

CHIARIMENTI APPLICATIVI IN TEMA DI VENDITA A DISTANZA

Per agevolare l'interpretazione delle norme sull'attività di vendita a distanza, di cui al Regolamento ISVAP n. 34 del 19 marzo 2010, di seguito sono riportati alcuni chiarimenti relativamente a quesiti posti dal mercato.

1. Gli addetti al *call center* che già effettuavano attività di promozione e collocamento di contratti di assicurazione a distanza prima del 15 luglio 2010 (data di entrata in vigore del Regolamento) sono tenuti ad effettuare la formazione iniziale di 30 ore prevista dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento o direttamente l'aggiornamento professionale di 15 ore? Tale aggiornamento a cadenza annuale può essere effettuato facendo riferimento all'anno solare?

In considerazione della loro pregressa operatività gli addetti al *call center* che hanno svolto attività di promozione e collocamento di contratti di assicurazione a distanza anteriormente al 15 luglio 2010 non sono tenuti alla formazione iniziale prevista dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento, bensì all'obbligo di aggiornamento professionale di 15 ore previsto dallo stesso articolo 7. Per tali soggetti, in sede di prima applicazione, l'obbligo di aggiornamento deve essere adempiuto entro il 31 dicembre 2010. Successivamente a tale data l'adempimento dell'obbligo di aggiornamento annuale va effettuato facendo riferimento all'esercizio 1/1 – 31/12.

2)

CHIARIMENTI APPLICATIVI SUL REGOLAMENTO N. 34 DEL 19 MARZO 2010

Sono state rappresentate a questa Autorità alcune tematiche interpretative in merito alle disposizioni contenute nell'articolo 10, comma 1, del Regolamento n. 34/2010, concernenti la promozione e il collocamento di contratti assicurativi mediante tecniche di comunicazione a distanza.

In particolare è stato chiesto se, in caso di promozione a distanza, sia possibile adempiere agli obblighi di consegna al contraente in via telematica della documentazione precontrattuale e contrattuale (cd. fascicolo informativo) mediante l'invio di un *link* al sito della compagnia in cui è pubblicata tale documentazione, anziché mediante l'invio di un pdf.

Di seguito si forniscono chiarimenti in ordine alle modalità con cui le imprese possono assolvere all'obbligo di invio del fascicolo informativo come sopra descritto nel rispetto di alcuni presidi a tutela della corretta informazione del contraente, precisamente:

(i) è necessario preliminarmente che il contraente abbia manifestato il consenso, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, Reg. 34/2010, a ricevere la documentazione contrattuale e precontrattuale anche mediante posta elettronica, fermo restando la possibilità di richiedere, in ogni momento, l'invio della documentazione su supporto cartaceo;

(ii) la trasmissione della documentazione precontrattuale e contrattuale può avvenire mediante link alla pagina *HTML* del sito della compagnia contenente la documentazione precontrattuale e contrattuale. Non è invece possibile adempiere agli obblighi informativi mediante un generico *link* al sito internet della compagnia;

(iii) le imprese sono tenute ad una costante verifica del corretto funzionamento del collegamento alla pagina *HTML* pubblicata nel sito della compagnia avendo cura di mantenere invariato nel tempo il contenuto del Fascicolo informativo relativo alla polizza sottoscritta;

iv) in ogni caso deve essere consentito al contraente poter scegliere se attuare il *download* oppure stampare la documentazione pubblicata nel sito delle imprese.

Aggiornato al 21 aprile 2017