

ISVAP

Istituto per la vigilanza
sulle assicurazioni private
e di interesse collettivo

Roma, 21 novembre 2003

Prot. n. **370232** allegati

Alle imprese di Assicurazione
con sede legale in Italia
LORO SEDI

Alle imprese di Assicurazione
con sede legale in uno Stato
appartenente allo Spazio
Economico Europeo ammesse ad
operare in Italia in regime di
stabilimento o in libera
prestazione di servizi
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali per
l'Italia di Imprese di
assicurazione con sede legale in
uno Stato terzo rispetto allo
Spazio Economico Europeo

E p.c.:

Al Ministero delle Attività
Produttive
Via Molise, 2
00187 ROMA

Al Consiglio Nazionale dei
Consumatori e degli Utenti
C/o Ministero delle Attività
Produttive
Via Molise, 2
00187 ROMA

All'Associazione Nazionale fra le
Imprese Assicuratrici
Via della Frezza, 70
00186 ROMA

CIRCOLARE N. 518/D

Oggetto: istituzione del registro dei reclami e procedure di gestione delle controversie.

Questo Istituto attribuisce primaria rilevanza alla qualità del rapporto intercorrente tra le imprese di assicurazione ed i propri clienti oltre che con i soggetti danneggiati e ritiene che una corretta gestione di tali rapporti possa incidere positivamente sul funzionamento del mercato e sulla qualità del servizio erogato e dei prodotti offerti nel settore assicurativo.

1. Registro reclami

a) Istituzione e gestione del registro

Ai sensi dell'art.4 comma 1, lettera *c bis*, della legge n.576/82, si dispone che, a partire dal 31 marzo 2004, ciascuna impresa di assicurazione autorizzata ad operare sul territorio nazionale, istituisca un apposito registro, da tenere in forma elettronica, per la catalogazione dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni effettuate dall'ISVAP in relazione agli stessi. La società deve mantenere l'evidenza documentale delle segnalazioni pervenute a mezzo posta, telefax , e-mail e della relativa trattazione.

La responsabilità della gestione del registro dei reclami deve essere attribuita al responsabile della funzione di revisione interna o internal auditing dell'impresa che è, altresì, responsabile nei confronti dell'ISVAP per le problematiche concernenti la gestione dei reclami.

Nel registro dei reclami dovranno essere annotati, in relazione ai singoli esposti, almeno i dati di seguito indicati e dettagliati nell'allegato 1 alla presente Circolare:

- dati identificativi dell'utente;
- indicazione dell'area aziendale o dell'intermediario interessato dal reclamo;
- dati generali sul reclamo con indicazione della tipologia di prodotto catalogato in base al prospetto riepilogativo di cui all'allegato 2 alla presente circolare;
- esito della trattazione.

Alla fine di ciascun trimestre, a partire dal II° trimestre del 2004, il responsabile della revisione interna trasmette all'Amministratore delegato, o in assenza di tale figura al Direttore Generale, un prospetto statistico dei dati raccolti nel registro contenente le informazioni indicate nell'allegato 2 ed una relazione illustrativa che evidenzia i settori dell'organizzazione aziendale e/o i prodotti e servizi oggetto di particolare o frequente doglianza da parte degli utenti, che formano oggetto di presentazione al consiglio di amministrazione della società ed al collegio sindacale. Qualora dalla trattazione e gestione dei reclami dovessero emergere carenze organizzative e/o procedurali dell'impresa, la relazione dovrà rappresentare le disfunzioni riscontrate e proporre interventi correttivi.

Il consiglio di amministrazione ed il collegio sindacale, nell'ambito delle rispettive competenze, formulano le proprie osservazioni in merito alla relazione pervenuta.

Il prospetto riepilogativo di cui all'allegato 2 e la relazione, unitamente alle osservazioni del consiglio d'amministrazione e del collegio sindacale, sono trasmesse all'ISVAP entro 20 giorni dalla data di presentazione al consiglio di amministrazione della società e comunque non oltre 90 giorni dalla data di scadenza del trimestre interessato. I dati e le informazioni trasmesse sono oggetto di monitoraggio da parte dell'Istituto che comunica alle imprese eventuali rilievi e può richiedere informazioni aggiuntive.

L'omessa o incompleta trasmissione dei dati, della relazione sulla gestione dei reclami e delle relative osservazioni comporta l'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 6 della legge n. 576/82.

b) Gestione dei reclami catalogati nel registro

Ciascuna Compagnia provvede alla trattazione dei reclami pervenuti che sono oggetto di catalogazione nel registro dei reclami di cui sopra.

I reclami a cui non può essere dato tempestivo riscontro, poiché necessitano di particolare attività istruttoria o di coordinamento con uffici aziendali, devono comunque essere evasi nel termine massimo di 45 giorni dalla data di ricezione, fornendo all'esponente idonea e completa informativa in modo da ridurre al minimo la conflittualità tra impresa e utenti e trovare, laddove possibile, soluzioni bonarie ad eventuali controversie.

Qualora l'impresa non abbia fornito risposta nei termini indicati, ovvero la stessa non venga ritenuta soddisfacente, il consumatore può rivolgersi all'ISVAP, Servizio Tutela Utenti, corredando la segnalazione con la documentazione relativa al reclamo in questione. Nel corso dell'istruttoria l'ISVAP può richiedere alla Compagnia ulteriori elementi ritenuti necessari che devono essere forniti nel termine massimo di 30 giorni.

Fermo restando che, in ogni caso, rimangono escluse dall'intervento dell'Istituto le controversie concernenti i profili di responsabilità nonché la quantificazione dei danni, materie riservate all'Autorità Giudiziaria, permane la competenza dell'ISVAP nella trattazione delle segnalazioni relative a casi di violazione delle disposizioni di legge.

2. Integrazione della nota informativa

A partire dal 31 marzo 2004 la *Nota Informativa* rilasciata ai contraenti prima della conclusione del contratto di assicurazione deve contenere tra le *Informazioni relative al contratto* quelle concernenti la gestione dei reclami precisando che:

“Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto alla società (con indicazione della struttura aziendale, dell'indirizzo, del telefax e dell'indirizzo e-mail). Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'ISVAP, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia. In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti”

Tale modalità di gestione dei reclami deve trovare evidenza anche nel sito internet istituito dalle imprese.

Il Presidente
Giancarlo Giannini

