

**ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI**

PROVVEDIMENTO 4 luglio 2017.

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. 61).

**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 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;

Adotta
il seguente provvedimento:

Art. 1.*Modifiche agli allegati del regolamento n. 24 del 19 maggio 2008*

1. La tabella 1 dell'allegato 2 al regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 è sostituita con l'allegato A al presente provvedimento.

2. La tabella 1 dell'allegato 4 al regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 è sostituita con l'allegato B al presente provvedimento.

Art. 2.*Pubblicazione*

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

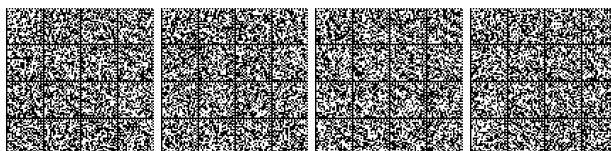
Art. 3.*Entrata in vigore*

1. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

2. Il presente provvedimento si applica a partire dalla relazione semestrale relativa al primo semestre 2017.

Roma, 4 luglio 2017

p. il direttorio integrato
Il Presidente
ROSSI



Allegato A

Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto SEMESTRALE
(dati cumulati al SEMESTRE)

Impresa	<input type="text"/>	Semestre	<input type="text"/>	Anno	<input type="text"/>
----------------	----------------------	-----------------	----------------------	-------------	----------------------

In valore assoluto

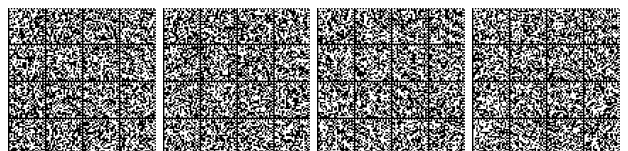
Numero di reclami ricevuti	Trattabili	<input type="text"/>
	Non trattabili	<input type="text"/>
	Totale	<input type="text"/>
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti <input type="text"/>
		Transatti <input type="text"/>
		Respinti <input type="text"/>
	In istruttoria	<input type="text"/>
Tempo medio di evasione*		<input type="text"/>
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele		<input type="text"/>
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		<input type="text"/>
Numero contratti in essere **	Vita	<input type="text"/>
	RC Auto	<input type="text"/>
	Danni non RC Auto	<input type="text"/>
Per le sole imprese europee che operano in Italia in regime di libera prestazione dei servizi		
Premi lordi contabilizzati italiani <i>(in migliaia di euro)</i>	Vita	<input type="text"/>
	RC Auto	<input type="text"/>
	Danni non RC Auto	<input type="text"/>

*calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

** numero contratti in essere alla chiusura del semestre precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate"

Dati sulla gestione aggiuntivi da riportare solo nel prospetto del II semestre e relativi all'intera annualità.

Valore economico dei reclami <i>(in valore assoluto)</i>	<input type="text"/>
Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria <i>(in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)</i>	<input type="text"/>



Allegato B

Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE

Intermediario		Anno	
---------------	--	------	--

			<i>In valore assoluto</i>
Numero di reclami ricevuti		Trattabili	<input type="text"/>
		Non trattabili	<input type="text"/>
		Totale	<input type="text"/>
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	<input type="text"/>
		Transatti	<input type="text"/>
		Respinti	<input type="text"/>
Tempo medio di evasione*	In istruttoria		<input type="text"/>
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele			<input type="text"/>
Numero di reclami riaperti accolti o transatti			<input type="text"/>
Numero contratti in essere **		Vita	<input type="text"/>
		RC Auto	<input type="text"/>
		Danni non RC Auto	<input type="text"/>

* calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

** numero contratti in essere al 31 dicembre dell'annualità precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate"

Valore economico dei reclami (in valore assoluto)	<input type="text"/>
Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	<input type="text"/>

