



SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE
DIVISIONE GESTIONE RECLAMI

<i>Rifer. a nota n.</i>		<i>del</i>	
<i>Classificazione</i>	III	2	1
<i>All.ti n. 2 </i>			Alle Imprese di assicurazione con sede legale in Italia LORO SEDI
			Alle Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato appartenente allo S.E.E. che operano in Italia in regime di stabilimento o di libertà di prestazione dei servizi LORO SEDI
			Alle Rappresentanze dell'Italia per le Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E. LORO SEDI

Oggetto Istruzioni tecniche su trattamento reclami classificati con esito "accolto" nell'ambito delle istruttorie sui reclami ricevuti da IVASS

Si fa seguito e riferimento alle lettere al mercato del 31 ottobre 2013 (prot. n. 45-13-003934), del 3 dicembre 2018 (prot. n. 267406/18) e del 20 luglio 2022 (144138/22) con le quali sono state fornite istruzioni sulle modalità da seguire per inviare le risposte alle richieste istruttorie dell'Istituto nell'ambito della gestione dei reclami ai sensi del regolamento ISVAP n. 24/2008¹.

A partire dal 1° luglio 2025, alle suddette risposte e nel solo caso in cui l'impresa abbia classificato il reclamo come "accolto", dovrà essere allegato un file .xml, compilato secondo le specifiche tecniche indicate nel documento accluso (all.1). Per facilitare la compilazione si allega altresì un esempio di .xml specifico (all. 2).

¹ Tali istruzioni prevedono che le risposte siano inviate:

- per le imprese munite di indirizzo PEC, alla casella rispostereclami@pec.ivass.it
- per le altre, in particolare imprese operanti in libera prestazione dei servizi impossibilitate a dotarsi di casella PEC, alla casella PEO rispostereclamifos@ivass.it

Nel testo della risposta dovrà inoltre essere inserita la frase: “*reclamo classificato come accolto*”.

Distinti saluti

Per delegazione del Direttorio integrato

[firma_IV52301 CESARI RICCARDO]