

12 ottobre 2009 0:00

POLIZZE ASSICURATIVE: NUOVE PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 11/10/2018

L'IVASS (ex ISVAP), "Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni", ha disciplinato le modalita' con le quali devono essere gestiti i reclami da parte delle compagnie di assicurazione. Grazie al **Regolamento n.24 del 19/5/2008**, a seguito di quanto disposto dal codice delle assicurazioni private (d.lgs.209/05) e dal codice del consumo, d.lgs. 206/05, nella parte dedicata alla "commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (articoli dal 67-bis al 67 vicies bis).

Tale regolamento ha abrogato e sostituito le precedenti disposizioni dell'Isvap dettate con le circolari 518/2003 e 542/2004, ed e' entrato pienamente in vigore all'inizio del 2009.

Le compagnie di assicurazione devono organizzare appositi uffici per la gestione dei reclami. Dettagliate informazioni sulla presentazione e gestione dei reclami devono essere riportate nella "nota informativa" consegnata in fase precontrattuale e devono venir pubblicate sui loro siti ufficiali.

I reclami devono essere registrati, catalogati e conservati per almeno cinque anni. Ad essi deve essere data risposta entro 45 giorni dal loro ricevimento.

In caso di mancata o insoddisfacente risposta, ci si puo' rivolgere all'IVASS.

Se l'impresa di assicurazione ha violato norme di legge, si puo' inoltrare il reclamo direttamente all'IVASS la quale poi potrebbe sanzionare l'impresa pubblicando la cosa sul proprio sito.

All'IVASS si possono presentare reclami relativi a

- polizze assicurative di qualsiasi natura (r.c.auto, assicurazioni sulla vita, assicurazioni danni, etc.etc), relativamente al mancato rispetto delle norme dettate dal codice della assicurazioni private;
- contratti conclusi da soggetti consumatori a distanza (tramite Internet, il telefono, il fax, etc.) relativamente al mancato rispetto delle regole dettate codice del consumo sull'informazione precontrattuale e sul diritto di recesso: clicca qui; (http://sosonline.aduc.it/scheda/banche+assicurazioni+finanziarie+contratti+distanza_11929.php)
- reclami gia' presentati alle compagnie di assicurazione e che non hanno avuto risposta entro 45 giorni o che hanno ricevuto risposta ritenuta insoddisfacente;
- reclami inerenti *liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari per le quali si chiede l'attivazione della rete FIN-NET (risoluzioni extragiudiziali delle controversie, vedi piu' avanti).*

I reclami possono essere presentati nei confronti di imprese di assicurazione e di riassicurazione, intermediari (agenti, broker, sim, banche, uffici postali, etc.) e periti assicurativi.

Non sono presentabili reclami su controversie per le quali sia stata gia' adita l'autorita' giudiziaria.

Il reclamo deve contenere

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

L'IVASS avvia l'istruttoria e ne dà notizia al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Al massimo entro 120 giorni deve poi comunicare l'esito del reclamo (più precisamente 90 giorni dalla ricezione delle motivazioni/documenti/notizie della controparte per i quali ci sono 30 giorni).

Se il reclamo riguarda un'impresa di assicurazioni comunitaria, l'IVASS interessa l'autorità di vigilanza dello Stato membro e contatta il reclamante entro 120 giorni dalla ricezione di una ricevuta risposta da quest'ultima. Se il reclamo riguarda una violazione o elusione dell'obbligo a contrarre -incluso il rinnovo- i termini sono dimezzati.

Per quanto riguarda le procedure FIN-NET

Se il reclamo riguarda una compagnia di assicurazione che ha sede in uno Stato membro diverso dall'Italia, è possibile tentare una "conciliazione" (soluzione extragiudiziale) attraverso la rete FIN NET.

Si tratta di una rete istituita nell'ambito della Commissione europea, alla quale aderiscono, tra gli altri, Ombudsman e Autorità di vigilanza dei vari paesi.

Vi si può accedere attraverso apposito sito internet ([clicca qui](#)) o inviando il reclamo all'IVASS chiedendo l'applicazione della procedura Fin Net.

Per contattare l'IVASS

I moduli di reclamo vanno inviati a:

IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Via del Quirinale, 21 00187 Roma

via posta o per fax al n. 06. 421.33. 353/745

(noi consigliamo la raccomandata a/r)

I moduli sono scaricabili dal sito IVASS: [clicca qui](#)

(http://www.ivass.it/ivass/impreses.jsp/PageGenerica.jsp?numObj=191573&nomeSezione=PER_IL_CONSUMATORE)

Per informazioni (anche sull'andamento dell'istruttoria): tel. 800-486661

Attenzione.

Se il reclamo riguarda aspetti di trasparenza dei prodotti unit e index linked o delle operazioni di capitalizzazione, l'invio fa fatto alla **CONSOB** (via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma).

Se riguarda forme di previdenza complementare ci si deve rivolgere alla **COVIP** (via in Arcione, 71 - 00187 Roma).

LINK UTILI

- [Regolamento ISVAP 24/2008](#) aggiornato più volte, l'ultima dal Regolamento IVASS n.76 del 2/8/2018
- [pagine sito Ivass con informazioni](#)

Schede collegate

- Il contratto di assicurazione sulla vita e di capitalizzazione clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/contratto+assicurazione+sulla+vita+capitalizzazione_2422.php)
- R.c. auto, le procedure di risarcimento danni: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/auto+procedure+risarcimento+danni_10895.php)
- R.c.auto, i contratti e le regole: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/auto+contratti+regole_10896.php)