

ITALIA**ASSICURAZIONE****(1) Nome ed indirizzo. In quale lingua è possibile contattare lo schema ?**

ISVAP
Sezione Reclami
Via del Quirinale, 1
I-00187 ROMA

Tel: 00 39 06 421 33 – 1 (italiano) – 452 (inglese) – 600 (francese)
Fax: 00 39 06 421 33206

È possibile contattare la Sezione Reclami in lingua italiana, inglese e francese.

(2) La competenza dello schema nei confronti delle a) istituzioni finanziarie; b) prodotti finanziari c) intermediari

La Sezione Reclami dell'ISVAP è competente per la gestione dei reclami che riguardano:

- a) tutte le imprese d'assicurazione operanti in Italia allorquando il rischio è ubicato in Italia. Qualora i contraenti abbiano scelto per la regolamentazione del contratto una legislatura diversa da quella italiana, l'esame del reclamo sarà indirizzato esclusivamente alla verifica della osservanza delle norme imperative di legge previsto dall'ordinamento giuridico italiano.
- b) tutti i prodotti assicurativi
- c) tutti gli intermediari assicurativi

(3) L'organizzazione dello schema: sua natura, gestione e finanziamento

L'organizzazione della struttura che gestisce i reclami:

- a) è pubblica, è infatti affidata all'organo di vigilanza del settore – ISVAP. La competenza alla gestione reclami è prevista tra i compiti istituzionali dell'ISVAP ed ha pertanto natura 3obbligatoria3.
- b) ISVAP – organo di vigilanza del settore assicurativo.
- c) ISVAP utilizza fondi pubblici alimentati da uno specifico contributo sui premi versato dalle imprese.

(4) Lingue utilizzate

Il reclamo può essere presentato in lingua italiana, inglese, francese. La risposta al reclamo sarà fornita in lingua italiana ed avrà carattere di decisione sia pure non vincolante per i casi in cui:

- il reclamante sia una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;
- i fatti dedotti dalle parti non siano contestati;
- la controversia possa essere decisa esclusivamente mediante un accertamento in diritto (individuazione delle norme di legge e contrattuali da applicare al caso concreto, interpretazione delle stesse).

(5) Limite do valore

I reclami sottoposti alla valutazione dell'ISVAP possono riguardare controversie di qualsiasi valore. Non è previsto infatti nessun limite di competenza con riferimento al valore della controversia.

(6) Limiti di tempo

Non esistono limiti di tempo per la presentazione del reclamo. Tuttavia il reclamo medesimo potrà essere più utilmente valutato qualora il diritto che si ritiene leso non sia giunto a prescrizione. I termini prescrizionali nell'ordinamento giuridico italiano variano in relazione al diritto da esercitarsi.

(7) Tempo medio impiegato per la gestione del reclamo

Il tempo per completare l'istruttoria del reclamo non è determinato. Generalmente l'ISVAP è in grado di fornire una risposta al richiedente sull'esito del reclamo entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

(8) Natura della decisione

L'ISVAP non emette di norma una decisione sulla singola controversia sottoposta alla propria valutazione fatti tuttavia salvi i casi previsti al punto 4. Inoltre qualora riscontri nei comportamenti posti in essere da compagnie o intermediari assicurativi sottoposti ai poteri di vigilanza, profili di illegittimità o irregolarità può intervenire nei confronti degli operatori al fine di far cessare i citati comportamenti ed in alcuni casi comminare sanzioni amministrative pecuniarie.

(9) Oneri per il consumatore

La procedura di reclamo non prevede alcuna spesa a carico dell'esponente.

(10) Rapporto annuale

- a) L'ISVAP annualmente presenta la propria relazione sull'attività svolta ed in particolare quella relativa alla trattazione dei reclami.
- b) La relazione è pubblicata in lingua italiana.

(11) Notificazione alla Commissione in accordo con la raccomandazione 98/257

Sì.