

16 marzo 2000

030811

Alle Imprese di Assicurazione
esercenti il ramo vita
LORO SEDI

e p.c. Alla Presidenza del Consiglio
dei Ministri
Dipartimento Affari Giuridici
e Legislativi
Piazza Colonna, 370
00187 ROMA

Al Ministro dell'Industria
del Commercio e dell'Artigianato
Via Molise, 2
00100 ROMA

All'Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici
Via della Frezza, 70
00187 ROMA

CIRCOLARE N.: 403/D

Oggetto: **qualità del servizio offerto agli assicurati dalle imprese di assicurazione sulla vita.**

Nell'attuale contesto di mercato la qualità del servizio reso agli assicurati si pone come fattore concorrenziale di crescente rilevanza.

La maggiore consapevolezza degli assicurati in merito ai diritti nascenti dal contratto, alimentata anche dall'attività delle associazioni dei consumatori e dalle campagne di informazione dei *media* sul tema della trasparenza, richiede alle imprese l'adozione di politiche aziendali sempre più orientate alla soddisfazione della clientela.

Nell'ambito di tale scenario questo Istituto ritiene necessario richiamare l'attenzione del mercato su taluni aspetti che emergono dagli esposti trasmessi dagli assicurati in relazione alle polizze vita: le disposizioni che seguono sono tese a prevenire le disfunzioni denunciate.

1. Riscontro a richieste di informazioni.

Ogni richiesta degli assicurati di ricevere informazioni in merito all'evoluzione del rapporto assicurativo, con particolare riferimento all'ammontare del valore di riscatto maturato e al riepilogo dei premi pagati a una certa data, deve trovare completo riscontro.

Al riguardo, si invitano le imprese ad attivarsi con le opportune modalità organizzative onde consentire agli interessati di ottenere notizie sulla loro posizione assicurativa in tempo reale, e comunque non oltre 10 giorni dalla richiesta presentata alla rete di vendita o direttamente in Direzione.

A questo Istituto pervengono inoltre esposti che lamentano la mancata consegna dei conteggi che hanno dato luogo alla determinazione del capitale o del valore di riscatto liquidati. Si invitano le imprese a fornire tali conteggi con la massima tempestività, corredandoli delle indicazioni atte a consentire all'interessato di verificare la conformità dei calcoli alle condizioni contrattuali.

In via generale, questo Istituto, nel prendere atto che talune compagnie hanno recentemente istituito collegamenti *on line* con la rete periferica ovvero uffici preposti esclusivamente all'assistenza alla clientela o alla trattazione dei reclami, auspica che tali iniziative si estendano quanto più possibile, in modo da consentire la realizzazione di rapporti più diretti e chiari con gli assicurati.

2. Liquidazione delle somme assicurate: informativa circa la documentazione da consegnare all'impresa

L'avente diritto alla prestazione (per riscatto, decesso, scadenza, ecc...) deve essere messo in condizione di conoscere tempestivamente la documentazione da allegare alla richiesta di liquidazione, onde evitare che i tempi di pagamento subiscano allungamenti.

Al riguardo va rilevato che le condizioni di polizza, secondo il testo maggiormente in uso sul mercato, dopo avere genericamente indicato che "per tutti i pagamenti debbono essere preventivamente consegnati i documenti necessari a verificare l'effettiva esistenza dell'obbligo di pagamento e ad individuare gli aventi diritto", si limitano ad elencare i documenti da consegnare a seguito del decesso dell'assicurato, senza fornire alcuna indicazione circa la documentazione da allegare negli altri casi di liquidazione.

E' stato inoltre riscontrato che nonostante questo Istituto, con circolare n. 249/1995, abbia disposto che nelle note informative deve essere chiaramente specificata la documentazione che il contraente o il beneficiario devono presentare per ogni ipotesi di pagamento da parte della compagnia, le stesse note informative si limitano talvolta a rinviare in maniera generica alla "documentazione richiesta dalle condizioni di polizza", facendo riferimento, al più, alla necessità di consegnare "l'originale di polizza e le eventuali appendici".

Tale tecnica di rinvio non appare in grado di soddisfare l'esigenza di informazione in tutti i casi in cui le condizioni di polizza siano formulate in maniera generica.

La carenza informativa comporta successive richieste di integrazione della documentazione da parte dell'agenzia e/o della Direzione Generale, richieste che a volte risultano formulate in maniera frammentaria o approssimativa, con la conseguenza che il pagamento avviene a distanza anche di mesi rispetto alla richiesta iniziale del cliente.

In considerazione di quanto sopra si dispone che nell'elaborazione dei documenti contrattuali e informativi e nelle procedure di liquidazione le imprese si attengano ai seguenti criteri:

a) le condizioni di polizza dovranno indicare specificatamente la documentazione da consegnare per ogni ipotesi di liquidazione. Nella nota informativa l'indicazione richiesta dalla circolare n. 249 potrà di conseguenza avvenire "per relationem", tramite rinvio alle condizioni di polizza.

b) in alternativa, potrà essere inserito, tra la documentazione precontrattuale e contrattuale, un modulo di richiesta di liquidazione prestampato con l'indicazione dei documenti da consegnare per le varie ipotesi; in tal caso le condizioni di polizza e la nota informativa potranno limitarsi ad indicare che i documenti da consegnare sono quelli riportati nel modulo.

c) l'acquisizione di documentazione non prevista nelle condizioni di polizza dovrà essere limitata ad ipotesi specifiche, in considerazione di particolari esigenze istruttorie.

Nel caso di richiesta di liquidazione presentata alla rete commerciale si ricorda che, secondo quanto più volte precisato da questo Istituto, ai fini dell'individuazione della scadenza del termine per il pagamento (generalmente fissato dalle condizioni di polizza in 30 giorni dalla consegna dei documenti), rileva il momento della consegna dei documenti alla rete stessa.

Per i contratti già in vigore, per i quali nè le condizioni di polizza nè le note informative forniscono un'informativa conforme alle previsioni di cui sopra, l'impresa dovrà aver cura di rendere nota agli aventi diritto la documentazione da consegnare attraverso la diramazione capillare presso le reti commerciali dell'elenco dei documenti necessari, con invito alle stesse reti a comunicare al contraente o al beneficiario, all'atto della richiesta di pagamento, la documentazione da consegnare a corredo per ogni singola fattispecie.

3. Semplificazione della certificazione da consegnare

Vi è una crescente richiesta da parte dell'utenza di semplificazione nei rapporti con le compagnie di assicurazione, con particolare riferimento alla presentazione di documenti e certificati.

Al riguardo, ferma restando l'esigenza dell'impresa di acquisire la documentazione necessaria a comprovare la correttezza del suo operato in ipotesi di contestazione da parte degli assicurati o di terzi, si segnalano le seguenti possibili ipotesi di semplificazione:

- l'acquisizione dei dati antiriciclaggio previsti dalla legge n. 197/91 e in particolare del codice fiscale del contraente e del relativo documento d'identità consente, nel caso vi sia coincidenza tra la persona del contraente e quella dell'assicurato, di disporre dei dati anagrafici necessari a verificare la corretta tariffazione del rischio, rendendo superflua l'acquisizione del certificato di nascita dell'assicurato, attualmente prevista da molte condizioni di polizza;

- nel caso in cui non vi sia coincidenza tra contraente e assicurato, la richiesta del certificato di nascita può essere sostituita dall'acquisizione di copia di un documento di riconoscimento valido riportante i dati anagrafici della "testa" assicurata;

- nel caso di liquidazione del capitale per il caso di vita a scadenza (incluso il capitale pagabile in forza di una polizza mista), ove vi sia coincidenza tra la persona dell'assicurato e del beneficiario, in luogo della consegna del certificato di esistenza in vita (attualmente previsto nelle condizioni di polizza) l'esistenza in vita dell'assicurato potrebbe essere appurata dalla rete di vendita sulla base di un documento di riconoscimento valido esibito dall'interessato al momento della presentazione della richiesta di liquidazione.

Circa la richiesta delle compagnie di acquisire l'ultima quietanza pagata, onde procedere alla liquidazione, si rileva che è onere dell'impresa dotarsi di procedure che consentano di disporre dell'evidenza dello stato dei pagamenti aggiornato.

4. Tempi di liquidazione delle somme in caso di scadenza contrattuale

Le imprese sono invitate ad attivarsi, direttamente o tramite l'agenzia, almeno un mese prima della scadenza del contratto, per ricordare all'interessato l'approssimarsi del termine e la documentazione da trasmettere, in modo da poter eseguire puntualmente la prestazione alla scadenza prevista in polizza.

L'Istituto ha peraltro rilevato che, talvolta, anche qualora l'avente diritto si attivi consegnando la documentazione prima della scadenza, alcune imprese effettuano la liquidazione sfruttando appieno il termine di tolleranza previsto dalle condizioni di polizza (generalmente 30 giorni dalla scadenza).

Fermo restando che tale termine, ai sensi dell'art. 1184 c.c., deve intendersi fissato a favore del debitore, con conseguente facoltà di quest'ultimo di eseguire la prestazione prima del termine ed impossibilità per il creditore di esigere l'adempimento prima della scadenza, si constata che la fissazione del termine trova la sua essenziale motivazione nella necessità di consentire all'impresa di espletare le necessarie formalità amministrativo-contabili.

Pertanto, qualora l'acquisizione della documentazione avvenga prima della scadenza, o comunque in tempo utile per consentire all'impresa di provvedere al pagamento in tempi più brevi rispetto ai 30 giorni consentiti, in omaggio al generale principio di buona fede nell'esecuzione del contratto sancito dall'art. 1375 c.c., è buona regola che l'impresa si attivi tempestivamente per il pagamento senza attendere lo spirare del termine di tolleranza.

Per quanto riguarda la liquidazione della rendita, fermo restando il diritto dell'impresa di accertare l'esistenza in vita dell'avente diritto, si invitano le imprese ad adottare procedure di verifica tali da non comportare ritardi nella liquidazione, che deve essere effettuata il giorno stesso della scadenza.

5. Abusività della clausola del foro competente

In relazione alla clausola concernente il foro competente, l'art. 1469 bis, 3° comma, n. 19 c.c. ha stabilito che nei contratti conclusi tra un consumatore ed un professionista è da considerare abusiva la clausola che stabilisce, come sede del foro competente sulle controversie, una località diversa da quella di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.

Ciò nonostante l'Istituto rileva la presenza, in contratti stipulati successivamente all'entrata in vigore della citata disposizione, di clausole che stabiliscono quale foro competente l'autorità giudiziaria del luogo di residenza o della sede legale del convenuto, ovvero l'autorità giudiziaria dove ha sede la direzione dell'impresa o l'agenzia cui è assegnato il contratto.

Al riguardo si invitano le imprese ad eliminare eventuali contenuti di abusività presenti nelle condizioni di polizza, con riferimento alla clausola di cui trattasi.

In diversi altri casi peraltro è stata rilevata la totale eliminazione della clausola concernente il foro competente, soluzione, questa, che determina *ipso iure* l'applicazione delle regole sul foro competente previste dal codice di procedura civile (artt. 18 e ss. c.p.c.).

Al riguardo, rilevato che la totale eliminazione della clausola concernente il foro competente non consente il perseguimento della massima trasparenza del regolamento negoziale, questo Istituto ravvisa l'esigenza che le imprese prevedano espressamente nelle condizioni di polizza, quale foro competente, il luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

6. Modalità di pagamento del premio

In ordine alle modalità di pagamento del premio si è rilevato che mentre le condizioni di polizza solitamente prevedono che il pagamento debba essere effettuato presso la sede della società o dell'agenzia cui è assegnata la polizza, nella nota informativa sono ammessi anche altri mezzi di pagamento, quali il bollettino di conto corrente postale ed il bonifico bancario.

Al riguardo, si richiamano le imprese a rendere conformi le note informative e le condizioni di polizza.

Si auspica che, per agevolare al contraente l'assolvimento dell'obbligo del pagamento del premio, le compagnie estendano quanto più possibile la gamma dei mezzi di pagamento ammissibili.

Con l'occasione si ricorda che nel caso in cui il pagamento del premio sia effettuato tramite conto corrente postale deve considerarsi quale data di versamento quella apposta dall'Ufficio Postale.

7. Cambio di agenzia

Pur prendendo atto che l'assegnazione delle polizze alle agenzie è rimessa all'autonomia delle imprese, considerato che è compito delle società garantire alla propria clientela l'assistenza necessaria durante tutta la vigenza del contratto e che le compagnie spesso delegano agli agenti l'intera gestione della polizza ed in particolare la riscossione dei premi, si auspicano soluzioni che tengano primariamente conto delle esigenze degli assicurati.

In ogni caso le società o la rete di vendita sono tenute a dare tempestiva notizia all'assicurato degli eventuali cambiamenti dell'agenzia assegnataria della polizza.

8. Prescrizione

Dall'esame di taluni esposti relativi a richieste di liquidazione di capitali caso morte è emerso il problema dell'applicazione dell'art. 2952, comma secondo, c.c. ("Gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in un anno (*omissis*) dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda"), in caso di tardiva denuncia del sinistro da parte dei beneficiari.

E' stato infatti rilevato che nella maggior parte dei casi la tardiva richiesta dipendeva dal fatto che i beneficiari non erano a conoscenza dell'esistenza della polizza, avendo ritrovato la documentazione solo in un momento successivo al decesso dell'assicurato.

Al riguardo, questo Istituto rileva come invocare il decorso del termine prescrizione non sia un obbligo ma una mera facoltà per l'impresa, posta a presidio, tra l'altro, della certezza dei rapporti giuridici.

Alla riportata osservazione si aggiunga che il termine previsto dall'art. 2952, comma secondo, è di estrema brevità e che esigenze di tutela della privacy dell'assicurato in ordine alla identità della persona del beneficiario della prestazione assicurativa impediscono di fissare regole quanto alla comunicazione, da parte delle imprese, ai beneficiari della attribuzione del diritto alla prestazione assicurativa (la quale, tra l'altro, è revocabile sino al momento della morte dell'assicurato).

Appare pertanto opportuno che le imprese si dispongano, nella valutazione di richieste di liquidazione eventualmente tardive, in un'ottica di ragionevolezza onde evitare che il beneficio previsto dalla legge a loro favore in ordine alla certezza dei rapporti assicurativi si tramuti in un trattamento che può rivelarsi punitivo per il beneficiario, in specie quando questi - in condizioni umane non ideali a causa della perdita di uno stretto congiunto e/o per ragioni le più varie - non abbia potuto avere tempestiva conoscenza del proprio diritto ad una prestazione assicurativa la quale ha, tra l'altro, rilevante funzione previdenziale.

---°°---

In considerazione di quanto sopra esposto si invitano le imprese a modificare, entro il 30 giugno 2000, le condizioni di polizza e/o le note informative per tenere conto di quanto stabilito ai paragrafi 2 (indicazione analitica della documentazione da presentare per la liquidazione o inserimento di un modulo prestampato), 3 (semplificazione della certificazione da consegnare), 5 (clausola sul foro competente) e 6 (modalità di pagamento del premio).

Dell'avvenuta modifica dovrà essere data notizia entro lo stesso termine a questo Istituto attraverso una nota, che illustri in dettaglio le soluzioni adottate.

Analoga informazione deve essere fornita, sempre entro lo stesso termine, in relazione agli aspetti trattati ai paragrafi 4 (tempi di liquidazione in caso di scadenza contrattuale), e 7 (cambio di agenzia), nonché in merito all'attivazione di collegamenti o all'istituzione di strutture in grado di fornire le informazioni sulle posizioni assicurative dei clienti (paragrafo 1).

---°°---

Con l'occasione, ai fini dell'aggiornamento del prospetto da inserire nel progetto esemplificativo delle note informative, previsto dalla circolare n. 249, relativo al confronto dei tassi di rendimento riconosciuti agli assicurati con i tassi medi di rendimento lordo dei titoli di Stato e delle obbligazioni ed i tassi di inflazione, registrati nell'ultimo quinquennio, si comunica che nel 1999 il tasso medio di rendimento lordo dei titoli di Stato e delle obbligazioni è stato del 4,50% ed il tasso di inflazione dell'1,6%.

Il Presidente
Giovanni Manghetti