

Roma, 24 Marzo 2020  
Prot. 0122 Comunicazione  
Tutte le aree

ALLE IMPRESE ASSOCIATE

## **Emergenza COVID-19 – Proroga dei termini per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni**

Facciamo seguito alle nostre precedenti comunicazioni in materia di proroghe regolamentari per informare che, dietro nostra specifica richiesta, l'IVASS con comunicazione del 23 marzo 2020, pubblicata sul proprio sito istituzionale (<https://www.ivass.it/media/avviso/covid-reclami/>), ha concesso alle imprese assicuratrici una dilazione dei termini stabiliti dai Regolamenti n. 24/2008 e 41/2018, previsti rispettivamente per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni.

In particolare, al fine di assicurare una disamina accurata dei reclami e delle richieste di informazioni avanzate dagli assicurati in questa straordinaria situazione di emergenza sanitaria, l'Autorità ritiene che le imprese potranno dare riscontro ai reclami entro 75 giorni, anziché i previsti 45, e rispondere alle richieste di informazioni della clientela entro 35 giorni in luogo dei 20 previsti dalla normativa regolamentare vigente.

Al riguardo, si deve ritenere che le proroghe in questione trovino applicazione in tutti i casi in cui il termine per il riscontro al reclamo o per la risposta alla richiesta di informazioni non sia ancora scaduto alla data del 23 marzo 2020.

Va sottolineato che la dilazione di entrambi i termini suddetti è temporanea e risponde alle difficoltà operative derivanti dall'emergenza COVID-19.

L'IVASS ha evidenziato che le imprese devono, comunque, continuare a garantire il massimo impegno nell'assistere la clientela "nel più breve tempo e nel miglior modo possibile".

Restiamo a disposizione per ogni occorrenza e porgiamo i migliori saluti.

IL DIRETTORE BUSINESS  
Umberto Guidoni