

**DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE N. 25/2015**

**SCHEMA DI PROVVEDIMENTO RECANTE MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008 CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP E LA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE.**

Il presente documento reca lo schema di Provvedimento di modifica del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 in materia di gestione dei reclami, finalizzato ad allineare il Regolamento alle Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami degli intermediari di assicurazione.

Eventuali osservazioni, commenti e proposte possono essere inviate all'IVASS entro il 30 novembre 2015 al seguente indirizzo di posta elettronica: [reclami\\_intermediari@ivass.it](mailto:reclami_intermediari@ivass.it).

Al termine della fase di pubblica consultazione saranno rese pubbliche sul sito dell'IVASS:

- le osservazioni pervenute, con indicazione del mittente, fatta eccezione per i dati e le informazioni per i quali il mittente stesso richieda la riservatezza, motivandone le ragioni. Il generico avvertimento di confidenzialità del contenuto della *e-mail*, in calce alla stessa, non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti inviati;
- le conseguenti risoluzioni dell'IVASS.

**Roma, 1 settembre 2015**

**SCHEMA DI PROVVEDIMENTO RECANTE MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008 CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP E LA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE.**

## RELAZIONE DI PRESENTAZIONE

Le Linee Guida sulla gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi emanate dall'EIOPA prevedono che i supervisor nazionali sono tenuti a vigilare per assicurare la *compliance* degli intermediari di assicurazione a otto orientamenti riguardanti:

- 1) la gestione del reclamo da parte del soggetto competente;
- 2) la definizione di una *policy* per la gestione dei reclami;
- 3) l'istituzione di una funzione aziendale per la gestione dei reclami;
- 4) la registrazione dei reclami ricevuti;
- 5) il *reporting* nei confronti dell'Autorità di vigilanza;
- 6) l'analisi dei dati relativi ai reclami, finalizzata all'identificazione e risoluzione di problemi ricorrenti o sistemici;
- 7) l'adeguata informativa da fornire ai consumatori;
- 8) la definizione di un'adeguata procedura per la gestione dei reclami.

Come previsto dalla procedura *comply or explain* prevista per le *Guidelines*, l'IVASS ha reso nota all'EIOPA la volontà di implementare le Linee Guida in questione allo scopo di introdurre, all'interno del mercato assicurativo, quella cultura della trasparenza e della correttezza comportamentale cui deve ispirarsi lo svolgimento dell'attività d'intermediazione assicurativa. La corretta gestione delle relazioni intercorrenti tra gli intermediari e i propri clienti, infatti, può avere ricadute positive sul funzionamento del mercato e sulla qualità dei servizi erogati, stimolando l'attivazione di processi di auto-correzione e di reciproca informazione.

Al fine di garantire che l'implementazione delle Linee Guida avvenga nel rispetto dei criteri di equità, ragionevolezza e proporzionalità, conseguendo al contempo massima tutela al consumatore in fase di gestione del reclamo, si è ritenuto di:

- 1) attribuire alle imprese preponenti la gestione dei reclami relativi al comportamento dei propri agenti (nonché dei relativi dipendenti e collaboratori), nonché i reclami presentati nei confronti dei produttori diretti. È garantito in ogni caso il contraddittorio con l'agente interessato il quale è chiamato a partecipare attivamente alla fase istruttoria e può indicare nel reclamo la propria posizione in merito alla controversia;
- 2) attribuire agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D la competenza sui reclami relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori;
- 3) circoscrivere l'obbligo di costituzione della funzione preposta alla gestione dei reclami solo per i broker di grandi dimensioni e per gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI per i quali la costituzione di un apposito presidio organizzativo consente di garantire un trattamento coerente, corretto ed imparziale dei reclami ricevuti;
- 4) prevedere per gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D la possibilità di affidare la gestione dei reclami in *outsourcing* ad un soggetto terzo, anche di natura associativa, ferma restando la responsabilità diretta sulla decisione finale in capo all'intermediario.

Si fa presente che il presente documento apporta ulteriori modifiche rispetto a quelle introdotte dal provvedimento n. 30 del 24 marzo 2015 finalizzato ad allineare il Regolamento alle Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami delle imprese di assicurazione.

\*\*\* \*\*

L'**articolo 1** dello schema di provvedimento modifica l'intestazione del Regolamento n. 24, al fine di estenderne l'applicazione agli intermediari di assicurazione. L'**articolo 2** apporta modifiche al Capo I del Regolamento n. 24, inserendo le definizioni necessarie ad ampliare l'ambito soggettivo di applicazione del Regolamento ed integrando la definizione di "reclamo" al fine di ricomprendervi anche la dichiarazione di insoddisfazione nei confronti del comportamento di un intermediario assicurativo. Inoltre, per garantire che l'implementazione delle Linee Guida si conformi ai principi di ragionevolezza e proporzionalità è stata introdotta la definizione di "grande broker" il quale è destinatario di specifiche disposizioni. Sulla base dei dati in possesso dell'Istituto, come meglio precisato nella sezione del presente documento dedicata all'analisi per la valutazione dell'impatto della regolamentazione, sono considerati grandi broker gli intermediari iscritti nella sezione B che abbiano l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritto nella medesima sezione e un numero di dipendenti e/o collaboratori iscritti nella sezione E uguale o superiore a dieci unità.

L'**articolo 2** provvede ad includere nell'ambito di applicazione del regolamento anche gli intermediari assicurativi mediante introduzione di un nuovo comma 2 bis, all'articolo 3.

L'**articolo 3** modifica il Capo II integrando gli articoli 4, 5 e 6 del Regolamento n. 24 per dar conto del nuovo ambito di applicazione. Analogamente l'**articolo 4** modifica l'articolo 8, comma 1, per allinearli ai nuovi compiti di gestione dei reclami da parte degli intermediari iscritti in B e D.

L'**articolo 5** recepisce il contenuto delle Linee Guida mediante l'inserimento del **CAPO III bis "Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi"** che prevede quanto di seguito specificato.

In adempimento alla Linea Guida n. 2, all'**articolo 10 bis** è previsto che gli intermediari iscritti nelle Sezioni B e D del Registro Unico degli intermediari assicurativi formalizzino una politica di gestione dei reclami, ispirata all'equo trattamento degli assicurati, beneficiari e danneggiati e tale da garantirne una rapida definizione. In linea con quanto chiarito in premessa, viene richiesto alle imprese di integrare la politica di gestione di cui all'articolo 7 bis con disposizioni specifiche che riguardano i reclami avverso gli agenti, inclusi loro dipendenti e collaboratori, ed avverso i produttori diretti.

Per la gestione dei reclami e per la connessa attività di registrazione, in attuazione della Linea Guida n. 3, è previsto all'**articolo 10 ter** che i grandi broker e gli intermediari iscritti nella sezione D del registro individuino all'interno della propria struttura aziendale una funzione a ciò dedicata. Lo stesso articolo prevede che la già esistente funzione per la gestione dei reclami delle imprese di assicurazione sia competente anche sui reclami presentati nei confronti degli agenti, ivi inclusi i loro dipendenti e collaboratori, e su quelli presentati nei confronti dei produttori diretti.

Gli articoli **10 quater**, **10 quinquies**, **10 sexies**, **10 septies** e **10 octies** implementando la Linea Guida n. 8, disciplinano la gestione dei reclami da parte delle diverse categorie di intermediari, secondo criteri di proporzionalità e di trasparenza nello svolgimento delle attività istruttorie e nella tempistica di trattazione degli stessi.

In particolare è previsto che:

- 1) le imprese preponenti siano responsabili per la gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri agenti; a tal fine le imprese si avvalgano dell'archivio informatico utilizzato per la registrazione dei reclami avverso le imprese medesime (**articolo 10 quater**);
- 2) gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D, chiamati a gestire direttamente i reclami, possano affidare tale attività a soggetti terzi imparziali, incluse le associazioni di categoria (**articolo 10 quinquies**);
- 3) le banche e gli intermediari finanziari possano utilizzare, per la gestione e registrazione dei reclami, le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria, purché sia data separata evidenza della trattazione reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa (**articolo 10 septies**);
- 4) viene riconosciuta la competenza a trattare i reclami presentati nei confronti dei produttori diretti e dei dipendenti e collaboratori degli intermediari, rispettivamente all'impresa preponente e all'intermediario principale (articoli **10 sexies e octies**).

L'implementazione delle Linee Guida è realizzata in un'ottica di efficienza ed economicità, garantendo in ogni caso il coinvolgimento dell'intermediario interessato dal reclamo al fine di realizzare una maggiore responsabilizzazione del medesimo nella trattazione di manifestazioni di insoddisfazione sul proprio operato. In tale prospettiva, nei casi in cui il reclamo non sia gestito direttamente dall'intermediario, sono introdotti ulteriori presidi a garanzia del coinvolgimento del soggetto. In particolare, è sottolineata la responsabilità dell'intermediario sulla decisione finale anche in caso di *outsourcing* ed è garantito il contraddittorio tra l'impresa preponente e l'agente al quale è concesso un termine di 15 giorni per fornire chiarimenti e documentazione utili alla trattazione dello stesso.

L'**articolo 10 novies**, che attua la Linea Guida n. 7, prevede l'obbligo di informativa nei confronti del reclamante e del pubblico sul processo di gestione dei reclami, mentre il successivo **articolo 10 decies**, implementando la Linea Guida n. 6, richiede agli intermediari di analizzare le cause relative ai reclami ricevuti anche con l'obiettivo di apportare un adeguato intervento correttivo.

L'**articolo 10 undecies**, recependo la Linea Guida n. 5, regola l'attività di reportistica all'IVASS prevedendo che, a richiesta dell'Istituto, gli intermediari debbano essere in grado di fornire le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta e all'oggetto del reclamo nonché il prospetto statistico annuale previsto dal Regolamento.

All'**articolo 6** si apportano le modifiche al Regolamento Isvap n. 5/2006 al fine di integrare l'allegato 7B sull'informativa precontrattuale con le indicazioni concernenti la procedura di gestione dei reclami prevista dall'articolo 10 novies.

L'**articolo 7** introduce l'allegato n. 4 relativo al prospetto statistico che gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del Registro devono compilare con riferimento ai reclami ricevuti.

Gli **articoli 8 e 9** del Provvedimento disciplinano, infine, la pubblicazione e l'entrata in vigore del Provvedimento di modifica. Considerate le novità e le potenziali difficoltà organizzative

connesse alla futura gestione dei reclami è introdotto un congruo termine per l'adeguamento degli intermediari e delle imprese preponenti alle relative disposizioni.

## **ANALISI PER LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE (c.d. AIR PRELIMINARE)**

Sulla base delle disposizioni del regolamento IVASS n. 3/2010, in particolare dell'articolo 6, comma 2, tenuto conto del principio di trasparenza e proporzionalità che anima il processo regolamentare dell'Istituto, si è ritenuto opportuno eseguire un'analisi dell'impatto della regolamentazione nell'ambito della quale sono state esaminate diverse opzioni normative al fine di formulare soluzioni che rendano efficace l'atto stesso.

### **1. Scenario di riferimento.**

Secondo la disciplina regolamentare vigente, l'impresa di assicurazione gestisce anche i reclami relativi alla fase di distribuzione dei propri prodotti assicurativi benché riconducibili a comportamenti degli intermediari assicurativi.

Il mercato dell'intermediazione assicurativa è caratterizzato da ampia frammentarietà per via della presenza di numerosi intermediari, in particolare persone fisiche di piccole dimensioni (rispetto ad un totale di 243.771 iscritti, n. 220.055 sono persone fisiche). La maggior parte degli intermediari iscritti non agisce in proprio ma sotto la direzione e la responsabilità di un'impresa (produttori diretti, pari a n. 6.897 iscritti) o di un intermediario principale (collaboratori e dipendenti iscritti nella sezione E del Registro, pari a n. 195.923 iscritti)<sup>1</sup>.

In questo contesto vanno applicate le Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi (*Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries*), i cui principi l'IVASS intende far propri attraverso l'adozione del presente Provvedimento.

### **2. Obiettivi.**

Con il presente provvedimento, l'IVASS si propone di:

- 1) recepire le disposizioni e i principi contenuti nelle linee guida EIOPA in materia di reclami verso gli intermediari, in coerenza con il sistema normativo e regolamentare vigente in materia;
- 2) responsabilizzare gli intermediari per l'attività di intermediazione svolta;
- 3) limitare gli oneri a carico dei destinatari dell'atto a quelli effettivamente necessari tenuto conto degli obiettivi delle norme;
- 4) adottare la soluzione normativa più efficace tenuto conto del principio di proporzionalità richiamato dalle Linee Guida.

La struttura regolamentare scelta per dar corso all'attuazione delle nuove disposizioni internazionali, riflette gli obiettivi proposti.

### **3. Processo di analisi.**

---

<sup>1</sup> Dati aggiornati a giugno 2015.

Nell'ambito del processo di AIR sono state valutate le possibili opzioni percorribili nello sviluppo della disciplina regolamentare. Tenuto conto della peculiarità della materia, le valutazioni sono state di carattere prevalentemente qualitativo, supportate da informazioni e dati ritenuti accessibili, attendibili, aggiornati e completi.

Nel caso in cui le informazioni non sono state ritenute complete, in quanto ad esempio le fonti potevano far emergere solo un aspetto parziale del fenomeno nel suo complesso, si è ritenuto di non considerarle in quanto non attendibili o comunque foriere di possibili effetti distorsivi. L'analisi ha portato quindi verso opzioni ritenute più prudenti per il raggiungimento degli obiettivi proposti.

Per esaminare i possibili effetti delle opzioni potenzialmente adottabili per recepire correttamente le linee guida, sono stati utilizzati anche momenti di confronto con il mercato in particolare attraverso incontri con le principali associazioni di categoria rappresentative dei soggetti interessati, le cui considerazioni sono state parte fondamentale del processo valutativo dell'Istituto.

#### **4. Opzioni regolamentari oggetto di valutazione.**

Tenuto conto del contenuto delle disposizioni europee e del quadro economico e giuridico di riferimento, sono state individuate 4 principali tematiche rispetto alle quali sono state formulate due opzioni regolamentari.

1. *Modalità di gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari*
  - a. regime unico di trattazione del reclamo per tutte le tipologie di intermediario
  - b. pluralità di regimi di trattazione dei reclami che tengano conto delle peculiarità di ciascuna tipologia professionale
2. *Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti*
  - a. gestione da parte dell'impresa in continuità con il regime vigente
  - b. gestione del reclamo direttamente da parte degli agenti
3. *Gestione dei reclami da parte dei broker*
  - a. regime unico di trattazione del reclamo per tutti i tipi di broker
  - b. individuare una categoria di "grande broker" quale destinataria dell'intera disciplina, prevedendo per gli altri broker un regime di gestione semplificato
    - b.1) identificazione dei "grandi broker":  
opzione 1: parametri legati esclusivamente alla forma giuridica  
opzione 2: parametri multipli: forma giuridica, profili organizzativi, volume di affari
4. *Informativa all'IVASS*
  - a. su specifica richiesta dell'Istituto
  - b. su base periodica come per le imprese

#### **5. Analisi d'impatto e relative scelte opzionali.**

Con riferimento a ciascuna area tematica, sono stati individuati i principali aspetti positivi e criticità delle diverse opzioni regolamentari in modo da supportare la proposta finale



mediante un adeguato supporto argomentativo. La scelta regolamentare finale è stata adottata tenendo conto del principio di proporzionalità, del contenimento di costi evitabili, di tutela del consumatore e di efficacia dell'azione di vigilanza.

a. Modalità di gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari

<b>Opzioni</b>	<b>Principali aspetti positivi</b>	<b>Principali criticità da gestire</b>
<i>regime unico di trattazione del reclamo a prescindere dalla tipologia di intermediario</i>	<i>level playing field rispetto all'intera categoria di intermediari</i>	<i>possibile duplicazione di processi gestionali (impresa-intermediario)</i>  <i>dispersione informativa</i>  <i>difficoltà di coordinamento tra imprese e intermediari</i>
<i>pluralità di regimi di trattazione dei reclami che tengano conto delle peculiarità di ciascuna tipologia professionale</i>	<i>possibile minimizzazione di costi dell'intervento normativo attraverso l'utilizzo di sistemi e procedure organizzative delle imprese di assicurazione</i>  <i>applicazione del principio di proporzionalità</i>  <i>minore dispersione informativa</i>  <i>efficienza della trattazione</i>	<i>trattamento meno uniforme verso gli intermediari</i>  <i>difficoltà di flussi informativi tra impresa e intermediario gestore del reclamo</i>

Sulla base dell'analisi effettuata e in considerazione della eterogeneità di intermediari operanti nell'ordinamento italiano, è stato scelto di definire una *pluralità di regimi di trattazione dei reclami*, in considerazione di una migliore applicazione del principio di proporzionalità e della necessità di contemperare le esigenze connesse a una gestione efficiente dei reclami e di contenimento dei relativi costi con gli obiettivi di responsabilizzazione dell'intermediario e di massima tutela per il consumatore.

La pluralità di regimi di gestione dei reclami introdotti tiene conto delle peculiarità, anche organizzative, di ciascuna tipologia professionale di intermediario. In particolare:

- a) è stata valutata la possibilità che gli agenti e i produttori diretti non gestiscano direttamente i reclami di propria competenza, in considerazione del particolare rapporto che li lega alle imprese mandanti con le quali il contraente tende ad identificare tali intermediari (sul punto, v. più diffusamente la proposta regolamentare "b");
- b) consentire agli intermediari iscritti in Sezione D di avvalersi della struttura informatica e di archiviazione in uso per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria;
- c) demandare la gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella Sezione E da parte dell'intermediario principale ovvero dell'impresa nel caso di reclami dei collaboratori degli agenti;



- d) per gestire la possibile dispersione informativa generata dalla gestione diretta dei reclami da parte degli iscritti nelle sezioni B e D, il provvedimento ha previsto obblighi informativi tra impresa e intermediari.

b. Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti

<b>Opzioni</b>	<b>Principali aspetti positivi</b>	<b>Principali criticità da gestire</b>
<i>i reclami nei confronti dell'agente vengono trattati direttamente dall'impresa mandante</i>	<i>utilizzo di soluzioni organizzative e gestionali già operative (solo da implementare)</i>  <i>visione più integrata e completa della propria rete di vendita</i>  <i>trattazione più facile delle diverse tipologie di reclami (prodotti e comportamento intermediari)</i>	<i>affievolimento della responsabilizzazione dell'agente</i>  <i>minore capacità di analisi delle cause che hanno generato il reclamo</i>
<i>gestione del reclamo direttamente da parte dell'agente</i>	<i>uniformità di trattamento per gli intermediari</i>  <i>consapevolezza diretta dell'operato agenziale</i>	<i>costi ascrivibili all'adempimento notevolmente più elevati</i>  <i>dispersione informativa (rete-impresa)</i>  <i>difficoltà per il consumatore di individuare il soggetto responsabile dell'intermediario nel caso di rapporto di agenzia e nel caso di rapporti collaborazione</i>

E' stato ritenuto di lasciare alle imprese mandanti la gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri agenti, sulla base del principio di proporzionalità e di tutela del consumatore, interessato ad una trattazione rapida ed esaustiva del reclamo, nonché della perdurante necessità che le imprese mantengano il controllo sull'operato della rete agenziale, anche al fine di valutare correttamente il rischio operativo e reputazionale riconducibile anche alla propria rete distributiva come richiesto da *Solvency II*.

Nell'ambito della soluzione individuata è stata ad ogni modo garantita una responsabilizzazione dell'operato dell'agente, l'adempimento di alcuni obblighi informativi, anche verso l'IVASS, nonché la partecipazione attiva dell'intermediario alla fase istruttoria e decisoria del reclamo stesso.

Tale soluzione agevola l'individuazione da parte del reclamante del soggetto responsabile (impresa o intermediario) cui inoltrare il reclamo, specie se ascrivibile al prodotto o al comportamento dell'intermediario, ed evita una possibile duplicazione di costi e processi derivanti dalla gestione dei reclami stessi.

c. Gestione dei reclami da parte dei broker.

<b>Opzioni</b>	<b>Principali aspetti positivi</b>	<b>Principali criticità da gestire</b>
----------------	------------------------------------	--

<i>applicare un regime unitario a tutti i broker</i>	<i>trattamento omogeneo della stessa categoria di intermediari</i>  <i>responsabilizzazione della categoria</i>	<i>poca considerazione del principio di proporzionalità nell'ambito della categoria destinataria degli obblighi</i>  <i>costi elevati per i broker dalla struttura organizzativa e gestionale semplice</i>
<i>prevedere meccanismi di gestione differenziata per i "grandi broker"</i>	<i>semplificazione applicativa degli adempimenti degli obblighi tenuto conto del principio di proporzionalità</i>  <i>oneri proporzionali alla complessità della struttura dell'intermediario</i>	<i>minore responsabilizzazione dell'intermediario soggetto alla gestione semplificata</i>

L'applicazione del principio di proporzionalità e il perseguimento degli obiettivi del provvedimento rendono preferibile una soluzione che:

- consenta in generale ai broker di esternalizzare l'attività di gestione dei reclami, o di singole fasi del processo gestorio, ferma restando la responsabilità del riscontro finale al reclamante.
- imponga solo ai broker di notevoli dimensioni l'obbligo di dotarsi di una funzione preposta alla gestione dei reclami.

Sulla base delle informazioni disponibili sono stati identificati i criteri qualitativi e quantitativi per l'identificazione dei "grandi broker". Al riguardo sono state considerate diverse opzioni percorribili che hanno considerato parametri legati alla sola forma giuridica dell'intermediario ovvero parametri multipli che tengano conto della forma giuridica, dei profili organizzativi e del volume di affari del broker.

Nell'individuazione dei parametri da considerare per l'identificazione del "grande broker" sono state valutate:

- la particolare forma giuridica dell'intermediario (persona fisica o giuridica);
- il numero dei rapporti di collaborazione (dipendenti o collaboratori iscritti in sezione E del Registro);
- il volume dei contratti intermediati dai broker.

Occorre preliminarmente sottolineare che i dati relativi al volume di affari non sono stati ritenuti attendibili in quanto ricavabili esclusivamente sulla base delle comunicazioni periodiche effettuate dai broker a CONSAP ai sensi dell'articolo 115, comma 3, del Codice, e relativi solamente alle provvigioni percepite dalle imprese, con esclusione di altre forme di remunerazione, in particolare quelle percepite dai contraenti.

È stato, pertanto, ritenuto di fondare l'identificazione del "grande broker" sulla base del dato strutturale relativo alla forma giuridica e alla complessità organizzativa dell'intermediario, desumibile dai dati contenuti nel registro.

A tal fine, è stato valutato che per gli intermediari organizzati in una struttura complessa, la costituzione di una funzione *ad hoc* per la gestione dei reclami non rappresenta solo un onere ma consente di garantire che i reclami vengano trattati in maniera corretta e imparziale. Nelle realtà più piccole e strutturalmente meno articolate, invece, l'obbligo della

costituzione della funzione rappresenterebbe esclusivamente un onere formale aggiuntivo ma non attribuirebbe un valore ulteriore all'attività.

In tale ottica, si è ritenuto che la presenza di certi esponenti aziendali, nonché un numero congruo di collaboratori potessero configurare elementi idonei ad individuare i broker le cui dimensioni giustificano l'obbligo di costituzione di una funzione aziendale. In particolare è qualificato "grande broker" la persona giuridica iscritta nella sezione B del registro che abbia congiuntamente:

- l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritto nella medesima sezione B;
- un numero di dipendenti e/o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci unità.

Ne consegue che l'obbligo di costituire la funzione e di nominare il relativo responsabile o referente in caso di esternalizzazione della funzione ricade su 145 broker su un totale di 5657 iscritti<sup>2</sup>.

*d. Informativa all'IVASS da parte degli intermediari di classe B e D*

<b>Opzioni</b>	<b>Principali aspetti positivi</b>	<b>Principali criticità da gestire</b>
<i>A richiesta dell'IVASS</i>	<i>Limitare oneri a carico degli intermediari e dei destinatari</i>	<i>Riduzione nel monitoraggio dell'adempimento</i>
<i>Periodica, come per le imprese</i>	<i>Incremento nel monitoraggio dell'adempimento</i>	<i>Incremento dei costi di gestione del processo informativo sia per l'intermediario che per IVASS</i>

La scelta è caduta sulla informativa "a richiesta" che non pregiudica l'implementazione sia da parte dell'intermediario che dell'Istituto di procedure atte a garantire rispettivamente la gestione ed il tempestivo adempimento all'obbligo richiesto e i conseguenti interventi di vigilanza. Tale soluzione limita, inoltre, gli ulteriori oneri gravanti sui destinatari dei nuovi adempimenti.

o o o o o

<sup>2</sup> Dati aggiornati a giugno 2015.

## TESTO DEL PROVVEDIMENTO

**PROVVEDIMENTO RECANTE MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008 CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP E LA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.**

### L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576, e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;

VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private;

VISTO il decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, e successive modificazioni ed integrazioni, recante la disciplina delle forme pensionistiche complementari;

VISTO il decreto legge 6 luglio 2012 n. 95, recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini", convertito con legge 7 agosto 2012 n. 135, istitutivo dell'IVASS;

VISTO il Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, e successive modificazioni e integrazioni, concernente la disciplina dell'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa di cui al Titolo IX (Intermediari di assicurazione e di riassicurazione) e di cui all'articolo 183 (Regole di comportamento) del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle Assicurazioni Private;

VISTO il Regolamento IVASS n. 3 del 5 novembre 2013 sull'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, in materia di procedimenti per l'adozione di atti regolamentari e generali dell'IVASS.

VISTA la necessità di integrare le disposizioni del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 alla luce delle *Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries* emanate dall'EIOPA e considerata l'opportunità di ridurre alcuni termini nel processo di gestione dei reclami da parte dell'IVASS, a beneficio dei consumatori

adotta il seguente

**PROVVEDIMENTO**

## Art. 1

(Modifica all'intestazione del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. All'intestazione del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, dopo le parole: **"IMPRESE DI ASSICURAZIONE"** sono inserite le parole: **"E DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE"**.

## Art. 2

(Modifiche al Capo I – Disposizioni di carattere generale, del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. All'articolo 2, comma 1, sono inserite le seguenti definizioni:

0a) "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";

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 intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati;

g *bis*) "dipendenti e collaboratori": i soggetti che, dietro compenso, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, iscritti nella sezione E del registro;

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": l'intermediario iscritto nella sezione B del registro 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;

p *bis*) "mediatori o broker": gli 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;

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 *quater*) "registro": il registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

2. All'articolo 2, comma 1, lettera n) la parola: "intermediari" è sostituita con le parole: "intermediari assicurativi" o "intermediari".

3. All'articolo 2, comma 1, lettera t *bis*) dopo le parole: "impresa di assicurazione" sono inserite le parole: "o di un intermediario assicurativo".

4. All'articolo 2, comma 1, lettera t ter) dopo le parole: "*impresa di assicurazione*" sono inserite le parole: "*o dell'intermediario*".

5. All'articolo 3, comma 1, lettera b) dopo le parole: "*imprese di assicurazione*" sono inserite le parole: "*e degli intermediari assicurativi*".

#### Art. 3

(Modifiche al Capo II – Reclami presentati all'IVASS, del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. All'articolo 4, comma 1, la lettera b) è così sostituita: "*b) i reclami già presentati direttamente alle imprese di assicurazione e agli intermediari assicurativi, che non hanno ricevuto risposta entro il termine previsto dal presente Regolamento da parte dei soggetti interessati o che hanno ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente*".

2. All'articolo 5, comma 1, la lettera d) è così sostituita: "*d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi, nelle ipotesi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b)*".

3. All'articolo 6, il comma 4 è così sostituito: "*L'IVASS può chiedere all'impresa di assicurazione o agli intermediari assicurativi 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*".

4. All'articolo 6, comma 5, dopo le parole: "*imprese di assicurazione comunitarie*" sono inserite le parole: "*o di intermediari iscritti nell'elenco annesso al registro*".

#### Art. 4

(Modifiche all'articolo 8 del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. All'articolo 8, comma 1, dopo le parole: "*entro 45 giorni dal loro ricevimento.*" è inserita la seguente frase: "*Le imprese trasmettono senza ritardo agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento degli stessi, dandone contestuale notizia al reclamante*".

#### Art. 5

(Introduzione del CAPO III bis - "Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi")

1. Dopo il Capo III è inserito il seguente Capo III bis "Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi":

### **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, 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. A tal fine 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.
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 preponente 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 sono competenti per la gestione dei 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.
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 sono gestiti secondo quanto previsto dagli articoli 10 ter, comma 1, 10 quater, comma 1, e 10 sexies, 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.

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

(Esterneizzazione 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) informano il reclamante del fatto che il reclamo è gestito attraverso un fornitore;
  - 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 al modello 7B allegato al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, nel proprio sito internet, ove esistente, e nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione:
  - 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 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 forniscono per iscritto le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c).
3. Gli intermediari iscritti nelle sezioni A e D, 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, all'oggetto e all'esito del reclamo;
  - b) le risultanze dell'analisi effettuata ai sensi dell'articolo undecies;
  - c) 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.
2. Gli intermediari assicurativi con residenza o sede legale nel territorio di uno Stato membro ammessi a svolgere in Italia attività in regime di stabilimento o di libertà di prestazione di servizi ed iscritti nell'elenco annesso di cui all'articolo 116 del decreto, che nel corso dell'anno solare hanno ricevuto un numero di reclami superiore a 20, compilano il prospetto statistico di cui all'allegato 4 e lo trasmettono all'IVASS in caso di richiesta dell'Autorità.

Art. 6

(Modifica dell'allegato 7B del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. L'allegato 7B al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 è sostituito con l'allegato 1 al presente Provvedimento denominato "Allegato 7B al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006".

Art. 7

(Allegato 4 al Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008)

1. Nel Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 è introdotto l'allegato 2 al presente Provvedimento denominato "Allegato 4 al Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008"

Art. 8

(Pubblicazione)

1. Il presente Provvedimento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino e sul sito internet dell'IVASS.

Art. 9

(Entrata in vigore)

1. Il presente Provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.
2. Con riferimento alla gestione dei reclami degli agenti e dei produttori diretti, le imprese mandanti si adeguano alle disposizioni del presente Provvedimento entro 180 giorni dall'entrata in vigore.
3. Gli intermediari di cui alle sezioni B e D del registro, si adeguano alle disposizioni del presente Provvedimento entro 180 giorni dall'entrata in vigore.