

Regolamento ISVAP n. 35/2010
Disciplina degli obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi

Roma 8 giugno 2011

Regolamento ISVAP 35/2010

Il presente Regolamento dà attuazione alle disposizioni di cui agli articoli del Codice delle Assicurazioni private (CAP):

- 182 – Pubblicità dei prodotti assicurativi
- 183 – Regole di comportamento
- 185 – Nota informativa

in materia di trasparenza delle operazioni di assicurazione e protezione dell'assicurato

Codice delle Assicurazioni Private

Pubblicità dei prodotti assicurativi (Art. 182 CAP)

La pubblicità utilizzata per i prodotti delle imprese di assicurazione è effettuata avendo riguardo alla correttezza dell'informazione ed alla conformità rispetto al contenuto della nota informativa e delle condizioni di contratto cui i prodotti stessi si riferiscono.

I medesimi principi sono rispettati anche quando la pubblicità sia autonomamente effettuata dagli intermediari.

L'ISVAP, con regolamento, stabilisce i criteri di riconoscibilità della pubblicità e di chiarezza e correttezza dell'informazione.

Codice delle Assicurazioni Private

Regole di comportamento (Art. 183 CAP)

Nell'offerta e nell'esecuzione dei contratti le imprese e gli intermediari devono:

- comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei contraenti e degli assicurati;
- acquisire dai contraenti le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative o previdenziali ed operare in modo che siano sempre adeguatamente informati;
- organizzarsi in modo tale da identificare ed evitare conflitti di interesse ove ciò sia ragionevolmente possibile e, in situazioni di conflitto, agire in modo da consentire agli assicurati la necessaria trasparenza sui possibili effetti sfavorevoli e comunque gestire i conflitti di interesse in modo da escludere che rechino loro pregiudizio;
- realizzare una gestione finanziaria indipendente, sana e prudente e adottare misure idonee a salvaguardare i diritti dei contraenti e degli assicurati.

L'ISVAP adotta, con regolamento, le disposizioni relative alla determinazione delle regole di comportamento da osservare nei rapporti con i contraenti, in modo che l'attività si svolga con correttezza e con adeguatezza.

L'ISVAP terrà conto, nel regolamento, delle differenti esigenze di protezione dei contraenti e degli assicurati, nonché della natura dei rischi e delle obbligazioni assunte dall'impresa, individuando le categorie di soggetti che non necessitano (in tutto o in parte) di protezione e determina modalità, limiti e condizioni di applicazione nell'offerta e nell'esecuzione dei contratti di assicurazione dei rami danni, tenendo in considerazione le particolari caratteristiche delle varie tipologie di rischio.

Codice delle Assicurazioni Private

Nota informativa (Art. 185 CAP)

Le imprese di assicurazione operanti nel territorio della Repubblica consegnano al contraente, prima della conclusione del contratto ed unitamente alle condizioni di assicurazione, una nota informativa che contiene le informazioni, diverse da quelle pubblicitarie, necessarie affinché il contraente e l'assicurato possano pervenire a un fondato giudizio sui diritti e sugli obblighi contrattuali e, ove opportuno, sulla situazione patrimoniale dell'impresa.

L'ISVAP disciplina, con regolamento, il contenuto e lo schema della nota informativa in modo tale che siano previste: le indicazioni relative all'impresa, le informazioni sul contratto con particolare riguardo a:

- garanzie e obbligazioni assunte dall'impresa
- nullità, decadenze, esclusioni, limitazioni della garanzia, rivalse
- diritti e obblighi in corso di contratto e in caso di sinistro
- legge applicabile al contratto
- termini di prescrizione dei diritti
- procedura da seguire in caso di reclamo

Con riferimento alle assicurazioni Vita, malattia e alle operazioni di capitalizzazione, l'ISVAP determina, con regolamento, le informazioni supplementari che sono necessarie alla piena comprensione delle caratteristiche essenziali del contratto con particolare riguardo ai costi ed ai rischi del contratto ed alle operazioni in conflitto di interesse.

Al contraente di un'assicurazione sulla vita sono altresì comunicate, per tutto il periodo di durata del contratto, le informazioni concernenti le spese e i risultati della gestione delle attività nelle quali e' investito il premio o il capitale assicurato.

Codice delle Assicurazioni Private

Informazione precontrattuale e regole di comportamento (Art. 120 CAP)

Gli intermediari assicurativi, prima della conclusione del contratto e in caso di successive modifiche di rilievo o di rinnovo, forniscono al contraente le seguenti informazioni, con riguardo al contratto proposto, stabilite dall'ISVAP con apposito regolamento:

- se forniscono consulenze fondate su una analisi imparziale, devono basare le proprie valutazioni su un numero sufficientemente ampio di contratti disponibili sul mercato, al fine di consigliare il prodotto idoneo a soddisfare le richieste del contraente;
- se propongono determinati prodotti in virtù di un obbligo contrattuale con una o più imprese di assicurazione, devono comunicare la denominazione di tali imprese;
- se propongono determinati prodotti in assenza di obblighi contrattuali con imprese di assicurazione, comunicano, su richiesta del cliente, la denominazione delle imprese di assicurazione con le quali hanno o potrebbero avere rapporti.

In ogni caso, prima della conclusione del contratto, l'intermediario, anche in base alle informazioni fornite al contraente, propone o consiglia un prodotto adeguato alle sue esigenze, previamente illustrandone le caratteristiche essenziali e le prestazioni alle quali è obbligata l'impresa di assicurazione.

L'ISVAP disciplina con regolamento le regole di presentazione, di comportamento e gli obblighi di informazione nei confronti del contraente.

Circolare ISVAP 551/2005

Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti vita

Testo unitario in materia di trasparenza dei prodotti vita

Le imprese predispongono un Fascicolo informativo, affinché gli intermediari assicurativi lo consegnino al potenziale contraente prima della sottoscrizione di una proposta di assicurazione sulla vita, contenente esclusivamente i seguenti documenti precontrattuali e contrattuali:

- Scheda sintetica
- Nota informativa (differenziata per le diverse tipologie di contratto)
- Condizioni di assicurazione
- Glossario
- Modulo di proposta.

Circolare ISVAP 551/2005

Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti vita

In materia di conflitto di interessi, l'art. 29 della presente Circolare stabilisce che nell'offerta e nella esecuzione dei contratti di assicurazione sulla vita e di capitalizzazione, le imprese devono evitare di effettuare operazioni in cui hanno direttamente o indirettamente un interesse in conflitto.

Qualora il conflitto non risulti evitabile, le imprese devono comunque operare in modo da non recare pregiudizio agli interessi dei contraenti.

In che modo?

- effettuando operazioni nell'interesse dei contraenti alle migliori condizioni possibili con riferimento al momento, alla dimensione e alla natura delle operazioni stesse;
- operando al fine di contenere i costi a carico dei contraenti per realizzare il miglior risultato possibile, anche in relazione agli obiettivi assicurativi;
- astenendosi dall'effettuare operazioni con frequenza non necessaria per la realizzazione degli obiettivi assicurativi;
- astenersi da ogni comportamento che possa avvantaggiare una gestione separata o un fondo interno a danno di un altro.

NB: Gli articoli 27 e 28 rispettivamente concernenti le regole di comportamento e l'adeguatezza dei contratti offerti sono stati abrogati dall'entrata in vigore del Regolamento Isvap 5/2006 sull'intermediazione assicurativa.

L'art. 29 della presente circolare è stato abrogato dall'entrata in vigore del Regolamento 35/2010.

Circolare ISVAP 303/1997

Obblighi di informativa nei contratti di assicurazione diretta diversa dalla assicurazione sulla vita

L'ISVAP stabilisce che l'impresa di assicurazione predisponga una nota informativa, da consegnare al contraente prima della sottoscrizione della polizza, qualunque siano le modalità di vendita.

Con riguardo al contenuto della nota informativa, sono individuate due distinte sezioni, riguardanti rispettivamente le informazioni relative all'impresa e le informazioni relative al contratto.

Informazioni relative alle imprese

- Nome dello Stato membro in cui è situata la sede legale o la sede secondaria dell'impresa con cui sarà concluso il contratto
- Autorizzazione all'esercizio dell'impresa
- Indirizzo della sede sociale o della succursale dell'impresa che concede la copertura assicurativa
- Nome e indirizzo del rappresentante per la gestione dei sinistri

Informazioni relative al contratto

- Legislazione applicabile
- Reclami in merito al contratto
- Informazioni aggiuntive relative ai termini di prescrizione
- Informazioni aggiuntive relative al contratto R.C.Auto e all'esercizio del diritto al risarcimento del danno da circolazione

La Circolare 303 è stata abrogata dall'entrata in vigore del Regolamento 35/2010.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Regole di presentazione e comportamento nei confronti della clientela

Le disposizioni del Titolo II, Capo I (artt. 45 – 57), si applicano all'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa svolta dagli iscritti nel registro e dagli addetti a tale attività all'interno dei locali dell'intermediario principale per il quale operano.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Regole generali di comportamento (art. 47)

Nello svolgimento dell'attività d'intermediazione ed in particolare nell'offerta dei contratti di assicurazione e nella gestione del rapporto contrattuale, gli intermediari devono:

- comportarsi con diligenza, correttezza, trasparenza e professionalità nei confronti dei contraenti e degli assicurati;
- osservare le disposizioni legislative e regolamentari, anche rispettando le procedure e le istruzioni a tal fine impartite dalle imprese per le quali operano;
- acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati;
- agire in modo da non recare pregiudizio agli interessi dei contraenti e degli assicurati.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Conflitti di interesse (art. 48)

Nell'offerta e nella gestione dei contratti di assicurazione gli intermediari evitano, secondo quanto disposto dall'articolo 183 del CAP, di effettuare operazioni in cui hanno direttamente o indirettamente un interesse in conflitto, anche derivante da rapporti di gruppo o da rapporti di affari propri o di società del gruppo. Qualora il conflitto non risulti evitabile, gli intermediari operano comunque in modo da non recare pregiudizio agli interessi dei contraenti.

In ogni caso gli intermediari, in funzione dell'attività svolta e della tipologia dei contratti offerti:

- propongono contratti e suggeriscono modifiche contrattuali o altre operazioni nell'interesse dei contraenti alle migliori condizioni possibili con riferimento al momento, alla dimensione e alla natura dei contratti e delle operazioni stesse;
- operano al fine di contenere i costi a carico dei contraenti ed ottenere il miglior risultato possibile in relazione agli obiettivi assicurativi;
- si astengono dal proporre variazioni contrattuali e dal suggerire operazioni con frequenza non necessaria alla realizzazione degli obiettivi assicurativi;
- si astengono da ogni comportamento che possa avvantaggiare alcuni clienti a danno di altri.

Gli intermediari, al fine di garantire il rispetto dei principi sopra enunciati, provvedono all'individuazione ed alla gestione dei conflitti di interesse secondo modalità appropriate in funzione delle dimensioni e della complessità della loro attività.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Informativa precontrattuale (art. 49)

Prima di far sottoscrivere una proposta o un contratto, l'intermediario consegna al contraente una dichiarazione (modello 7B) da cui risultano:

- informazioni personali dell'intermediario stesso (nome, cognome, data e numero di iscrizione al RUI, indirizzi e recapiti, nome dell'impresa per la quale l'intermediario colloca i prodotti). Nel caso di un dipendente/collaboratore verranno altresì forniti gli estremi identificativi dell'intermediario principale;
- informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto di interesse (vengono segnalate eventuali partecipazioni dell'intermediario nella compagine dell'impresa e viceversa, nel caso in cui tale partecipazione superi la soglia del 10%);
- informazioni relative al contratto proposto (qualora la consulenza dell'intermediario si basi su di una analisi imparziale, occorrerà specificare il numero di contratti esaminati; viceversa, se la consulenza si basa su determinati contratti offerti in virtù di un obbligo contrattuale con una o più imprese, occorrerà specificare i nomi della/e stessa/e. Infine, nel caso in cui la proposta riguardi l'offerta di contratti in assenza di specifici obblighi contrattuali, l'intermediario informerà il contraente circa il suo diritto di conoscere il nome dell'impresa fornitrice del prodotto);
- informazioni sugli strumenti di tutela del contraente
 - i premi pagati e le somme destinate ai risarcimenti confluiscono in un conto dell'intermediario separato rispetto al suo patrimonio personale; in alternativa, la stipulazione di una fideiussione bancaria idonea a garantire la capacità finanziaria dell'intermediario;
 - l'attività di intermediazione è garantita - in caso di agente o broker – da una polizza di rc professionale;
 - la facoltà per il contraente di inoltrare reclamo all'impresa;
 - in caso di broker, l'adesione al fondo di Garanzia e l'autorizzazione rilasciata dall'impresa con cui collabora all'incasso dei premi.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Informativa precontrattuale (art. 49)

L'intermediario consegna al contraente un documento (modello 7A) riepilogativo dei principali obblighi di comportamento cui è tenuto:

- illustrare al contraente in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile, gli elementi essenziali del contratto (caratteristiche, durata, costi, limiti di copertura, eventuali rischi connessi alla copertura);
- offrire contratti adeguati alle esigenze assicurative del contraente, acquisendo dallo stesso ogni informazione utile al riguardo;
- informare il contraente che il suo rifiuto di fornire le informazioni richieste può pregiudicare la possibilità di individuare il contratto più adeguato alle sue esigenze;
- consegnare la documentazione pre-contrattuale e contrattuale;
- Illustrare i diversi mezzi di pagamento del premio (assegni, bonifici e denaro contante).

Per il ramo vita, è preclusa la possibilità di ricevere denaro contante per il pagamento dei premi, mentre per gli altri rami danni è limitato a 750 euro; tale limite non opera per i contratti di RC. Auto.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Adeguatezza dei contratti offerti (art. 52)

Gli intermediari sono tenuti a proporre o consigliare contratti adeguati in relazione alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente. A tal fine, prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, acquisiscono dal contraente ogni informazione che ritengono utile in funzione delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto, conservandone traccia documentale.

Il rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste deve risultare da apposita dichiarazione, da allegare alla proposta, sottoscritta dal contraente, nella quale è inserita specifica avvertenza riguardo la circostanza che il rifiuto del contraente di fornire una o più delle informazioni pregiudica la capacità di individuare il contratto adeguato alle sue esigenze.

Gli intermediari che ricevono proposte assicurative e previdenziali non adeguate informano il contraente di tale circostanza, specificandone i motivi. Dell'informativa fornita, inclusi i motivi dell'inadeguatezza, è data evidenza in un'apposita dichiarazione, sottoscritta dal contraente e dall'intermediario.

Regolamento ISVAP n. 5/2006

Adeguatezza dei contratti offerti (art. 52)

La normativa di riferimento stabilisce un obbligo indifferenziato nell'offerta di contratti adeguati, indipendentemente dalla qualifica del consumatore/contraente. E' tuttavia opportuno precisare che i suggerimenti di seguito riportati sono relativi ai "contratti di massa" sottoscritti da un consumatore *persona fisica, che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.*

L'ambito applicativo è stato volutamente delimitato perché i contraenti "non consumatori" (nel senso sopra citato) e le coperture relative ai "grandi rischi" richiedono una congrua personalizzazione dei contratti e quindi l'analisi di adeguatezza varierà caso per caso.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI DANNI)

Informazioni relative al cliente e alle sue aspettative

E' fondamentale per l'intermediario comprendere il reale obiettivo che il contraente si propone di raggiungere attraverso la stipulazione di un contratto assicurativo. Tale informazione deve essere sempre raccolta e permetterà all'intermediario di orientare la sua offerta verso un prodotto che possa realmente corrispondere alle esigenze dichiarate dal consumatore.

Una volta focalizzato l'obiettivo prefissatosi dal consumatore, deve essere individuato l'evento, futuro e incerto, il cui possibile accadimento costituisce il rischio che costui intende trasferire all'assicuratore (es. protezione del patrimonio da richieste di risarcimento per danni cagionati a terzi; protezione dei beni personali da eventuali rischi quali furto o incendio; protezione della propria persona o nucleo familiare in caso di infortunio o malattia; possibilità di usufruire di patrocinio legale in caso di chiamata in giudizio etc).

Nel valutare l'adeguatezza del contratto offerto deve essere considerata l'eventuale esistenza di altri contratti assicurativi in corso e la loro tipologia al fine di evitare un'offerta di contratti analoghi tra loro (es. le polizze collettive infortuni/malattia per i dipendenti che prevedano la clausola di rimborso delle spese di cura per l'intero nucleo familiare; l'altro coniuge avrà interesse a sottoscrivere una polizza infortuni/malattia che preveda tra le garanzie prestate l'invalidità permanente mentre non sarà interessato al rimborso delle spese di cura perché già coperto dall'altro contratto).

Inoltre, sarà opportuno verificare gli eventuali soggetti da tutelare (es. il contratto che preveda anche prestazioni in caso morte potrebbe non essere adeguato qualora il contraente abbia dichiarato di non aver soggetti da tutelare o da indicare come beneficiari).

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI DANNI)

Informazioni sull'esistenza di eventuali obblighi di legge

In presenza di assicurazioni obbligatorie (es. R.C. Auto), il contratto offerto deve essere adeguato alla effettiva ottemperanza alla norma (in termini di massimali) e alle esigenze dichiarate dal contraente, in relazione alle quali appare necessario acquisire anche informazioni sulle caratteristiche personali e non del contraente stesso (es. modalità di utilizzo dell'autovettura).

Informazioni sulla tipologia di prestazione attesa dal contraente

In materia di R.C. Auto, franchigie, scoperti, esclusioni, rivalse e massimali, pur costituendo informazioni ad hoc che vengono rese nelle condizioni di polizza o nella nota informativa precontrattuale, andrebbero considerate se rilevanti al fine di comprendere (o far comprendere) bene il tipo di prestazione attesa dal contraente; così come, per quanto riguarda le polizze malattia, dovrebbero essere tenute in considerazione le informazioni relative ai periodi di carenza, alle franchigie e ai massimali e, più in generale, quelle concernenti i periodi massimi di erogazione delle prestazioni.

Informazioni sulla durata del contratto

Il contratto proposto deve avere una durata in linea con le esigenze e le richieste del cliente. Tale informazione potrebbe facilitare la consapevolezza del cliente in merito alla necessità di rinnovare il contratto ovvero recedere o dare disdetta. In particolare, i contratti aventi la clausola di "tacito rinnovo" sono adeguati per coloro che dichiarano, in fase precontrattuale, di preferire un contratto di durata poliennale.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI DANNI)

Informazioni sulla disponibilità del cliente

Altro elemento determinante, al fine dell'offerta di un contratto assicurativo adeguato, è costituito dalla valutazione delle disponibilità economiche che il consumatore intende investire nel contratto assicurativo.

Conclusione

E' possibile ipotizzare un processo di formazione del contratto come uno sviluppo a fasi progressive:

- la richiesta del cliente
- l'indicazione delle esigenze e degli obiettivi che lo spingono ad acquistare un prodotto assicurativo
- l'offerta di un contratto adeguato da parte dell'intermediario

Il processo di acquisizione del contratto si ritiene felicemente concluso con l'incontro delle due volontà e con il perfezionamento del contratto.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI DANNI)

Tuttavia, sarebbe opportuno che il processo di valutazione dell'adeguatezza preveda l'eventualità che il cliente si rifiuti di fornire alcune delle informazioni richieste, nel qual caso, dovrà sottoscrivere una dichiarazione che verrà allegata alla proposta/contratto. Il fine è quello di rendere edotto il cliente della circostanza che il rifiuto di fornire alcune informazioni pregiudica la possibilità di individuare un contratto adeguato alle sue esigenze assicurative.

Dichiarazione di rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste

“Dichiaro di non voler fornire una o più delle informazioni richiestemi, nella consapevolezza che ciò pregiudica la valutazione dell'adeguatezza del contratto alle mie esigenze assicurative”

Allo stesso modo, il processo di valutazione dell'adeguatezza del contratto deve prevedere l'eventualità che l'intermediario abbia ricevuto dal cliente tutte le informazioni richieste ma ritenga le stesse inadeguate ad offrire un prodotto adeguato. Qualora il cliente intenda comunque procedere alla sottoscrizione della polizza, l'intermediario dovrà illustrargli i motivi della non adeguatezza dandone evidenza in un'apposita dichiarazione da entrambi sottoscritta e allegata alla proposta/contratto.

Dichiarazione di volontà di acquisto in caso di possibile inadeguatezza

“Il sottoscritto intermediario dichiara di aver informato il contraente dei principali motivi, di seguito riportati per i quali, sulla base delle informazioni disponibili, la proposta assicurativa non risulta o potrebbe risultare non adeguata alle sue esigenze assicurative. Il sottoscritto contraente dichiara di voler comunque stipulare il relativo contratto”.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Art 52, comma 3 (Reg. ISVAP 5/2006)

Con riferimento ai contratti di assicurazione sulla vita, gli intermediari chiedono in particolare notizie sulle caratteristiche personali del contraente, con specifico riferimento all'età, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa, alla sua propensione al rischio e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura, durata ed eventuali rischi finanziari connessi al contratto da concludere.

Le informazioni di seguito riportate hanno la finalità di ricomprendere, in termini generali, tutte le notizie potenzialmente rilevanti per l'individuazione di quei prodotti vita emessi dalle imprese di assicurazione che risultino, all'esito del processo di valutazione, adeguati alle esigenze finanziarie e assicurative del cliente.

Le informazioni da richiedere sono da intendersi riferite ai prodotti individuali e fanno riferimento al contraente come persona fisica.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Le informazioni da richiedere al cliente si articolano mediante una serie di dati che è possibile raggruppare in:

- informazioni anagrafiche
- informazioni sullo stato occupazionale
- informazioni sui soggetti da tutelare
- informazioni su eventuali contratti di assicurazione già esistenti
- informazioni sulle disponibilità finanziarie
- informazioni sulle aspettative in relazione al contratto da sottoscrivere, con particolare riferimento agli obiettivi in relazione al contratto, all'orizzonte temporale dell'investimento e alla propensione al rischio.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Informazioni anagrafiche

Le informazioni anagrafiche sono quelle generalmente riferite al potenziale cliente, quali ad esempio nome e cognome, età o data di nascita.

Il nome e cognome, ovviamente irrilevanti per la valutazione dell'adeguatezza del contratto offerto, sono necessari per l'identificazione del cliente ai fini della conservazione della traccia documentale.

L'età o la data di nascita possono essere rilevanti ai fini della valutazione dell'adeguatezza del contratto e in ogni caso sono da correlarsi con l'orizzonte temporale e con gli obiettivi assicurativi e previdenziali che il cliente si propone di perseguire.

Informazioni sullo stato occupazionale

Tali informazioni si riferiscono allo stato occupazionale del potenziale cliente e potrebbero essere formulata come nel seguente esempio:

- occupato (lavoratore dipendente/subordinato) con contratto a tempo indeterminato
- autonomo/libero professionista/pensionato
- occupato con contratto temporaneo, di collaborazione coordinata e continuativa, a progetto, interinale, ecc.
- non occupato

Le informazioni su occupazione e attività professionale concorrono a determinarne un profilo complessivo del cliente. In particolare, nel caso di potenziali contraenti non occupati o con rapporto di lavoro temporaneo, occorrerà verificare, unitamente alla disponibilità finanziaria attuale e futura eventualmente dichiarate, se il cliente possa soddisfare gli impegni contrattuali assunti.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Informazioni sui soggetti da tutelare

Tali informazioni si riferiscono all'eventuale nucleo familiare del cliente o ad altri soggetti da tutelare. Si ritiene che, ai fini della determinazione dell'adeguatezza del contratto offerto, le informazioni necessarie siano relative alla presenza o no di carichi familiari o beneficiari da dover tutelare, ossia ad esempio: senza carichi familiari o altri soggetti da tutelare con carichi familiari o altri soggetti da tutelare.

Informazioni su eventuali contratti di assicurazione già esistenti

Riguardo alle coperture già in possesso del cliente, la domanda può essere formulata richiedendo di indicare la tipologia generale della copertura assicurativa in possesso, ossia ad esempio:

- risparmio/investimento
- previdenza/pensione complementare
- protezione assicurativa di rischio (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)
- nessuna copertura assicurativa vita

Tale informazione serve per valutare il cumulo delle coperture assicurative che si verrebbe a creare con l'acquisto del prodotto offerto e a verificare se nel complesso le coperture siano adeguate alle esigenze del cliente, onde evitare l'accumulo di prestazioni assicurative simili tra loro.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Informazioni sulla disponibilità finanziaria

Si riferiscono alla disponibilità finanziaria e patrimoniale del cliente e alla sua capacità di accantonamento di somme destinate ai pagamenti dei premi. Tali informazioni, per loro natura abbastanza riservate, possono essere richieste facendo riferimento:

- alla fascia di ammontare in cui è posizionato il suo reddito
- alla sua capacità di risparmio
- alla parte di disponibilità finanziaria che può essere destinata all'investimento assicurativo.

Tale informazione può essere integrata con l'indicazione dell'eventuale sviluppo futuro della situazione reddituale/patrimoniale al fine di conoscere la situazione finanziaria del cliente in senso prospettico.

La mancata risposta da parte del cliente compromette la possibilità di conoscere le reali disponibilità finanziarie, inficiando una corretta analisi di adeguatezza.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Informazioni sulle aspettative in relazione al contratto

Tale richiesta può essere formulata chiedendo al cliente quale dei seguenti obiettivi intenda perseguire:

- risparmio/investimento
- previdenza/pensione complementare
- protezione assicurativa di rischio (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)

Inoltre si ritiene opportuno prevedere di richiedere al cliente in che modo intenda perseguire gli obiettivi prefissati in termini di frequenza ed entità dei versamenti, ad esempio mediante: versamento unico/versamenti periodici, eventualmente specificando ulteriormente la richiesta tra versamenti periodici di importo predeterminato/flessibile.

Informazioni sull'orizzonte temporale

La richiesta di esprimere l'orizzonte temporale in cui si intendono perseguire gli obiettivi del contratto può essere espressa attraverso l'indicazione di diversi intervalli, ossia ad esempio:

- breve (≤ 5 anni)
- medio (6-10 anni)
- lungo (> 10 anni)

Tale informazione fornisce una indicazione fondamentale per l'individuazione della durata del contratto e, conseguentemente, dell'orizzonte temporale entro il quale il cliente ritiene di poter far fronte ai propri impegni di versamento.

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Informazioni sulla propensione al rischio

Il concetto di propensione al rischio indica quali possono essere le aspettative del cliente in termini di rendimento dell'investimento, pertanto le domande formulate devono tendere a comprendere se il cliente preferisce conservare il capitale investito o vederlo crescere e quale sia la sua predisposizione ad eventuali perdite (*es. accetto rendimenti modesti ma sicuri nel tempo, oppure sono disposto a massimizzare la redditività del mio investimento nella consapevolezza che ciò comporta dei rischi*).

Valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti (RAMI VITA)

Le domande sopra formulate compongono il Questionario, che deve essere compilato con l'ausilio dell'intermediario. Il Questionario può essere compilato al momento dell'offerta di ogni prodotto assicurativo vita o semplicemente aggiornato in caso di proposta a un cliente che abbia in precedenza già compilato un questionario dell'impresa.

In ogni caso, la rilevazione delle informazioni ai fini dell'adeguatezza deve perseguire l'obiettivo di disporre, da parte dell'intermediario, di un quadro informativo completo sulle caratteristiche personali del cliente, sulla sua situazione finanziaria ed assicurativa e sulle sue aspettative in relazione al contratto da sottoscrivere.

L'intermediario deve conservare traccia documentale del Questionario, sottoscritto dal cliente, e degli eventuali aggiornamenti.

Il processo di valutazione dell'adeguatezza del contratto deve prevedere, anche in questo caso, la possibilità che il cliente si rifiuti di fornire alcune delle informazioni richieste

Dichiarazione (del cliente) di rifiuto di fornire le informazioni richieste

“Dichiaro di non voler rispondere alle domande riportate nel Questionario per la valutazione dell'adeguatezza del contratto o ad alcune di esse, nella consapevolezza che ciò ostacola la valutazione dell'adeguatezza del contratto alle mie esigenze assicurative”.

A seguito di tale rifiuto, l'intermediario è comunque tenuto ad effettuare la valutazione di adeguatezza sulla base delle risposte, sebbene incomplete, fornite dal cliente. Nell'eventualità che a seguito di ciò il contratto offerto non risulti essere adeguato alle esigenze assicurative del cliente e lo stesso intenda comunque procedere alla sua sottoscrizione, occorrerà che l'intermediario ed il cliente sottoscrivano la seguente dichiarazione

“L'intermediario dichiara di avere informato il cliente dei principali motivi, di seguito riportati, per i quali, sulla base delle informazioni disponibili, la proposta assicurativa non risulta adeguata alle sue esigenze assicurative. Il cliente dichiara comunque di voler procedere alla stipulazione del contratto”.

Regolamento ISVAP 23/2008

Trasparenza delle condizioni contrattuali **Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto**

In base a quanto stabilito dal presente regolamento, relativo alla disciplina della *trasparenza dei premi e delle condizioni di contratto nell’Rc. Auto*, le imprese sono tenute a mettere a disposizione del pubblico presso i punti vendita e sul sito internet:

- la documentazione precontrattuale
- le condizioni generali e speciali di polizza
- un servizio gratuito di preventivazione personalizzata

Regolamento ISVAP 23/2008

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto

Preventivo gratuito personalizzato presso i punti vendita

Il preventivo elaborato sulla scorta delle informazioni fornite dal consumatore contiene:

- l'indicazione del premio globale richiesto per la copertura;
- la misura delle provvigioni riconosciute dall'impresa all'intermediario, sia in valore assoluto che in percentuale sul premio globale (in quanto consente l'immediata confrontabilità con altre offerte);
- la misura dell'eventuale sconto applicato dall'impresa e dall'intermediario.

Il preventivo dovrà inoltre riportare:

- l'evidenziazione con particolari caratteri tipografici delle clausole di esclusione e rivalsa ove presenti;
- un codice identificativo assegnato dall'impresa che ne agevoli l'utilizzo in caso di eventuale conclusione del relativo contratto;
- validità non inferiore a 60 giorni e non superiore alla durata della tariffa in corso.

Regolamento ISVAP 23/2008

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto

Preventivo gratuito personalizzato sul sito internet

Nel caso di imprese che operano attraverso intermediari, il preventivo dovrà riportare:

la misura massima della provvigione riconosciuta dall'impresa alla sua rete di intermediari per la tipologia contrattuale prescelta ed in relazione alla categoria di veicoli e di natanti interessati, con la precisazione che la provvigione percepita dal singolo intermediario (espressa anche qui in valore assoluto ed in % sul premio globale a fini di comparabilità) potrebbe risultare inferiore stante l'impossibilità di individuare a priori l'intermediario con cui il consumatore concluderà il contratto.

Nel caso di imprese che operano sia utilizzando tecniche di comunicazione a distanza che attraverso intermediari, il preventivo dovrà ricordare la possibilità per il consumatore di ottenere uno sconto rivolgendosi direttamente alla direzione o all'intermediario.

Sono inoltre previsti dei requisiti funzionali minimi che il sito deve possedere:

- link dedicato alla elaborazione del preventivo in home page;
- link delle condizioni generali e speciali di polizza e della nota informativa scaricabili prima dell'accesso al servizio di preventivazione gratuita;
- link concernente l'elenco aggiornato degli autoriparatori a cui rivolgersi in caso di sinistro per ottenere la riparazione diretta del veicolo;
- possibilità di inoltrare on-line reclami su eventuali disfunzioni della procedura di elaborazione del preventivo.

Regolamento ISVAP 23/2008

Trasparenza delle condizioni contrattuali **Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto**

Ulteriori informazioni contenute nelle polizze e nelle quietanze di rinnovo

- premio globale corrisposto
- provvigione riconosciuta dall'impresa all'intermediario (espressa in valore assoluto ed in % rispetto al premio globale)
- eventuale sconto applicato

Regolamento ISVAP 23/2008

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto

Obblighi a carico degli intermediari

Gli intermediari mettono a disposizione del pubblico l'informativa relativa alle imprese di cui offrono i prodotti e ai livelli provvigionali percepiti (comprese eventuali differenziazioni circa le diverse categorie di veicoli e natanti assicurati)

Tale informativa è fornita tramite affissione presso i locali dell'intermediario e mediante idonea evidenziazione nel sito internet eventualmente allestito dall'intermediario

Se l'intermediario collabora con altro intermediario che opera in rapporto diretto con l'impresa, l'informativa concernente la remunerazione provvigionale riguarderà quest'ultimo.

Le informazioni di cui sopra sono contenute nel modello 7B che l'intermediario deve consegnare al contraente prima della sottoscrizione del contratto.

Regolamento ISVAP 23/2008

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto

Obblighi a carico degli intermediari

Nel caso di attività di intermediazione assicurativa realizzata attraverso l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari dovranno, prima della stipula del contratto, consegnare e rendere noti al contraente:

- i modelli 7A e 7B
- le principali caratteristiche del servizio o del contratto offerto
- il premio totale da corrispondere compresi oneri, commissioni spese ed imposte
- qualsiasi costo aggiuntivo relativo l'utilizzazione della tecnica a distanza
- la documentazione pre-contrattuale e contrattuale

Gli intermediari debbono conservare la documentazione atta a comprovare l'adempimento degli obblighi di cui sopra.

Regolamento ISVAP 35/2010

Disciplina degli obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi

Il Regolamento ISVAP 35/2010 persegue la finalità di rafforzare la trasparenza e la chiarezza dei documenti precontrattuali utilizzati nell'offerta di prodotti assicurativi, disciplinando gli obblighi informativi a carico delle imprese e le regole di correttezza dell'informazione pubblicitaria.

Altro obiettivo è quello di semplificare il quadro normativo di riferimento accorpendo in un testo unitario le varie disposizioni in materia emanate nel tempo dall'Autorità di controllo.

Per il comparto Vita, sono state confermate le disposizioni già in vigore relative alla consegna del Fascicolo informativo contenente tutta la documentazione da consegnare al cliente prima della sottoscrizione del contratto.

Per il comparto Danni, è stato introdotto l'obbligo di consegna del Fascicolo informativo e la predisposizione della Nota informativa sulla base di schemi predefiniti, recanti specifici profili di personalizzazione, in generale per tutti i contratti danni e, in particolare, per i contratti infortuni, malattia e responsabilità civile per la circolazione dei veicoli a motore e dei natanti.

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti VITA

Le imprese predispongono il Fascicolo informativo da consegnare al potenziale contraente prima della sottoscrizione di una proposta relativa ai prodotti Vita. Tale disposizione si coordina con l'art. 49 del Reg. ISVAP 5/2006, laddove è previsto che l'intermediario consegni al contraente la documentazione precontrattuale e contrattuale predisposta dall'impresa.

Il Fascicolo contiene esclusivamente i seguenti documenti precontrattuali e contrattuali:

- Scheda sintetica
- Nota informativa
- Condizioni di assicurazione
- Glossario
- Modulo di proposta o, ove non previsto, Modulo di polizza

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti VITA

Scheda sintetica (per i contratti con partecipazione agli utili)

Contenuto

- Informazioni generali :
 - impresa e la sua situazione patrimoniale
 - denominazione del contratto
 - tipologia del contratto
 - durata del contratto
 - periodicità del pagamento dei premi

- Caratteristiche del contratto (descrive sinteticamente le esigenze di copertura assicurativa e di risparmio che il contratto intende soddisfare, in modo da far comprendere al contraente le finalità dello stesso)
- Prestazioni assicurative e garanzie offerte (rappresenta in forma schematica tutte le tipologie di prestazioni assicurative che il contratto propone)
- Costi
- Illustrazione dei dati storici di rendimento della gestione separata
- Diritto di ripensamento (facoltà in capo al contraente di revocare la proposta o di recedere dal contratto)

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti VITA

Nota informativa

(valevole sia per contratto vita con partecipazione agli utili che per contratto di puro rischio)

Evidenzia all'assicurato i contenuti contrattuali che necessitano di una analisi più attenta. Sono previste specifiche "Avvertenze" che richiamano l'attenzione sugli aspetti di rilievo e rinviano, per le indicazioni di dettaglio, alle condizioni di assicurazione.

Contenuto

- Informazioni sull'impresa di assicurazione (denominazione, indirizzi sedi, estremi del provvedimento di autorizzazione all'esercizio, situazione patrimoniale dell'impresa)
- Informazioni sulle prestazioni assicurative e sulle garanzie offerte (limiti di durata del contratto, prestazioni offerte, eventuali periodi di sospensione o di limitazione della copertura)
- Premi (criteri per la sua determinazione, il numero minimo di annualità da versare per maturare il diritto al riscatto del contratto, la periodicità dei pagamenti e i mezzi di pagamento consentiti dall'impresa)
- Modalità di calcolo e di assegnazione della partecipazione agli utili (criteri di calcolo e di assegnazione della partecipazione agli utili)
- Costi (suddivisi in costi gravanti sul premio, per riscatto, per l'erogazione della rendita e sulle modalità di partecipazione agli utili)
- Sconti e Regime fiscale
- Altre informazioni sul contratto (modalità di perfezionamento, risoluzione per sospensione dei pagamenti, riscatto, riduzione, revoca della proposta, diritto di recesso, legge applicabile, lingua, reclami)
- Informativa in corso di contratto (l'impresa è tenuta ad inviare annualmente l'estratto conto della posizione assicurativa, indicando i premi versati e il capitale rivalutato)
- Conflitto di interessi
- Progetto esemplificativo delle prestazioni (ipotesi di rendimento finanziario, in caso di contratto sulla vita con partecipazioni agli utili)

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti VITA

Le imprese pubblicano sul proprio sito internet il Fascicolo informativo non appena disposta la commercializzazione di un nuovo prodotto e la documentazione deve essere mantenuta fino alla conclusione della commercializzazione.

Nel caso di polizze collettive, le imprese inseriscono nella convenzione stipulata con il contraente una previsione contrattuale disciplinante obblighi e modalità di consegna da parte di quest'ultimo agli assicurati delle condizioni di assicurazione prima dell'adesione alla copertura assicurativa (disposizione in linea con quanto stabilito dall'art. 56 del regolamento ISVAP n. 5/2006).

Il modulo di adesione alla copertura assicurativa deve riportare l'indicazione dei costi a carico degli assicurati con l'evidenza della quota parte percepita in media dagli intermediari.

Qualora l'adesione non avvenga mediante la sottoscrizione di un modulo di adesione, la convenzione prevede l'obbligo di consegna al debitore/assicurato del Fascicolo Informativo e di un documento illustrativo dei costi a suo carico.

Nel caso di polizze connesse a mutui e ad altri contratti di finanziamento, la convenzione deve inoltre prevedere che, prima dell'adesione alla copertura assicurativa, venga consegnato al debitore/assicurato il Fascicolo informativo e che il modulo di adesione alla copertura assicurativa indichi l'ammontare dei costi effettivamente sostenuti dal debitore/assicurato con l'evidenza dell'importo percepito dall'intermediario.

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali **Obblighi di informazione relativi ai contratti VITA**

L'avvenuta consegna dei singoli documenti contenuti nel Fascicolo informativo deve risultare da un'apposita dichiarazione sottoscritta dal contraente nell'ambito della proposta di assicurazione.

In tale documento, sono altresì indicati la periodicità ed i mezzi di pagamento del premio.

Eventuali modifiche delle informazioni contenute nel Fascicolo Informativo sono comunicate per iscritto dalle imprese al contraente in occasione della prima comunicazione da inviare in adempimento agli obblighi di informativa.

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali **Obblighi di informazione relativi ai contratti DANNI**

Le imprese predispongono il Fascicolo informativo da consegnare al potenziale contraente prima della sottoscrizione del contratto ovvero, qualora prevista, della relativa proposta.

Il Fascicolo Informativo contiene esclusivamente i seguenti documenti precontrattuali e contrattuali:

- Nota informativa, comprensiva del glossario
- Condizioni di assicurazione
- Modulo di proposta, ove previsto

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti DANNI

Nota informativa

(relativa ai contratti di assicurazione danni)

La Nota informativa contiene le informazioni diverse da quelle pubblicitarie necessarie affinché il contraente e l'assicurato possano pervenire ad un fondato giudizio sui diritti e gli obblighi contrattuali.

Contenuto

- Informazioni sull'impresa e sulla situazione patrimoniale (denominazione, indirizzi sedi, estremi del provvedimento di autorizzazione all'esercizio, situazione patrimoniale dell'impresa)
- Informazioni sul contratto
 - Coperture assicurative offerte – limitazioni ed esclusioni (presenza di franchigie, scoperti e massimali), ovvero condizioni di sospensione della garanzia che possono dar luogo alla riduzione o al mancato pagamento dell'indennizzo, vengono evidenziate e si fa rinvio alle condizioni di assicurazione per maggiori dettagli)
 - Dichiarazioni dell'assicurato in merito alla nullità, aggravamento e diminuzione del rischio
 - Periodicità pagamento dei premi
 - Rivalse e diritto di recesso
 - Prescrizione e decadenza dei diritti derivanti dal contratto
 - Legge applicabile al contratto
 - Regime fiscale
- Informazioni sulle procedure liquidative e sui reclami
 - Liquidazione sinistri
 - Reclami
 - Arbitrato

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti DANNI

Le imprese pubblicano sul proprio sito internet il Fascicolo informativo non appena disposta la commercializzazione di un nuovo prodotto e la documentazione deve essere mantenuta fino alla conclusione della commercializzazione.

Nel caso di polizze collettive, le imprese inseriscono nella convenzione stipulata con il contraente una previsione contrattuale disciplinante obblighi e modalità di consegna da parte di quest'ultimo agli assicurati delle condizioni di assicurazione, prima dell'adesione alla copertura assicurativa.

Qualora l'adesione non avvenga mediante la sottoscrizione di un modulo di adesione, la convenzione prevede l'obbligo di consegna al debitore/assicurato del Fascicolo Informativo e di un documento illustrativo dei costi a suo carico.

Nel caso di polizze connesse a mutui e ad altri contratti di finanziamento, la convenzione deve inoltre prevedere che, prima dell'adesione alla copertura assicurativa, venga consegnato al debitore/assicurato il Fascicolo informativo e che il modulo di adesione alla copertura assicurativa indichi l'ammontare dei costi effettivamente sostenuti dal debitore/assicurato con l'evidenza dell'importo percepito dall'intermediario.

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali **Obblighi di informazione relativi ai contratti DANNI**

La polizza prevede un'apposita dichiarazione da far sottoscrivere al contraente attestante la consegna dei singoli documenti contenuti nel Fascicolo informativo.

Nella polizza le imprese prevedono un apposito spazio nel quale vengono descritte la periodicità del premio ed i mezzi di pagamento consentiti dall'impresa stessa.

Nel caso di aggiornamento delle informazioni contenute nel Fascicolo informativo, le imprese consegnano al contraente, unitamente allo stesso, un'apposita appendice integrativa.

Le imprese comunicano per iscritto al contraente le eventuali variazioni delle informazioni contenute nel Fascicolo per effetto di modifiche alla normativa intervenute successivamente alla conclusione del contratto.

In alternativa, le imprese possono prevedere nella Nota informativa uno specifico rinvio al proprio sito internet per la consultazione degli aggiornamenti del Fascicolo non derivanti da modifiche normative.

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto

In base a quanto stabilito dal regolamento Isvap 35/2010, le imprese predispongono il Fascicolo informativo differenziato per autovetture, ciclomotori e motocicli, natanti, riportando esclusivamente le informazioni e le condizioni di assicurazione ad essi relative, al fine di fornire agli assicurati un'informazione ad hoc sulla tipologia di veicolo per il quale viene richiesta la copertura.

Schema di nota informativa

- Informazioni generali sull'impresa e sulla sua situazione patrimoniale
- Informazioni sul contratto
 - Formula tariffaria, coperture assicurative offerte (inserimento di specifiche “Avvertenze” sulla presenza di limitazioni/esclusioni alle coperture assicurative ovvero di condizioni di sospensione della garanzia che possono dar luogo alla riduzione o al mancato pagamento dell'indennizzo, sulla presenza di rivalse, franchigie, scoperti e massimali, indicazione relativa alla presenza o meno della clausola di tacito rinnovo, con relative avvertenze in merito alle modalità per l'esercizio della disdetta e gli effetti che ne conseguono)
 - Soggetti esclusi dalla garanzia
 - Periodicità dei pagamenti dei premi (indicazione di eventuali frazionamenti)
 - Informativa in corso di contratto (trasmissione dell'attestazione dello stato del rischio almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto)
 - Attestazione sullo stato del rischio – classe di merito (modalità e termini di invio dell'attestazione sullo stato del rischio e il relativo periodo di validità)
 - Recesso, Prescrizione e Decadenza dei diritti derivanti dal contratto
 - Regime fiscale
- Informazioni sulle procedure liquidative e sui reclami
 - Procedura per il risarcimento del danno (indicazioni dei centri di liquidazione sinistri)
 - Incidenti stradali con controparti estere
 - Facoltà per il contraente di rimborsare l'importo liquidato per un sinistro
 - Accesso agli atti dell'impresa

Regolamento ISVAP 35/2010

Trasparenza delle condizioni contrattuali Obblighi di informazione relativi ai contratti RC. Auto

Le imprese pubblicano sui propri siti internet:

- Nota informativa
- Condizioni di assicurazione
- Elenco dei centri di liquidazione sinistri

Regolamento ISVAP 35/2010

Pubblicità dei prodotti assicurativi

Il Regolamento attua l'articolo 182 del Codice che, per la tutela dell'interesse dei consumatori, assegna all'ISVAP il compito di vigilare sul rispetto dei principi di chiarezza, riconoscibilità, trasparenza e correttezza dell'informazione pubblicitaria e alla conformità delle informazioni rese in via precontrattuale (con la Nota informativa) e nell'esecuzione del contratto di assicurazione (con le condizioni di polizza).

Caratteristiche generali della pubblicità

La pubblicità dei prodotti assicurativi è effettuata secondo i principi di: chiarezza, correttezza e conformità rispetto al contenuto del Fascicolo informativo.

Il messaggio pubblicitario non deve indurre in errore circa le caratteristiche, la natura, le garanzie ed i rischi del prodotto offerto. Devono essere utilizzate forme espressive e caratteri chiari, ben visibili e leggibili.

La pubblicità deve essere immediatamente riconoscibile e ben distinguibile rispetto ad ogni altra forma di comunicazione.

Regolamento ISVAP 35/2010

Pubblicità dei prodotti assicurativi

Elementi della pubblicità

- Il messaggio pubblicitario deve indicare la denominazione dell'impresa di assicurazione e le caratteristiche del relativo prodotto.
- Riportare la seguente avvertenza: *“Prima della sottoscrizione leggere il Fascicolo Informativo”*.
- Indicare i luoghi nei quali è possibile ottenere il Fascicolo informativo nonché gli altri eventuali mezzi attraverso i quali può essere consultato, compreso il sito internet ove lo stesso è pubblicato.
- Nella pubblicità effettuata tramite radio o televisione l'avvertenza di cui sopra deve essere riprodotta a voce e deve essere tale da consentire un agevole ascolto.
- L'utilizzo delle espressioni *“garantisce”*, *“garantito”* o termini simili che inducono a ritenere sussistente il diritto ad una prestazione certa per l'assicurato o per il portatore di un interesse alla prestazione assicurativa, possono essere utilizzate solo se la garanzia è rilasciata dall'impresa di assicurazione.

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Art. 40 Reg. ISVAP 5/2006

Le imprese di assicurazione verificano l'adeguatezza della formazione e dell'aggiornamento professionale effettuati dalle reti distributive di cui si avvalgono, nonché l'osservanza delle regole generali di comportamento di cui all'articolo 47 (cfr. slide 11).

Le verifiche svolte debbono risultare da un rapporto annuale che illustra i controlli effettuati dall'impresa sull'osservanza da parte della rete di vendita delle regole generali di comportamento.

Il rapporto descrive altresì le procedure adottate dall'impresa nell'attività di controllo e la frequenza dei controlli effettuati (cfr. Provvedimento ISVAP 2743/2009).

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Oggetto dei controlli

➤ Modalità di pagamento dei premi

Ai sensi dell'art. 47, comma 3, del Reg. 5/2006, gli intermediari possono ricevere dal contraente, a titolo di pagamento dei premi assicurativi:

- assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa per conto della quale operano o a quella di cui sono distribuiti i contratti, oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
- ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, sistemi di pagamento elettronico, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti sopra indicati.

Agli intermediari è fatto divieto di ricevere denaro contante a titolo di pagamento di premi relativi a contratti di assicurazione sulla vita.

Per i contratti di assicurazione contro i danni, il divieto riguarda i premi di importo superiore a settecentocinquanta euro annui per ciascun contratto. Il divieto non opera per le coperture del ramo responsabilità civile auto e per le relative garanzie accessorie, se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto.

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Oggetto dei controlli

➤ Verifica della consegna dei modelli 7A e 7B e dell'informativa precontrattuale e contrattuale

Ai sensi dell'art. 49, del Reg. 5/2006, prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, gli intermediari consegnano al contraente:

- copia di una dichiarazione, conforme al modello di cui all'allegato n. 7B, da cui risultino i dati essenziali degli intermediari e della loro attività. La dichiarazione è aggiornata ad ogni variazione dei dati in essa contenuti. In caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo la dichiarazione è consegnata se i dati in essa contenuti sono modificati;
- copia di un documento, conforme al modello di cui all'allegato n. 7A, che riepiloga i principali obblighi di comportamento cui gli intermediari sono tenuti a norma del decreto e del presente Regolamento;
- la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni

La consegna della documentazione di cui sopra deve risultare da un'apposita dichiarazione, redatta con caratteri idonei per dimensione e struttura grafica, da far sottoscrivere al contraente.

L'intermediario conserva la documentazione atta a comprovare l'adempimento degli obblighi di consegna previsti.

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Oggetto dei controlli

➤ Verifiche sul rispetto delle disposizioni in materia di adeguatezza dei contratti offerti

Ai sensi dell'art. 52, comma 1, del Reg. 5/2006, le imprese impartiscono istruzioni agli intermediari di cui si avvalgono affinché, in fase precontrattuale, acquisiscano dal contraente ogni informazione utile a valutare l'adeguatezza del contratto offerto in relazione alle esigenze assicurative e previdenziali di quest'ultimo, nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla propensione al rischio del contraente medesimo.

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Oggetto dei controlli

➤ Materiale pubblicitario

Ai sensi dell'art. 42, del Reg. 35/2010, le imprese di assicurazione vigilano affinché gli intermediari di cui si avvalgono rispettino le disposizioni di cui all'articolo 182 del decreto nonché quelle contenute nel presente Regolamento.

I messaggi pubblicitari predisposti dagli intermediari relativi a prodotti assicurativi sono soggetti alla preventiva autorizzazione delle imprese preponenti.

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Oggetto dei controlli

➤ Siti internet degli intermediari

Ai sensi dell'art. 61, comma 1, del Reg. 5/2006, qualora gli intermediari esercitino l'attività di intermediazione tramite internet, il relativo sito web deve consentire l'agevole identificazione degli stessi, nonché l'accertamento della loro iscrizione nel registro.

A tal fine, il sito web deve indicare:

- i dati identificativi dell'intermediario;
- l'indirizzo della sede, il recapito telefonico, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica;
- il numero e la data di iscrizione al registro, nonché l'indicazione che l'intermediario è soggetto al controllo dell'ISVAP.

Responsabilità dell'impresa rispetto alle disposizioni relative agli obblighi di comportamento degli intermediari

Oggetto dei controlli

➤ Verifica sull'osservanza delle norme in tema di separatezza patrimoniale o di fideiussione bancaria

Ai sensi degli artt. 54 e 54-bis, del Reg. 5/2006, i premi pagati agli intermediari sono versati in un conto corrente bancario o postale separato, intestato all'impresa o all'intermediario stesso espressamente in tale qualità.

Il versamento avviene con immediatezza e comunque non oltre i dieci giorni successivi a quello in cui i premi sono stati ricevuti. Il versamento può essere effettuato al netto delle provvigioni spettanti agli intermediari nel caso in cui tale modalità sia consentita dalle imprese preponenti.

Gli intermediari che operano per più imprese adottano procedure idonee a garantire, anche in sede di procedimenti esecutivi, l'attribuzione delle somme alle singole imprese preponenti e ai rispettivi assicurati.

Agli intermediari non sono consentiti versamenti temporanei dei premi nei conti correnti diversi dal conto corrente separato.

Le disposizioni dell'articolo 54 non si applicano agli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D che possono documentare in modo permanente con fideiussione bancaria una capacità finanziaria pari al quattro per cento dei premi incassati, con un minimo di euro quindicimila. A tal fine, i premi sono considerati al netto degli oneri fiscali.

La fideiussione bancaria stipulata dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D deve prevedere l'operatività della garanzia a prima richiesta e deve assicurare il mantenimento costante delle caratteristiche di cui sopra.

Ai fini del rilascio della fideiussione è preso a riferimento l'ammontare dei premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della stipulazione.