

REGOLAMENTO CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP DI CUI ALL'ARTICOLO 7 DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 – CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE, NONCHÉ LA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE**RELAZIONE DI PRESENTAZIONE PER LA PUBBLICA CONSULTAZIONE**

Roma, 10 luglio 2007

Viene sottoposto alla procedura di pubblica consultazione lo schema di Regolamento che reca la disciplina di presentazione dei reclami all'ISVAP, in attuazione dell'articolo 7 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle Assicurazioni Private, da parte delle persone fisiche e giuridiche e delle associazioni dei consumatori e degli utenti, nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

In attuazione dell'articolo 5, comma 2, del Codice e in linea di sostanziale continuità con quanto già previsto dalla circolare ISVAP n. 518/D del 21 novembre 2003, lo schema di Regolamento disciplina anche la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione operanti in Italia e, limitatamente alle imprese di assicurazione nazionali ed extra SEE, la tenuta del registro dei reclami e gli obblighi di informazione nei confronti dell'Autorità di vigilanza.

La disciplina contenuta nel Regolamento rafforza l'obiettivo di contribuire ad introdurre, all'interno del mercato assicurativo, quella cultura della trasparenza e della correttezza comportamentale che, insieme ai principi di sana e prudente gestione dell'impresa, rappresenta il paradigma operativo cui deve ispirarsi lo svolgimento dell'attività assicurativa.

Da questo punto di vista il Regolamento valorizza il rapporto diretto tra assicuratore e assicurati e/o danneggiati per favorire la più rapida ed equa soluzione delle controversie, in aggiunta ai poteri di applicazione di misure sanzionatorie conseguenti a condotte illecite realizzate dai soggetti vigilati, attribuiti dal Codice delle Assicurazioni all'Autorità di vigilanza di settore.

La titolarità della facoltà di proposizione dei reclami all'ISVAP, espressamente sancita dal Codice anche in capo alle Associazioni dei consumatori, è volta a garantire la tutela degli interessi che si ritengono direttamente lesi - non solo strettamente individuali - e contribuisce altresì all'esercizio da parte dell'ISVAP di mirati interventi di vigilanza.

Per la prima volta il Codice prevede espressamente che le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori abbiano facoltà di proposizione dei reclami.

* * *

Nel dettaglio, il Regolamento si compone di quattro parti.

La **Parte I** contiene le disposizioni di carattere generale, comprendenti il richiamo delle norme fondanti il potere regolamentare esercitato (articolo 1), la definizione delle espressioni usate nel testo (articolo 2), nonché l'ambito di applicazione del Regolamento (articolo 3).

La **Parte II**, dedicata alla gestione dei reclami da parte dell'ISVAP, contiene le norme che riconducono all'ambito di competenza dell'Autorità quelle ipotesi di reclamo funzionali all'esercizio dei suoi poteri e delle sue funzioni di vigilanza sul mercato assicurativo (articolo 4, comma 1); restano espressamente escluse le fattispecie che attengono alla competenza di altre Autorità indipendenti, sulla base delle attribuzioni di funzioni stabilite dalle norme di rango primario, o dell'Autorità giudiziaria (articolo 4, commi 2, 3 e 4), ovvero inerenti controversie in materie di *an e quantum*.

Vengono, quindi, definite le condizioni di ricevibilità del reclamo (articolo 5), attraverso l'individuazione degli elementi necessari per l'avvio della fase istruttoria.

I dettami del giusto procedimento sorreggono le previsioni normative che impongono all'ISVAP, nello svolgimento della sua funzione tutoria, l'acquisizione degli elementi di conoscenza necessari alla valutazione del reclamo, mediante richiesta di informazioni ai soggetti interessati (art. 6, comma 2).

Ragioni di economia dei flussi informativi e di celerità del procedimento giustificano, poi, la disposizione che consente all'ISVAP di coinvolgere in prima istanza l'impresa di assicurazione interessata, affinché fornisca direttamente risposta al reclamante; ciò in particolare in merito ai profili squisitamente contrattuali del reclamo (articolo 6, comma 3).

L'esistenza del mercato interno dei servizi finanziari è infine alla base delle disposizioni che affidano alla rete FIN-NET la possibile risoluzione extra-giudiziale di controversie transfrontaliere tra consumatori con domicilio in Italia e le imprese di assicurazione (articolo 7).

La **Parte III** disciplina le modalità di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

Le prescrizioni rivolte alle compagnie richiedono l'individuazione, all'interno della struttura aziendale, di una funzione per la tenuta di apposito registro e per la gestione dei reclami; l'attribuzione dell'attività di monitoraggio e *reporting* da parte dell'*internal auditing* agli organi di amministrazione e controllo (per il tramite dell'Amministratore delegato o del Direttore generale) e all'Autorità di vigilanza. Tali disposizioni, che, per quanto riguarda l'obbligo di tenuta del registro sono oggi legislativamente imposte dal Codice delle Assicurazioni all'articolo 101, comma 2, lettera *h*) e comma 3, lettera *g*), confermano nella sostanza quanto già previsto dalla citata Circolare 518/03, salvo una migliore puntualizzazione dei compiti della funzione di *internal auditing*.

In particolare, la bozza di Regolamento conferma i termini imposti alle imprese per dare riscontro al reclamo, facendoli decorrere dal pervenimento dello stesso presso l'impresa, senza che risulti a tal fine rilevante la struttura aziendale alla quale è stata indirizzata la doglianza.

Il sistema di comunicazioni all'Autorità di vigilanza (articolo 9, comma 5) consente l'individuazione dei settori e delle aree più frequentemente oggetto di doglianza ed ha già avuto modo di tradursi - in vigenza della Circolare 518/03 - in una maggiore capacità di valutazione, sia da parte dell'Autorità di vigilanza che dell'impresa, dell'esposizione di quest'ultima ai rischi connessi alla propria attività, non ultimo il rischio reputazionale. Ciò consente, inoltre, una più pronta azione correttiva nei casi in cui l'inadeguatezza della funzione dedicata alla gestione del rapporto con gli assicurati/danneggiati abbia provocato una dilazione dei tempi di trattazione o dato luogo a comportamenti non corretti sia sul piano delle procedure che del merito.

Alle imprese che operano in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi sono state ritenute applicabili le sole norme sulla gestione dei reclami e sulle connesse informazioni all'Autorità di settore (articolo 9); ciò in ragione del principio dell'*home country control* che governa il riparto di competenze di vigilanza tra Autorità di settore dell'Unione europea e dello Spazio economico europeo.

Viene previsto, inoltre, che nelle note informative precontrattuali le imprese indichino le modalità di presentazione e gestione dei reclami, per darne piena e corretta informativa al consumatore (articolo 10).

La **Parte IV**, infine, contiene le norme relative all'abrogazione della precedente disciplina (articolo 11) ed alla pubblicazione ed entrata in vigore delle nuove disposizioni (articoli 12 e 13).

* * *

Una analisi degli effetti della regolamentazione sopra delineata sui soggetti destinatari, svolta alla luce dei principi di cui all'articolo 23 della Legge 262/2005, porta a formulare le considerazioni che seguono.

Relativamente ai consumatori, si ritiene che l'aver definito gli elementi essenziali per la presentazione di un reclamo ed individuato la procedura e i tempi di trattazione dello stesso da parte dell'Autorità di vigilanza e delle imprese fornisca un elevato grado di trasparenza dell'intero procedimento, a tutela dei diritti degli utenti.

Riguardo alle imprese, è ragionevole prevedere che l'insieme delle regole dettate avrà un impatto marginale in termini economici ed organizzativi in quanto, come si è accennato in premessa, per la maggior parte degli aspetti, si tratta di un consolidamento della disciplina già dettata dalla Circolare ISVAP n. 518/D del 21 novembre 2003 che l'Autorità, sulla base della esperienza applicativa di questi tre anni, valuta positivamente.

Quanto all'efficacia delle disposizioni in relazione al potenziale accrescimento della capacità di valutazione, per le imprese e per l'Autorità di vigilanza, delle aree di rischio e di individuazione delle azioni correttive più adeguate, si è già detto a commento dell'articolo 9.

La procedura individuata dal regolamento consente all'Autorità di vigilanza, grazie al flusso informativo proveniente dai consumatori e dalle imprese, di disporre di un quadro più completo sulla qualità, anche in termini di tempi di risposta, del servizio che le imprese rendono al cliente.

In definitiva il nuovo Regolamento, che mette fra l'altro a frutto la lunghissima esperienza maturata dall'ISVAP nella gestione dei reclami, si ritiene possa produrre, senza particolari aggravii od oneri per le imprese, un innalzamento dei livelli di tutela dei consumatori e, innescando fenomeni virtuosi in grado di migliorare i rapporti tra le parti, anche effetti positivi ai fini del contenimento del contenzioso.

Per quanto attiene all'impatto che, sull'organizzazione delle imprese, avranno gli allegati tecnici al Regolamento, in parte rivisti rispetto a quelli attualmente in uso, si evidenzia che l'allegato 1, contenente le indicazioni minime che le imprese sono tenute a raccogliere al momento del pervenimento del reclamo, è stato maggiormente dettagliato; è stata introdotta l'anagrafica del "proponente" come categoria distinta rispetto a quella del "reclamante" vero e proprio, ossia del soggetto nell'interesse del quale il reclamo viene presentato. E' stata inoltre prevista l'indicazione dell'area geografica di provenienza della doglianza.

Di conseguenza è stato arricchito l'allegato 2, recante i dati trimestralmente richiesti dall'Autorità, con informazioni integrative inerenti, appunto, l'incidenza percentuale dei reclami proposti in base alle differenti tipologie di proponenti, di reclamanti ed alle aree geografiche di provenienza.

Il prospetto riepilogativo annuale (allegato 3), che le imprese trasmettono con la prima relazione dell'annualità successiva a quella di riferimento, è stato arricchito di informazioni nuove, quali l'incidenza dei reclami ricevuti sul numero di contratti in essere nell'anno di riferimento, il valore economico degli stessi e un dettaglio delle questioni devolute all'Autorità giudiziaria.

Le novità apportate richiedono alle imprese un parziale adeguamento delle procedure in essere e rispondono ad esigenze di completezza e significatività delle informazioni raccolte dalle imprese e trasmesse all'Autorità, consentendo un'analisi più approfondita degli aspetti di criticità che possono presentarsi nei rapporti tra imprese e consumatori.

Proprio in quest'ottica, i dati più rilevanti saranno resi noti al mercato in forma di statistiche periodiche aggregate elaborate dall'Autorità.

Gli allegati al Regolamento entreranno in vigore a partire dal gennaio 2008, in modo da garantire continuità delle procedure in essere e tempi sufficienti per l'adeguamento organizzativo alle imprese. Le specifiche tecniche per la trasmissione periodica dei dati verranno precisate in tempi utili a consentirne l'implementazione entro i termini previsti dal Regolamento.

* * *

Lo schema di Regolamento è disponibile sul sito dell'ISVAP (www.isvap.it) per la pubblica consultazione.

Osservazioni e commenti devono essere inviati all'Autorità entro il 10 settembre 2007 al seguente indirizzo di posta elettronica: regolamentoreclami@isvap.it.

Le osservazioni pervenute verranno pubblicate sul sito dell'Autorità, con indicazione del mittente - fatta eccezione per i dati dei quali il mittente stesso richieda la riservatezza, motivandone le ragioni – unitamente alle conseguenti risoluzioni dell'Autorità stessa.



Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo

REGOLAMENTO CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP DI CUI ALL'ARTICOLO 7 DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 – CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE, E LA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.

L'ISVAP

(Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo)

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

VISTO il decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 190, recante attuazione della direttiva 2002/65/CE relativa alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori;

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

VISTO il decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, recante la disciplina delle forme pensionistiche complementari;

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

adotta il seguente:

REGOLAMENTO

INDICE

PARTE I – Disposizioni di carattere generale

- Art. 1 (Fonti normative)
- Art. 2 (Definizioni)
- Art. 3 (Ambito di applicazione)

PARTE II – Reclami presentati all'ISVAP

- Art. 4 (Presentazione dei reclami)
- Art. 5 (Contenuto dei reclami)
- Art. 6 (Gestione dei reclami da parte dell'ISVAP)

Art. 7 (Reclami FIN-NET)

PARTE III – Reclami presentati alle imprese di assicurazione

Art. 8 (Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione)

Art. 9 (Registro dei reclami e informativa all'ISVAP)

Art. 10 (Informazioni sulla procedura reclami)

PARTE IV – Disposizioni finali

Art. 11 (Abrogazioni)

Art. 12 (Pubblicazione)

Art. 13 (Entrata in vigore)

PARTE I
Disposizioni di carattere generale

Art. 1
(Fonti normative)

1. Il presente Regolamento è adottato ai sensi degli articoli 5, comma 2, 7, 183, comma 2 e 190, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

Art. 2
(Definizioni)

1. Ai fini del presente Regolamento si intendono per:
 - a) “associazioni dei consumatori e degli utenti”: le associazioni iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo;
 - b) “attività in regime di libertà di prestazione di servizi”: l’attività di cui all’articolo 1, lettera e), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - c) “attività in regime di stabilimento”: l’attività di cui all’articolo 1, lettera f), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - d) “CONSOB”: la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa;
 - e) “COVIP”: la Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione;
 - f) “decreto”: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, approvativo del Codice delle Assicurazioni Private;
 - g) “FIN-NET”: la rete per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari nello Spazio economico europeo, istituita sulla base della Raccomandazione della Commissione europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
 - h) “forme pensionistiche complementari sottoposte alla vigilanza della COVIP”: le forme pensionistiche di cui all’articolo 1, comma 3, lettere a) e b) del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, recante la disciplina delle forme pensionistiche complementari;
 - i) “imprese di assicurazione”: le imprese di assicurazione autorizzate in Italia e le imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi o in regime di stabilimento;
 - j) “imprese di assicurazione autorizzate in Italia”: le società di cui all’articolo 1, lettera u), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - k) “imprese di assicurazione comunitarie”: le società di cui all’articolo 1, lettera v), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - l) “imprese di riassicurazione”: le società di cui all’articolo 1, lettera cc), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - m) “intermediari”: le persone fisiche e le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all’articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - n) “ISVAP o Autorità”: l’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo;
 - o) “lite transfrontaliera”: la controversia tra un contraente di uno Stato membro ed un’impresa di assicurazione avente sede legale in un altro Stato membro;

- p) “periti assicurativi”: i soggetti iscritti nel ruolo di cui all’articolo 157 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209; fino all’istituzione del ruolo previsto dal predetto articolo, i soggetti iscritti nel ruolo nazionale dei periti assicurativi di cui alla legge 17 febbraio 1992, n. 166;
- q) “prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione”: i prodotti di cui all’articolo 1, comma 1, lettera *w-bis*), del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, recante il “Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria”;
- r) “sistema competente”: l’organo di risoluzione delle liti transfrontaliere presente nello Stato in cui l’impresa di assicurazione ha la sede legale;
- s) “soggetti abilitati”: i soggetti di cui all’articolo 109, comma 2, lettera *d*), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e quelli di cui alla lettera *e*) del medesimo articolo, limitatamente ai dipendenti, ai collaboratori, ai produttori ed agli altri incaricati dei soggetti di cui alla citata lettera *d*) per l’attività di intermediazione svolta fuori dai locali dove operano questi ultimi, in relazione alla distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione;
- t) “Stato membro”: lo Stato di cui all’articolo 1, lettera *bbb*), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- u) “Testo unico dell’intermediazione finanziaria”: il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni e integrazioni.

Art. 3
(Ambito di applicazione)

1. Il presente Regolamento disciplina:
 - a) la proposizione e la gestione dei reclami presentati all’ISVAP dalle persone fisiche e giuridiche e dalle associazioni dei consumatori e degli utenti, nei confronti delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;
 - b) la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

PARTE II
Reclami presentati all’ISVAP

Art. 4
(Presentazione dei reclami)

1. Le persone fisiche e giuridiche e le associazioni dei consumatori e degli utenti presentano all’ISVAP:
 - a) i reclami per l’accertamento dell’osservanza delle disposizioni del decreto e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni del decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 190, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;
 - b) i reclami già presentati direttamente alle imprese di assicurazione ai sensi dell’articolo 8, che non hanno ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni dal ricevimento da parte delle imprese stesse o che hanno ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente;
 - c) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere di cui all’articolo 7.
2. Non rientrano nella competenza dell’ISVAP ai sensi del presente Regolamento:

- a) i reclami relativi alla quantificazione delle prestazioni assicurative ed all'attribuzione di responsabilità e i reclami in relazione al cui oggetto sia già stata adita l'Autorità Giudiziaria;
 - b) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la sollecitazione all'investimento di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione, nonché il comportamento dei soggetti abilitati e delle imprese di assicurazione, limitatamente alla vendita diretta, nella sottoscrizione e nel collocamento dei prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione;
 - c) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 e delle relative norme di attuazione disciplinanti la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico delle forme pensionistiche complementari.
3. Nel caso di ricezione di reclami di cui al comma 2, lettere b) e c) l'ISVAP trasmette senza ritardo i reclami stessi rispettivamente alla CONSOB o alla COVIP, dandone contestuale notizia al reclamante.
 4. I reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto, al fine di agevolare una più sollecita trattazione, vengono dal reclamante rivolti direttamente all'impresa, fatta salva la possibilità di rivolgersi all'ISVAP nei casi di cui al comma 1, lettera b).
 5. Nel caso di reclami nelle materie di cui al comma 4 presentati direttamente all'ISVAP, l'Autorità inoltra il reclamo all'impresa di assicurazione dandone contestuale comunicazione all'interessato. L'impresa invia la relativa risposta direttamente al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Art. 5 (Contenuto dei reclami)

1. I reclami indirizzati all'ISVAP contengono:
 - a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
 - b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
 - c) breve descrizione del motivo di doglianza;
 - d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, nelle ipotesi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b);
 - e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.
2. La carenza di alcuna delle indicazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c), comporta l'irricevibilità del reclamo. Di tale circostanza l'ISVAP dà notizia al reclamante, ove individuabile in base agli elementi di cui al comma 1, lettera a), entro il termine di 90 giorni.

Art. 6 (Gestione dei reclami)

1. L'ISVAP, ricevuto il reclamo di cui all'articolo 4, comma 1, avvia senza ritardo l'attività istruttoria, dandone notizia al reclamante entro il termine di 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Nel corso dell'istruttoria l'ISVAP, oltre che al reclamante, può, ai sensi dell'articolo 189 del decreto, richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, fissando un termine per il relativo riscontro.
3. L'ISVAP può interessare l'impresa di assicurazione in merito all'oggetto del reclamo affinché fornisca i chiarimenti del caso trasmettendo la risposta anche al reclamante; nel caso in cui giudichi la risposta dell'impresa di assicurazione non soddisfacente, l'ISVAP fornisce diretto riscontro al reclamante entro 120 giorni dal ricevimento della medesima.
4. Al di fuori dell'ipotesi di cui al comma 3, l'ISVAP dà notizia dell'esito dell'attività istruttoria al reclamante entro il termine di 120 giorni.
5. Nel caso di reclami nei confronti di imprese di assicurazione comunitarie, l'ISVAP, entro 90 giorni dal loro ricevimento, interessa l'Autorità di vigilanza dello Stato membro di origine, dando comunicazione del relativo esito al reclamante non appena ricevuti i necessari elementi da quest'ultima e comunque entro 120 giorni da tale data.
6. L'ISVAP riporta sul proprio sito internet informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione dei reclami, sui recapiti ai quali gli stessi possono essere indirizzati e sul servizio di assistenza telefonica e di ricevimento del pubblico al quale i reclamanti possono rivolgersi per acquisire notizie relative allo stato di trattazione dei reclami presentati.

Art. 7 (Reclami FIN- NET)

1. Per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo all'ISVAP o direttamente al sistema estero competente¹ chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.
2. L'ISVAP, ricevuto il reclamo e accertata la presenza di un sistema estero competente, lo inoltra senza ritardo a tale sistema, dandone notizia al reclamante. Qualora l'inoltro comporti oneri per il reclamante, l'ISVAP provvede ad acquisire il preventivo consenso di quest'ultimo. La risposta del sistema competente è tempestivamente trasmessa dall'ISVAP al reclamante.
3. Nei casi in cui sia interessato quale sistema competente per la risoluzione di una lite transfrontaliera, l'ISVAP opera con le modalità di cui all'articolo 6.

PARTE III **Reclami presentati alle imprese di assicurazione**

Art. 8 (Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione)

¹ Il sistema competente è individuabile accedendo al sito Internet: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

1. Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia ricevono e gestiscono i reclami di loro pertinenza anche qualora riguardino i loro rappresentanti negoziali, dando riscontro al reclamante entro 45 giorni dal loro ricevimento.
2. Per la gestione dei reclami ricevuti, inclusi i relativi riscontri ai reclamanti, le imprese di cui al comma 1 individuano una specifica funzione aziendale e ne garantiscono l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa e idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.
3. La funzione aziendale individuata ai sensi del comma 2 gestisce il registro dei reclami di cui all'articolo 9.
4. Le imprese comunicano all'ISVAP, entro 10 giorni lavorativi dalla relativa formalizzazione, la funzione aziendale individuata ai sensi del comma 2 e il nominativo del responsabile della medesima, con i relativi recapiti, nonché ogni modifica concernente gli stessi.
5. Le imprese di cui al comma 1 danno evidenza sul proprio sito internet di tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami.
6. Le disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 4 si applicano anche alle imprese di assicurazione comunitarie abilitate ad operare in Italia in regime di stabilimento.
7. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano anche alle imprese di assicurazione comunitarie abilitate ad operare in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi.

Art. 9

(Registro dei reclami e informativa all'ISVAP)

1. Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia riportano i reclami, ricevuti direttamente o inoltrati dall'ISVAP, in un registro gestito in forma elettronica e in conformità alle norme stabilite dall'ISVAP per la tenuta dei registri assicurativi ai sensi dell'articolo 101 del decreto, avendo cura di annotare, al momento della ricezione, almeno i dati di cui all'allegato 1 al presente Regolamento.
2. Alla fine di ciascun trimestre, i dati di cui al comma 1 sono riportati nel prospetto statistico di cui all'allegato 2 al presente Regolamento. Con riferimento all'anno solare, i prospetti successivi al primo comprendono anche i dati precedentemente elaborati. I reclami che, al termine del quarto trimestre, risultano ancora non definiti, sono riportati in un separato prospetto riepilogativo annuale, di cui all'allegato 3 al presente Regolamento, da trasmettere unitamente a quello relativo al primo trimestre dell'anno successivo.
3. Il Responsabile della revisione interna, nell'ambito dell'attività di monitoraggio dell'efficacia ed efficienza del sistema dei controlli interni, verifica la corretta gestione dei reclami e del registro di cui al comma 1 e cura i rapporti con l'ISVAP per le problematiche concernenti la gestione dei reclami; ricevuti i prospetti di cui al comma 2, li inoltra, con apposita relazione, all'Alta Direzione, all'organo amministrativo ed a quello di controllo.
4. La relazione di cui al comma 3 evidenzia i settori dell'organizzazione aziendale e/o i prodotti assicurativi ed i servizi oggetto di particolare o frequente doglianza, illustra le eventuali carenze organizzative e/o procedurali individuate 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.

5. I prospetti, la relazione e le valutazioni di cui ai commi 2, 3 e 4 sono trasmessi all'ISVAP entro 90 giorni dalla data di scadenza del relativo trimestre, secondo le modalità tecniche di cui all'allegato 4 al presente Regolamento.
6. Le imprese di cui al comma 1 conservano evidenza documentale dei reclami e della relativa trattazione per il periodo di cinque anni dalla data del loro ricevimento.
7. Ogni modifica concernente la nomina del Responsabile della revisione interna è comunicata all'ISVAP entro 10 giorni lavorativi dalla relativa formalizzazione.

Art. 10

(Informazioni sulla procedura reclami)

1. Le imprese di assicurazione riportano nella nota informativa precontrattuale, tra le informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione degli stessi all'impresa, indicando la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti. Riportano inoltre le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'ISVAP, o alle altre Autorità competenti, secondo le disposizioni del presente Regolamento.
2. Le imprese di assicurazione riportano le medesime informazioni di cui al comma 1 sul proprio sito internet.

PARTE IV Disposizioni finali

Art. 11

(Abrogazioni)

1. Sono abrogate:
 - a) la circolare ISVAP n. 518/D del 21 novembre 2003;
 - b) la circolare ISVAP n. 542/S del 25 novembre 2004.

Art. 12

(Pubblicazione)

1. Il presente Regolamento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nel Bollettino e sul sito Internet dell'Autorità.

Art. 13

(Entrata in vigore)

1. Il presente Regolamento entra in vigore decorsi 30 giorni dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

2. Le imprese adeguano le note informative alle disposizioni di cui all'articolo 10 in occasione del primo aggiornamento successivo all'entrata in vigore del presente Regolamento ovvero, in assenza di obbligo di aggiornamento, entro il 31 marzo 2008.
3. Le imprese adottano gli allegati al presente Regolamento a partire dal 1° gennaio 2008.

Roma, 10 luglio 2007

Il Presidente
(Giancarlo Giannini)

REGISTRO DEI RECLAMI*Informazioni minime da tracciare per ciascun reclamo***ANAGRAFICA RECLAMO**

1	Numero Progressivo	(Indicare un codice numerico che consenta l'identificazione univoca e progressiva del reclamo su base annua; utilizzare la seguente rappresentazione "nnnnn/aaaa")
2	Data ricevimento	(Indicare la data di ricezione del reclamo rilevabile dal timbro di arrivo apposto sul documento cartaceo; utilizzare la seguente rappresentazione "gg/mm/aaaa")
3	Tipologia di prodotto	(Indicare il prodotto oggetto del reclamo secondo la classificazione della tabella "Tipologia di prodotto". In caso di reclami riguardanti più prodotti la classificazione va effettuata secondo il criterio della prevalenza)
4	Area aziendale	(Indicare l'area aziendale interessata dal reclamo secondo la classificazione della tabella "Area Aziendale". In caso di reclami riguardanti più Aree la classificazione va effettuata secondo il criterio della prevalenza)

ANAGRAFICA PROPONENTE*

1	Nome	
2	Cognome	
3	Indirizzo	
	Via/piazza	
	Num. Civico	
	CAP	
	Comune	
	Provincia	
4	Tipo	(Indicare il tipo proponente secondo la classificazione della tabella "Tipologia Proponente")
5	Area geografica	(Indicare l'area geografica di provenienza del reclamo secondo la classificazione della tabella "Area geografica")

ANAGRAFICA RECLAMANTE**

1	Nome	
2	Cognome	
3	Indirizzo	
	Via/piazza	
	Num. Civico	
	CAP	
	Comune	
	Provincia	
4	Tipo	(Indicare la tipologia del reclamante secondo la classificazione della tabella "Tipologia Reclamante")

ESITO RECLAMO

1	Data Evasione	(Indicare la data di riscontro del reclamo rilevabile dalla data di partenza del documento cartaceo inviato al reclamante; utilizzare la seguente rappresentazione "gg/mm/aaaa")
2	Esito	(Indicare l'esito del reclamo secondo la classificazione: "Accolto" - "Respinto" - "Transatto")
3	Intervento dell'Autorità giudiziaria	(Indicare l'eventuale devoluzione all'Autorità giudiziaria della problematica oggetto di reclamo)
4	Valore economico	(In caso di esito "Accolto" o "Transatto" indicare il valore economico della prestazione riservata o pagata; riportare il valore in migliaia di euro)
5	Tempo di evasione	(Indicare il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento e quella di evasione del reclamo)

* Per "Proponente" si intende il soggetto che presenta il reclamo.

** Per "Reclamante" si intende il soggetto nell'interesse del quale viene presentato il reclamo.

Tabelle di classificazione

AREA AZIENDALE

Codice	Area aziendale
1	Commerciale
1.a	Agente di assicurazione
1.b	Mediatore di assicurazione
1.c	Produttore diretto
1.d	Banche, intermediari finanziari, Sim, Poste Italiane S.p.a, Divisione servizi di Bancoposta
1.e	Altri addetti all'attività di intermediazione
2	Liquidativa
2.a	Ispettorato
2.b	Direzione
3	Industriale
4	Amministrativa
5	Legale
6	Informatica

TIPOLOGIA DI PRODOTTO

Codice	Tipologia di prodotto
1	Comparto vita
1.a	Caso morte
1.b	Caso vita
1.c	Miste
1.d	Index linked
1.e	Unit linked
1.f	Capitalizzazione
1.g	Previdenziali
1.h	Altri
2	Comparto danni
2.a	Furto Auto
2.b	Furto altri casi
2.c	Infortuni
2.d	Incendio
2.e	Malattia
2.f	Credito/Cauzioni
2.g	R.C. diversi
2.h	Altri danni ai beni
2.i	R.C. auto/natanti
2.l	Trasporti
2.m	Tutela legale
2.n	Assistenza
2.o	Altri

TIPOLOGIA PROPONENTE

Codice	Tipologia proponente
1	Legale
2	Consulente
3	Diretto interessato
4	Altro

TIPOLOGIA RECLAMANTE

Codice	Tipologia reclamante
1	Contraente
2	Assicurato
3	Danneggiato
4	Beneficiario
5	Associazione consumatori
6	Altro

AREA GEOGRAFICA

Codice	Area
1	Nord
2	Sud
3	Centro
4	Isole

REGISTRO DEI RECLAMI

Prospetto TRIMESTRALE - Dati generali

Impresa		Trimestre		Anno	
----------------	--	------------------	--	-------------	--

Riportare i dati cumulati al trimestre

		Dati in valore assoluto
Numero di reclami	Ricevuti	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Accolti	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Evasi	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Respinti	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Transatti	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	In esame	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Tempo medio di evasione		<input style="width: 100%;" type="text"/>
		Dati in percentuale
Tipologia proponenti	Legale	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Consulente	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Diretto interessato	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Altro	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Tipologia reclamanti	Contraente	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Assicurato	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Danneggiato	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Beneficiario	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Associazioni consumatori	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Altro	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Area geografica	Nord	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Sud	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Centro	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Isole	<input style="width: 100%;" type="text"/>

REGISTRO DEI RECLAMI

PROSPETTO RIEPILOGATIVO ANNUALE (1)

Impresa		Anno	
Numero di reclami			
	Ricevuti		
	Accolti		
	Evasi	Respinti	
		Transatti	
	In esame		
Questioni devolute all'Autorità Giudiziaria			
Tempo medio di evasione			
Incidenza % dei reclami sui contratti in essere			
Valore economico dei reclami			

(1): Trasmettere unitamente ai dati relativi al 1° trimestre dell'annualità successiva.