

Assicurativo.it

Circolare ISVAP 24-11-2003, n. 518/D

*di Spataro**Istituzione del registro dei reclami e procedure di gestione delle controversie**del su Assicurativo.it, oggi e' il 03.07.2024*

Alle imprese di Assicurazione con sede legale in Italia LORO SEDI Alle imprese di Assicurazione 370232 con sede legale in uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo ammesse ad operare in Italia in regime di stabilimento o in libera prestazione di servizi LORO SEDI Alle Rappresentanze Generali per lâ€™Italia di Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo Spazio Economico Europeo E p.c.: Al Ministero delle Attività Produttive Via Molise, 2 00187 ROMA Al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti C/o Ministero delle Attività Produttive Via Molise, 2 00187 ROMA Allâ€™Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici Via della Frezza, 70 00186 ROMA CIRCOLARE N. 518/D Oggetto: istituzione del registro dei reclami e procedure di gestione delle controversie. Questo Istituto attribuisce primaria rilevanza alla qualità del rapporto intercorrente tra le imprese di assicurazione ed i propri clienti oltre che con i soggetti danneggiati e ritiene che una corretta gestione di tali rapporti possa incidere positivamente sul funzionamento del mercato e sulla qualità del servizio erogato e dei prodotti offerti nel settore assicurativo. 1. Registro reclami a) Istituzione e gestione del registro Ai sensi dellâ€™art.4 comma 1, lettera c bis, della legge n.576/82, si dispone che, a partire dal 31 marzo 2004, ciascuna impresa di assicurazione autorizzata ad operare sul territorio nazionale, istituisca un apposito registro, da tenere in forma elettronica, per la catalogazione dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni effettuate dallâ€™ISVAP in relazione agli stessi. La società deve mantenere lâ€™evidenza documentale delle segnalazioni pervenute a mezzo posta, telefax, e-mail e della relativa trattazione. La responsabilità della gestione del registro dei reclami deve essere attribuita al responsabile della funzione di revisione interna o internal auditing dellâ€™impresa che Ã, altresì, responsabile nei confronti dellâ€™ISVAP per le problematiche concernenti la gestione dei reclami. Nel registro dei reclami dovranno essere annotati, in relazione ai singoli esposti, almeno i dati di seguito indicati e dettagliati nellâ€™allegato 1 alla presente Circolare: - dati identificativi dellâ€™utente; - indicazione dellâ€™area aziendale o dellâ€™intermediario interessato dal reclamo; - dati generali sul reclamo con indicazione della tipologia di prodotto catalogato in base al prospetto riepilogativo di cui allâ€™allegato 2 alla presente circolare; - esito della trattazione. Alla fine di ciascun trimestre, a partire dal II° trimestre del 2004, il responsabile della revisione interna trasmette allâ€™Amministratore delegato, o in assenza di tale figura al Direttore Generale, un prospetto statistico dei dati raccolti nel registro contenente le informazioni indicate nellâ€™allegato 2 ed una relazione illustrativa che evidenzia i settori dellâ€™organizzazione aziendale e/o i prodotti e servizi oggetto di particolare o frequente doglianza da parte degli utenti, che formano oggetto di presentazione al consiglio di amministrazione della società ed al collegio sindacale. Qualora dalla trattazione e gestione dei reclami dovessero emergere carenze organizzative e/o procedurali dellâ€™impresa, la relazione dovrÃ rappresentare le disfunzioni riscontrate e proporre interventi correttivi. Il consiglio di amministrazione ed il collegio sindacale, nellâ€™ambito delle rispettive competenze, formulano le proprie osservazioni in merito alla relazione pervenuta. Il prospetto riepilogativo di cui allâ€™allegato 2 e la relazione, unitamente alle osservazioni del consiglio dâ€™amministrazione e del collegio sindacale, sono trasmesse allâ€™ISVAP entro 20 giorni dalla data di presentazione al consiglio di amministrazione della società e comunque non oltre 90 giorni dalla data di scadenza del trimestre interessato. I dati e le informazioni trasmesse sono oggetto di monitoraggio da parte dellâ€™Istituto che comunica alle imprese eventuali rilievi e puÃ² richiedere informazioni aggiuntive. 2. Lâ€™omessa o incompleta trasmissione dei dati

<http://www.isvap.it/isvc0518.pdf> - Isvap*Hai letto: Circolare ISVAP 24-11-2003, n. 518/D**Approfondimenti: [Articolo](#) > - >**[Commenti](#) - [Segnalazioni](#) - [Home Assicurativo.it](#)*

