

PROVVEDIMENTO N. 7 DEL 16 LUGLIO 2013

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI GESTIONE DEI RAPPORTI ASSICURATIVI VIA WEB, ATTUATIVO DELL'ARTICOLO 22, COMMA 8, DEL DECRETO LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N.179 CONVERTITO CON LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221 - MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 35 DEL 26 MAGGIO 2010.

Relazione di presentazione

Il Provvedimento dà attuazione all'articolo 22, comma 8, del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 recante *"Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese"* convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Tale norma prevede che l'IVASS disciplini, con proprio regolamento, sentite l'ANIA e le principali associazioni rappresentative degli intermediari assicurativi, le modalità attraverso cui le imprese di assicurazione autorizzate all'esercizio dei rami danni e vita, nell'ambito dei requisiti organizzativi di cui all'articolo 30 del Codice delle assicurazioni, prevedono nei propri siti *internet* apposite aree riservate a ciascun contraente, tramite le quali sia possibile consultare le coperture assicurative in essere, le condizioni contrattuali sottoscritte, lo stato dei pagamenti e le relative scadenze e, limitatamente alle polizze vita, i valori di riscatto e le valorizzazioni aggiornate.

La finalità della norma è favorire una più efficace gestione dei rapporti assicurativi valorizzando il canale di comunicazione telematico quale strumento per accrescere la trasparenza e semplificare il rapporto impresa-assicurato.

Seguendo un approccio *principle-based*, il Provvedimento contiene criteri di carattere generale per la costituzione delle aree dedicate ai contraenti, lasciando all'autonomia delle imprese la scelta delle relative modalità attuative, con ampio spazio alle dinamiche concorrenziali in termini di innovazione e qualità del servizio alla clientela.

In un'ottica di semplificazione normativa, le nuove disposizioni sono state introdotte nell'ambito del Regolamento ISVAP n. 35/2010, che disciplina gli obblighi di informazione e la pubblicità dei prodotti assicurativi, inserendo a tal fine un apposito TITOLO, il IV, dedicato alla *Informativa via web al contraente*. In tal modo tutte le disposizioni in materia di informativa agli assicurati risulteranno raccolte in un unico atto regolamentare.

L'articolo 1 integra l'articolo 3 del Regolamento ISVAP n. 35 (ambito di applicazione) stabilendo che le nuove disposizioni si applicano alle imprese con sede legale in Italia e - limitatamente all'esercizio della assicurazione obbligatoria della responsabilità civile auto e natanti- alle imprese comunitarie ammesse ad operare in Italia.

L'articolo 2 del Provvedimento introduce nel Regolamento n. 35 un nuovo Titolo IV, composto da 5 articoli, il 38 *bis*, 38 *ter*, 38 *quater*, 38 *quinquies* e 38 *sexies*.

L'articolo 38 bis delinea il contenuto minimo delle informazioni da rendere disponibili nelle aree del sito riservate ai contraenti, in linea con il contenuto della norma primaria:

- le coperture assicurative in essere;
- le condizioni contrattuali sottoscritte;

- lo stato dei pagamenti dei premi e le relative scadenze;
- per le polizze vita, incluse le polizze *unit* ed *index linked*, e per le operazioni di capitalizzazione, anche il valore di riscatto della polizza;
- per le polizze vita *unit* e *index linked*, anche il valore della posizione sulla base della valorizzazione corrente delle quote o del valore di riferimento a cui sono agganciate le prestazioni;
- per i contratti di responsabilità civile per la circolazione dei veicoli a motore l'attestazione sullo stato del rischio.

Per quanto riguarda il riferimento alle condizioni contrattuali "sottoscritte", potrà essere resa disponibile l'immagine del contratto firmato dal cliente, ovvero, in alternativa, il testo delle condizioni di polizza corrispondenti a quelle che regolano il contratto sottoscritto. Per i contratti stipulati prima dell'entrata in vigore del Provvedimento le imprese possono fornire una rappresentazione sintetica delle condizioni contrattuali sottoscritte, che contenga l'evidenza delle garanzie, delle esclusioni e limitazioni.

Le informazioni dovranno essere adeguatamente personalizzate, in modo da consentire al contraente di conoscere lo stato della sua posizione assicurativa, mediante l'indicazione dei massimali garantiti, del valore del bene oggetto di copertura, oltre ad ogni altro elemento utile per un'informazione calibrata sulla specifica posizione assicurativa.

Ad esempio:

- nel caso di un contratto di assicurazione "multirischi per l'abitazione" che preveda, nelle condizioni generali di polizza, una molteplicità di garanzie liberamente combinabili, quali incendio, furto, responsabilità civile, assistenza e tutela legale, il cliente, consultando l'area a lui riservata, dovrà essere in grado di individuare con semplicità le informazioni caratterizzanti le sole coperture assicurative effettivamente scelte;
- nel caso di polizze danni c.d. indicizzate, quali le polizze su fabbricati, in cui i valori di copertura e/o i premi si adeguano annualmente in base a variazioni di alcuni indici statistici, il contraente dovrà trovare l'indicazione dei valori aggiornati delle somme assicurate, dei massimali e dei premi.

Per quanto riguarda la tempistica di aggiornamento delle informazioni, non si è ritenuto di fissare termini specifici, tenuto conto che i tempi di aggiornamento possono variare in funzione delle caratteristiche contrattuali e tecniche della polizza, dei processi produttivi dell'impresa, della tempistica dei flussi informativi tra la rete periferica e le strutture centrali, ecc.. Si è preferito introdurre il principio secondo cui ciascuna impresa deve rendere disponibili informazioni opportunamente aggiornate in funzione del prodotto; la tempestività dell'aggiornamento delle informazioni rappresenterà un fattore su cui si misurerà la soddisfazione della clientela, in termini di qualità del servizio reso.

La disposizione indica, infine, principi di correttezza, chiarezza e trasparenza cui le imprese devono attenersi nel predisporre e alimentare le aree informative per i clienti.

L'articolo 38 ter disciplina l'accesso alle aree riservate. Tenendo conto del principio di proporzionalità e della necessità di bilanciare l'interesse del contraente alla consultazione dell'area con gli oneri a carico delle imprese è stata prevista la facoltà delle imprese di non attivare il servizio per le coperture relative a particolari rischi non standardizzati e oggetto di negoziazione *ad hoc* (flotte di veicoli e natanti, "grandi rischi" ai sensi dell'art. 1 del Codice delle assicurazioni, alcuni rischi agricoli) o a contratti di modesto importo (contratti accessori a prodotti o servizi, con premio non superiore a 100 euro). Si è inoltre ritenuto di

escludere i rischi connessi ad eventi specifici circoscritti in un limitato arco temporale (ad esempio polizze abbinate all'acquisto di uno skipass, polizze vendute in occasione di gare e manifestazioni sportive, polizze per la copertura di rischi durante viaggi di breve durata, ecc.).

Per quanto riguarda le polizze collettive, il Provvedimento prevede che l'accesso all'area sia consentito, oltre che al contraente, anche all'assicurato qualora questi paghi il premio o sia portatore di un interesse alla prestazione. In ossequio al principio di proporzionalità, sono state però escluse le polizze "per conto di chi spetta" ai sensi dell'art. 1891 c.c., in cui i soggetti assicurati non sono individuati singolarmente all'atto della stipulazione della collettiva, ma entrano in copertura in virtù dell'appartenenza ad una determinata categoria (ad esempio gli aderenti ad associazioni sportive, sindacati o categorie professionali).

In considerazione della preminente esigenza di tutela del consumatore emersa negli ultimi tempi in relazione alle polizze connesse a mutui o ad altri contratti di finanziamento, le esclusioni di cui sopra non si applicano a tale tipologia di prodotti. Pertanto le imprese devono consentire agli assicurati dei contratti collettivi connessi a mutui o ad altri contratti di finanziamento l'accesso all'area riservata, analogamente a quanto previsto per le polizze individuali.

L'articolo 38 quater richiede che l'accesso e il funzionamento delle aree riservate siano assistiti da adeguati sistemi di protezione e sicurezza delle informazioni fornite via *web*, proporzionati al tipo di servizio offerto. Qualora, ad esempio, un'impresa intenda rendere disponibili *on line* anche funzioni di pagamento dei premi, i sistemi di sicurezza dovranno essere opportunamente calibrati. Con specifico riguardo alla pubblicazione dell'attestato di rischio, dovranno inoltre essere adottati presidi volti ad evitare la contraffazione del documento.

L'accesso all'area riservata deve essere consentito dall'*home page* del sito aziendale e le imprese devono garantire la continuità del servizio e la fruibilità dello stesso da qualsiasi postazione, in modo che non sia necessario per il cliente disporre di uno specifico *software* per l'utilizzo del servizio. Deve, inoltre, essere previsto un *help desk* nel caso in cui i contraenti abbiano difficoltà di accesso o consultazione dell'area. Le credenziali identificative di accesso andranno rilasciate direttamente dall'impresa, su richiesta degli interessati.

Le imprese possono inserire nelle aree riservate messaggi pubblicitari o promozionali, a condizione che il contraente dia il proprio consenso in tale senso. In ogni caso la pubblicità non dovrà compromettere l'intellegibilità dei contenuti dell'area riservata.

L'articolo 38 quinquies disciplina le modalità con cui le imprese devono dare notizia ai contraenti della possibilità di accedere al nuovo servizio via *web*. E' prevista, accanto all'informativa sul sito *internet* aziendale, l'informativa al momento della sottoscrizione del contratto e, per i contratti già in vigore, l'invio di una comunicazione scritta al cliente alla prima occasione utile, sfruttando i momenti nei quali l'impresa è tenuta a contattare il cliente in adempimento di obblighi informativi già previsti dalla normativa o dallo stesso contratto: ad esempio, invio dell'attestato di rischio nella r.c.auto, estratto conto annuale per le polizze vita, dichiarazione a fini fiscali, ecc..

L'articolo 38 sexies, in un'ottica di semplificazione dei vigenti adempimenti informativi in corso di contratto, prevede che per i contraenti che abbiano richiesto le credenziali per l'accesso alle aree riservate, le imprese possano adempiere agli obblighi relativi alla

trasmissione di alcune comunicazioni tramite la messa a disposizione delle informazioni nell'area riservata. E' fatta salva la facoltà del contraente di richiedere alle imprese l'invio delle comunicazioni per iscritto.

In ottica di tutela del consumatore, si è ritenuto di mantenere comunque un obbligo di informativa scritta al cliente per comunicazioni di particolare delicatezza, quali ad esempio la perdita di valore superiore al 30% per le polizze *unit* e *index linked*, l'avviso del termine di scadenza e della documentazione da trasmettere per la liquidazione delle polizze vita, per evitare la prescrizione dei diritti e la conseguente devoluzione delle somme al Fondo "Rapporti dormienti".

Gli articoli 3 e 4 del Provvedimento disciplinano, rispettivamente, l'entrata in vigore delle disposizioni e la pubblicazione.

Tenuto conto dell'impatto organizzativo legato alla predisposizione della infrastruttura tecnologica ed al caricamento *on line* del portafoglio in essere, è stato previsto un periodo di graduale adeguamento.

Entro il termine di 60 giorni, previsto dalla normativa primaria, le imprese devono rendere disponibili il servizio ai contraenti che stipuleranno nuovi contratti a partire da tale data.

Un termine di 4 mesi è previsto per definire un piano per rendere disponibile il servizio anche per i contratti già in corso alla data di entrata in vigore del Provvedimento; il piano deve essere completato entro i successivi 6 mesi.

---000---

Relativamente agli effetti della nuova regolamentazione sui soggetti destinatari, svolta alla luce dei principi di cui all'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, occorre considerare che il Provvedimento si muove nell'ambito di un quadro normativo che già delinea con precisione il contenuto minimo dell'obbligo posto a carico delle imprese e fissa il termine dell'adempimento.

Il perimetro di applicazione del Provvedimento è stato delineato contemperando le esigenze informative per gli assicurati con l'impatto organizzativo legato alla predisposizione delle aree da parte delle imprese, in applicazione del principio di proporzionalità. Si è tenuto conto delle particolari caratteristiche di taluni contratti; per le polizze collettive si è previsto che le imprese possono non predisporre l'area riservata, in quanto, per le peculiarità dei contratti ("per conto di chi spetta", di modesto importo), l'onere potrebbe risultare non proporzionato rispetto all'utilità per i consumatori. Inoltre, è stato previsto che la nuova disciplina dell'*home insurance* si applichi alle collettive stipulate successivamente all'entrata in vigore.

Gli oneri posti a carico delle imprese per informare i clienti dell'attivazione del nuovo servizio non implicano costi aggiuntivi rispetto a quelli ordinariamente sostenuti per le comunicazioni periodiche alla clientela, previste dalla normativa vigente.

Effetti estremamente positivi sono attesi per i consumatori, in quanto le nuove disposizioni consentiranno di semplificare e velocizzare, mediante il ricorso allo strumento tecnologico, l'accesso alle informazioni riguardanti la propria posizione assicurativa e lo stato dei propri pagamenti. L'uso delle aree riservate potrà, inoltre, contribuire a migliorare il rapporto con l'impresa di assicurazione, che diventa più immediato e trasparente, grazie anche alla possibilità di accedere facilmente alle informazioni in qualsiasi momento della giornata.

Per altro verso le disposizioni introdotte non sono destinate ad incidere sul rapporto intercorrente tra il contraente e l'intermediario, il cui ruolo di consulenza e assistenza alla clientela in tutte le fasi del rapporto assicurativo va ben oltre la funzione conoscitiva ed informativa delle aree riservate.