



Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo

REGOLAMENTO N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008

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.

Modificato e integrato dal provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, dal provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017, dal provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017 e dal provvedimento ivass n. 76 del 2 agosto 2018.

Le modifiche e integrazioni del Provvedimento IVASS n. 97 di agosto 2020 sono riportate nei vari articoli con riquadri ed entrano in vigore dal 31 marzo 2021.

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

- o VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576, e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;
- o VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private;
- o VISTA la legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari;
- o VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo e, in particolare, la Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV-bis relativa alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore;

adotta il seguente:

REGOLAMENTO

INDICE

CAPO I – Disposizioni di carattere generale

Art. 1 (Fonti normative)

Art. 2 (Definizioni)

Art. 3 (Ambito di applicazione)

CAPO II – Reclami presentati all'IVASS

Art. 4 (Presentazione dei reclami)

Art. 5 (Contenuto dei reclami)

Art. 6 (Gestione dei reclami)

Art. 7 (Reclami FIN-NET)

CAPO III – Reclami presentati alle imprese di assicurazione

Art. 7bis (Politica di gestione dei reclami)

Art. 8 (Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione) Art. 9 (Catalogazione dei reclami e informativa all'IVASS) Art. 10 (Informazioni sulla procedura reclami)

CAPO III bis - Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi

Art. 10 bis (Politica di gestione dei reclami)

Art. 10 ter (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione A del registro)

Art. 10 quater (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione B del registro)

Art. 10 quinquies (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione C del registro)

Art. 10 sexies (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione D del registro)

Art. 10 septies (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori)

Art. 10 octies (Funzione per la gestione dei reclami)

Art. 10 novies (Eternalizzazione della gestione dei reclami) Art. 10 decies (Informazioni sulla procedura reclami)

Art. 10 undecies (Analisi dei reclami)

Art. 10 duodecies (Informativa all'IVASS)

Art. 10 terdecies (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nell'elenco annesso)

Art. 10 quaterdecies (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni)

Art. 10 quindecies: "(Disposizioni applicabili alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi a titolo accessorio)

CAPO IV – Disposizioni finali

Art. 11 (Abrogazioni)

Art. 12 (Pubblicazione)

Art. 13 (Entrata in vigore)

CAPO 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 intende per:
 - a) “agenti”: gli intermediari che agiscono in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione, iscritti nella sezione A del registro”;
 - a) “alta direzione”: l’amministratore delegato, il direttore generale, nonché l’alta dirigenza che svolge compiti di sovrintendenza gestionale;
 - b) “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 bis) “attività di intermediazione assicurativa”: l’attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall’incarico intermediario, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all’esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati;
 - c) “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;
 - d) “attività in regime di stabilimento”: l’attività di cui all’articolo 1, lettera f), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - e) “CONSOB”: la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa;
 - f) “COVIP”: la Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione;
 - g) “decreto”: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante il Codice delle Assicurazioni Private;
 - g bis) “dipendenti e collaboratori”: i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro, svolgono l’attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all’interno o, se iscritti nella sezione E del registro, anche fuori dai locali dell’intermediario per il quale operano”;
 - h) “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;
 - i) “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 bis) “fornitore”: il soggetto terzo imparziale a cui l’intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa;
 - i ter) “grande broker”: il mediatore o il broker che abbia l’amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell’articolo 13, comma 2,

- lettera a), del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci;
- j) “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;
 - k) “imprese di assicurazione autorizzate in Italia”: le società di cui all’articolo 1, lettera u), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - l) “imprese di assicurazione comunitarie”: le società di cui all’articolo 1, lettera v), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - m) “imprese di riassicurazione”: le società di cui all’articolo 1, lettera cc), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - m bis) “intermediario assicurativo a titolo accessorio”: l’intermediario assicurativo, come definito dall’articolo 1, lettera cc-septies, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209
 - n) “intermediari assicurativi o intermediari”: le persone fisiche o 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 bis) “intermediari iscritti nell’elenco annesso”: intermediari assicurativi con residenza o sede legale in un altro Stato membro iscritti nell’elenco annesso al registro di cui all’art. 116 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, abilitati ad operare in Italia in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi;
 - o) “IVASS o Autorità”: l’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni;
- o bis) “KID”: il documento contenente le informazioni chiave per i prodotti d’investimento assicurativi, come disciplinato dal Regolamento Delegato (UE) 2017/653 dell’8 marzo 2017, che integra il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014, relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d’investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati;”.
- p) “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 bis) “mediatori o broker”: intermediari che agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione iscritti nella sezione B del registro
 - q) “organo amministrativo”: il consiglio di amministrazione o, nelle imprese che hanno adottato il sistema di cui all’articolo 2409 octies del codice civile, il consiglio di gestione;
 - r) “organo di controllo”: il collegio sindacale o, nelle imprese che hanno adottato un sistema diverso da quello di cui all’articolo 2380, comma 1, del codice civile, il consiglio di sorveglianza o il comitato per il controllo sulla gestione;
 - s) “periti assicurativi”: i soggetti iscritti nel ruolo di cui all’articolo 157 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - t) “prodotti di investimento assicurativo”: i prodotti di cui all’articolo 1, comma 1, lettera ss-bis), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
 - t 01) “produttori diretti”: gli intermediari che, anche in via sussidiaria rispetto all’attività svolta a titolo principale, esercitano l’intermediazione assicurativa nei rami vita e nei

- rami infortuni e malattia per conto e sotto la piena responsabilità di un'impresa di assicurazione e che operano senza obblighi di orario o di risultato esclusivamente per l'impresa medesima, iscritti nella sezione C del registro;
- t bis) "reclamo": una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto;
- t ter) "reclamante": un soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato;
- t quater) "registro": il registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- u) "sistema competente": l'organo di risoluzione delle liti transfrontaliere presente nello Stato in cui l'impresa di assicurazione ha la sede legale;
- v) Lettera soppressa dal Provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018.
- w) "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'IVASS dalle persone fisiche e giuridiche, dalle associazioni dei consumatori e degli utenti ed in generale da soggetti portatori di interessi collettivi, 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, degli intermediari assicurativi o degli intermediari iscritti nell'elenco annesso.

CAPO II Reclami presentati all'IVASS

Art. 4 (Presentazione dei reclami)

1. I soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a), presentano all'IVASS:
 - a) i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del decreto e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;
 - b) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del

Testo Unico dell'intermediazione finanziaria, e successive modificazioni e integrazioni;

- c) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere di cui all'articolo 7.
2. Non rientrano nella competenza dell'IVASS ai sensi del presente Regolamento:
 - a) 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 corretta redazione del KID e la sollecitazione all'investimento di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione, nonché il comportamento dei soggetti abilitati e delle imprese di assicurazione, relativamente 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, lettera a), l'SVAP informa il reclamante che gli stessi esulano dalla propria competenza.
4. Nel caso di ricezione di reclami di cui al comma 2, lettere b) e c), l'IVASS trasmette senza ritardo i reclami stessi rispettivamente alla CONSOB o alla COVIP, dandone contestuale notizia al reclamante.
5. 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, vengono dal reclamante rivolti direttamente all'impresa, fatta salva la possibilità di rivolgersi all'IVASS nei casi di cui al comma 1, lettera b).
6. Nel caso di reclami nelle materie di cui al comma 5 presentati direttamente all'IVASS, l'Autorità inoltra il reclamo all'impresa di assicurazione entro il termine di 45 giorni dal ricevimento, 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 per iscritto all'IVASS 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 ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
 - d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi, nelle ipotesi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b);
 - e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze
2. In mancanza di alcuna delle indicazioni previste al comma 1, lettere a), b) e c), l'IVASS, ai fini dell'avvio dell'istruttoria, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo chiede al reclamante, ove individuabile in base agli elementi di cui al comma 1, lettera a), l'integrazione dello stesso con gli elementi mancanti.

Art. 6 (Gestione dei reclami)

1. L'IVASS, ricevuto il reclamo di cui all'articolo 4, comma 1, avvia senza ritardo l'attività istruttoria. Di tale avvio l'IVASS dà notizia al reclamante entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo.
2. Nel corso dell'istruttoria l'IVASS, oltre che al reclamante, può, ai sensi dell'articolo 189 del decreto, richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, i quali forniscono riscontro nel termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta.
3. L'IVASS, acquisiti gli elementi di valutazione necessari, comunica al reclamante l'esito della gestione del reclamo entro il termine di 90 giorni dall'acquisizione degli stessi.
4. L'IVASS può chiedere all'impresa di assicurazione, agli intermediari assicurativi o agli intermediari iscritti nell'elenco annesso, nel caso in cui gestiscano i reclami direttamente ai sensi del Capo III bis, di fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante. Se ritiene la risposta non soddisfacente, l'IVASS prosegue l'attività istruttoria comunicandone l'esito al reclamante nei termini di cui al comma 3.
5. Nel caso di reclami nei confronti di imprese di assicurazione comunitarie che evidenziano criticità ricorrenti o di particolare gravità, l'IVASS interessa anche l'Autorità di vigilanza dello Stato membro di origine.
6. L'IVASS 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, ai quali i reclamanti possono rivolgersi per acquisire notizie relative allo stato di trattazione dei reclami presentati.
7. In caso di segnalazione di violazione o elusione dell'obbligo a contrarre, incluso il rinnovo, di cui all'art 132 del decreto legislativo 7 settembre 2005 n. 209, i termini di cui ai commi 1 e 3 sono dimezzati.

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'IVASS o direttamente al sistema estero competente (1) chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.
(1) Il sistema competente è individuabile accedendo al sito Internet: http://www.ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm.
2. L'IVASS, ricevuto il reclamo e accertata la presenza di un sistema estero competente, lo inoltra, entro 30 giorni, senza ritardo a tale sistema, dandone notizia al reclamante. Qualora l'inoltro comporti oneri per il reclamante, l'IVASS provvede ad acquisire il preventivo consenso di quest'ultimo. La risposta del sistema competente è tempestivamente trasmessa dall'IVASS al reclamante.
3. Nei casi in cui sia interessato quale sistema competente per la risoluzione di una lite transfrontaliera, l'IVASS opera con le modalità di cui all'articolo 6.

CAPO III Reclami presentati alle imprese di assicurazione

Art. 7bis (Politica di gestione dei reclami)

1. Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia adottano una politica di gestione dei reclami, approvata e rivista almeno annualmente dall'organo amministrativo, ispirata all'equo trattamento, degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati, tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.
2. La politica di gestione dei reclami è formalizzata in un documento reso disponibile a tutto il personale interessato mediante adeguati canali di comunicazione.
3. L'organo amministrativo assicura che la politica di gestione dei reclami sia correttamente attuata e che siano adottate procedure che consentano la identificazione dei prodotti e dei processi aziendali interessati dai reclami, la individuazione delle cause che sono alla radice dei reclami e la valutazione del loro possibile impatto su altri prodotti o processi ed adotta, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi.

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

1. Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia ricevono e gestiscono i reclami di loro pertinenza anche qualora riguardino soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa, dando riscontro al reclamante entro 45 giorni dal loro ricevimento. Le imprese trasmettono senza ritardo agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro e agli intermediari iscritti nell'elenco annesso i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, dandone contestuale notizia al reclamante.
- 1 bis). Nelle comunicazioni al reclamante le imprese adottano un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta al reclamante, le imprese forniscono una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.
2. Per la gestione dei reclami ricevuti, inclusi i relativi riscontri ai reclamanti, le imprese di cui al comma 1 si dotano di 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 l'archivio dei reclami di cui all'articolo 9.
4. Le imprese comunicano all'IVASS, 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 bis. Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.
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, 1 bis, 2 e 4 **4 e 5 bis** si applicano anche alle imprese di assicurazione comunitarie abilitate ad operare in Italia in regime di stabilimento.

7. Le disposizioni di cui ai commi 1 e 1 bis 1 bis e 5 bis si applicano anche alle imprese di assicurazione comunitarie abilitate ad operare in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a venti.

Art. 9 (Catalogazione dei reclami e informativa all'IVASS)

1. Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia riportano tutti i reclami ricevuti in un archivio gestito in forma elettronica, avendo cura di annotare, al momento della ricezione, i dati di cui all'allegato 1 desumibili dal reclamo, integrandoli con i dati relativi alla loro trattazione.
2. Alla fine di ciascun semestre, i dati di cui al comma 1 sono riportati nel prospetto statistico di cui all'allegato 2. Con riferimento all'anno solare, i prospetti relativi al secondo semestre comprendono anche i dati del semestre precedente. I reclami che al termine del secondo semestre risultano ancora in istruttoria sono riportati nel prospetto di cui all'allegato 3..
3. Il Responsabile della revisione interna, nell'ambito dell'attività di monitoraggio dell'efficacia ed efficienza del sistema dei controlli interni, verifica la correttezza delle procedure di gestione dei reclami di cui al comma 1 e cura i rapporti con l'IVASS per le problematiche concernenti la gestione dei reclami; riceve i prospetti di cui al comma 2, li inoltra, unitamente ad una 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, i prodotti ed i servizi assicurativi oggetto di particolare o frequente lamentela, analizza le problematiche che sono alla radice dei reclami, illustra le eventuali carenze organizzative o di processi 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.

4 bis. La relazione di cui al comma 3 indica, in forma aggregata, il numero, l'oggetto e l'esito dei reclami ricevuti dagli intermediari iscritti nella sezione D del registro e trasmessi all'impresa preponente interessata secondo quanto previsto dall'articolo 10-sexies, comma 1, lettera a).

5. I prospetti, la relazione e le valutazioni di cui ai commi 2, 3 e 4 sono trasmessi all'IVASS entro 60 giorni dalla data di scadenza del relativo semestre, secondo le modalità previste dal documento tecnico pubblicato sul sito internet dell'Autorità. Il prospetto di cui all'allegato 3 è trasmesso all'IVASS unitamente a quello relativo al primo semestre dell'anno successivo.
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.
- 6 bis. Le disposizioni di cui ai commi 1, 2, 3, 4 e 5 si applicano anche alle imprese di assicurazione comunitarie che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a venti.

Per tali imprese la valutazione di cui al comma 3 e la relazione di cui al comma 4 vengono effettuate dai corrispondenti organi aziendali.

Art. 10 (Informazioni sulla procedura reclami)

1. Le imprese di assicurazione riportano sul proprio sito Internet, dandone adeguata evidenza in home page, nella nota la parola "nota" è sostituita con "documentazione" informativa precontrattuale e nelle comunicazioni periodiche in corso di contratto, le informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'impresa, la tempistica di risposta e indicano la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti. Riportano inoltre le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS, incluso il riferimento al modello da utilizzare, e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'IVASS e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.
2. Le imprese rendono reperibile sul proprio sito Internet, anche attraverso apposito link al sito dell'IVASS, il modello da poter utilizzare per la presentazione del reclamo ad IVASS.

CAPO III bis - Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi

Art. 10 bis - (Politica di gestione dei reclami)

1. Gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro adottano una politica di gestione dei reclami di propria pertinenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante, nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.
2. La politica di gestione dei reclami di cui al comma 1 è formalizzata in un documento reso disponibile ai dipendenti e ai collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione ed è soggetta a revisione almeno annuale.
3. L'organo amministrativo dei grandi broker e degli intermediari iscritti nella sezione D approva la politica di cui al comma 1 ed è responsabile della relativa attuazione.
4. Le imprese di assicurazione preponenti integrano la politica di gestione dei reclami di cui all'articolo 7 bis introducendo disposizioni specifiche con riferimento:
 - a) alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti e dei relativi dipendenti e collaboratori di cui all'articolo 10 ter, e idonee ad individuare e gestire eventuali conflitti di interesse tra l'intermediario, l'impresa e il reclamante;
 - b) alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei produttori diretti di cui all'articolo 10 quinquies, idonee ad individuare e gestire eventuali conflitti di interesse tra l'intermediario, l'impresa e il reclamante.
5. La politica di gestione di cui al comma 4 è comunicata dalle imprese preponenti agli agenti e ai produttori diretti mediante adeguati canali di comunicazione ed è soggetta a revisione almeno annuale.

Art. 10 ter - (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione A del registro)

1. Le imprese preponenti gestiscono i reclami presentati con riferimento ai comportamenti degli agenti di cui si avvalgono per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, secondo quanto stabilito nella politica di gestione di cui all'articolo 7 bis. Gli agenti trasmettono senza ritardo all'impresa preponente interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante.
2. Le imprese di cui al comma 1 garantiscono nella fase istruttoria il contraddittorio con l'agente interessato. Fatto salvo l'obbligo di trasmissione di cui al comma 1, le imprese trasmettono il reclamo ricevuto all'intermediario invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso. L'intermediario è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante relative al reclamo stesso.
3. Le imprese forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie di cui al comma 2. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, le imprese forniscono al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. Nel riscontro al reclamo, le imprese preponenti danno conto della posizione assunta dall'agente interessato ovvero della sua mancata risposta.
4. Le imprese preponenti registrano i reclami di cui al comma 1 nell'archivio di cui all'articolo 9, comma 1, e riportano i relativi dati nei prospetti statistici secondo le disposizioni di cui all'articolo 9, comma 2.
5. Le imprese preponenti comunicano all'agente interessato il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:
 - a) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 undecies;
 - b) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1;
 - c) consentire all'agente di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 2 alla fine di ciascun anno solare.

Art. 10 quater - (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione B del registro)

1. Gli intermediari iscritti nella sezione B del registro gestiscono i reclami di loro pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, secondo quanto stabilito nella politica di gestione di cui all'articolo 10 bis. I broker trasmettono senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

2. I broker forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, gli intermediari forniscono al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.
3. I broker che utilizzano siti di social networking per le comunicazioni con gli assicurati, i contraenti e i danneggiati, consentono di presentare i reclami anche tramite tale canale o, in alternativa, indicano le specifiche modalità per la presentazione dei reclami. Si applicano in ogni caso i commi 1 e 2.
4. I broker registrano i reclami ricevuti in un archivio annotando i dati di cui all'allegato 1 ed integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario. L'archivio è tenuto in formato elettronico o cartaceo. Alla fine di ciascun anno solare i broker riportano i dati relativi ai reclami trattati nel prospetto statistico di cui all'allegato 4.

Art. 10 quinquies - (Gestione dei reclami da parte degli intermediari iscritti nella sezione C del registro)

1. Le imprese di assicurazione gestiscono i reclami presentati nei confronti dei produttori diretti di cui si avvalgono per l'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa, secondo le modalità di cui agli articoli 8, commi 1, 1bis e 5, e 9.
2. I produttori diretti che ricevono un reclamo lo trasmettono senza ritardo all'impresa di assicurazione dandone contestuale notizia al reclamante.

Art. 10 sexies - (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione D del registro)

1. Gli intermediari iscritti nella sezione D del registro gestiscono i reclami di propria competenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, secondo quanto stabilito dalla politica di gestione di cui all'articolo 10 bis nonché dalle disposizioni di cui all'articolo 10 quater, commi 2, 3, e 4. Gli intermediari trasmettono senza ritardo all'impresa preponente interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

il comma 1 è sostituito dal seguente:

“1. Gli intermediari iscritti nella sezione D del registro gestiscono i reclami di propria competenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, secondo quanto stabilito dalla politica di gestione di cui all'articolo 10-bis nonché dalle disposizioni di cui all'articolo 10-quater, commi 2, 3, e 4. Gli intermediari trasmettono all'impresa preponente, nei tempi e con le modalità concordate con la medesima:

- le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, all'oggetto e all'esito del reclamo, inclusi quelli relativi agli intermediari con cui intercorrono rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221;

- i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante".

1-bis. Le imprese preponenti registrano i reclami di cui al comma 1 nell'archivio di cui all'articolo 9, comma 1, e riportano i relativi dati nei prospetti statistici secondo le disposizioni di cui all'articolo 9, comma 2.

2. Per l'adempimento degli obblighi di cui al presente Capo, gli intermediari di cui al comma 1 possono utilizzare le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria nel caso in cui siano idonee a garantire il rispetto delle disposizioni di cui al comma 1, nonché agli articoli 10 bis, commi 1, 2 e 3, e 10 octies.
3. In caso di utilizzo di strutture esistenti, nell'ambito della gestione dei reclami gli intermediari assicurano:
 - a) che sia data separata evidenza, anche in fase di registrazione, della trattazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa;
 - b) che siano fornite all'IVASS, su richiesta, tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, inclusa l'informativa di cui all'articolo 10 duodecies, comma 1.

Art. 10 septies - (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione E del registro)

1. I reclami relativi ai comportamenti presentati nei confronti dei dipendenti e collaboratori degli intermediari assicurativi e degli intermediari iscritti nell'elenco annesso sono gestiti secondo quanto previsto dagli articoli 10 ter, comma 1, 10 quater, comma 1, e 10 sexies, comma 1 e 10 terdecies, comma 1.
2. I dipendenti e i collaboratori che ricevono un reclamo lo trasmettono senza ritardo all'intermediario per conto del quale svolgono l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.

Art. 10 octies - (Funzione per la gestione dei reclami)

1. Per la gestione dei reclami, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e i riscontri ai reclamanti, i grandi broker e gli intermediari iscritti nella sezione D del registro costituiscono una specifica funzione aziendale e ne garantiscono l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa e la predisposizione di idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.
2. Gli intermediari di cui al comma 1 forniscono a richiesta dell'IVASS informazioni relative alla funzione aziendale, incluso il nominativo del responsabile della medesima con i relativi recapiti.
3. La funzione per la gestione dei reclami delle imprese di assicurazione di cui all'articolo 8, comma 2, è competente anche per la gestione dei reclami relativi:
 - a) ai comportamenti degli agenti, inclusi i relativi dipendenti e collaboratori, di cui all'articolo 10 ter;

b) ai comportamenti dei produttori diretti di cui all'articolo 10 quinquies.

Art. 10 novies - (Esteralizzazione della gestione dei reclami)

1. Ferma restando la responsabilità rispetto alla gestione del reclamo in conformità agli articoli 10 quater e 10 sexies, gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro possono avvalersi per la gestione dei reclami, o di singole fasi della stessa, di soggetti terzi imparziali, incluse le associazioni di categoria di appartenenza.
2. In caso di esternalizzazione, gli intermediari di cui al comma 1:
 - a) ricevono direttamente i reclami presentati, curano le successive comunicazioni e forniscono in ogni caso risposta conclusiva al reclamante entro i termini previsti dal regolamento;
 - b) forniscono al reclamante i riferimenti del fornitore che gestisce il reclamo;
 - c) accertano che l'esternalizzazione non comporti la violazione di alcuna legge, in particolare delle norme sulla protezione dei dati personali;
 - d) formalizzano l'esternalizzazione in un accordo scritto che definisca con chiarezza gli obblighi e i relativi adempimenti in capo all'intermediario e al fornitore;
 - e) fermo restando quanto previsto dal comma 3, individuano un referente interno alla propria struttura organizzativa che verifichi il rispetto delle condizioni di cui al presente comma;
 - f) comunicano, a richiesta dell'IVASS, il nominativo e i recapiti del fornitore, assicurando che l'Autorità abbia accesso ai dati relativi all'attività esternalizzata e ai locali commerciali del fornitore.
3. In caso di esternalizzazione della gestione dei reclami o di singole fasi della stessa da parte dei grandi broker e degli intermediari iscritti nella sezione D del registro, il referente per l'attività esternalizzata è il responsabile della funzione di cui all'articolo 10 octies, comma 2.

Art. 10 decies - (Informazioni sulla procedura reclami)

1. Gli intermediari riportano nella dichiarazione conforme all'Allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, nel proprio sito internet, ove esistente, e nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione:

il comma 1 è sostituito dal seguente:

Gli intermediari riportano nell'Allegato 3 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, oppure pubblicano su un sito internet, ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali:

- a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- b) l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'impresa o dell'intermediario, ove esistente, incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti;
- c) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione

del contratto e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

2. Gli intermediari su richiesta del reclamante, che non ne sia già in possesso in virtù di un rapporto contrattuale esistente, forniscono per iscritto le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c).
3. Gli intermediari iscritti nella sezione A, inclusi i relativi dipendenti e collaboratori, che svolgono attività di intermediazione per conto di più compagnie forniscono le informazioni di cui al comma 1 differenziate per ciascuna delle imprese per le quali operano.

Art. 10 undecies - (Analisi dei reclami)

1. Gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro sono tenuti ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive.

Art. 10 duodecies - (Informativa all'IVASS)

1. A richiesta dell'IVASS gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D forniscono all'Autorità:
 - a) le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta,
 - b) all'oggetto e all'esito del reclamo;
 - c) le risultanze dell'analisi effettuata ai sensi dell'articolo undecies;
 - d) l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi degli articoli 10 ter, comma 5, lettera c), 10 quater, comma 4, e 10 sexies, comma 1.

Art. 10 terdecies - (Gestione dei reclami agli intermediari assicurativi iscritti nell'elenco Annesso)

1. Gli intermediari iscritti nell'elenco annesso abilitati a operare in regime di stabilimento e in libera prestazione di servizi gestiscono i reclami di loro pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, e trasmettono senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa stessa, dandone contestuale notizia al reclamante.
2. Gli intermediari di cui al comma 1 forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, gli intermediari forniscono al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.
3. Gli intermediari di cui al comma 1 registrano i reclami ricevuti in un archivio annotando i dati di cui all'allegato 1 ed integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione

all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario. L'archivio è tenuto in formato elettronico o cartaceo.

4. Gli intermediari di cui al comma 1 che hanno ricevuto nell'anno solare un numero di reclami superiore a venti, compilano il prospetto statistico di cui all'allegato 4 e lo trasmettono all'IVASS in caso di richiesta dell'Autorità.
5. Al fini della gestione dei reclami, gli intermediari iscritti nell'elenco annesso abilitati a operare in regime di stabilimento si dotano di una funzione di gestione dei reclami. Si applica l'articolo 10 octies, commi 2 e 3.

Art. 10 quaterdecies - (Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni)

1. In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies. A tal fine, è considerato collaboratore ai sensi dell'articolo 10 septies l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.
2. Il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'articolo 10 septies che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore:
 - a) garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
 - b) comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:
 - i. effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 undecies;
 - ii. fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1;
 - iii. consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.
3. Nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'articolo 10 ter, il contraddittorio di cui al comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

Art. 10 quindecies (Disposizioni applicabili alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi a titolo accessorio iscritti nella sezione F del registro)

1. Le disposizioni del presente Capo che disciplinano la gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione A del registro si applicano alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari a titolo accessorio iscritti nella sezione F del registro.

CAPO IV Disposizioni finali

Art. 11 (Abrogazioni)

1. Sono abrogate, secondo i termini stabiliti dall'articolo 13, commi 2 e 3:
 - a) la circolare IVASS n. 518/D del 21 novembre 2003;
 - b) la circolare IVASS 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'IVASS.

Art. 13 (Entrata in vigore)

1. Il presente Regolamento entra in vigore il trentesimo giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.
2. Le imprese si adeguano alle disposizioni di cui agli articoli 8 e 9 entro il 1° gennaio 2009.
3. Le imprese adeguano le note informative alle disposizioni di cui all'articolo 10 in occasione del primo aggiornamento, successivo al termine di cui al comma 2, previsto dalla vigente normativa.
4. In sede di prima applicazione, le imprese adempiono agli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 8, comma 4, entro il 15 gennaio 2009.

Roma, 19 maggio 2008

Il Presidente (Giancarlo Giannini)