



Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo

## ***GUIDA AI RECLAMI***

*Roma, 2 settembre 2008*

## Cosa occorre sapere per presentare un reclamo

### 1. Chi può presentarlo

Possono presentare reclamo gli utenti assicurativi (assicurati e/o danneggiati) - sia persone fisiche che giuridiche - e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori.

### 2. Su quali materie lo si può presentare

Si possono presentare i reclami su:

- a) la mancata osservanza, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi;
- b) le liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari per le quali si chiede l'attivazione della rete FIN-NET (risoluzioni extragiudiziali delle controversie).

### 3. Quando non lo si può presentare

Quando il reclamo riguarda aspetti per i quali è già stata adita l'Autorità Giudiziaria.

### 4. A chi deve essere inviato

Il reclamo in prima battuta va inviato **all'impresa** che al suo interno è dotata di una specifica funzione per la gestione dei reclami ricevuti, inclusi i riscontri ai reclamanti. Sul sito *internet* delle imprese e nelle note informative precontrattuali sono riportate tutte le informazioni utili al consumatore per la presentazione di un reclamo.

Se l'impresa non fornisce risposta (si veda il successivo punto 5) o la risposta è insoddisfacente ci si può rivolgere all'**ISVAP**.

Se il reclamo riguarda aspetti di trasparenza dei prodotti *unit* e *index linked* o delle operazioni di capitalizzazione va inviato alla **CONSOB** (via G.B. Martini, 3 – 00198 Roma); se, invece, riguarda forme di previdenza complementare va inviato alla **COVIP** (via in Arcione, 71 – 00187 Roma).

Si sappia che: Il processo di gestione dei reclami da parte delle imprese è stato regolamentato dall'ISVAP che ha previsto, tra l'altro, un ampio coinvolgimento nel processo dell'organo amministrativo e di quello di controllo delle imprese.

Le imprese autorizzate ad operare in Italia, infatti, devono registrare tutti i reclami ricevuti in un archivio elettronico che viene aggiornato nel continuo con i dati relativi alla loro trattazione; le procedure di gestione vengono monitorate dal responsabile della revisione interna dell'impresa stessa. Almeno trimestralmente viene portata all'attenzione dell'organo amministrativo e di quello di controllo di ciascuna società la situazione dei reclami unita alla relazione della revisione interna sulla correttezza delle procedure di gestione, al fine di una valutazione.

L'ISVAP riceve una dettagliata informativa trimestrale, sulla base della quale interviene a fini di vigilanza sulle singole imprese e rilascia statistiche di mercato.

Si sappia, inoltre, che: Se in prima battuta il reclamo viene presentato all'ISVAP, l'Autorità deve provvedere a trasmetterlo alle imprese, con l'effetto per l'utente di un allungamento dei tempi per il riscontro.

E' utile, invece, coinvolgere l'Autorità quando, come detto, la risposta dell'impresa non arriva nei termini o è ritenuta dall'utente insoddisfacente.

In questo caso, l'ISVAP, ricevuto il reclamo, avvia l'attività istruttoria, dandone notizia al reclamante entro 90 giorni; acquisisce notizie, se necessarie, da altri soggetti sui quali esercita la vigilanza, ivi incluse le imprese.

Il reclamante riceve una risposta dall'Autorità sull'esito del reclamo nel termine massimo di 120 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

L'Autorità, qualora ravvisi da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme, avvia un procedimento sanzionatorio (amministrativo pecuniario o disciplinare), del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet.

#### 5. In quanto tempo si ottiene una risposta

L'impresa deve fornire una risposta all'utente entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Il mancato rispetto del termine – che si raccomanda di segnalare all'Autorità - è oggetto di sanzione amministrativa pecuniaria da parte dell'ISVAP.

L'ISVAP rilascia notizia dell'esito dell'istruttoria entro 120 giorni dal ricevimento del reclamo.

#### 6. Come presentarlo (vedi facsimili allegati)

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante, denominazione dell'impresa, dell'intermediario o del perito di cui si lamenta l'operato, breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

**Se destinataria è l'impresa** (all. 1), il reclamo deve essere inoltrato mediante posta, telefax o *e-mail* all'Ufficio reclami dell'impresa di assicurazione interessata, il cui indirizzo è reperibile nelle Note informative precontrattuali o nel sito dell'ISVAP [www.isvap.it](http://www.isvap.it) – Sportello reclami o accedendo al sito internet dell'impresa.

**Se invece è indirizzato all'ISVAP** (all. 2), il reclamo deve essere inviato all'Autorità, in Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma oppure trasmesso ai fax 06.42.133.426 o 06.42.133.353 e deve contenere copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro.

#### 7. Cosa fare in caso di liti transfrontaliere

Il reclamo in questi casi può essere presentato direttamente al sistema estero competente, ossia quello del Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) o all'ISVAP, che provvede lei stessa all'inoltro a detto sistema, dandone notizia al reclamante.

8. Come acquisire notizie sulla trattazione del reclamo gestito dalle imprese:

Nelle note informative precontrattuali e nei siti *internet* delle imprese (l'indirizzo *web* è anche reperibile sul sito dell'ISVAP) sono indicati i responsabile della funzione reclami e i recapiti ai quali rivolgersi.

9. Come acquisire notizie sulla trattazione del reclamo gestito dall'ISVAP

E' attivo presso l'ISVAP un servizio telefonico di assistenza ed informazione agli utenti (tel. 06.42.133.000) al quale rispondono funzionari dell'Autorità nei seguenti orari:

Lunedì – Giovedì h. 9,30/13,30

Venerdì h. 9,30/13,00.

Al di fuori dei predetti orari è attivo un risponditore automatico.

10. Quali sono le norme che regolano la presentazione e gestione dei reclami

Le fonti principali della normativa in materia di reclami sono il Codice delle Assicurazioni (d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209) e il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 (vedi allegato 3).

## FACSIMILE DI RECLAMO ALL'IMPRESA

**Alla** ..... (indicare la denominazione dell'impresa di assicurazione)

**Ufficio reclami** (indicare la funzione dell'impresa preposta alla gestione dei reclami ed il relativo indirizzo e n.ro di fax desumibile dalla nota informativa precontrattuale o accedendo al sito ISVAP ([www.isvap.it](http://www.isvap.it)) "Sportello reclami (link: "uffici gestione reclami") o accedendo al sito internet dell'impresa di assicurazione)

**Via/piazza** .....

**Cap** ..... **Città**.....

**Fax n.** .....

**Reclamo relativo a:** polizza n. .... e/o sinistro n. .... del.....  
**relativo al prodotto** ..... (indicare la tipologia di prodotto assicurativo: es. assicurazione infortuni, malattia, r.c.auto, ecc.).  
**assicurato/contraente** .....  
**persona e/o veicolo danneggiato** .....

**Il sottoscritto** ..... (indicare nome, cognome, domicilio e recapito telefonico di colui che propone il reclamo sia che si tratti del soggetto direttamente interessato sia che si tratti di soggetto che agisce su incarico del reclamante\*)

reclama quanto segue

(descrivere il motivo del reclamo ossia la condotta o il servizio oggetto di lamentela e tutte le circostanze utili per la valutazione).

In relazione a quanto sopra chiede all'impresa di assicurazione in indirizzo di .....  
(esplicitare le richieste che si vogliono proporre all'impresa ed eventuali argomentazioni a sostegno delle stesse).

Si allega .....(produrre la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela).

Si resta in attesa di riscontro entro 45 giorni dal pervenimento della presente (Regolamento Isvap 24/08)

Data .....

Firma (del soggetto che propone il reclamo)

\* In quest'ultimo caso è necessaria la controfirma del reclamo da parte del soggetto interessato per consentire l'immediata trattazione delle eventuali informazioni riservate della persona nel cui interesse si propone il reclamo.

## FACSIMILE DI RECLAMO ALL'ISVAP

**(da trasmettere in caso di mancata risposta dell'impresa entro 45 giorni o in caso di risposta insoddisfacente)**

**All'ISVAP  
Via del Quirinale, 21  
00187 Roma  
Fax n. 06.421.334.26/53**

**Reclamo nei confronti di:** *(indicare la denominazione dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario o del perito assicurativo nei cui confronti si intende proporre reclamo)*  
**polizza n. .... e/o sinistro n. .... del .....**  
**relativo al prodotto .....** *(indicare la tipologia di prodotto assicurativo: es. assicurazione infortuni, malattia, r.c.auto, ecc.)*  
**assicurato/contraente .....**  
**persona e/o veicolo danneggiato .....**  
**data del reclamo già presentato all'impresa**

**Il sottoscritto .....** *(indicare nome, cognome, domicilio e recapito telefonico di colui che propone il reclamo sia che si tratti del soggetto direttamente interessato sia che si tratti di soggetto che agisce su incarico del reclamante\*)*

**reclama quanto segue**

*(descrivere il motivo del reclamo ossia la condotta o il servizio oggetto di lamentela e tutte le circostanze utili per la valutazione).*

**Si allega .....** *(produrre la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela. Se è già stato presentato un reclamo all'impresa, allegarlo).*

**Data .....**

**Firma** *(del soggetto che propone il reclamo)*

*\* In quest'ultimo caso è necessaria la controfirma del reclamo da parte del soggetto interessato per consentire l'immediata trattazione delle eventuali informazioni riservate della persona nel cui interesse si propone il reclamo.*

## LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le fonti principali della normativa in materia di reclami sono il [Codice delle Assicurazioni](#) (d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209) e il [Regolamento ISVAP](#) n. 24 del 19 maggio 2008.

Il Regolamento ha aggiornato le disposizioni sulla procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e disciplinato quella di presentazione dei reclami all'ISVAP.

In merito alla trattazione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, la disciplina contenuta nel Regolamento individua nella gestione dei reclami un efficace strumento di controllo, indirizzo e analisi dell'attività d'impresa, di misurazione del grado di soddisfazione del consumatore e, in ultima istanza, di stimolo all'attivazione di processi di auto-correzione del mercato assicurativo.

Per quanto attiene alla gestione dei reclami da parte dell'ISVAP il Regolamento ne individua con chiarezza gli ambiti di competenza, anche rispetto alle altre Autorità di settore, e descrive le procedure per la loro trattazione. Sono previsti termini per la comunicazione al reclamante dell'avvio dell'attività istruttoria e dei relativi esiti, nonché termini per fornire risposta alle richieste istruttorie dell'Autorità a carico dei soggetti vigilati.

Il Regolamento disciplina (tra parentesi sono indicati i riferimenti agli articoli):

- i soggetti che possono presentare un reclamo (art. 3);
- le materie oggetto di reclamo (art.4, co. 1);
- i reclami che non rientrano nella competenza dell'ISVAP (art. 4, co. da 2 a 5);
- i documenti da allegare al reclamo (art. 5);
- la procedura di gestione dei reclami da parte dell'ISVAP e i termini di riscontro al reclamante (art. 6);
- la procedura di gestione dei reclami relativi a liti transfrontaliere (art. 7);
- la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese e i termini di riscontro al reclamante (artt. 8, 9 e 10).

I principi cardine della nuova regolamentazione sono i seguenti

- le imprese di assicurazione che operano in Italia gestiscono tutti i reclami ricevuti, anche se riguardano soggetti terzi coinvolti nel ciclo operativo (art. 8, co.1);
- le imprese devono fornire riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo (art. 8, co. 1). Il mancato rispetto del termine è oggetto di sanzione amministrativa pecuniaria da parte dell'ISVAP;
- le imprese riportano sul proprio sito internet tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami (art. 8, co. 5);
- le imprese che operano in Italia affidano la gestione dei reclami ad una specifica funzione aziendale, dotata di idonee procedure, che garantisce imparzialità di giudizio, anche al fine di evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti interessati dal reclamo (art. 8, co. 2);
- le imprese riportano in un archivio gestito in forma elettronica tutti i reclami ricevuti (art. 9, co. 1);
- l'organo amministrativo delle imprese e quello di controllo formulano le proprie valutazioni in ordine alla relazione sui reclami che l'impresa redige trimestralmente (art. 9, co. 4) che vengono trasmesse all'ISVAP per finalità di vigilanza;
- le note informative precontrattuali contengono tutte le informazioni per la presentazione di un reclamo, inclusi i recapiti dell'impresa (art. 10).