



Associazione Nazionale  
fra le Imprese Assicuratrici

**Direzione Auto, Consumatori, Distribuzione e Servizi  
Informatici**

Prot. 0107 Comunicazione  
Rami danni  
Ass. Auto  
Ass. Vita  
Consumatori  
Distribuzione  
Legale

Roma, 31 Marzo 2010

**A TUTTE LE IMPRESE**

**Regolamento ISVAP n. 34/2010 concernente la promozione e il collocamento a distanza di contratti di assicurazione.**

Facciamo seguito alle nostre precedenti Comunicazioni - Prot. n. 0016 del 15 gennaio 2010 e Prot. n. 0353 del 27 novembre 2009 - per segnalare che l'Istituto di Vigilanza, esaurita la fase della pubblica consultazione, ha pubblicato sul proprio sito il Regolamento n. 34/2010 concernente la promozione e il collocamento a distanza di contratti di assicurazione (v. allegato).

La nuova disciplina entrerà in vigore il **15 luglio 2010** e dalla medesima data si intenderà abrogata la Circolare Isvap n. 393/2000 relativa al collocamento dei prodotti assicurativi tramite internet.

L'impianto normativo si compone di 26 articoli suddivisi in sei Capi.

Rispetto al precedente schema di consultazione, è stato inserito un nuovo Capo V, le cui disposizioni modificano la disciplina sull'intermediazione assicurativa esercitata con tecniche di comunicazione a distanza di cui al Regolamento 5/2006.

Il testo definitivo ha in gran parte confermato la disciplina recata dallo schema in pubblica consultazione, apportando comunque alcune novità rispetto alla versione

originaria.

Nel rinviare al documento relativo agli "Esiti della pubblica consultazione", che riporta le diverse motivazioni di accoglimento e di diniego delle proposte di modifica ricevute dall'ISVAP, richiamiamo le principali disposizioni del regolamento, evidenziando le modifiche di maggior rilievo apportate allo stesso rispetto alla versione originale posta in consultazione.

## **Articolo 2 (Definizioni)**

Nell'art. 2 è stata inserita la definizione di "contraente", inteso come la persona fisica o giuridica - non necessariamente consumatore - che stipula o intende stipulare un contratto di assicurazione a distanza; nella definizione stessa sono ricompresi gli aderenti a "polizze collettive".

## **Articolo 3 (Ambito di applicazione)**

Il regolamento si applica alla promozione e al collocamento a distanza di contratti relativi a tutti i rami vita rivolti a contraenti aventi il domicilio o la sede legale in Italia e a tutti i rami danni per i rischi ubicati nel territorio della repubblica.

Il regolamento non si applica alla promozione e al collocamento di contratti via internet solo a condizione che il sito web contenga l'esplicita avvertenza che il suo contenuto è rivolto esclusivamente a contraenti aventi domicilio o sede legale in stati diversi dall'Italia, per i rami vita, o all'assicurazione di rischi ubicati all'estero, per i rami danni, e disponga di procedure che rifiutino proposte o adesioni non conformi a detti criteri.

Rispetto allo schema presentato in pubblica consultazione, è stato soppresso il comma 3 che estendeva l'applicazione di alcune disposizioni del regolamento alle attività di intermediazione assicurativa esercitata dagli intermediari di assicurazione attraverso l'ausilio di tecniche di comunicazione a distanza. In luogo di tale riferimento, è stato creato l'apposito Capo V.

## **Articolo 5 (Divieto di discriminazione)**

La disposizione, che è stata parzialmente modificata rispetto alla versione originaria, è diretta a vietare l'utilizzo di procedure che impediscano a determinate categorie di contraenti di contattare l'impresa o, nel caso dall'assicurazione obbligatoria r.c. auto, in cui vige l'obbligo a contrarre, che impediscano di sottoscrivere il contratto.

Il comma 2 precisa che non è consentito, ai sensi della citata disposizione, utilizzare filtri telefonici operanti in funzione del prefisso del chiamante e meccanismi o comportamenti idonei a bloccare l'elaborazione di preventivi o la prosecuzione della vendita per effetto dell'inserimento di valori o informazioni quali il luogo di residenza del contraente o altri fattori discriminanti.

Ne deriva che le imprese non possono limitare in alcun caso il contatto dell'utenza che impieghi tecniche di comunicazione a distanza allo scopo di conoscere l'offerta dell'impresa in relazione alla sua politica commerciale, ma solo per la r.c. auto, in forza delle disposizioni vigenti, tale contatto deve potersi sviluppare attraverso l'elaborazione di un preventivo per ogni tipologia di rischio e deve potersi concludere con l'eventuale stipulazione del contratto.

### **Articolo 6 (Collocamento di contratti non richiesti)**

Il collocamento di contratti di assicurazione a distanza non può realizzarsi senza il preventivo consenso espresso del contraente, vale a dire senza l'accettazione esplicita da parte del contraente del contratto proposto dall'impresa. L'assenza di risposta o il mancato dissenso non sono considerabili espressioni del consenso del contraente.

La disposizione trova una concreta applicazione nella previsione del comma 2, che precisa che non è considerata manifestazione di consenso la mancata eliminazione da parte del contraente di una copertura assicurativa inserita automaticamente in accessorio ad altro contratto di diversa natura perfezionatosi con tecniche di comunicazione a distanza.

### **Articolo 7 (Utilizzo di call-center)**

L'ISVAP ha precisato che l'impiego da parte dell'impresa di call center per la promozione e il collocamento di contratti a distanza non configura una fattispecie di intermediazione assicurativa, anche nell'ipotesi in cui gli addetti al call center non siano dipendenti dell'impresa: *"l'attività di promozione e collocamento svolta da call-center esterni all'impresa non è da ritenersi soggetta alle norme sull'intermediazione assicurativa nei limiti in cui può essere considerata attività svolta direttamente dall'impresa ai sensi dell'art. 107 comma 2, lett. a). ... il call-center, ancorché soggetto giuridicamente autonomo, può essere considerato un'articolazione organizzativa dell'impresa nel caso in cui quest'ultima assuma la piena responsabilità dell'operato dei relativi addetti".*

A tale riguardo, il comma 1 stabilisce che nell'ipotesi di call center operanti con personale non dipendente dall'impresa, quest'ultima assume la piena responsabilità del loro operato e deve individuare un proprio dipendente quale responsabile del coordinamento e del controllo dell'attività di promozione e collocamento svolta dal call center. Sul punto, l'ISVAP ha inoltre precisato che l'utilizzo di un unico responsabile del call center a livello di gruppo non risulta compatibile con la sussistenza del rapporto di dipendenza che deve intercorrere tra il responsabile e l'impresa che utilizza il call center stesso. L'ISVAP ha infine precisato che il regolamento non vieta l'identificazione del responsabile del call center con il responsabile per le attività esternalizzate

Il comma 2 detta i requisiti di professionalità degli addetti al call center e alcune regole di comportamento che devono essere adempiute dagli addetti nel contatto con i potenziali contraenti.

Con riferimento ai requisiti di professionalità, gli addetti debbono possedere adeguate competenze professionali e un'appropriata conoscenza dei contratti proposti, acquisite attraverso una specifica formazione di cui la versione definitiva del regolamento fissa la durata minima in termini di ore su base annuale. In particolare, sono state previste 30 ore per la formazione iniziale dell'addetto e 15 ore per l'aggiornamento annuale.

Per quanto riguarda le regole di comportamento, le imprese debbono assicurare che:

- in occasione del primo contatto con il potenziale contraente, gli addetti del call-center debbono fornire il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'impresa della quale è promosso il contratto, evitando di qualificarsi intermediari o di utilizzare espressioni riconducibili alla figura dell'intermediario. L'ISVAP, accogliendo la richiesta dell'Associazione di consentire l'identificazione dell'addetto anche solo attraverso un codice identificativo univoco, ha precisato che per "*codice identificativo*" si deve intendere "*qualsiasi tipo di termine, anche numerico, che consenta l'individuazione univoca e certa di una sola persona fisica*", demandando alle singole imprese la definizione delle modalità e dei criteri di attribuzione dello stesso;
- il contraente, a richiesta, possa essere messo in contatto con il responsabile dell'impresa nel caso di call center operanti con addetti non dipendenti della medesima;
- le informazioni fornite dagli addetti del call center risultino corrette e

veritiere ed espresse con linguaggio chiaro e comprensibile; le risposte fornite siano uniformi tra loro "*e conformi alle condizioni contrattuali*" (espressione aggiunta nella versione definitiva su richiesta dell'Associazione al fine di qualificare in modo più preciso il requisito dell'uniformità delle risposte).

## **Articolo 8 (Informazioni precontrattuali)**

Il comma 1, nel richiamare gli altri obblighi informativi previsti dalla normativa vigente, stabilisce che le imprese debbano integrare, laddove necessario, la nota informativa di cui all'articolo 185 del Codice delle assicurazioni con le informazioni previste dalla normativa del Codice del consumo in materia di collocamento di prodotti o servizi a distanza.

In merito all'osservazione dell'Associazione circa la possibilità di adottare soluzioni alternative per l'adempimento di tale previsione (cfr. la citata comunicazione ANIA prot. 0016 del 15 gennaio 2010), l'ISVAP ha rimesso all'autonomia delle imprese la scelta delle relative modalità di attuazione, con particolare riguardo all'individuazione delle soluzioni operative da utilizzare per l'integrazione della nota informativa in considerazione delle diverse modalità con cui il contratto è collocato.

Il comma 2 disciplina gli obblighi di informativa in relazione a taluni diritti attribuiti al contraente dal successivo articolo 10 in materia di modalità di trasmissione della documentazione precontrattuale e contrattuale.

In particolare, viene previsto che prima che il contraente sia vincolato da una proposta o da un contratto di assicurazione a distanza, l'impresa deve fornire al contraente stesso le seguenti informazioni:

- diritto del contraente di scegliere di ricevere e trasmettere la documentazione precontrattuale e contrattuale e le comunicazioni in corso di contratto su supporto cartaceo o su altro supporto durevole;
- diritto del contraente di richiedere in ogni caso e senza oneri la ricezione della suddetta documentazione su supporto cartaceo e di modificare la tecnica di comunicazione a distanza ai sensi dell'articolo 10 , comma 4;
- avviso che l'impresa chiederà al contraente la sottoscrizione e la ritrasmissione del contratto e che il contraente potrà scegliere se utilizzare a questo fine il supporto cartaceo o altro supporto durevole (salvo che il contratto sia formato come documento informatico);

- diritto del contraente di essere messo in contatto con il responsabile individuato dall'impresa nel caso di promozione e collocamento effettuati da call center gestiti con addetti non dipendenti dall'impresa stessa; a tal fine, occorre indicare il nominativo e le funzioni del soggetto in questione.

Si rinvia al documento "Esiti della pubblica consultazione" per le argomentazioni impiegate dall'ISVAP per respingere tutte le richieste di modifica dell'articolo 8 e, correlativamente, dell'articolo 10 che regola i diritti oggetto di informativa preventiva, con particolare riferimento alla necessità di richiedere la copia firmata del contratto a fini probatori ai sensi dell'art. 1888 cod. civ..

### **Articolo 9 (Verifiche di adeguatezza)**

L'articolo 9 disciplina gli obblighi comportamentali da osservare affinché il contratto proposto risulti adeguato rispetto alle esigenze assicurative del contraente.

La disciplina ricalca sostanzialmente le disposizioni recate dall'articolo 52 del Regolamento n. 5/2006 in materia di intermediazione assicurativa.

Le imprese devono adottare procedure tali da consentire, tra l'altro, la conservazione delle informazioni fornite dal contraente e di quelle fornite dall'impresa ai fini della verifica dell'adeguatezza del contratto.

### **Articolo 10 (Trasmissione della documentazione)**

Come anticipato, l'articolo 10 stabilisce le modalità di trasmissione della documentazione precontrattuale e contrattuale, nonché delle comunicazioni effettuate in vigenza di contratto.

Nel ribadire che il contraente, prima di essere vincolato da una proposta o da un contratto, deve ricevere la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalla normativa vigente, l'articolo 10 stabilisce che il contratto deve essere trasmesso al contraente entro cinque giorni dalla sua conclusione, per l'apposizione della relativa sottoscrizione.

Si ribadiscono inoltre i diritti del contraente in merito alla scelta delle modalità di trasmissione, alla possibilità di ricevere, senza oneri, in qualsiasi momento la documentazione su supporto cartaceo e alla possibilità di modificare la tecnica di comunicazione prescelta a meno che tale circostanza non sia incompatibile con il contratto concluso. Le imprese devono conservare traccia delle scelte effettuate

dai contraenti, nonché della trasmissione o ricezione della documentazione precontrattuale e contrattuale.

Nel rinviare anche in questo caso alla lettura degli "Esiti della pubblica consultazione" per quanto riguarda la lunga disamina delle richieste di modifica da apportare a tutto l'articolo 10, peraltro non accolte dall'ISVAP, si segnala che l'Istituto ha recepito l'osservazione relativa all'inserimento del termine (5 giorni) previsto dal Regolamento 13/2008 per la trasmissione su supporto cartaceo e tramite posta della documentazione assicurativa prescritta nel caso di stipulazione di contratti di assicurazione r.c. auto (certificato, contrassegno e carta verde).

### **Articolo 12 (Collocamento mediante telefonia vocale)**

La disciplina del collocamento di contratti di assicurazione mediante telefonia vocale tiene conto, in materia di informazioni da fornire al contraente, di tale specifica modalità di interlocuzione con i potenziali contraenti e si ispira sostanzialmente alla normativa dettata in proposito dal Codice del consumo. Solo per i contratti r.c. auto, vengono previste specifiche informazioni relativamente alle garanzie offerte, ai soggetti esclusi dalla garanzia, ai massimali, alle rivalse e a eventuali franchigie.

Al riguardo, nel documento "Esiti della pubblica consultazione", l'ISVAP ha precisato che le informazioni di carattere generale elencate dalla disposizione rappresentano soltanto il set minimale cui le imprese sono tenute, ferma la necessità di soddisfare le richieste dei contraenti in ordine ad ulteriori informazioni rispetto a quelle indicate.

Rispetto al testo originario, si segnala inoltre che l'ISVAP ha parzialmente accolto la richiesta dell'Associazione di estendere a cinque giorni (in luogo di due) il termine per la consegna della documentazione precontrattuale e contrattuale dopo la conclusione del contratto, in caso di collocamento di un contratto a distanza mediante telefonia vocale su richiesta del contraente (cfr. comma 3).

### **Articoli 13 (Sito web) e 14 (Procedure per il collocamento tramite internet)**

Le disposizioni non hanno subito variazioni rispetto alla versione originaria e risultano coerenti con quanto già disciplinato dalla circolare ISVAP n. 393/D del 200, in materia di collocamento di contratti assicurativi tramite internet.

Va rilevato che, in attesa dell'emanazione e successiva entrata in vigore del

regolamento sulla trasparenza contrattuale, il riferimento al fascicolo informativo contenuto nel comma 3 dell'art. 13 si deve leggere, per quanto riguarda i contratti di assicurazione dei rami danni, come riferimento alla nota informativa di cui alla circolare n. 303 del 2 giugno 1997.

#### **Articolo 14 (Procedure per il collocamento tramite internet)**

L'ISVAP ha precisato che, al comma 2, l'espressione "perfezionamento del contratto" fa riferimento al momento della conclusione del contratto stesso.

#### **Articolo 15 (Comunicazioni commerciali non richieste)**

Le imprese, prima di effettuare mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza qualsiasi tipo di comunicazione commerciale non richiesta, devono acquisire il consenso esplicito del contraente a ricevere la comunicazione in relazione alle diverse tipologie di comunicazione. Il consenso deve poter essere revocato in ogni momento.

Al riguardo, l'ISVAP, su richiesta dell'Associazione, ha precisato che le comunicazioni commerciali dell'impresa possono anche prescindere dalla conclusione del contratto, chiarendo che la disposizione in commento si riferisce a comunicazioni commerciali non richieste "*finalizzate ad una pluralità di obiettivi*", tra i quali può anche rientrare il collocamento dei prodotti assicurativi direttamente da parte dell'impresa.

In coerenza con detta precisazione, è stato eliminato il riferimento all'articolo 67 *sexies decies* del Codice del consumo in materia di comunicazioni commerciali a distanza non richieste dal consumatore, che poteva far sorgere il dubbio che sia l'articolo in commento che il successivo articolo 16 si applicassero esclusivamente nel caso in cui le comunicazioni commerciali fossero finalizzate a concludere il contratto con tecniche di comunicazione a distanza.

Il Regolamento, inoltre, fa proprie le osservazioni ricevute nel corso della consultazione (anche da parte dell'Associazione) in tema di disciplina sulla privacy prevedendo nel preambolo del regolamento l'esplicito richiamo alla disciplina del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Regolamento lascia libere le imprese di adottare le modalità tecniche ritenute più idonee ad acquisire il consenso preventivo da parte del contraente, ma le imprese stesse devono comunque impiegare procedure tali da consentire

l'evidenza della prestazione del consenso.

Il comma 3, infine, salvo opposizione del potenziale contraente, ammette la possibilità di effettuare comunicazioni commerciali senza acquisire il previo consenso del potenziale contraente stesso nel caso in cui, nella commercializzazione di un contratto assicurativo relativo allo stesso ramo, il medesimo soggetto abbia già fornito i propri recapiti in virtù di un rapporto già in essere.

Le imprese, peraltro, in occasione di ciascuna comunicazione effettuata ai sensi del comma 3, devono informare il contraente della possibilità di opporsi in ogni momento e gratuitamente alla ricezione di ulteriori comunicazioni, indicando le modalità per manifestare detta opposizione.

### **Articolo 16 (Comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza)**

Le imprese, in occasione di ciascuna comunicazione, devono informare il potenziale contraente in ordine all'eventuale finalità di collocamento di contratti assicurativi perseguita dalla comunicazione stessa e alla titolarità dei diritti in merito alla prestazione del consenso all'utilizzo della comunicazione commerciale, alla sua revoca ed all'opposizione in ogni momento e senza oneri ai sensi dell'articolo 15.

Inoltre, l'impresa deve informare il contraente in merito alla provenienza dei suoi dati personali ed al suo utilizzo. Al riguardo, si segnala che l'ISVAP ha dettato una disciplina più stringente rispetto a quella prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali, che non prevede un analogo obbligo in sede di rilascio dell'informativa all'interessato, stabilendo invece che l'interessato medesimo ha il diritto di esercitare il diritto di accesso nei confronti del titolare del trattamento, chiedendo anche l'origine dei dati trattati (art. 7, commi 1, 2 e 3, del d.lgs. n. 196/2003).

Per quanto riguarda, infine, le garanzie che le imprese devono assicurare nel caso in cui le comunicazioni commerciali siano effettuate da soggetti terzi rispetto all'impresa, oltre a quanto precedentemente riferito, è necessario che tali comunicazioni indichino la denominazione dell'impresa che commercializza il contratto e prevedano un link ipertestuale al sito web dell'impresa stessa "*ovvero l'indicazione dell'indirizzo di detto sito*" (espressione aggiunta accogliendo un'osservazione dell'Associazione).

## **Articoli da 17 a 23 (Modifiche al regolamento ISVAP n. 5 del 2006)**

L'intero Capo V del Regolamento contempla modifiche apportate al Regolamento ISVAP n. 5/2006, la maggior parte delle quali resasi necessaria per rendere coerente la disciplina della promozione e del collocamento di contratti assicurativi a distanza effettuati dalle imprese di assicurazione con la medesima attività di vendita a distanza posta in essere da intermediari assicurativi.

Al riguardo, nel trasmettere in allegato il testo del regolamento ISVAP n. 5/2006 integrato con le modifiche recate dal regolamento in commento, ci si sofferma sulla specifica disciplina dettata dall'art. 20 in materia di collocamento effettuato tramite call center gestiti da intermediari assicurativi.

Detta disposizione ha inserito nel Regolamento sull'intermediazione assicurativa il nuovo articolo 58-bis, relativo all'utilizzo di call-center per la promozione ed il collocamento di contratti assicurativi a distanza da parte degli intermediari "principali" iscritti alle sezioni A, B o D del RUI.

Tale utilizzo è consentito nel rispetto delle seguenti condizioni:

- assunzione da parte dell'intermediario "principale" della piena responsabilità dell'operato dei relativi addetti al call-center;
- individuazione, per ogni sede del call-center, di un collaboratore dell'intermediario "principale" iscritto nella sezione E, incaricato del coordinamento e del controllo dell'attività di intermediazione a distanza svolta dal call-center stesso;
- possesso da parte degli addetti del call-center dei requisiti di professionalità di cui all'articolo 17, comma 2, e aggiornamento periodico degli stessi ai sensi dell'articolo 38;

Inoltre:

- gli addetti del call-center dovranno fornire al primo contatto il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'intermediario per il quale operano;
- il contraente potrà, a richiesta, essere messo in contatto con l'intermediario ovvero con il soggetto iscritto in E incaricato del coordinamento e del

controllo dell'attività di intermediazione a distanza svolta dal call-center stesso;

- le informazioni dovranno essere corrette e veritiere, rese in lingua italiana e con un linguaggio chiaro e comprensibile;

- le risposte fornite dagli addetti del call-center dovranno essere uniformi tra loro e conformi alle condizioni contrattuali.

\*\*\*

Nel restare a disposizione per qualsiasi chiarimento, si porgono i migliori saluti.

---

Rif.: Direzione Auto, Consumatori, Distribuzione e Servizi Informatici - Distribuzione  
Dott. Stefano Montanari  
tel. 0632688 fax: 06 36006300  
stefano.montanari@ania.it

---

Rif.: Direzione Auto, Consumatori, Distribuzione e Servizi Informatici - Area Auto - Rischi  
Dott.ssa Rossella Sebastiani  
tel. 06 32688656 fax: 06 36006300  
rossella.sebastiani@ania.it

---

Rif.: Direzione Vita e Danni non Auto - Vita Previdenza e Risparmio Gestito  
dott. Luigi Di Falco  
tel. 06 32688611 fax: 06 3210793  
luigi.difalco@ania.it

---

Rif.: Direzione Affari Giuridici - Legale assicurativo  
dott. Enrico Gili  
tel. 06 32688510 fax: 06 36006300  
enrico.gili@ania.it

**IL DIRETTORE**  
**V. Verdone**

### **Allegato**

Regolamento ISVAP n. 34/2010

Esiti della Pubblica consultazione

Regolamento ISVAP n. 5/2006 aggiornato con le modifiche introdotte dal Regolamento n. 34/2010