

## **Istruzioni operative per la compilazione e la trasmissione della relazione sui reclami (Regolamento 24/2008)**

In occasione dell'emanazione del Provvedimento 61 del 4 luglio 2017 che ha modificato parzialmente due allegati al Regolamento 24/2008, si ritiene utile fornire istruzioni operative per agevolare la raccolta semestrale di dati sui reclami prevista dal Regolamento 24/2008.

1. All'IVASS (indirizzo PEC: [relazione.reclami@pec.ivass.it](mailto:relazione.reclami@pec.ivass.it)) deve essere inviato:
  - un file in formato pdf contenente la relazione semestrale e le valutazioni degli organi di amministrazione e controllo;
  - un file testo in formato ASCII contenente le informazioni previste dagli Allegati 2 e 3 del Regolamento;
  - i file excel degli Allegati 2 e 3 compilati con i dati richiesti.

### Avvertenze:

- I file testo in formato ASCII sono generati utilizzando le funzionalità realizzate mediante utilizzo dei documenti Excel (documento tecnico.xls / documento tecnico lps.xls) pubblicati sul sito IVASS distintamente per le imprese che operano in libera prestazione di servizi e per le altre imprese (italiane oppure straniere che operano in regime di stabilimento). Tali documenti sono disponibili sul sito dell'Istituto tra gli allegati al Regolamento 24/2008<sup>1</sup>; si fa presente che tali documenti sono stati aggiornati in occasione dell'emanazione del Provvedimento 61/2017.
  - La generazione dei file testo in formato ASCII attraverso i documenti Excel allegati al Regolamento è attuata attraverso macro che realizzano controlli e regole di validazione sui dati, il cui utilizzo garantisce qualità dei dati inviati all'Istituto. La generazione può avvenire anche seguendo le istruzioni riportate nel documento "Caratteristiche Tecniche" - anch'esso disponibile tra gli allegati al Regolamento 24/2008; in tal caso, non operando i controlli di validazione, è possibile che sia necessario un *follow-up* con l'impresa segnalante per verifiche.
  - Il file pdf, il file excel ed il file testo devono essere in "chiaro" e pertanto devono essere esclusi formati p7m, compressi e similari.
2. La mail PEC di invio deve avere come oggetto:
    - Per le imprese italiane:  
*primo (o secondo) semestre 20XX \_nome impresa\_codice IVASS*
    - Per le imprese estere, operanti in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi tenute alla segnalazione ai sensi del Regolamento 24/2008:  
*primo (o secondo) semestre 20XX \_nome impresa\_codice IVASS\_ Stato Membro*

### Avvertenze:

- Si raccomanda di inviare una distinta mail PEC per ogni impresa evitando mail PEC per gruppo assicurativo.

---

<sup>1</sup> <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2008/n24/index.html>