



Circolare N. 1781  
Prot. N. 30110 fi /fi /AB

Alle Aziende Associate  
Loro Sedi

Roma, 27 dicembre 2017

### **Gestione reclami dei broker – Esiti indagine conoscitiva.**

Come illustrato nella circolare N. 1775 del 27 ottobre u.s., Ivass, ha avviato un'indagine al fine di verificare il livello e le modalità di adeguamento dei broker alle disposizioni in materia di reclami, e l'impatto che le stesse hanno avuto sul settore.

L'indagine è stata svolta dall'Istituto, per il tramite dell'Associazione, in forma completamente anonima, al fine di ottenere un campione significativo di dati ed informazioni utili ad un'elaborazione del quadro dei presidi esistenti, e delle soluzioni organizzative adottate. Ritenendo che l'Istituto intenda vigilare in modo più puntuale sulla gestione dei reclami da parte dei broker, consigliamo dunque di attenersi a quanto previsto dal Regolamento IVASS 24/2008 (e successive modificazioni) al fine di evitare di incorrere in possibili sanzioni.

Gli esiti dell'indagine sono disponibili per la consultazione nell'area riservata del sito internet istituzionale.

Grazie alla collaborazione degli Associati che hanno partecipato, abbiamo quindi potuto raccogliere preziose informazioni che mettiamo ora a fattore comune. Con riferimento alle risultanze dell'analisi condotta, Aiba intende ora richiamare l'attenzione su alcune interpretazioni delle norme, e fornire strumenti utili per una maggiore consapevolezza sul tema, ciò al fine di ottimizzare la gestione dei reclami nonché migliorare la qualità dei servizi offerti alla clientela.

Di seguito le questioni emerse:

#### **1) Interpretazione della nozione di reclamo**

Il Regolamento IVASS 24/2008 definisce “reclamo”:

**“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso *relativa a un contratto o a un servizio assicurativo*; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.**

Dalle risposte pervenute sembrerebbe che la nozione di reclamo venga interpretata in termini piuttosto restrittivi.

Invitiamo, dunque, a valutare in modo più attento le comunicazioni ricevute al fine di stabilire se trattasi, in effetti, di un reclamo così come inteso dal regolamento sopra citato. Riconoscere ed individuare un reclamo, infatti, è fondamentale e propedeutico a una gestione efficiente e tempestiva dello stesso.

(Di seguito, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni casi di reclamo: rinnovo tacito a causa del mancato reminder; il prodotto collocato è inadeguato in quanto contiene una condizione di assicurabilità o di esclusione che lo rende inutile; ritardo nella liquidazione, anche a causa della non tempestiva trasmissione della notifica all'assicuratore; mancato sollecito del pagamento del premio; appropriazione di somme dell'assicurato; scortesie nel prestare servizio al Cliente; pagamento a beneficiario errato; polizza non conforme alle trattative; mancata trasmissione all'impresa assicurativa qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario).

## **2) Evoluzione degli strumenti di analisi dei reclami**

Richiamiamo l'attenzione sulla necessità di predisporre gli strumenti necessari all'analisi dei reclami, così come previsto dal Regolamento IVASS 24/2008 e successive modificazioni.

Ricordiamo, pertanto, che il broker, una volta ricevuto ed individuato il reclamo, è tenuto a porre in essere i seguenti principali adempimenti:

- trasmettere all'impresa preponente i reclami ricevuti e relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestualmente notizia al reclamante;
- fornire un riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo;
- nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo trasmettere al reclamante la loro posizione informando quest'ultimo in merito all'opportunità di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie prima di adire l'Autorità giudiziaria;
- inserire i reclami ricevuti in un archivio che può essere tenuto in formato elettronico o cartaceo "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".

Ricordiamo, inoltre, che i broker sono tenuti a registrare le informazioni relative ai reclami sulla base dei modelli di cui agli allegati nn. 1 e 4 al Regolamento Isvap n. 24/2008. Si precisa, al riguardo, che mentre l'allegato n.4 è stato elaborato appositamente per la gestione dei reclami concernenti gli intermediari, le istruzioni di cui all'allegato n. 1 dovranno essere seguite dagli intermediari compatibilmente con l'attività esercitata, tenuto conto che quest'ultimo allegato è stato costruito sulla base dell'attività svolta dalle imprese.

Gli allegati 1 e 4 di cui sopra sono disponibili sul sito internet IVASS, e consultabili nella sezione normativa richiamando il Regolamento IVASS 24/2008.

## **3) Gestione dei reclami sui social network (se utilizzati)**

Il testo predisposto dall'IVASS introduce la possibilità per i broker di utilizzare i siti di social networking (Art. 10 quater, III comma), per la ricezione dei reclami.

Ricordiamo che il riferimento operato dall'art. 10 quater, comma 3, del Regolamento citato, riguarda i soli casi in cui i broker utilizzino siti web per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, con esclusione dei siti meramente informativi o così detti "statici".

**4) Grandi broker: necessaria approvazione della politica di gestione reclami da parte dell'Organo amministrativo**

Con riferimento ai soli grandi broker, l'art. 10 bis, III comma del Regolamento 24/2008 e successive modificazioni, prevede che la politica di gestione dei reclami sia approvata dall'organo amministrativo di questi ultimi. Lo stesso organo amministrativo è responsabile anche della relativa attuazione.

La Segreteria rimane a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Cordiali saluti.

Il Segretario Generale  
Antonia Boccadoro

