



INCONTRI DI FORMAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Programma Formazione Associazioni dei Consumatori

1° Giornata:

**Il contratto di assicurazione e
la distribuzione**

IVASS – 11 settembre 2019

Programma Formazione Associazioni dei Consumatori

**Linee guida del Tavolo tecnico ANIA ASSOCIAZIONI
CONSUMATORI-ASSOCIAZIONI INTERMEDIARI per
semplificazione dei contratti assicurativi - contratti
semplici e chiari**

IVASS – 11 settembre 2019

Nicola Gentile
Ufficio Consulenza Legale

Ottobre 2016

IVASS sollecita l'industria assicurativa ad un confronto con consumatori e intermediari al fine d'individuare eventuali punti di convergenza per la semplificazione dei contratti



TAVOLO TECNICO

coordinato dall'ANIA, con adesione delle principali associazioni dei consumatori e degli intermediari

METODOLOGIA DEL TAVOLO

- Elaborazione autonoma della struttura ideale del contatto da parte di ogni gruppo di stakeholder;
- Riferimento principale, non esclusivo, alle polizze casa ma estensione delle conclusioni ad ogni tipo di contratto;
- Elezione a linee guida dei profili comuni e condivisi delle autonome elaborazioni di ogni gruppo di stakeholder;
- Esclusione, dall'analisi, del merito e del contenuto delle previsioni contrattuali, espressione della libertà contrattuale di ogni singola impresa

6 febbraio 2018

Presentazione a IVASS e AGCM
dei risultati del Tavolo tecnico



LINEE GUIDA



CONTRATTI SEMPLICI E CHIARI

Le linee guida sono espressione di un importante caso di **autoregolamentazione**.

A tale autoregolamentazione ha contribuito un soggetto terzo (IVASS), l'Autorità di regolamentazione di settore.

Il processo si caratterizza per una **sequenza** che potremmo definire "**circolare**":

- l'Autorità rileva la necessità e opportunità di una semplificazione e crea l'occasione per un'autoregolamentazione
 - all'esito della stessa, la ritiene rilevante per il mercato e definisce una tempistica per l'adesione e l'attuazione da parte delle imprese assicurative
-

LETTERE IVASS AL MERCATO

- 14 marzo 2018

indirizzata alle imprese con sede in Italia e alle rappresentanze generali per l'Italia delle imprese con sede legale in uno Stato terzo rispetto alla SEE;

- 18 marzo 2018

indirizzata alle imprese con sede legale in un altro Stato membro dello SEE che operano in regime di stabilimento o di prestazione di servizi

TERMINI PER L'ATTUAZIONE DELLE LINEE GUIDA

- per i prodotti assicurativi di nuova commercializzazione, entro il 1° gennaio 2019;
- per i principali prodotti in commercio, entro l'anno 2019.

L'attuazione dovrà essere indicata sulla copertina dei prodotti e le imprese dovranno trimestralmente comunicare all'IVASS i prodotti rivisti, in modo che l'Istituto possa darne evidenza nel proprio sito.

LE LINEE GUIDA

Nell'individuazione e stesura delle linee guida tutti i partecipanti hanno convenuto di **superare la distinzione fra condizioni generali e condizioni speciali del contratto, ammettendo piuttosto un'articolazione del medesimo in sezioni, a loro volta – ove necessario – divise in capitoli.**

Le linee guida sono state distinte dagli estensori secondo **due tematiche principali:**

- i «**Profili generali**», con particolare riferimento al «Formato» in tutte le sue esplicazioni
 - la «**Struttura**»
-

I PROFILI GENERALI

– il **formato** del contratto potrà essere **cartaceo o elettronico**, con possibilità, in tale ultimo caso, di utilizzare – senza eccedere – funzionalità (quali riquadri, finestre o pop-up dinamici) per fornire chiarimenti o approfondimenti su temi specifici;

segue >>

I PROFILI GENERALI

- clausole con obbligo di «caratteri di particolare evidenza» (art. 166 c. 2 CAP) ove riguardino o siano:
 - decadenze, nullità o limitazione delle garanzie ovvero oneri a carico del contraente o dell'assicurato;
 - onerose (ex art. 1341 c.c.);
 - vessatorie (ex art. 33 Codice del consumo), qualora legittime (contratti con professionisti o comunque negoziati);
 - recanti esclusioni e condizioni (obiettive o essenziali) di assicurabilità;
 - obblighi di comportamento a carico del contraente o dell'assicurato;



**GRASSETTO O MAIUSCOLETTO; COLORI DIVERSI;
SFONDO PIENO TONO SU TONO**

segue>>

I PROFILI GENERALI

- utilizzo di formule semplificate ed effettivamente intellegibili;
- corrispondenza fra rubrica e contenuto dell'articolo, espresso in modo chiaro e trasparente;
- possibile utilizzo nel contratto, o negli allegati, di riquadri esplicativi o box di consultazione (privi comunque di valore contrattuale e graficamente diversi dal testo), per una comunicazione più colloquiale e vicina al cliente medio;
- in caso di introduzione di variazioni contrattuali, preferibile una nuova scheda di polizza e non un'appendice.

LA STRUTTURA

- è opportuno che sia indicato il nome commerciale del prodotto/titolo del contratto e che la denominazione non contraddica l'effettivo contenuto del contratto medesimo, evitando quindi il formarsi di false aspettative;
- la «copertina» del contratto dovrebbe riportare:
 - la denominazione, il logo e il simbolo dell'impresa e del gruppo;
 - tipologia contrattuale e il relativo nome commerciale, l'edizione del contratto;

segue >>

LA STRUTTURA

- utile una «pagina di presentazione», in tono semplice, che anticipi cosa si troverà nel contratto e (eventualmente) per evidenziare forme di comunicazione o aiuto utilizzate nel contratto (quali i box di consultazione);
- **necessario l'indice**, con indicazione della pagina di ciascun argomento;
- **numerazione delle pagine** e indicazione in ciascuna del numero di pagine complessive del contratto (ad es: p. 3 di 16 ovvero 3/16);

segue >>

LA STRUTTURA

- la (scheda di) polizza dovrà specificare:
 - i dati del contraente, dell'assicurato e del beneficiario;
 - nome commerciale del prodotto;
 - garanzie di base e opzionali, operanti o meno (se su supporto cartaceo, necessaria precisazione **a caratteri molto marcati ed evidenti** delle garanzie operanti ed escluse; altrimenti raggruppamento in blocchi distinti delle garanzie operanti e di quelle non operanti);
 - il bene assicurato e il premio dovuto;
 - i limiti; le franchigie e gli scoperti, se mancanti nel contratto;

segue >>

LA STRUTTURA

- in caso di coassicurazione, nella (scheda di) polizza potrà precisarsi che la garanzia è in coassicurazione, con inserimento di un ulteriore riquadro o di un foglio che riporti i dati e le quote dei coassicuratori, la delegataria, e, salvo inserimento in altre sezioni rilevanti (ad esempio comunicazioni o cosa fare in caso di sinistro), la clausola di delega, con precisazione dei poteri e delle facoltà;
- la (scheda di) polizza e la «pagina di presentazione» (facoltativa) potranno essere eventualmente riunite in un unico documento;
- le definizioni e il glossario potranno essere inserite in apertura del contratto o allegate a quest'ultimo;

segue >>

LA STRUTTURA

- **le condizioni contrattuali dovranno essere divise, come già sopra anticipato, in sezioni, a loro volta articolate in capitoli, secondo i seguenti principi:**
 - in apertura di contratto, la sezione relativa a tutte le norme riguardanti la fase genetica, funzionale e conclusiva del rapporto (cioè le norme che costituivano le c.d. «condizioni generali»), quali tra l'altro le clausole relative alle dichiarazioni precontrattuali, alla decorrenza e sospensione ...

segue >>

LA STRUTTURA

...della copertura, al pagamento del premio, al foro competente (se meramente riproduttive di norme di legge, in particolare di quelle del codice civile relative al contratto d'assicurazione, potranno essere riportate in un allegato, eventualmente realizzato anche evidenziando in un'apposita colonna o in appositi riquadri note esplicative ovvero esempi ovvero ancora eventuali deroghe a favore dell'assicurato);

segue >>

LA STRUTTURA

- a seguire, dovranno essere realizzate le sezioni relative all'oggetto del contratto, dedicando una sezione per ogni garanzia prestata. In tale contesto sono state individuate più soluzioni:

1a: inserimento di tutte le garanzie di base in un capitolo, quelle opzionali in un altro e le esclusioni – tanto delle coperture di base quanto di quelle opzionali (ove operanti) – in un altro ancora.

segue >>

LA STRUTTURA

2a: previsione di quattro diversi capitoli, denominati rispettivamente «cosa posso assicurare», «contro quali danni posso assicurarmi», «come e con quali condizioni operative mi assicuro», «tabella riassuntiva di limiti, scoperti e/o franchigie»;

3a: previsione di un unico capitolo, che dovrebbe comunque toccare tutti i temi rilevanti (da identificare in un'apposita *checklist*), che comprendano almeno l'interesse assicurato, le cause da cui può derivare la lesione dell'interesse assicurato e le esclusioni, comprese quelle che possono essere coperte con garanzie opzionali;

segue >>

LA STRUTTURA

- l'oggetto in ogni caso dovrà essere redatto in modo chiaro e trasparente, eliminando ove possibile tecnicismi e formule di difficile interpretazione e lasciando esclusivamente quei tecnicismi specifici, che rivestono un significato particolare nel linguaggio giuridico, o in altri linguaggi settoriali, e risultino insostituibili;
- nelle clausole, dovranno essere comunque trattati aspetti essenziali quali la possibile durata del contratto (annuale/poliennale/altro), l'estensione territoriale della copertura e le modalità di pagamento o contabilizzazione del premio;

segue>>

LA STRUTTURA

- le garanzie (e le disposizioni strettamente correlate alle medesime) potrebbero essere visivamente caratterizzate da un'icona e, eventualmente, un colore;
- la fase di liquidazione del sinistro dovrà costituire un'autonoma sezione. Con indicazione in modo trasparente, chiaro, univoco e oggettivo dei criteri per la valutazione e liquidazione del danno (chiarendo ad es. se si tratti di valore a nuovo, valore di ricostruzione o con l'applicazione di degrado), anche ricorrendo ad accorgimenti grafici.

**SUCCESSIVO INTERVENTO IVASS
DI SEMPLIFICAZIONE**



REGOLAMENTO N. 41/2018
(Recante disposizioni in materia di
informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti)

Art. 4

Criteri di redazione e comunicazione delle informazioni

1. La documentazione precontrattuale e contrattuale:

- a) è scritta in un linguaggio e uno stile chiaro e sintetico, così da facilitare la comprensione delle informazioni in essa contenute;
- b) è presentata e strutturata in modo tale da essere chiara e di facile lettura ed ha caratteri di dimensione leggibile. Se prodotta a colori, non deve essere meno comprensibile nel caso in cui sia stampata o fotocopiata in bianco e nero;
- c) utilizza termini quali “garanzia”, “garantito” e “garantisce”, o termini ad essi simili, solo con riferimento a contratti per i quali l’impresa presta direttamente la specifica garanzia, evitando l’uso di tali termini nell’ipotesi di impegni assunti da terzi a corrispondere importi;

[segue >>](#)

- d) utilizza il termine “capitale protetto” solo con riferimento a contratti per i quali è prevista l’adozione di particolari tecniche di gestione che mirano a minimizzare la possibilità di perdita del capitale investito; in tali casi va evidenziato che la protezione non costituisce garanzia di assoluta conservazione del capitale o di rendimento minimo;
- e) assicura la coerenza delle informazioni contenute in ogni sua parte;
- f) non utilizza espressioni o formulazioni di natura pubblicitaria o promozionale.

Art. 10

Documentazione e pubblicazione nel sito *internet*

1. ...
 2. Oltre ai documenti di cui al comma 1, sono altresì predisposti:
 - a) le condizioni di assicurazione, comprensive del glossario;
 - b) ...
 3. I documenti di cui ai commi 1 e 2 costituiscono il set informativo e:
 - a) sono individualmente numerati in ogni pagina, con indicazione del numero totale delle pagine di ciascun documento (esemplificamene: 1 di 6, 2 di 6,...) e, in prima pagina, della data dell'ultimo aggiornamento dei dati in essi contenuti;
 - b) ...;
-

Art. 33

Semplificazione dei contratti

1. L'impresa redige i contratti assicurativi utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, in linea con le espressioni usate nei documenti precontrattuali, in modo da consentire all'assicurato un esercizio più agevole dei diritti che derivano dal contratto stesso.
2. La struttura dei contratti rispecchia, in linea generale, la struttura dei documenti informativi precontrattuali.

POG

(Product Oversight and Governance arrangements)

Linee Guida e Reg. IVASS 41 (art. 5, commi 2 e 3)
richiamano

l'obbligo di valutazione periodica circa il raggiungimento degli
obiettivi di semplificazione e chiarezza