). Nel caso in cui non dovessero pervenire tutte le segnalazioni richieste a fine giornata (entro le ore 24:00) Infostat procederà a scartare quanto segnalato poiché ritenuto parziale ed incompleto.

In caso di rettifica o integrazione di una segnalazione già inviata è necessario reinviare nella medesima giornata, anche nel caso in cui risulti modificato anche uno solo dei due flussi REI e REIDC, sia le informazioni strutturate (XML con la raccolta REI) che i relativi documenti contenenti la Relazione e la Valutazione (PDF con la raccolta REIDC).

Infostat consente, per le *survey* contenenti dati strutturati, l'invio di un flusso segnaletico in due modalità: *diagnostica* e *consegna*. In modalità *diagnostica* il flusso viene accettato, la segnalazione è verificata attraverso tutti i controlli definiti per la *survey* ma le informazioni non sono acquisite ai fini degli obblighi segnaletici. Tale modalità può essere usata dal segnalante per verificare il flusso segnaletico rispetto ai controlli definiti per la *survey* senza effettuare però la consegna. In modalità *consegna* il flusso, dopo aver superato tutti i controlli (cfr. 8 CONTROLLI SUI DATI) definiti per la *survey*, viene acquisito da Infostat ai fini degli obblighi segnaletici. Per *survey* contenenti documenti è permessa la sola modalità di *consegna*.

La *survey* REIDC può essere, quindi, usata in sola modalità di *consegna* mentre la *survey* REI può essere usata sia in modalità *diagnostica* sia in modalità *consegna*.

Si consiglia di procedere ad un preventivo invio dei dati strutturati in modalità *diagnostica* al fine di valutare per tempo eventuali anomalie nei dati.

Il controllo della corretta comunicazione di tutti gli elementi della segnalazione viene fatta:

- contestualmente alla ricezione dei dati strutturati mediante la survey REI – (controllo CHECK_REI_REIDC)
- ogni 60 minuti durante la giornata – (controllo orario)

Se, a seguito del controllo (CHECK_REI_REIDC o orario), la segnalazione non risulta completa ne viene inviata comunicazione, mediante email, all'impresa segnalante.

Se a fine giornata la segnalazione non risulta completa (invio dei flussi di entrambe le *survey*), il parziale invio viene scartato interamente, come se non fosse stato mai inviato.

Si ricorda che l'invio dei file XML mediante la survey REI in modalità di **diagnostico** non è considerato un invio ma **solo un test di invio**. In questo caso quindi il controllo di completezza descritto sopra genererebbe un rilievo.

Anche se non strettamente necessario si raccomanda di inviare prima i documenti richiesti mediante la *survey* REIDC e quindi procedere all'invio dei dati strutturati in XML mediante la *survey* REI.

Scadenario delle informazioni richieste per rilevazione

Seleziona il partner: Selezione l'anno:

Rilevazione: Reclami Imprese (REI)

Calendario Agenda

Data scadenza	Data contabile	Inizio lavorazione

Funzionalità Data Entry

Funzionalità Upload file

GESTIONE MESSAGGI:

Consegna Diagnostico

Conferme Visualizza

Figura 1 – dopo aver selezionato l'impresa (partner) e l'anno relativo alla data di scadenza è possibile selezionare la data contabile e quindi inviare la segnalazione in modalità di consegna / diagnostica

Le segnalazioni inviate sia in modalità di consegna che diagnostica e gli eventuali rilievi generati a seguito dell'invio sono consultabili dall'impresa segnalante nell'apposita sezione "Consulta Messaggi" della piattaforma Infostat.

Consulta Messaggi

MESSAGGI RICEVUTI MESSAGGI INVIATI

Rilevazione: Reclami Imprese (REI) Selezione il partner: UTENTE TEST 25 Tipo messaggio: --- Tutti i valori ---

Da: A: ☐ Messaggio più recente Cerca Pulisci

	Rilevazione	Data di produzione	N.ro Protocollo	Data Protocollo	Data di Riferimento	Modalità Inoltro	Tipo messaggio	Messaggio originale
	Reclami Imprese (REI)	2022-05-12 13:18:08	IV202200000000002267	2022-05-12 13:18:28	2021-12-31	Invio Ufficiale	Notifica di diagnostico	IV202200000000002265
	Reclami Imprese (REI)	2022-05-12 13:16:11	IV202200000000002266	2022-05-12 13:16:35	2021-12-31	Invio Ufficiale	Notifica di protocollo	IV202200000000002265
	Reclami Imprese (REI)	2022-05-12 13:06:42	IV202200000000002264	2022-05-12 13:07:03	2021-12-31	Invio Ufficiale	Rilievo	IV202200000000002262
	Reclami Imprese (REI)	2022-05-12 13:04:45	IV202200000000002263	2022-05-12 13:05:08	2021-12-31	Invio Ufficiale	Notifica di protocollo	IV202200000000002262
	Reclami Imprese	2022-05-12	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	2022-05-12	2021-12-31	Invio Ufficiale	Rilievo	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Figura 2 - dettaglio dei messaggi inviati e dei rilievi ricevuti

3.1. REI

Le comunicazioni dei dati strutturati dovranno avvenire mediante l'uso di cubi differenti. Un **cubo** è una struttura dati composta da diversi elementi eterogenei detti campi. Ogni campo (altrimenti detto variabile) ha un nome e un tipo di dato (es: intero, data o stringa alfabetica). Tutti i dati strutturati trasmessi in un cubo si dividono in dati identificativi (chiave/classificazione) del cubo stesso e in dati che lo caratterizzano (misura).

I **dati identificativi** sono contenuti nelle **variabili**: data contabile, ente segnalante, voci, area aziendale e prodotto (vita/danni).

I **dati di misura** sono, invece, contenuti nelle **variabili**: valore, email referente ed ufficio referente.

I cubi inclusi in questa raccolta sono:

- REI_CONTATTI – che contiene i dati generali di contatto
- REI_RECLAMI_RICEVUTI – che contiene i dati di cui all'All.2, Tab. 1
- REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI – che contiene i dati di cui all'All.2, Tab. 2
- REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO – che contiene i dati di cui all'All.2, Tab. 3
- REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA – che contiene i dati di cui all'All.2, Tab. 4 (vita)
- REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI – che contiene i dati di cui all'All.2, Tab. 4 (danni)
- REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA – che contiene i dati di cui all'All.3

3.2. REIDC

La Relazione (del responsabile della revisione interna) e le Valutazioni (dell'organo amministrativo e quello di controllo)⁸ sono segnalate come documenti in formato PDF. Le valutazioni dell'organo amministrativo e quello di controllo devono essere predisposte come un unico file PDF.

I due documenti da inviare devono essere nominati obbligatoriamente come:

- REIDC_RELAZIONE.PDF
- REIDC_VALUTAZIONE.PDF

Nel documento PDF “REIDC_RELAZIONE.PDF” devono essere riportati in calce i prospetti previsti dal documento tecnico (Allegato 2 – tabelle 1,2,3 e 4 / Allegato 3 per il primo semestre).

Entrambi i documenti devono essere inviati con la medesima segnalazione. Ad esempio, in modalità *User-to-Application*, entrambi i file andranno selezionati mediante l'interfaccia utente messa a disposizione da Infostat.

⁸ Per le imprese comunitarie la Relazione e le Valutazioni vengono effettuate dai corrispondenti organi aziendali.

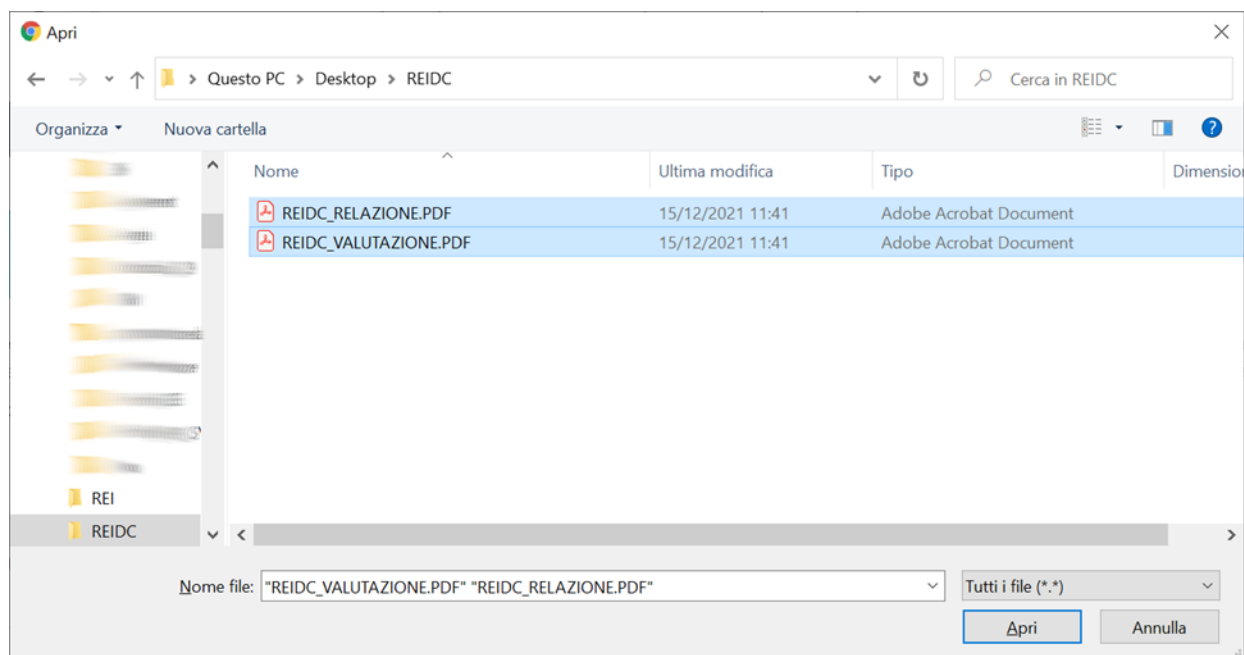


Figura 3 - è possibile selezionare più file tenendo premuto il tasto CTRL

Gestione Upload Consegna

[Indietro](#)

Rilevazione: Reclami Imprese - Documenti di relazione e valutazione (REIDC)

Tipo di invio: Consegna

Partner: omissis

Ente segnalante: omissis

Lavorazione consentita a partire da: omissis

Data di riferimento della segnalazione: omissis

Termine d'invio per inoltrare dei dati: omissis

Annotazioni ad uso del partner:

SELEZIONA I FILE DOCUMENTI DA INOLTARE

REIDC_RELAZIONE.PDF

REIDC_VALUTAZIONE.PDF

Consegna

Figura 4 - oppure è possibile premere due volte il tasto di selezione e scegliere i due file da inviare

4. Variabili da segnalare nelle intestazioni (*header*) delle *survey*

Il file XML di segnalazione per la *survey* REI, oltre ai cubi, presenta un *header* (intestazione) che contiene dei TAG da valorizzare.

Fra queste informazioni c'è:

- l'**agreement** di Infostat composto dalla coppia {partner, initialDate} necessario ad identificare la provenienza della segnalazione.
- due TAG (*survey*, *type*) che devono assumere sempre un valore predeterminato.

Di seguito si fornisce il dettaglio dei TAG inclusi nell'*header*.

<survey>

Si tratta del nome della *survey* per la quale si sottopone la segnalazione. Essendo presente una sola *survey* con dati strutturati per i Reclami delle Imprese questo TAG assume sempre e solo il valore: "REI".

<partner>

In questo campo è necessario inserire il valore del campo *partner* presente nell'*agreement* con il quale si inviano le segnalazioni. Il *partner* coincide con il Codice IVASS (cfr.: [Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS](#)⁹) della compagnia, altrimenti indicato come ENTE_SEGN all'interno dei cubi¹⁰.

<initialDate>

La *initialDate* contiene la data del corrispondente campo previsto nell'*agreement*. Il formato previsto per questo campo è: YYYY-MM-DD. Ad esempio 2021-12-31 per indicare il 31 dicembre 2021 oppure 2021-06-30 per indicare il 30 giugno 2021. Lo stesso valore è indicato nei cubi della *survey* come DATA_CONTABILE (con un formato diverso e cioè: YYYYMMDD) ad esempio 20211231 per indicare il 31 dicembre 2021. La *survey* REI è periodica semestrale, quindi per essa la data da indicare è il 30 giugno o il 31 dicembre dell'anno di riferimento.

<timeProduction>

Per quanto riguarda il campo *timeProduction* in esso andrà indicato un dato di tipo *timestamp* (numero di millisecondi da "epoch", per es. 1642675420053) riferito alla data di creazione del *file* ovvero alla data di invio dello stesso. Nel caso in cui lo stesso flusso venga inviato una seconda volta, esiste il vincolo che il *timestamp* indicato nel secondo flusso per il campo *timeProduction* deve essere successivo al primo. Per la generazione di un *timestamp* e per valorizzare il campo *timeProduction* potrà, per esempio, essere utilizzato il seguente sito: <https://currentmillis.com/> in grado di fornire il dato nel formato corretto.

<type>

Questo TAG deve essere sempre valorizzato con la stringa "SUBSTITUTION".

⁹ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>. Il Codice IVASS è un codice alfanumerico composto da esattamente 5 caratteri. Per le imprese in LPS il codice è numerico.

¹⁰ Il Codice IVASS espresso all'interno del file XML deve essere uguale al quello del partner associato all'utenza Infostat che effettua la segnalazione.

```

<header>
  <survey>REI</survey>
  <partner>A000S</partner>
  <initialDate>2020-06-30</initialDate>
  <timeProduction>1642578575000</timeProduction>
  <type>SUBSTITUTION</type>
</header>

```

Figura 5 - Esempio di header

5. Cubi delle survey REI e relative variabili

Si riportano di seguito i cubi e le relative variabili in essi contenuti, con l'indicazione della loro tipologia (TIPO). L'eventuale obbligatorietà di una variabile è indicata nella colonna: NULLABLE. Le variabili obbligatorie sono quelle per cui la colonna NULLABLE assume valore: "NO". Per le variabili facoltative, per le quali, cioè, è possibile non specificare i relativi valori (NULLABLE: "SI"), è richiesto di utilizzare la convenzione "" per indicare l'assenza di valore all'interno del file XML.

5.1. REI_CONTATTI

REI_CONTATTI è il cubo mediante il quale è possibile inviare i contatti della persona e dell'ufficio dell'impresa assicurativa referente della segnalazione. Tali contatti, oltre a quelli definiti in Infostat se diversi, saranno utilizzati dall'Istituto in caso di richiesta di informazioni e chiarimenti in merito alla segnalazione.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS¹¹).
EMAIL_REFERENTE	AUTODESCRIPTIV E300	NO	Indirizzo di posta elettronica (PEO) della persona e indirizzo di posta elettronica dell'ufficio referente della segnalazione. Indicare, in ordine, i due indirizzi separati dal

¹¹ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
			carattere di “,”
UFFICIO_REFERENTE	AUTODESCRIPTIV E300	NO	Nome e cognome della persona e denominazione dell'ufficio referente per la trasmissione della segnalazione. Indicare, in ordine, i due indirizzi separati dal carattere di “,”

```

<cube lastObsId="1" id="REI_CONTATTI"
  xmlns="http://www.bankitalia.it/bolina/common/vo/cube">
  <obs id="0">
    <dim name="DATA_CONTABILE" value="20201231"/>
    <dim name="ENTE_SEGN" value="A0005"/>
    <dim name="EMAIL_REFERENTE" value="mario.rossi@ass.it;ufficio.reclami@ass.it"/>
    <dim name="UFFICIO_REFERENTE" value="Mario Rossi;Ufficio Reclami"/>
  </obs>
</cube>

```

Figura 6 - Esempio di Cubo REI_CONTATTI

5.2. REI_RECLAMI_RICEVUTI

REI_RECLAMI_RICEVUTI è il cubo mediante il quale è possibile comunicare i dati previsti dall'Allegato 2 – Tabella 1 del Regolamento.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹²).
VOCE_R_RICEVUTI	VOCI_RECLAMI_R ICEVUTI	NO	Il codice della voce identificativa del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.1).
VALORE	NUMBER_0_99999 9999	NO	Il valore da trasmettere. Intero compreso fra 0 e 9999999999.

Per le voci (13, 14 e 15) relative ai premi contabilizzati da segnalare solo per le imprese operanti in Libera Prestazione di Servizi (LPS), i premi indicati devono essere riferiti alla data contabile e non alla chiusura del semestre precedente come invece richiesto nel caso del numero dei contratti.

¹²

<https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

```

<cube lastObsId="1" id="REI_RECLAMI_RICEVUTI"
  xmlns="http://www.bankitalia.it/bolina/common/vo/cube">
  <obs id="0">
    <dim name="DATA_CONTABILE" value="20200630"/>
    <dim name="ENTE_SEGN" value="00000"/>
    <dim name="VOCE_R_RICEVUTI" value="01"/>
    <dim name="VALORE" value="7759"/>
  </obs>
</cube>

```

Figura 7 - Esempio di Cubo REI_RICEVUTI (7759 reclami segnalati per reclami ricevuti – trattabili da un'impresa in LPS e quindi con codice IVASS numerico)

5.3. REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI

REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI è il cubo mediante il quale è possibile comunicare i dati previsti dall'Allegato 2 – Tabella 2 del Regolamento.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹³).
VOCE_R_RCA	VOCI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI	NO	Il codice della voce identificativa del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.2).
VALORE	NUMBER_0_999999 9	NO	Il valore da trasmettere. Intero compreso fra 0 e 9999999.

5.4. REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO

REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO è il cubo mediante il quale è possibile comunicare i dati previsti dall'Allegato 2 – Tabella 3 del Regolamento.

¹³ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹⁴).
VOCE_C_PRGEO	VOCI_CLASSIFIC_PROPONENTE_R ECLAMANTE_GEO	NO	Il codice della voce identificativa del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.3).
VALORE	NUMBER_0_999999	NO	Il valore da trasmettere. Intero compreso fra 0 e 9999999.

5.5. REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA

REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA è il cubo mediante il quale è possibile comunicare i dati previsti dall'Allegato 2 – Tabella 4 del Regolamento limitatamente ai dati per il comparto VITA.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹⁵).
COD_AREA_AZIEN DALE	RECLAMI_AREA_AZIENDALE	NO	Il codice identificativo dell'area aziendale del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.4).
COD_TIPO_PRODOTT O	RECLAMI_TIPO_PRODOTT O_VITA	NO	Il codice identificativo del tipo prodotto vita del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.5).
VALORE	NUMBER_0_999999	NO	Il valore da trasmettere. Intero compreso fra 0 e 9999999.

¹⁴ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

¹⁵ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

```

<cube lastObsId="1" id="REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA"
  xmlns="http://www.bankitalia.it/bolina/common/vo/cube">
  <obs id="0">
    <dim name="DATA_CONTABILE" value="20200630"/>
    <dim name="ENTE_SEGN" value="D000R"/>
    <dim name="COD_AREA_AZIENDALE" value="04"/>
    <dim name="COD_TIPO_PRODOTTO" value="02"/>
    <dim name="VALORE" value="23"/>
  </obs>
</cube>

```

Figura 8 - Esempio di Cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA (23 reclami segnalati per area aziendale

"Liquidativa – Direzione" e tipo di prodotto "Caso vita")

5.6. REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI

REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI è il cubo mediante il quale è possibile comunicare i dati previsti dall'Allegato 2 – Tabella 4 del Regolamento limitatamente ai dati per il comparto DANNI.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹⁶).
COD_AREA_AZIEN DALE	RECLAMI_AREA_ AZIENDALE	NO	Il codice identificativo dell'area aziendale del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.4).
COD_TIPO_PRODO TTO	RECLAMI_TIPO_P RODOTTO_DANNI	NO	Il codice identificativo del tipo prodotto danni del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.6).
VALORE	NUMBER_0_99999 9	NO	Il valore da trasmettere. Intero compreso fra 0 e 999999.

5.7. REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA

REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA è il cubo mediante il quale è possibile comunicare i dati previsti dall'Allegato 3 del Regolamento.

¹⁶ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

VARIABILE	TIPO	NULLABLE	DESCRIZIONE
DATA_CONTABILE	DATA	NO	Ultimo giorno del semestre di riferimento.
ENTE_SEGN	AZIENDA_IVASS	NO	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹⁷).
VOCE_R_ISTRUTTORIA	VOCI_RECLAMI_I N_ISTRUTTORIA	NO	Il codice della voce identificativa del valore da trasmettere (cfr. paragrafo 6.7).
VALORE	NUMBER_0_99999 9	NO	Il valore da trasmettere. Intero compreso fra 0 e 999999.

6. METADATI (DOMINI)

Di seguito i domini enumerabili usati nella survey REI

6.1. VOCI RECLAMI RICEVUTI

Dominio dei valori della variabile VOCE_R_RICEVUTI (cfr. 5.2)

Codice della Voce	Descrizione
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

¹⁷ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

Codice della Voce	Descrizione
15	Premi lordi contabilizzati italiani - Danni non R.C. Auto
16	Valore economico dei reclami
17	Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria

Il numero dei contratti in essere (voci: 10, 11 e 12) è riferito al semestre precedente.

I premi lordi contabilizzati (voci: 13, 14 e 15) devono essere segnalati solo nel caso in cui l'impresa sia europea e operi in Libera Prestazione dei Servizi. Questi importi devono essere indicati in migliaia di euro. I premi sono riferiti alla data contabile.

Il valore economico dei reclami (voce: 16) e il numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria (voce: 17) devono essere comunicati solamente nella segnalazione del secondo semestre (data contabile pari al 31/12 di ciascun anno) e devono essere relativi all'intera annualità. Il valore economico dei reclami (voce: 16) deve essere indicato in euro.

6.2. VOCI RECLAMI RCAUTO NATANTI

Dominio dei valori della variabile VOCE_R_RCA (cfr. 5.3)

Codice della Voce	Descrizione
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

6.3. VOCI CLASSIFIC PROPONENTE RECLAMANTE GEO

Dominio dei valori della variabile VOCE_C_PRGEO (cfr. 5.4)

Codice della Voce	Descrizione
01	Tipologia proponente - Diretto interessato
02	Tipologia proponente - Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi
03	Tipologia proponente - Legale
04	Tipologia proponente - Consulente

Codice della Voce	Descrizione
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

L'**area geografica** (voci: 12, 13, 14, 15 e 16) si considera in relazione all'anagrafica del **proponente**.

6.4. RECLAMI AREA AZIENDALE

Dominio dei valori della variabile COD_AREA_AZIENDALE sia per il comparto Vita (cfr. 5.5) che per il comparto Danni (cfr. 5.6).

Codice dell'Area Aziendale	Descrizione
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

6.5. RECLAMI TIPO PRODOTTO VITA

Dominio dei valori della variabile COD_TIPO_PRODOTTO per il comparto Vita (cfr. 5.5)

Codice del Tipo Prodotto	Descrizione
01	Caso morte
02	Caso vita
03	Miste
04	Index linked
05	Unit linked
06	Multiramo
07	Capitalizzazione
08	Previdenziali
09	Altri (vita)

6.6. RECLAMI TIPO PRODOTTO DANNI

Dominio dei valori della variabile COD_TIPO_PRODOTTO per il comparto Danni (cfr. 5.6)

Codice del Tipo Prodotto	Descrizione
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 (danni)

6.7. VOCI RECLAMI IN ISTRUTTORIA

Dominio dei valori della variabile VOCE_R_ISTRUTTORIA (cfr. 5.7)

Codice della Voce	Descrizione
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

6.8. Ulteriori domini, non enumerabili, usati nella survey

TIPO	Descrizione
AZIENDA_IVASS	Codice IVASS assegnato all'impresa (cfr.: Albi ed Elenchi di Vigilanza IVASS ¹⁸).
DATA	Data espressa nel formato AAAAMMGG dove per AAAA si intende l'anno di quattro cifre, MM il mese (es. 09 per settembre) e GG il giorno (es: 01 per il primo del mese).
NUMBER_0_999999999	Numero intero compreso nell'intervallo [0, 999999999] estremi compresi.
NUMBER_0_999999	Numero intero compreso nell'intervallo [0, 999999] estremi compresi.

7. Istruzioni aggiuntive

7.1. Gestione dell'evoluzione delle aziende

Individuazione del soggetto che deve gestire la segnalazione a seguito di eventi aziendali importanti come, ad esempio, tra i più comuni, quello della fusione per incorporazione. Il Regolamento 24/2008 prevede che i dati siano riportati nel prospetto "alla fine di ciascun semestre". È affidato all'impresa incorporante il compito di trasmettere i dati anche dell'impresa incorporata. Ad esempio se la società A acquisisce la società B il 15/03/2022 allora la sola società A al 30/06/2022 trasmette la segnalazione. La segnalazione deve contenere sia i dati afferenti ai

¹⁸ <https://infostat-ivass.bancaditalia.it/RIGAInquiry-public/ng/#/home>.

propri reclami sia quelli afferenti alla società B (per la quota parte fino al 15/03/2022). Si fa presente che nella segnalazione devono essere riportati, oltre ai reclami, anche il numero dei contratti sia della società incorporante che incorporata. Nei documenti contenenti la Relazione e le Valutazioni sarà comunque atteso e raccomandato da IVASS un punto integrativo con il dettaglio dei reclami, dei contratti e delle tabelle di riconciliazione dei dati. Documenti, nell'esempio, predisposti dagli organi della società A.

7.2. Lingua ufficiale

La Relazione e le Valutazioni devono essere trasmesse in lingua italiana.

7.3. Documento tecnico

IVASS mette a disposizione delle imprese una nuova versione del Documento Tecnico che costituisce uno strumento in grado di raccogliere i dati previsti dal Regolamento e produrre il file XML dei dati strutturati che deve essere trasmesso all'Istituto (*survey REI*). Questo Documento Tecnico è unico e non presenta, a differenza del passato, due diverse versioni, di cui una specifica per le imprese in LPS.

Il Documento Tecnico oltre a generare il file XML da trasmettere, produce anche un file di testo (ASCII) che può essere usato per ricaricare in un secondo momento i dati digitati nel Documento Tecnico.

Inoltre i dati relativi agli Allegati 2 (Tab: 1,2,3,4) e 3 del Regolamento, che sono i dati previsti dal Documento Tecnico, devono essere riportati come prospetto nel documento di Relazione (in formato PDF) da segnalare mediante la *survey REIDC*.

L'obbligo segnaletico previsto dalla normativa è rispettato, per la parte relativa ai dati strutturati, con la trasmissione su Infostat di un file XML corretto nel formato standard di riferimento della piattaforma. Eventuali malfunzionamenti del Documento Tecnico non costituiscono motivazione valida per la mancata consegna del flusso segnaletico, in quanto l'uso di tale strumento è facoltativo e lo stesso è messo a disposizione esclusivamente per agevolare la produzione dei file XML da inviare.

Il Documento Tecnico sarà disponibile nella sezione "Raccolta Dati" presente sul sito dell'Istituto al seguente link: <https://www.ivass.it/operatori/imprese/raccolta-dati/index.html>

8. CONTROLLI SUI DATI

L'esito negativo di uno o più controlli sulle informazioni trasmesse determina la generazione di una risposta con rilievo.

Un rilievo può essere:

- BLOCCANTE, la segnalazione è scartata per intero;
- NON BLOCCANTE, la segnalazione non è scartata; il rilievo evidenzia una situazione considerata anomala e, potenzialmente, errata pertanto meritevole di essere verificata e, in caso di errore, corretta da parte del segnalante.

In caso di generazione di rilievo (bloccante e non-bloccante) l'impresa deve effettuare, previa verifica e, se previsto, correzione delle informazioni che hanno generato le segnalazioni di errore, la ritrasmissione dei dati ad IVASS.

Il perdurare di errori bloccanti nella segnalazione oltre la scadenza regolamentare prevista per la comunicazione si configura come ritardo/assenza rispetto alla comunicazione medesima.

Si evidenzia infine che le compagnie sono tenute a verificare con la massima attenzione la correttezza dei dati segnalati a seguito della ricezione di rilievi determinati dall'attivazione di controlli "non bloccanti", in quanto responsabili della correttezza dei dati segnalati¹⁹.

Di seguito si censiscono i controlli attivi:

Tabella dei controlli attivi

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.1	Il cubo REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA deve essere presente solo nelle segnalazioni di giugno.	BLOCC.	3
REI.2	Tutti i dati di cui all'allegato 3 del regolamento devono essere inviati per la segnalazione riferita al primo semestre.	BLOCC.	3
REI.3	Il valore della variabile "numero di reclami in istruttoria al 31 dicembre (totale)" del cubo REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA, indicato nella VOCE(01), deve essere uguale al numero di reclami dichiarato in istruttoria alla precedente segnalazione di dicembre mediante la VOCE(06) del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI.	NON BLOCC.	3
REI.4	Il numero dei reclami evasi ed in esame per il cubo REI_RECLAMI_IN_ISTRUTTORIA (voci: 02, 03, 04 e 05) deve essere uguale al numero di reclami in istruttoria al 31/12 (voce: 01).	BLOCC.	3
REI.5	Il totale dei reclami per r.c. auto/natanti, somma delle voci (01, 02, 03, 04) del cubo REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI, deve essere minore o uguale a quello dei reclami trattabili, voce (01) del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI.	BLOCC.	2 – 1 2 – 2
REI.6	I premi lordi contabilizzati italiani - voci (13, 14, 15) del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI- devono essere segnalati nel caso l'impresa sia europea e operi in Libera Prestazione dei Servizi	BLOCC.	2 – 1

¹⁹ Ad esempio i controlli "non bloccanti" sui dati relativi ai contratti e quelli sui premi contabilizzati (dovuti dalle sole imprese in LPS) per valori pari a zero evidenziano casistiche limite. Ulteriori casistiche limite sono quelle relative a scostamenti del numero dei contratti e del valore dei premi rispetto a quanto segnalato per date contabili precedenti. Vedi elenco controlli "non bloccanti" relativi ai contratti e ai premi in calce al paragrafo.

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.7	Allegato 2 Tabella 1 - il numero dei reclami in istruttoria voce (06) più il numero dei reclami evasi, voci (03, 04, 05) del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, deve essere uguale al totale dei reclami trattabili presente nella voce (01) del medesimo cubo.	BLOCC.	2 – 1
REI.8	Allegato 2 Tabella 1 - il numero dei reclami riaperti accolti o transatti - VOCE(09) del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI - non può essere maggiore del numero dei reclami riaperti indicato nella VOCE(08) del medesimo cubo.	BLOCC.	2 – 1
REI.9	Allegato 2 Tabella 2 - il totale dei reclami trattabili - voci (01, 02, 03, 04) per il cubo REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI- deve essere uguale al totale R.C.Auto/Natanti dell'Allegato 2 - Tabella 4.	BLOCC.	2 – 2
REI.10	Allegato 2 Tabella 3 - Il totale di Tipologia Proponente - voci (01, 02, 03, 04, 05) del cubo REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO - e Tipologia Reclamante - voci (06, 07, 08, 09, 10, 11) del medesimo cubo- devono essere uguali.	BLOCC.	2 – 3
REI.11	Allegato 2 Tabella 3 - Il totale di Tipologia Proponente - voci (01, 02, 03, 04, 05) del cubo REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO - e Area Geografica - voci (12, 13, 14, 15, 16) del medesimo cubo - devono essere uguali.	BLOCC.	2 – 3
REI.12	Allegato 2 Tabella 1 - Il totale dei Reclami trattabili - VOCE(01) del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI- deve essere uguale alla somma dei valori per Danni più quelli per Vita riportati in Tabella 4	BLOCC.	2 – 1 2 – 4
REI.13	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI è obbligatorio segnalare tutte le voci seguenti: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09	BLOCC.	2 – 1
REI.14	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, se e solo se l'impresa opera nel comparto VITA, è obbligatorio segnalare la voce 10. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata (cfr. REI.42).	BLOCC.	2 – 1
REI.15	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, se e solo se l'impresa opera nel comparto VITA e in Libertà di Prestazione dei Servizi, è obbligatorio segnalare la voce 13. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata (cfr. REI.33 e REI.48).	BLOCC.	2 – 1
REI.16	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, se e solo se l'impresa opera nel comparto DANNI e nel ramo R.C. Auto o Natanti, è obbligatorio e possibile segnalare la voce 11. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata (cfr. REI.43).	BLOCC.	2 – 1

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.17	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, se e solo se l'impresa opera nel comparto DANNI e nell ramo R.C. Auto o Natanti e in regime di Libertà di Prestazione di Servizi, è obbligatorio segnalare la voce 14. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata (cfr. REI.33 e REI.49).	BLOCC.	2 – 1
REI.18	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, se e solo se l'impresa opera nel comparto DANNI, è obbligatorio segnalare la voce 12. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata (cfr. REI.44).	BLOCC.	2 – 1
REI.19	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, se e solo se l'impresa opera nel comparto DANNI e in regime di Libertà di Prestazione di Servizi, è obbligatorio segnalare la voce 15. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata (cfr. REI.33 e REI.50).	BLOCC.	2 – 1
REI.20	Per il cubo REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI, se e solo se l'impresa opera in Italia nel ramo R.C Auto o Natanti, è obbligatorio segnalare tutte le voci del dominio VOCI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI. Negli altri casi la voce non deve essere segnalata. ²⁰	BLOCC.	2 – 2
REI.21	Per il tipo di cubo REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO devono essere presenti obbligatoriamente tutte le voci del dominio VOCI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO	BLOCC.	2 – 3
REI.22	Per il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA, se e solo se l'impresa opera nel comparto VITA, è obbligatorio segnalare tutte le combinazioni delle voci del dominio AREA_AZIENDALE e del dominio TIPO_PRODOTTO_VITA previste.	BLOCC.	2 – 4
REI.23	Per il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI, se e solo se si opera nel comparto DANNI, è obbligatorio segnalare tutte le combinazioni delle voci del dominio AREA_AZIENDALE e del dominio TIPO_PRODOTTO_DANNI previste.	BLOCC.	2 – 4
REI.24	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI i valori relativi alle voci 01, 02, 03, 04, 05, 08, 09, 13, 14, 15, segnalati nel secondo semestre, devono essere sempre maggiori o uguali a quelli segnalati, se presenti, nel primo semestre dello stesso anno. I valori di tali voci sono infatti da intendersi cumulativi e quindi nel secondo semestre non possono risultare inferiori rispetto a quelli relativi al primo semestre.	NON BLOCC.	2 – 1

²⁰ Messaggio integrato con “e solo se” e “Negli altri casi la voce non deve essere segnalata” – 2 febbraio 2023.

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.25	Per il cubo REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI i valori relativi alle voci 01, 02, 03 segnalati nel secondo semestre devono essere sempre maggiori o uguali a quelli segnalati, se presenti, nel primo semestre dello stesso anno. I valori di tali voci sono infatti da intendersi cumulativi e quindi nel secondo semestre non possono risultare inferiori rispetto a quelli relativi al primo semestre.	NON BLOCC.	2 – 2
REI.26	Tutti i valori relativi a tutte le voci del cubo REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO segnalati nel secondo semestre devono essere sempre maggiori uguali a quelli segnalati, se presenti, nel primo semestre dello stesso anno. I valori di tali voci sono infatti da intendersi cumulativi e quindi nel secondo semestre non possono risultare inferiori rispetto a quelli relativi al primo semestre.	NON BLOCC.	2 – 3
REI.27	Tutti i valori segnalati con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA nel secondo semestre devono essere sempre maggiori uguali a quelli segnalati, se presenti, nel primo semestre dello stesso anno. I valori di tali voci sono infatti da intendersi cumulativi e quindi nel secondo semestre non possono risultare inferiori rispetto a quelli relativi al primo semestre.	NON BLOCC.	2 – 4
REI.28	Tutti i valori segnalati con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI nel secondo semestre devono essere sempre maggiori uguali a quelli segnalati, se presenti, nel primo semestre dello stesso anno. I valori di tali voci sono infatti da intendersi cumulativi e quindi nel secondo semestre non possono risultare inferiori rispetto a quelli relativi al primo semestre.	NON BLOCC.	2 – 4
REI.30	Il valore segnalato correntemente si discosta di più del 20% e di 20 in valore assoluto rispetto al valore comunicato nel corrispondente periodo dell'anno precedente.	NON BLOCC.	2 - 1
REI.31	Il tempo medio - VOCE(07) - indicato nel cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI dovrebbe essere maggiore di zero quando sono stati accolti e/o transatti e/o respinti dei reclami nello stesso periodo di riferimento - voci 03, 04 e 05 del medesimo cubo.	NON BLOCC.	2 - 1
REI.32	Il tempo medio - voce 05 - indicato nel cubo REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI dovrebbe essere maggiore di zero quando sono stati accolti e/o transatti e/o respinti dei reclami nello stesso periodo di riferimento (R.C. Auto/Natanti) - voci 01, 02 e 03 del medesimo cubo.	NON BLOCC.	2 - 2

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.33	I premi lordi contabilizzati - voci 13, 14, 15 del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI -, se segnalati, devono avere valore strettamente maggiore di zero, in particolare in presenza di reclami segnalati nei rispettivi comparti (cfr. rispettivamente per le voci i controlli REI.48, REI.49, REI.50)	NON BLOCC.	2 - 1
REI.34	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI i valori relativi alle voci 01, 02, 03, 04, 05, 08, 09 segnalati nel secondo semestre, se inferiori a quelli segnalati nel primo semestre dello stesso anno, non possono presentare uno scarto maggiore o uguale a 30.	BLOCC.	2 - 1
REI.35	Per il cubo REI_RECLAMI_RCAUTO_NATANTI i valori relativi alle voci 01, 02, 03 segnalati nel secondo semestre, se inferiori a quelli segnalati nel primo semestre dello stesso anno, non possono presentare uno scarto maggiore o uguale a 30.	BLOCC.	2 - 2
REI.36	Tutti i valori relativi a tutte le voci del cubo REI_CLASSIFIC_PROPONENTE_RECLAMANTE_GEO segnalati nel secondo semestre, se inferiori a quelli segnalati nel primo semestre dello stesso anno, non possono presentare uno scarto maggiore o uguale a 30.	BLOCC.	2 - 3
REI.37	La somma di tutti i valori segnalati con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA nel secondo semestre se inferiore alla somma di quelli segnalati nel primo semestre dello stesso anno, non può presentare uno scarto maggiore o uguale a 30.	BLOCC.	2 - 4
REI.38	La somma di tutti i valori segnalati con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI nel secondo semestre se inferiore alla somma di quelli segnalati nel primo semestre dello stesso anno, non possono presentare uno scarto maggiore o uguale a 30.	BLOCC.	2 - 4
REI.39	I dati sulla gestione aggiuntivi (voce 16 - valore economico dei reclami e voce 17 - numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria, cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI) sono da riportare solo nel prospetto del II semestre e sono relativi all'intera annualità.	NON BLOCC.	2 - 1
REI.40	I dati sulla gestione aggiuntivi (voce 16 - valore economico dei reclami e voce 17 - numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria, cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI) sono da riportare obbligatoriamente nel prospetto del II semestre e sono relativi all'intera annualità.	NON BLOCC.	2 - 1

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.41	Il valore economico dei reclami - voce 16 del cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI deve essere zero quando il numero dei reclami ricevuti è uguale a zero - voci 01 e 02 del medesimo cubo.	NON BLOCC.	2 - 1
REI.42	Attenzione, la voce 10, per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, non dovrebbe assumere il valore zero se ci sono reclami comunicati con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA (cfr. REI.14).	NON BLOCC.	2 - 1
REI.43	Attenzione, la voce 11, per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, non dovrebbe assumere il valore zero se ci sono reclami comunicati, con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI, per il COD_TIPO_PRODOTTO uguale a 18 (cfr. REI.16).	NON BLOCC.	2 - 1
REI.44	Attenzione, la voce 12, per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, non dovrebbe assumere il valore zero se ci sono reclami comunicati, con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI, per tutti i valori possibili del COD_TIPO_PRODOTTO ad esclusione del codice prodotto 18 (cfr. REI.18).	NON BLOCC.	2 - 1
REI.45	La somma dei valori segnalati correntemente per il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA si discosta di più del 20% e di 20 in valore assoluto rispetto alla somma dei valori comunicati nel corrispondente periodo dell'anno precedente.	NON BLOCC.	2 - 4
REI.46	La somma dei valori segnalati correntemente per il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI si discosta di più del 20% e di 20 in valore assoluto rispetto alla somma dei valori comunicati nel corrispondente periodo dell'anno precedente.	NON BLOCC.	2 - 4
REI.47	Per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI i valori relativi alle voci 13, 14 e 15 segnalati nel secondo semestre, se inferiori a quelli segnalati nel primo semestre dello stesso anno, non dovrebbero presentare uno scarto maggiore o uguale a 30. Questo rilievo è non bloccante.	NON BLOCC.	2 - 1
REI.48	Attenzione, la voce 13, per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, non dovrebbe assumere il valore zero se ci sono reclami comunicati con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_VITA (cfr. REI.33).	NON BLOCC.	2 - 1
REI.49	Attenzione, la voce 14, per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, non dovrebbe assumere il valore zero se ci sono reclami comunicati, con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI, per il COD_TIPO_PRODOTTO uguale a 18 (cfr. REI.33).	NON BLOCC.	2 - 1

Codice	Messaggio di Errore	Tipo di Errore	Rif. Norm. All. - Tab.
REI.50	Attenzione, la voce 15, per il cubo REI_RECLAMI_RICEVUTI, non dovrebbe assumere il valore zero se ci sono reclami comunicati, con il cubo REI_CLASSIFIC_AREA_AZ_DANNI, per tutti i valori possibili del COD_TIPO_PRODOTTO ad esclusione del codice prodotto 18 (cfr. REI.33).	NON BLOCC.	2 – 1
CHECK_REI_REIDC	Attenzione. La segnalazione (Reclami) non risulta ancora essere completa. Questo rilievo è causato da una mancata o incompleta/errata consegna dei documenti inviati mediante la survey REIDC. La consegna dei documenti di Relazione e Valutazione (REIDC) deve avvenire attraverso un unico flusso segnaletico e non con due consegne separate. Si ricorda, inoltre, che l'effettuazione del diagnostico (per la survey REI) non comporta la consegna del flusso. Per completare una segnalazione entrambi i flussi segnaletici per la survey REI e per la survey REIDC, anche per eventuali rettifiche di segnalazioni effettuate in precedenza, devono pervenire sempre entro la medesima giornata. Questo rilievo è, quindi, da considerarsi non bloccante solo nel caso in cui oggi pervenga anche il flusso segnaletico della survey REIDC contenente entrambi i documenti PDF richiesti (REIDC_RELAZIONE.PDF e REIDC_VALUTAZIONE.PDF).	N/A	N/A

Attenzione: qualora una compagnia intendesse confermare i dati, presenti in una segnalazione già sottoposta a verifica, che hanno determinato l'esito negativo di uno o più controlli "non bloccanti" tra quelli elencati nella seguente tabella, essa dovrà chiarire le motivazioni che determinano l'effettiva necessità di segnalare i dati causa del rilievo, provvedendo all'inserimento di una opportuna nota nella Relazione.

CUBO: REI_RECLAMI_RICEVUTI

Argomento	Comparto	Voce	Controlli
Contratti	Vita	10	REI.30, REI.42
	RCA	11	REI.30, REI.43
	Danni non RCA	12	REI.30, REI.44
Premi	Vita	13	REI.33, REI.47, REI.48
	RCA	14	REI.33, REI.47, REI.49
	Danni non RCA	15	REI.33, REI.47, REI.50

Controlli "non bloccanti" relativi ai contratti e ai premi

Per verificare la completezza della segnalazione dei dati relativi ai reclami ricevuti dalle imprese, composta dai dati strutturati (REI) e dai documenti di Relazione e Valutazione (REIDC), in aggiunta al controllo CHECK_REI_REIDC, descritto nella tabella dei controlli attivi, sono inoltre previsti i seguenti controlli eseguiti ad intervalli regolari durante la giornata:

Descrizione del Controllo	Messaggio di Errore
A seguito della ricezione di una segnalazione REIDC ne viene verificata la correttezza formale.	Attenzione. La segnalazione non risulta ancora essere completa. Questo rilievo è causato da una incompleta o errata consegna dei documenti inviati mediante la survey REIDC. La consegna dei documenti di Relazione e Valutazione (REIDC) deve avvenire attraverso un unico flusso segnaletico e non con due consegne separate. Il nome dei file inviati deve essere "REIDC_RELAZIONE.PDF" per il documento di Relazione e "REIDC_VALUTAZIONE.PDF" per il documento di Valutazione. Si ricorda, inoltre, che l'effettuazione del diagnostico (per la survey REI) non comporta la consegna del flusso. Per completare una segnalazione entrambi i flussi segnaletici per la survey REI e per la survey REIDC, anche per eventuali rettifiche di segnalazioni effettuate in precedenza, devono pervenire sempre entro la medesima giornata. Questo rilievo è, quindi, da considerarsi non bloccante nel caso in cui oggi pervengano, correttamente, entrambi i flussi segnaletici richiesti.
A seguito della ricezione di una segnalazione REIDC viene verificato che sia pervenuta anche la corrispondente segnalazione per REI.	Attenzione. La segnalazione (Reclami) non risulta ancora essere completa. Questo rilievo è causato dalla mancata o errata consegna del flusso segnaletico per la survey REI. La consegna dei documenti di Relazione e Valutazione (REIDC) deve avvenire attraverso un unico flusso segnaletico e non con due consegne separate. Si ricorda, inoltre, che l'effettuazione del diagnostico (per la survey REI) non comporta la consegna del flusso. Per completare una segnalazione entrambi i flussi segnaletici per la survey REI e per la survey REIDC, anche per eventuali rettifiche di segnalazioni effettuate in precedenza, devono pervenire sempre entro la medesima giornata. Questo rilievo è, quindi, da considerarsi non bloccante solo nel caso in cui oggi pervengano, correttamente, entrambi i flussi segnaletici richiesti.

.....
 Le presenti istruzioni sono aggiornate alla data indicata in copertina. Si invita a consultare la sezione del sito IVASS dedicata alla raccolta dati, nonché alla pagina normativa / Regolamento 24/2008 per eventuali aggiornamenti.