



SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE
DIVISIONE GESTIONE RECLAMI

<i>Rifer. a nota n.</i>		<i>del</i>	Alle Imprese di assicurazione con sede legale in Italia LORO SEDI
<i>Classificazione</i>	III	2	1
<i>All.ti n.</i>			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 Indirizzi PEC (posta elettronica certificata) e PEO (posta elettronica ordinaria) per le risposte alle richieste di informativa dell'IVASS sui reclami.

Si fa seguito e riferimento alle lettere al mercato del 31 ottobre 2013 (prot. n. 45-13-003934) e del 3 dicembre 2018 (prot. n. 267406/18) con le quali sono state fornite istruzioni sulle modalità da seguire per inviare le risposte alle richieste istruttorie dell'Istituto nell'ambito della gestione dei reclami ai sensi del regolamento ISVAP n. 24/2008¹.

Dal mese di ottobre 2022, l'IVASS adotterà un nuovo sistema informativo per la gestione dei reclami che sostituirà quello attualmente in uso. Tale nuovo sistema informativo prevede l'attribuzione ad ogni impresa di un unico indirizzo PEC/PEO utilizzabile per il dialogo con l'Istituto nella gestione dei reclami, sia per la trasmissione alle imprese delle richieste istruttorie di IVASS sui reclami che per l'invio delle relative risposte da parte delle imprese.

¹ Tali istruzioni prevedono che le risposte siano inviate:

- per le imprese munite di indirizzo PEC, alla casella rispostereclami@pec.ivass.it
- per le altre, in particolare imprese operanti in libera prestazione dei servizi impossibilitate a dotarsi di casella PEC, alla casella PEO rispostereclamifos@ivass.it

Pertanto, allo scopo di consentire il corretto funzionamento del sistema, si chiede alle imprese in indirizzo, nel solo caso in cui utilizzino attualmente più di un indirizzo PEC/PEO per gli scambi di corrispondenza con l'Istituto riguardanti i reclami, di individuarne uno a ciò dedicato e di inviare, entro e non oltre il 30 settembre 2022, una comunicazione (riportante nell'oggetto: "indirizzo pec/peo gestione dei reclami") con l'indicazione dell'unico indirizzo PEC/PEO prescelto a:

- tutela.consumatore@pec.ivass.it se munite di PEC
- servizio.tutelaconsumatore@ivass.it se munite di sola PEO

Resta ferma la necessità che eventuali aggiornamenti successivi siano comunicati con le medesime modalità e con congruo anticipo rispetto al primo utilizzo previsto per il nuovo indirizzo.

Distinti saluti

Per delegazione del Direttorio integrato

{firma_IV52301 CESARI RICCARDO}