

SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE
DIVISIONE GESTIONE RECLAMI

<i>Rifer. a nota n.</i>		<i>del</i>	
<i>Classificazione</i>	III	2	1
<i>All.ti n.</i>	8		

Alle Imprese di assicurazione con sede legale in Italia
LORO SEDI
ITALIA

Alle Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato appartenente allo S.E.E. che operano in Italia in regime di stabilimento o di libertà di prestazione dei servizi
LORO SEDI

Alle Rappresentanze dell'Italia per le Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E.
LORO SEDI

Oggetto Risposte alle richieste di informativa dell'IVASS sui reclami - nuovi tracciati record

Nell'ambito dell'attività di gestione dei reclami di cui all'articolo 6 del Regolamento n. 24/2008, l'IVASS ha aggiornato alcune procedure di acquisizione dati e di informazioni, al fine di migliorare l'efficienza degli scambi informativi con le imprese assicuratrici e la successiva trattazione, volta anche ad istruire un eventuale procedimento sanzionatorio.

A seguito di tale aggiornamento, i riscontri alle richieste di informativa dell'IVASS dovranno essere corredati anche da informazioni riportate in un tracciato informatico, analogamente a quanto già avviene in materia di risarcimento del danno nel ramo r.c.auto.

In base alla numerosità delle violazioni finora trattate, l'Istituto ha ritenuto di prevedere l'acquisizione di tracciati record per le seguenti sette tipologie di violazioni, mantenendo l'acquisizione tradizionale per le restanti fattispecie:

1. Risarcimento RC Auto – artt. 141,148 e 149 CAP
2. Accesso agli atti RC Auto – art. 146 CAP
3. Attestato di rischio – art. 134 CAP;
4. Certificato assicurativo – art. 127 CAP;
5. Ritardo nelle prestazioni vita – art. 183 CAP;
6. Ritardo nei riscontri ai reclami - art. 183 CAP e art. 8 Regolamento ISVAP n. 24/2008;

7. Ritardo nelle comunicazioni agli assicurati - art. 183, CAP e artt. 16, 17, 18 e 35 del Regolamento ISVAP n. 35/2010 e art. 183 CAP e artt. 7, 17, comma 2, e 18, 25 del Regolamento IVASS n. 41/2018¹.

Al fine di rendere più agevole per le imprese l'attività di adeguamento alle modifiche di cui alla presente comunicazione, in allegato alla presente si acclude:

- a) per ognuno dei sette tracciati, un file *excel* compilabile che genera il flusso (tracciato record) e consente di effettuare i controlli di congruità dei dati inseriti (allegati 1,2,3,4,5,6,7);
- b) l'allegato tecnico contenente la descrizione analitica dei tracciati record e dei controlli di congruità che sono previsti al suo interno (allegato 8).

Ogni impresa potrà valutare se implementare internamente una propria procedura nel rispetto delle indicazioni riportate nell'allegato tecnico di cui alla lettera b) o generare il tracciato record utilizzando i *tool* di cui al punto a) le cui funzionalità principali sono descritte nell'allegato tecnico.

Resta fermo quanto previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento n. 24/2008 ai sensi del quale i riscontri alle richieste di dati, notizie e documenti formulate dall'IVASS devono essere forniti entro 30 giorni dalla ricezione delle richieste.

Tutte le risposte delle imprese alle richieste istruttorie dell'IVASS di cui al menzionato articolo 6 dovranno continuare a pervenire solo ed esclusivamente a mezzo PEC (posta elettronica certificata) alla casella: rispostereclami@pec.ivass.it, secondo le modalità già note e indicate nell'allegato tecnico e come già indicato nella lettera al mercato del 31 ottobre 2013 (Prot. n. 45-13-003934).

Per le sole imprese operanti in libera prestazione dei servizi impossibilitate a dotarsi di casella PEC, l'invio delle risposte ai sensi del citato art. 6 dovrà essere effettuato a mezzo PEO (posta elettronica ordinaria) alla casella rispostereclamifos@ivass.it.

Le imprese operanti in libera prestazione dei servizi dovranno pertanto comunicare **entro il 31 dicembre 2018** alla casella servizio.tutelaconsumatore@ivass.it, l'indirizzo e-mail PEO dedicato allo scambio informativo con l'IVASS indicando il nominativo di un referente ed i relativi recapito telefonico ed indirizzo e-mail.

I nuovi tracciati informatici dovranno essere inviati in allegato ai riscontri alle richieste istruttorie che l'IVASS invierà a partire dal **1 febbraio 2019**.

Si rammenta che le eventuali modifiche dell'indirizzo PEC o PEO già utilizzato per lo scambio informativo con l'IVASS – Divisione Gestione Reclami e Divisione Imprese Estere va comunicato all'Istituto con congruo anticipo, specificando sempre il nominativo di un referente e relativi recapito telefonico ed indirizzo e-mail.

Per eventuali chiarimenti è possibile rivolgersi al Servizio Tutela del Consumatore

¹ Si tratta delle fattispecie previste nei due Regolamenti, il primo (regolamento n.35) in vigore fino al 31 dicembre 2018 ed il secondo (regolamento n. 41) in vigore dal 1 gennaio 2019.



casella e-mail test.nuovesanzioni@ivass.it .

Per delegazione
del Direttorio integrato

firma 1