



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



REGOLAMENTO N. 8 DEL 3 MARZO 2015 CONCERNENTE LA DEFINIZIONE DELLE MISURE DI SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E DEGLI ADEMPIMENTI NEI RAPPORTI CONTRATTUALI TRA IMPRESE DI ASSICURAZIONI, INTERMEDIARI E CLIENTELA ANCHE IN ATTUAZIONE DELL'ART. 22, COMMA 15 BIS, DEL DECRETO LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N. 179, CONVERTITO NELLA LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221.

Relazione

Roma, 3 marzo 2015

Il Regolamento dà attuazione all'articolo 22, comma 15 *bis*, del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 recante "*Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese*" convertito, con modificazioni, nella legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Tale norma prevede che l'IVASS provveda, con riferimento al ramo assicurativo danni, alla definizione di misure di semplificazione delle procedure e degli adempimenti burocratici, con particolare riferimento alla riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica, nei rapporti contrattuali fra le imprese d'assicurazione, gli intermediari e la clientela, anche favorendo le relazioni digitali, l'utilizzo della posta elettronica certificata, la firma digitale e i pagamenti elettronici e *on-line*.

La finalità della norma è, pertanto, quella di realizzare una "semplificazione" sia mediante il ricorso all'innovazione tecnologica, che attraverso una riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica. Gli interventi effettuati con il presente Regolamento, in forza dei poteri regolamentari previsti dal Codice delle Assicurazioni e in assenza di ragioni ostative derivanti dalle peculiarità del comparto vita, sono stati riferiti anche a tali rami, introducendo disposizioni a carattere trasversale e recando modificazioni ed integrazioni alla normativa vigente in tema di intermediazione assicurativa e contratti a distanza.

A seguito delle risultanze della pubblica consultazione e delle richieste da parte del mercato di procedere ad una rivisitazione complessiva del Fascicolo informativo e, in particolare, della Nota informativa, l'Istituto ha valutato di escludere dal presente Regolamento interventi di semplificazione in materia dell'informativa precontrattuale prevista dal Regolamento ISVAP n. 35/2010. Tale intervento viene differito ad una fase successiva all'emanazione del presente Regolamento, valutando anche la possibilità di costituire un tavolo tecnico, con la collaborazione dell'ANIA e delle Associazioni dei consumatori e degli intermediari.

Il Regolamento si compone di sette Capi.

Il **Capo I**, contenente "*Disposizioni di carattere generale*", consta di tre articoli concernenti le *Fonti normative* (art. 1), le *Definizioni* adottate (art. 2), l'*Oggetto e ambito di applicazione* del Regolamento (art. 3).

Le misure di semplificazione introdotte sono destinate, in linea generale, a tutte le imprese operanti sul territorio della Repubblica (italiane e comunitarie), a tutti gli intermediari di assicurazione (iscritti nel Registro unico degli intermediari assicurativi e nell'Elenco annesso), ai contratti di assicurazione sulla vita e contro i danni.

Soltanto alcune disposizioni a carattere precettivo sono limitate nella loro portata alle imprese italiane e a determinate categorie di intermediari iscritti nel RUJ.



Le disposizioni, che disciplinano l'uso dello strumento informatico per l'informativa precontrattuale ed in corso di rapporto, trovano attuazione nell'ambito di relazioni tradizionali tra imprese, intermediari e contraenti e mirano a renderle più semplici e flessibili mediante l'utilizzo di una pluralità di canali di comunicazione alternativi.

Nel caso in cui la promozione e la vendita del prodotto avvenga interamente mediante tecniche di comunicazione a distanza, utilizzando un sistema di vendita specificamente organizzato a tal fine dall'impresa, trova applicazione, invece, la specifica disciplina prevista dal Regolamento ISVAP n. 34 del 2010, che è stata oggetto, nella circostanza, di modificazioni ed integrazioni al fine di armonizzarne i contenuti con la presente regolamentazione.

Alle disposizioni a carattere precettivo si accompagnano, nel Regolamento, disposizioni di indirizzo, tese a stimolare il mercato all'uso di strumenti elettronici, per dialogare con i contraenti, adempiere agli obblighi informativi e provvedere al pagamento del premio, oltre che alla diffusione di forme di sottoscrizione digitale.

Il Capo II reca "*Disposizioni riguardanti imprese ed intermediari*".

Si compone di tre articoli concernenti:

- l'obbligo per le imprese e gli intermediari iscritti nelle Sezioni A, B e D del RUI di dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata da rendere noto anche alla clientela al fine di consentirne l'uso negli atti e nella corrispondenza (art. 4);
- l'incentivo a servirsi delle forme di firma elettronica considerate "privilegiate" in termini probatori ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) per la documentazione contrattuale in generale e, in modo particolare, per la sottoscrizione della polizza, quale documento "tipico" che rappresenta il contratto di assicurazione (art. 5);
- l'uso di strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma *on line*, per corrispondere i premi assicurativi, senza oneri a carico dei clienti.

Il Capo III contiene "*Disposizioni in materia di trasmissione della documentazione in formato elettronico*" e si compone di tre articoli.

L'articolo 7 disciplina il consenso che può essere reso dal cliente alla trasmissione in formato elettronico della documentazione in fase precontrattuale ed in corso di rapporto. Tale consenso, libero nelle forme purché tracciabile, può riguardare un solo contratto o tutti i futuri rapporti, la sola informativa precontrattuale o anche le comunicazioni infra-annuali ed essere fornito anche per un contratto già in corso, per le comunicazioni successive.

Esso è, dunque, uno strumento flessibile per intermediari, imprese e clienti che possono restringerne o ampliarne la portata, ferma restando la necessità di un coordinamento procedurale ed informativo tra impresa ed intermediario e la necessaria chiarezza e correttezza verso il contraente.

Prima dell'invio per posta elettronica del Fascicolo informativo e dei modelli di informativa precontrattuale, rimane l'obbligo, in ogni caso, di procedere, anche a distanza, alla valutazione di adeguatezza, attività sempre necessaria e propedeutica alla proposta di un prodotto assicurativo. È essenziale che il cliente sia consapevole della scelta effettuata, alla quale dovrà fare riferimento anche l'*e-mail* con cui la documentazione e le comunicazioni sono trasmesse. Il contraente può revocare il consenso alla modalità elettronica delle comunicazioni (art. 8) con la stessa libertà di forme con cui lo ha reso. Il ritorno alla modalità tradizionale, su supporto cartaceo, delle comunicazioni può produrre a carico del contraente esclusivamente l'onere connesso alla stampa e all'invio per posta della documentazione, oltre all'eventuale perdita dell'apposito sconto previsto, se indicato in polizza, per le successive scadenze.



La possibilità di prevedere oneri, sebbene estremamente contenuti, per il contraente che modifichi la scelta di avvalersi dello strumento elettronico per le comunicazioni, mira ad incentivare la diffusione delle forme di comunicazione digitale.

La posta elettronica può essere utilizzata e il suo uso va favorito, anche con riguardo alle richieste di informazioni dei clienti, ai reclami, alle comunicazioni in genere (art. 9).

Il **Capo IV** contiene "*Disposizioni in materia di conservazione e richiesta di documenti*". Viene previsto che le imprese italiane e gli intermediari iscritti nel RUI adottino procedure che garantiscano la conservazione dei documenti e delle comunicazioni previste dai Capi II e III, anche avvalendosi della conservazione digitale. Tali procedure devono in ogni caso garantire la tracciabilità delle scelte operate dal cliente, nonché l'ordinata e sollecita gestione delle comunicazioni. Si ribadisce la necessità di un adeguato coordinamento informativo tra imprese e intermediari in relazione alla modalità di comunicazione prescelta dai contraenti e per l'aggiornamento dei dati (art. 10).

E' previsto, inoltre, che le imprese e gli intermediari non richiedano al cliente documentazione già in loro possesso, per effetto di un preesistente rapporto contrattuale, purché i predetti documenti siano ancora in corso di validità (art. 11).

Il **Capo V** introduce modifiche e integrazioni al Regolamento ISVAP n. 5 del 2006 al fine di ridurre gli adempimenti burocratici a carico degli intermediari, compatibilmente con la primaria esigenza di tutela del contraente e, in particolare, con la possibilità di acquisire informazioni preliminari sull'intermediario con cui sta per intraprendere un rapporto contrattuale (art.12).

E' previsto che l'allegato n. 7A, ossia la "*Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento*", venga affisso nei locali dell'intermediario e non più consegnato *brevi manu* per ogni contratto. L'obbligo di consegna o trasmissione via *e-mail* dell'allegato 7A, permane solamente nel caso in cui vi sia un'offerta fuori sede o la fase precontrattuale venga gestita mediante tecniche di comunicazione a distanza e, dunque, non sia possibile per il contraente leggere l'informativa affissa all'interno dei locali. In ogni caso, l'obbligo informativo relativo agli allegati 7A e 7B è adempiuto una sola volta, a prescindere dal numero dei contratti sottoscritti dal cliente e salvo che non vi siano modifiche dei dati in essi contenuti.

La prova della consegna della documentazione precontrattuale è data dall'apposita dichiarazione sottoscritta dal contraente o, nel caso di trasmissione dei documenti via *e-mail*, dalla prova che l'*e-mail* risulti correttamente inviata all'indirizzo del cliente/contraente (risultando pertanto necessario che il mittente verifichi e tenga conto dell'eventuale esito negativo dell'invio).

La disposizione di cui all'articolo 56 del Regolamento ISVAP n. 5, in tema di "*Contratti in forma collettiva*" è integrata con il rinvio esplicito all'obbligo di verificare l'adeguatezza dei contratti offerti di cui all'articolo 52 dello stesso regolamento. E' evidente, infatti, che nel caso di "*contratti in forma collettiva in cui gli assicurati sostengono in tutto o in parte l'onere economico connesso al pagamento dei premi o sono, direttamente o tramite i loro aventi causa, portatori di un interesse alla prestazione*" vi siano i medesimi presidi, tesi a garantire l'adeguatezza del contratto offerto, previsti in caso di collocamento di polizze individuali. Tale integrazione serve a fugare, anche in via regolamentare, i dubbi interpretativi che hanno già trovato risposta nella Lettera al mercato del 17 dicembre 2013.

Il **Capo VI** introduce alcune modifiche al Regolamento ISVAP n. 34 del 2010 che regola la promozione ed il collocamento dei contratti di assicurazione interamente mediante tecniche di comunicazione a distanza utilizzando un sistema di vendita specificamente organizzato a



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



tal fine dall'impresa. Al di là di alcune precisazioni terminologiche, sono stati modificati gli articoli 8, 10 e 11, in modo da armonizzarne i contenuti con quanto previsto dagli articoli 7 e 8 della nuova regolamentazione, pur alla luce dei differenti ambiti di applicazione (art. 13).

Il permanere di terminologie differenti (consenso/scelta) nella forma più che nella sostanza trae origine dal differente contesto in cui muovono le due discipline: quella del presente Regolamento introduce e intende stimolare uno strumento alternativo nell'ambito di una modalità di vendita di tipo tradizionale, come tale ancorata al rapporto *vis a vis* con l'intermediario ed all'uso del supporto cartaceo; quella del Regolamento ISVAP n. 34 è legata ad una tecnica di vendita, quella a distanza, per sua natura orientata all'uso del digitale.

Infine, il **Capo VII** contiene le disposizioni inerenti alla pubblicazione ed all'entrata in vigore del Regolamento.

Tenuto conto dell'impatto organizzativo legato alla predisposizione della necessaria infrastruttura tecnologica, è stato previsto un periodo di sei mesi dall'entrata in vigore del Regolamento per adempiere alle specifiche disposizioni degli articoli 4 e 11.

La comunicazione all'IVASS dell'indirizzo di posta elettronica certificata dovrà avvenire, per gli intermediari già iscritti nel RUI, secondo modalità e termini che saranno indicati in un successivo, apposito, provvedimento. La comunicazione, per i nuovi iscritti, sarà effettuata utilizzando i modelli allegati al presente Regolamento.

Gli allegati al Regolamento ISVAP n. 5/2006 sono sostituiti al fine di adeguarne il contenuto alla previsione in tema di posta elettronica certificata ed alle novità introdotte dal Regolamento IVASS n. 6/2014 in tema di requisiti professionali degli intermediari assicurativi (art.16).