

**LA GESTIONE DEI RECLAMI ALLA LUCE DELLE NOVITA' DI CUI AL
PROVVEDIMENTO IVASS N. 46/16: PROFILI APPLICATIVI PER
COMPAGNIE DI ASSICURAZIONE, BANCHE E
ALTRI INTERMEDIARI**

Milano, 9 novembre 2016

Hotel Four Points Sheraton, via Cardano 1

Ore 9.30 apertura dei lavori

**Quadro normativo: verso una tutela sempre maggiore del
contraente/consumatore**

- Le recenti tendenze dettate dalle Direttive UE per la tutela dei contraenti in materia assicurativa: IDD, PRIIPS, MiFID II
- I poteri dell'Autorità di Vigilanza nell'ambito dei reclami e la cooperazione tra le Autorità di Vigilanza europee
- Il reclamo come strumento di tutela del contraente e la sua valorizzazione
- Le modifiche al Regolamento Reclami, Reg. Isvap n. 24/2008 come modificato dal Provvedimento n. 46 del 2016 in recepimento delle Linee Guida EIOPA (EIOPA-BoS-13/164 - *Guidelines on complaints handling by insurance intermediaries*)

Fabio Maniori, responsabile settore legale, **ANIA**

**Il Regolamento ISVAP n. 24/2008 e le modifiche del provvedimento n. 46/16
IVASS**

- Focus analitico sulla normativa: aspetti definitivi, aspetti operativi, profili organizzativi per Compagnie e Intermediari
- Differenza operativa e funzionale tra i vari intermediari in base alla normativa
- Implicazioni sull'organizzazione e le funzioni
- Il controllo delle reti da parte delle Compagnie assicurative e la gestione dei reclami, verso un approccio integrato

- Recepimento delle modifiche al "regolamento Reclami": punti aperti e criticità

Andrea Polizzi, *partner*, **D'Argenio Polizzi e Associati Studio Legale**

Gestione dei reclami e ruolo dell'intermediario assicurativo secondo le nuove norme europee e regolamentari

- La Direttiva IDD 97/2016/UE: nuova veste per la distribuzione in ottica di consulenza
- Come prevenire i reclami: professionalità, gestione del rischio, valutazione dell'operato dei collaboratori
- I rapporti di collaborazione tra gli intermediari assicurativi e la gestione dei reclami (e non solo)
- Le norme comportamentali rilevanti per gli intermediari

Paolo Masini, *claims director*, **Società Cattolica di Assicurazione di Verona**

ore 13.00 – 14.00 pausa colazione

Conseguenze del provvedimento n. 46/2016 sull'attività bancaria

- Differenze tra la gestione dei reclami bancari e la gestione dei reclami assicurativi: aspetti salienti della disciplina dettata da Banca d'Italia
- Gestione dei reclami assicurativi in banca: modifiche introdotte dal Provvedimento Ivass n. 46/2016
- Aspetti operativi: implementazione delle procedure di gestione dei reclami, individuazione della funzione reclami e cura degli adempimenti richiesti dall'Autorità di Vigilanza
- Prospettive e spunti per l'integrazione della gestione dei reclami bancari e assicurativi

Franca Castagnetti, *head of claims office*, **Banco Popolare**

Impatto, gestione ed efficacia dello strumento dei reclami

- Dati IVASS: quanti e quali reclami?
- La gestione dei reclami e la loro catalogazione nelle tabelle previste ai sensi del Regolamento
- L'esternalizzazione nella gestione dei reclami: limiti e opportunità

- Le politiche di gestione dei reclami: esempi concreti e qualche spunto interpretativo-operativo
- I conflitti d'interesse nella gestione dei reclami
- Il reclamo come strumento di prevenzione della controversia: come è opportuno rispondere al cliente? Quali accorgimenti adottare in prospettiva di contenzioso?

Andrea Polizzi, *partner*, **D'Argenio Polizzi e Associati Studio Legale**

Ore 17.30 chiusura dei lavori

Quota di partecipazione

comprensiva di colazione di lavoro, coffee break e materiale didattico su formato cartaceo ed elettronico:

Euro 700 + Iva a partecipante

Per iscrizioni e ulteriori informazioni Tel. 02/36577120 - email: informa@informabanca.it