D'ARGENIO POLIZZI E ASSOCIATI
STUDIO LEGALE

avv. Augusto D'Argenio
avv. Andrea Polizzi
avv. Matteo Massimo D'Argenio
avv. Roberto Pirotta
avv. Federica Borioli
avv. Alessandra Lucchini
avv. Laura Troiano
avv. Lucia Buraggi
avv. Annateresa Memola
avv. Claudia Spriano
dott. Erik Haxho

Of Counsel
avv. Diego Fulco
avv. Maurizio Ruschetta

Milano, 15 giugno 2016

Oggetto: *newsletter di aggiornamento normativo – Provvedimento Ivass n. 46 del 3 maggio 2016 – Modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami [...].*

Gentilissimi,

come noto il 3 maggio 2016 è stato pubblicato dall'Ivass il Provvedimento n. 46 (in seguito indicato come **"il Provvedimento"**) che apporta integrazioni di indubbio interesse per le Compagnie e gli Intermediari in tema di gestione dei reclami, intervenendo sulla disciplina vigente in materia, oggetto del Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 (in seguito indicato come **"il Regolamento"**), già modificato nel marzo 2015.

In linea generale, le modifiche rispondono ai criteri dettati dalle Linee Guida di EIOPA del 2013 (*"Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries"*) che, in continuità con quelle del 2012 rivolte alle imprese, hanno esteso agli intermediari i principi e gli orientamenti già previsti per le compagnie in tema di gestione dei reclami.

Obiettivo sotteso all'intervento dell'Autorità di Vigilanza italiana in commento è il progressivo miglioramento del mercato assicurativo, nonché la corretta gestione delle relazioni tra intermediari e clienti. In tal senso, le novità si ispirano a quei principi di trasparenza, correttezza comportamentale e informazione della clientela che l'attuale quadro normativo europeo intende rafforzare, con un'attenzione crescente per gli intermediari, già testimoniata dalla recente direttiva IDD (97/2016/UE) in tema di distribuzione assicurativa.

Tanto per gli intermediari, quanto per le imprese, il Provvedimento apporta novità di impatto significativo che incideranno soprattutto sui profili organizzativi della gestione dei reclami **e che entreranno in vigore entro 180 giorni dalla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Provvedimento stesso, avvenuta il 30 maggio 2016.**

Sperando di fare cosa gradita, abbiamo quindi ritenuto opportuno riepilogare come segue i profili di maggiore interesse.

e-mail: segreteria@sldpa.it

Milano 20155 – Via G. Arimondi, 33 - tel. 02.55196161 - 02.39258281 - fax 02.54010606

Busto Arsizio 21052 – Via G. Pergolesi, 2 - tel. 0331.637589 - fax 0331.628538

C.F. e P.I. 01501820128

1. Novità definitorie

Il Provvedimento introduce tre nuove definizioni mediante una modifica dell'articolo 2 del Regolamento.

Nello specifico, viene ampliata la nozione di "reclamo" che include ora anche la dichiarazione di insoddisfazione, resa in forma scritta e presentata *nei confronti del comportamento di un intermediario assicurativo*; si individua poi una sottocategoria degli iscritti alla sezione B del RUI, inserendo la figura dei "**grandi broker**"¹ che si differenziano per requisiti di carattere dimensionale (vedasi nota in calce); infine, si introduce la definizione di "intermediari iscritti nell'elenco annesso" per indicare gli intermediari iscritti nell'apposito elenco annesso al RUI, che hanno sede legale in uno Stato membro e operano in Italia in LPS o in regime di stabilimento.

2. Focus Intermediari: inserimento del nuovo Capo III bis "Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi"

Come si anticipava, il Provvedimento prevede importanti modifiche per gli intermediari, contenute in prevalenza nel **nuovo Capo III bis** del Regolamento (*Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi*), che ha sostanzialmente recepito le già richiamate Linee guida di EIOPA.

Tratto comune a tutte le modifiche, seppur differenziate in ragione delle sezioni del RUI di appartenenza, è la gestione dei reclami che sorgono dai comportamenti degli intermediari in maniera sempre più diretta ed autonoma rispetto alle Imprese.

L'indubbio elemento di novità è rappresentato dall'art. 10 *bis* **che introduce l'obbligo in capo agli intermediari iscritti alle sezioni B e D del RUI di dotarsi di una politica di gestione dei reclami**, attribuendo invece alle imprese la gestione dei reclami relativi agli agenti (e ai loro collaboratori e dipendenti) ed ai produttori diretti.

Analogamente a quanto già previsto per le imprese assicurative, la politica di gestione dei reclami dovrà essere formalizzata in un documento predisposto dal broker o dall'intermediario iscritto in sezione D e poi messo a disposizione e comunicato ai dipendenti e collaboratori. La politica di gestione dei reclami dovrà inoltre essere rivista annualmente a cura dell'intermediario sezione B o D del RUI.

Sul piano dei contenuti, la politica - in linea con quanto già previsto dal Regolamento - dovrà consentire una gestione dei reclami in tempi rapidi, ispirarsi all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, ma soprattutto (e tale aspetto ha carattere innovativo) dovrà essere idonea ad individuare e **gestire gli eventuali conflitti di interesse con i reclamanti**.

Da notare poi, ai sensi dell'art. 10 *quater*, quarto comma, che i broker sono tenuti a registrare i reclami in un apposito archivio (tenuto in formato elettronico o cartaceo), inserendo anche una serie di annotazioni sulla gestione dei reclami. Alla fine di ciascun anno solare i broker

¹ Ai sensi dell'art. 2 del Regolamento lettera i ter), come modificato dal Provvedimento, per "grande broker" si intende "il mediatore o il broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettera a), del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci".

dovranno riportare i dati relativi ai reclami trattati in un prospetto statistico (di cui all'Allegato 4 al Provvedimento).

Inoltre, ai sensi dell'art. 10 *octies*, gli intermediari iscritti in sezione D e i grandi broker dovranno dotarsi di un'**apposita funzione aziendale**, che possa garantire imparzialità di giudizio con un'appropriata collocazione organizzativa e che, in attuazione dei principi posti in linea teorica dalla politica, predisponga idonee procedure volte ad evitare i conflitti di interesse con le strutture o i soggetti da cui è sorto il reclamo. Ad ogni modo, resta fermo ai sensi dell'art. 10 *bis* terzo comma, che l'approvazione e la responsabilità dell'attuazione della politica spetterà all'organo amministrativo dei grandi broker e degli intermediari iscritti in sezione D.

La gestione dei reclami è invece disciplinata dettagliatamente, sempre con un distinguo in ragione dell'appartenenza alle diverse sezioni del RUI, dai nuovi articoli da 10 *ter* a 10 *septies*, disciplina che analogamente al Regolamento lascia sostanzialmente invariato il termine di risposta ai reclami in **45 giorni**. Peraltro viene precisato all'art. 4 del Provvedimento che le imprese di assicurazione devono trasmettere senza ritardo agli intermediari iscritti alle sezioni B e D del RUI e agli intermediari iscritti nell'elenco annesso i reclami relativi al comportamento dei predetti intermediari, dandone contestuale notizia al reclamante.

Sotto un profilo organizzativo, si precisa poi che ai sensi dell'art. 10 *sexies* gli intermediari iscritti in sezione D e che verosimilmente sono già strutturati per la gestione, potranno avvalersi delle funzioni e dei presidi organizzativi già esistenti e utilizzati per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria, qualora idonei. In caso di utilizzo di strutture esistenti, nell'ambito della gestione dei reclami gli intermediari sezione D assicurano che sia data separata evidenza, anche in fase di registrazione, alla trattazione dei reclami di natura assicurativa.

Ulteriore aspetto di novità è rappresentato dalla facoltà degli intermediari iscritti in sezione B e D di **esternalizzare la gestione dei reclami**, ai sensi dell'art. 10 *novies*, avvalendosi per la loro gestione, o per singole fasi di essa, di soggetti terzi imparziali, incluse le associazioni di categoria di appartenenza.

Non da ultimo, va tenuto presente quanto richiamato dall'art. 10 *undecies* del Provvedimento, che prevede che gli intermediari cd. principali, ossia i sez. A, B e D del RUI sono tenuti ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti di dipendenti e collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi gli intermediari "[...] **intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive**". Si rammenta poi che ai sensi dell'art. 10 *duodecies*, IVASS può richiedere agli intermediari principali di cui sopra una serie di informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, all'esito, ai tempi di risposta e le risultanze dell'analisi di cui all'art. 10 *undecies*.

È infine molto importante, alla luce del frequente ricorso a questo tipo di accordi, quanto previsto dall'art. 10 *quaterdecies* con riferimento alle politiche di gestione dei reclami nel caso in cui vi sia una **collaborazione tra intermediari** ai sensi dell'art. 22 del DL n. 179 del 2012. In questa ipotesi, la gestione del reclamo "segue" l'intermediario che nell'accordo ha il ruolo principale (ossia quello che tiene il rapporto diretto con la compagnia assicurativa), adeguandosi alle nuove previsioni dettate dal Provvedimento in commento.

2.2. Il nuovo volto del 7B: integrazione necessaria con le indicazioni concernenti la procedura di gestione dei reclami

Un aspetto di rilevanza fondamentale del Provvedimento è la modifica prevista **dall'articolo 6 dell'allegato 7B del Regolamento ISVAP n. 5/2006, che viene sostituito dall'allegato 1 al Provvedimento**, in conformità con l'articolo 10 *decies* del medesimo.

In ottica di tutela del contraente, il primo comma dell'articolo in commento prevede che la nuova formulazione del noto documento consegnato in fase precontrattuale dovrà contenere una chiara indicazione della facoltà di sporgere reclamo nei confronti dell'impresa o dell'intermediario. È bene precisare che ai sensi del terzo comma del medesimo gli agenti plurimandatari debbano dare le informazioni relative alla gestione dei reclami differenziate per ciascuna delle imprese per le quali operano. A tale riguardo, in fase di pubblica consultazione Ivass ha poi chiarito che tale modifica può considerarsi *compliant* anche se effettuata mediante il rinvio ad un documento allegato al modello 7B, differenziato per la singola impresa.

3. Focus Imprese: nuovi obblighi per le compagnie in riferimento alla gestione dei reclami.

Dopo aver illustrato l'impatto del Provvedimento sugli intermediari, passiamo ora alle già accennate novità che riguardano le imprese.

In particolare, in ottemperanza alle Linee Guida EIOPA che intendono ampliare il raggio operativo delle politiche in tema di gestione dei reclami, estendendole più sistematicamente anche ai comportamenti degli intermediari, le Compagnie vedranno aumentare le proprie funzioni.

Si prevede infatti all'articolo 10 *bis* quarto comma che le imprese dovranno integrare la propria politica di gestione dei reclami di cui al già vigente art. 7 *bis* del Regolamento, introducendo disposizioni specifiche relative alla gestione dei reclami che hanno origine dai comportamenti degli agenti iscritti in sezione A di cui si avvalgono, dei loro collaboratori e dipendenti, nonché dei produttori diretti.

Si specifica altresì che tali politiche devono essere, come dettato per gli intermediari iscritti in sezione B e D, idonee ad individuare e gestire gli eventuali conflitti di interesse tra intermediario, impresa e reclamante.

Le modalità operative della gestione sono oggetto dell'art. 10 *ter* del Provvedimento, contemplando una fase istruttoria in cui si chiedono chiarimenti all'intermediario responsabile, ma mantenendo sostanzialmente inalterato l'attuale termine di riscontro di 45 giorni al reclamante. In ogni caso il riscontro al reclamo deve avvenire con linguaggio semplice e facilmente comprensibile e in caso di mancato o parziale accoglimento le Compagnie devono informare i reclamanti in merito alla possibilità, prima di ricorrere all'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie, specificandone le modalità.

Inoltre le imprese preponenti comunicano all'agente interessato il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

D'ARGENIO POLIZZI E ASSOCIATI
STUDIO LEGALE

Da ultimo, a fini di completezza, si segnala che la gestione dei reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti in sezione C è oggetto dell'art. 10 *quinquies*.

Restiamo a disposizione per ogni chiarimento e con l'occasione porgiamo i nostri migliori saluti.

Studio Legale D'Argenio Polizzi e Associati

e-mail: segreteria@sldpa.it

Milano 20155 – Via G. Arimondi, 33 - tel. 02.55196161 - 02.39258281 - fax 02.54010606

Busto Arsizio 21052 – Via G. Pergolesi, 2 - tel. 0331.637589 - fax 0331.628538

C.F. e P.I. 01501820128