

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).