

1. Chi può presentarlo?

Possano presentare reclamo gli utenti assicurativi (assicurati e/o danneggiati) - sia persone fisiche che giuridiche - e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori.

2. Su quali materie lo si può presentare?

a. sulla mancata osservanza, da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi;

b. sulla mancata osservanza, da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari, delle disposizioni del Testo Unico della Finanza (TUF) e dei Regolamenti di attuazione.

3. Quando non lo si può presentare?

Quando il reclamo riguarda aspetti per i quali è già stata adita l'Autorità Giudiziaria.

4. A chi deve essere inviato?

Il reclamo in prima battuta va inviato **all'impresa** che al suo interno è dotata di una specifica funzione per la gestione dei reclami ricevuti, inclusi i riscontri ai reclamanti. Sul sito internet delle imprese e nelle note informative precontrattuali sono riportate tutte le informazioni utili al consumatore per la presentazione di un reclamo.

Se l'impresa non fornisce risposta (si veda il successivo punto 5) o la risposta è insoddisfacente ci si può rivolgere all'**ISVAP** (Via del Quirinale, 21 – 00187).

Se il reclamo riguarda aspetti di trasparenza dei prodotti unit e index linked o delle operazioni di capitalizzazione va inviato alla **CONSOB** (via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma); se, invece, riguarda forme di previdenza complementare va inviato alla **COVIP** (via in Arcione, 71 - 00187 Roma).

Si sappia che: il processo di gestione dei reclami da parte delle imprese è stato regolamentato dall'ISVAP che ha previsto, tra l'altro, un ampio coinvolgimento nel processo dell'organo amministrativo e di quello di controllo delle imprese.

Le imprese autorizzate ad operare in Italia, infatti, devono registrare tutti i reclami ricevuti in un archivio elettronico che viene aggiornato nel continuo con i dati relativi alla loro trattazione; le procedure di gestione vengono monitorate dal responsabile della revisione interna dell'impresa stessa. Almeno trimestralmente viene portata all'attenzione dell'organo amministrativo e di quello di controllo di ciascuna società la situazione dei reclami unita alla relazione della revisione interna sulla correttezza delle procedure di gestione, al fine di una valutazione.

L'ISVAP riceve una dettagliata informativa trimestrale, sulla base della quale interviene a fini di vigilanza sulle singole imprese e rilascia statistiche di mercato.

Si sappia, inoltre, che: se in prima battuta il reclamo viene presentato all'ISVAP, l'Autorità deve provvedere a trasmetterlo alle imprese, con l'effetto per l'utente di un allungamento dei tempi per il riscontro.

E' utile, invece, coinvolgere l'Autorità quando, come detto, la risposta dell'impresa non arriva nei termini o è ritenuta dall'utente insoddisfacente.

In questo caso, l'ISVAP, ricevuto il reclamo, avvia l'attività istruttoria, dandone notizia al reclamante entro 90 giorni; acquisisce notizie, se necessarie, da altri soggetti sui quali esercita la vigilanza, ivi incluse le imprese.

Il reclamante riceve una risposta dall'Autorità sull'esito del reclamo nel termine massimo di 120 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

L'Autorità, qualora ravvisi da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme, avvia un procedimento sanzionatorio (amministrativo pecuniario o disciplinare), del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet.

5. In quanto tempo si ottiene una risposta?

L'impresa deve fornire una risposta all'utente entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Il mancato rispetto del termine - che si raccomanda di segnalare all'Autorità - è oggetto di sanzione amministrativa pecuniaria da parte dell'ISVAP.

L'ISVAP rilascia notizia dell'esito dell'istruttoria entro 120 giorni dal ricevimento del reclamo.

6. Come presentarlo (vedi facsimili)?

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante, denominazione dell'impresa o dell'intermediario di cui si lamenta l'operato, breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Se destinataria è l'impresa, il reclamo deve essere inoltrato mediante posta, telefax o e-mail all'Ufficio reclami dell'impresa di assicurazione interessata, il cui indirizzo è reperibile nelle Note informative precontrattuali o nel sito dell'ISVAP www.isvap.it - [Sportello reclami](http://Sportello.reclami) o accedendo al sito internet dell'impresa.

Se invece è indirizzato all'ISVAP, il reclamo deve essere inviato all'Autorità, in Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma oppure trasmesso ai fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353 e deve contenere copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro.

7. Come si possono acquisire notizie sulla trattazione del reclamo gestito dalle imprese?

Nelle note informative precontrattuali e nei siti internet delle imprese sono indicati gli uffici preposti ai reclami e i relativi recapiti ai quali rivolgersi.

8. Come acquisire notizie sulla trattazione del reclamo gestito dall'ISVAP?

E' attivo presso l'ISVAP un servizio telefonico di assistenza ed informazione agli utenti (tel. 06.42.133.000) al quale rispondono funzionari dell'Autorità nei seguenti orari:

Lunedì - Giovedì h. 9,30/13,30

Venerdì h. 9,30/13,00.

Al di fuori dei predetti orari è attivo un risponditore automatico.

9. Quali sono le norme che regolano la presentazione e gestione dei reclami?

Le fonti principali della normativa in materia di reclami sono il Codice delle Assicurazioni (D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209) e il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.