

3) il soggetto aggiudicatore valuti le cosiddette informazioni supplementari atipiche – di cui all'art. 1-septies del decreto-legge 6 settembre 1982, n. 629, convertito nella legge 12 ottobre 1982, n. 726, e successive integrazioni – ai fini del gradimento dell'impresa sub-affidataria, per gli effetti di cui all'art. 11, comma 3, del richiamato decreto del Presidente della Repubblica n. 252/1998;

4) vengano previste apposite misure di monitoraggio relative alla fase di cantierizzazione dell'opera dirette a:

a) controllare gli assetti societari delle imprese sub-affidatarie, fino a completamento dell'esecuzione dell'opera stessa, fermo restando che, in caso di variazioni, dovranno essere aggiornati i dati già forniti in attuazione dell'obbligo di comunicazione di cui si è detto;

b) assicurare, anche attraverso apposite sanzioni che possono arrivare fino alla revoca degli affidamenti, che i tentativi di pressione criminale sull'impresa affidataria e su quelle sub-affidatarie, nella fase di cantierizzazione (illecite richieste di denaro, «offerta di protezione», ecc.), vengano immediatamente comunicati alla Prefettura, fermo restando l'obbligo di denuncia alla autorità giudiziaria.

16A04069

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

PROVVEDIMENTO 3 maggio 2016.

Modifiche al regolamento 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. (Provvedimento n. 46/2016).

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'art. 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'art. 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'art. 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;

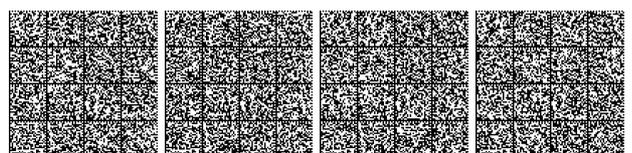
b-bis) «attività di intermediazione assicurativa»: l'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati;

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

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»: il mediatore o il *broker* che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'art. 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;

n-bis) «intermediari iscritti nell'elenco annesso»: intermediari assicurativi con residenza o sede legale in un altro Stato membro iscritti nell'elenco annesso al registro di cui all'art. 116 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, abilitati ad operare in Italia in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi;



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'art. 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

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

3. All'art. 2, comma 1, lettera t-bis) dopo le parole: «dichiarazione di insoddisfazione» sono inserite le parole «in forma scritta» e dopo le parole «impresa di assicurazione» sono inserite le parole: «, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso».

4. All'art. 2, comma 1, lettera t-ter) dopo le parole: «impresa di assicurazione» sono inserite le parole: «, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso».

5. All'art. 3, comma 1, lettera b) dopo le parole: «imprese di assicurazione» sono inserite le parole: «, degli intermediari assicurativi o degli intermediari iscritti nell'elenco annesso».

Art. 3.

Modifiche al Capo II - Reclami presentati all'IVASS, del regolamento n. 24 del 19 maggio 2008

1. All'art. 4, comma 1, la lettera b) è così sostituita: «b) i reclami già presentati direttamente alle imprese di assicurazione, agli intermediari assicurativi o agli intermediari iscritti nell'elenco annesso, 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'art. 5, comma 1, la lettera d) è così sostituita: «d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi, nelle ipotesi di cui all'art. 4, comma 1, lettera b)».

3. All'art. 6, il comma 4 è così sostituito: «L'IVASS può chiedere all'impresa di assicurazione, agli intermediari assicurativi o agli intermediari iscritti nell'elenco annesso, nel caso in cui gestiscano i reclami direttamente ai sensi del Capo III bis, 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'art. 6, comma 5, dopo le parole: «imprese di assicurazione comunitarie» sono inserite le parole: «o di intermediari iscritti nell'elenco annesso».

Art. 4.

Modifiche all'art. 8 del regolamento n. 24 del 19 maggio 2008

1. All'art. 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 e agli intermediari iscritti nell'elenco annesso 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

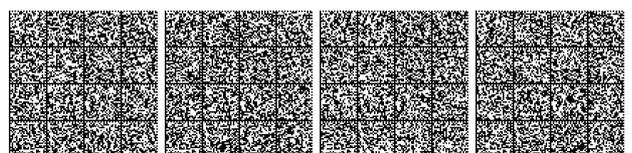
1. Gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro adottano una politica di gestione dei reclami di propria pertinenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, 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'art. 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'art. 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'art. 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'art. 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. Fatto salvo l'obbligo di trasmissione di cui al comma 1, 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. L'intermediario è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante relative al 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'art. 9, comma 1, e riportano i relativi dati nei prospetti statistici secondo le disposizioni di cui all'art. 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'art. 10-*undecies*;

b) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'art. 10-*duodecies*, comma 1;

c) consentire all'agente di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 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'art. 10-*bis*. I *broker* trasmettono senza ritardo all'impresa 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.

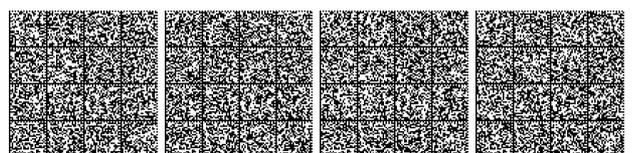
4. I *broker* registrano i reclami ricevuti in un archivio annotando i dati di cui all'allegato 1 ed integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario. L'archivio 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 gestiscono i 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, 1-*bis* 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'art. 10-*bis* nonché dalle disposizioni di cui all'art. 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'art. 10-*duodecies*, comma 1.

Art. 10-*septies**Gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori*

1. I reclami relativi ai comportamenti presentati nei confronti dei dipendenti e collaboratori degli intermediari assicurativi e degli intermediari iscritti nell'elenco annesso sono gestiti secondo quanto previsto dagli articoli 10-*ter*, comma 1, 10-*quater*, comma 1, e 10-*sexies*, comma 1 e 10-*terdecies*, 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. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.

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 speci-

fica 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'art. 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'art. 10-*ter*;

b) ai comportamenti dei produttori diretti di cui all'art. 10-*quinquies*.

Art. 10-*novies**Esternalizzazione 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) forniscono al reclamante i riferimenti del fornitore che gestisce il reclamo;

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'art. 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, che non ne sia già in possesso in virtù di un rapporto contrattuale esistente, forniscono per iscritto le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c).

3. Gli intermediari iscritti nella sezione A, 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.

Art. 10-*terdecies**Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi iscritti nell'elenco annesso*

1. Gli intermediari iscritti nell'elenco annesso abilitati a operare in regime di stabilimento e in libera prestazione di servizi gestiscono i reclami di loro pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, e trasmettono senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa stessa, dandone contestuale notizia al reclamante.

2. Gli intermediari di cui al comma 1 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. Gli intermediari di cui al comma 1 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.

4. Gli intermediari di cui al comma 1 che hanno ricevuto nell'anno solare un numero di reclami superiore a venti, compilano il prospetto statistico di cui all'allegato 4 e lo trasmettono all'IVASS in caso di richiesta dell'Autorità.

5. Ai fini della gestione dei reclami, gli intermediari iscritti nell'elenco annesso abilitati a operare in regime di stabilimento si dotano di una funzione di gestione dei reclami. Si applica l'art. 10-*octies*, commi 2 e 3.

Art. 10-*quaterdecies**Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni*

1. In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 22 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'art. 10-*septies*. A tal fine, è considerato collaboratore ai sensi dell'art. 10-*septies*, l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.



2. Il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'art. 10-*septies* che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore:

a) garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, 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;

b) comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:

i) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'art. 10-*undecies*;

ii) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'art. 10-*duodecies*, comma 1;

iii) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare.

3. Nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'art. 10-*ter*, il contraddittorio di cui al comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

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 e gli intermediari iscritti nell'elenco annesso, si adeguano alle disposizioni del presente provvedimento entro 180 giorni dall'entrata in vigore.

Roma, 3 maggio 2016

p. il direttorio integrato
Il presidente
ROSSI

ALLEGATO I

Allegato n. 7B

INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DEL CONTRATTO

INSERIRE LA SEGUENTE AVVERTENZA:

Ai sensi della vigente normativa, l'intermediario assicurativo ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento che contiene notizie sull'intermediario stesso, su potenziali situazioni di conflitto di interessi e sugli strumenti di tutela del contraente. L'inosservanza dell'obbligo di consegna è punita con sanzioni amministrative pecuniarie e disciplinari.

PARTE I - Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.

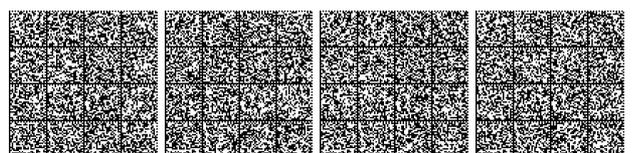
Da fornire in caso di intermediario iscritto nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi:

- a) cognome e nome;
- b) numero e data di iscrizione nel registro, con l'indicazione della relativa sezione e della veste in cui il soggetto opera;
- c) indirizzo delle eventuali sedi operative;
- d) recapito telefonico ed eventuali indirizzi internet e di posta elettronica e di posta elettronica certificata;
- e) denominazione sociale dell'impresa di cui sono offerti i prodotti;
- f) nel caso in cui l'intermediario che entra in contatto con il contraente sia un soggetto iscritto nella sezione C, denominazione sociale dell'impresa per la quale opera e indicazione della circostanza che l'impresa assume la piena responsabilità del suo operato;
- g) nel caso in cui l'intermediario che entra in contatto con il contraente sia un soggetto iscritto nella sezione E, cognome e nome/ragione o denominazione sociale, sede legale e numero di iscrizione nel registro dell'intermediario per il quale è svolta l'attività;
- h) indicazione dell'IVASS quale Autorità competente alla vigilanza sull'attività svolta.

Indicare con caratteri grafici di particolare evidenza che gli estremi identificativi e di iscrizione dell'intermediario possono essere verificati consultando il registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi sul sito internet dell'IVASS (www.IVASS.it).

Da fornire in caso di addetto all'attività di intermediazione all'interno dei locali dell'intermediario iscritto nelle sezioni A, B o D del registro, per il quale opera:

- a) cognome, nome e natura del rapporto in essere con l'intermediario per il quale è svolta l'attività;



b) dati anagrafici e sede operativa/denominazione o ragione sociale e sede legale dell'intermediario iscritto nel registro per il quale è svolta l'attività, con l'indicazione della sezione di appartenenza e dei relativi numero e data di iscrizione;

c) recapito telefonico ed eventuali indirizzi internet, di posta elettronica e di posta elettronica certificata dell'intermediario iscritto nel registro per il quale è svolta l'attività;

d) denominazione sociale dell'impresa di cui sono offerti i prodotti;

e) indicazione dell'IVASS quale Autorità competente alla vigilanza sull'attività svolta.

Indicare con caratteri grafici di particolare evidenza che gli estremi identificativi e di iscrizione dell'intermediario per il quale è svolta l'attività possono essere verificati consultando il registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi sul sito internet dell'IVASS (www.IVASS.it).

Da fornire in caso di intermediario abilitato ad operare in Italia in regime di stabilimento o di libertà di prestazione di servizi:

a) cognome e nome o ragione sociale;

b) Stato membro in cui l'intermediario è registrato;

c) indirizzo internet al quale è possibile consultare il registro dello Stato membro d'origine in cui è iscritto l'intermediario;

d) indirizzo di residenza o sede legale o numero di registrazione nello Stato membro d'origine;

e) Autorità di vigilanza dello Stato membro d'origine;

f) in caso di attività in regime di stabilimento, sede secondaria nel territorio della Repubblica e nominativo del responsabile della sede secondaria;

g) data di inizio dell'attività di intermediazione nel territorio della Repubblica;

h) recapito telefonico ed eventuali indirizzi internet e di posta elettronica.

Indicare con caratteri grafici di particolare evidenza che gli estremi identificativi dell'intermediario possono essere verificati consultando l'elenco annesso al registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi sul sito internet dell'IVASS (www.IVASS.it).

PARTE II - Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi.

INDICARE (1):

a) se l'intermediario è detentore o meno di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione, specificandone la denominazione sociale;

b) se un'impresa di assicurazione o l'impresa controllante di un'impresa di assicurazione (specificarne la denominazione sociale) è detentrica o meno di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della società di intermediazione per la quale l'intermediario opera;

c) con riguardo al contratto proposto:

se l'intermediario fornisce consulenze basate su un'analisi imparziale, specificando, ove possibile, il numero di contratti sul quale fonda le proprie valutazioni;

se, in virtù di un obbligo contrattuale, sia tenuto a proporre esclusivamente i contratti di una o più imprese di assicurazione, dovendo in tal caso specificare la denominazione di tali imprese;

(1) Nel caso in cui il soggetto che entra in contatto con il contraente sia iscritto nella sezione E del registro, l'informazione dovrà essere riferita anche all'intermediario per il quale è svolta l'attività. Ove si tratti di addetto all'attività di intermediazione non iscritto nel registro che opera per intermediari iscritti, l'informazione dovrà essere riferita all'intermediario per il quale è svolta l'attività.

se propone contratti in assenza di obblighi contrattuali che gli impongano di offrire esclusivamente i contratti di una o più imprese di assicurazione. In tal caso, avvisare il contraente del suo diritto di richiedere la denominazione delle imprese di assicurazione con le quali l'intermediario ha o potrebbe avere rapporti d'affari e, su richiesta del contraente, indicare tali imprese;

nel caso di contratti di assicurazione della responsabilità civile auto, la misura dei livelli provvigionali riconosciuti (Il dettaglio del contenuto di tale informativa è quello indicato nel Regolamento ISVAP n. 23 del 9 maggio 2008 di attuazione dell'art. 131 del Codice delle Assicurazioni Private).

PARTE III - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente.

INDICARE (ove appropriato rispetto alla natura dell'intermediario):

a) che i premi pagati dal contraente agli intermediari e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario, costituiscono patrimonio autonomo e separato dal patrimonio dell'intermediario stesso

oppure

che è stata stipulata dall'intermediario una fideiussione bancaria idonea a garantire una capacità finanziaria pari al 4 per cento dei premi incassati, con un minimo di euro 15.000;

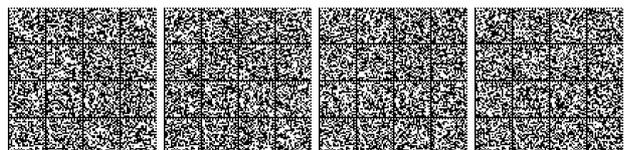
b) che l'attività di intermediazione è garantita da una polizza di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;

c) la facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente, indicando le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente, ove prevista, nonché la possibilità per il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, decreto-legge n. 179/2012 convertito in legge n. 221/2012;

d) nel caso dei soli intermediari iscritti nella sezione B del registro, la possibilità per gli assicurati di rivolgersi al Fondo di garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e di riassicurazione (RIPORTARE INDIRIZZO E NUMERO TELEFONICO), per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso la polizza di cui al precedente punto 1), lettera b);

e) nel caso dei soli intermediari iscritti nella sezione B del registro, se siano o meno autorizzati - in forza di un accordo sottoscritto con l'impresa di cui intermediano il contratto (specificare la denominazione sociale) - ad incassare i premi e/o a pagare le somme dovute agli assicurati, evidenziando le relative conseguenze (2) per il contraente ai sensi dell'art. 118 del Codice delle Assicurazioni private.

(2) Gli effetti dovranno essere resi noti al contraente anche nel caso in cui l'autorizzazione non sussista.



**Allegato n. 4
Tabella 3**

Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia proponente/reclamante e Area geografica - Prospetto ANNUALE

Intermediario

Anno

In valore assoluto

| | | |
|-----------------------------|--|----------------------|
| Tipologia proponente | Diretto interessato | <input type="text"/> |
| | Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | <input type="text"/> |
| | Legale | <input type="text"/> |
| | Consulente | <input type="text"/> |
| | Altro | <input type="text"/> |
| Tipologia reclamante | Contraente | <input type="text"/> |
| | Assicurato | <input type="text"/> |
| | Danneggiato | <input type="text"/> |
| | Beneficiario | <input type="text"/> |
| | Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | <input type="text"/> |
| | Altro | <input type="text"/> |
| Area geografica | Nord | <input type="text"/> |
| | Centro | <input type="text"/> |
| | Sud | <input type="text"/> |
| | Isole | <input type="text"/> |
| | Altro | <input type="text"/> |

