

**PROVVEDIMENTO N. 7 DEL 16 LUGLIO 2013 IN MATERIA DI GESTIONE DEI RAPPORTI ASSICURATIVI VIA WEB, ATTUATIVO DELL'ARTICOLO 22, COMMA 8, DEL DECRETO LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N.179 CONVERTITO CON LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221 - MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 35 DEL 26 MAGGIO 2010.**

**Esiti della pubblica consultazione**

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa allo schema di Provvedimento recante disposizioni in materia di gestione dei rapporti assicurativi via web, attuativo dell'articolo 22, comma 8, del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 convertito con legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Sono pervenute osservazioni da parte di 27 soggetti, di cui uno ha chiesto di rimanere anonimo:

- [ACB – Associazione di Categoria Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni](#)
- [AIBA – Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni](#)
- [AISA – Associazione italiana Società di Assistenza](#)
- [ALTROCONSUMO – Associazione indipendente a tutela dei consumatori](#)
- [ANAPA – Associazione Nazionale Agenti professionisti di Assicurazione](#)
- [ANIA – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici](#)
- [Assicura Broker S.r.l., Assicura Agenzia S.r.l. e Assicura Partner S.r.l.](#)
- [Assinform – Associazione Italiana per l'Information Technology](#)
- [Assointermediari – Associazione Internazionale Intermediari Assicurativi](#)
- [ASSTRA – Associazione trasporti](#)
- [BCC Retail S.c.a.r.l.](#)
- [Prof.ssa Albina Candian](#)
- [Giuseppe D'Erminio](#)
- [Gruppo Generali](#)
- [Intesa Sanpaolo Vita S.p.A.](#)
- [PWC – PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.](#)
- [Rimas – Risk Management Service S.r.l.](#)
- [SNA – Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione](#)
- [Studio legale associato Legance](#)
- [Studio legale CBM & Partners](#)
- [Studio legale e tributario DLA Piper](#)
- [Studio legale Hogan Lovells](#)
- [Studio legale Jenny & Partners](#)
- [Studio legale Norton Rose - Avv.ti Juvara e Iannitti](#)
- [UNAPASS – Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione Rete ImpresAgenzia](#)
- [Mario Vatta, intermediario assicurativo](#)

I commenti ricevuti, visionabili cliccando sul nome di ciascun soggetto, sono riassunti nel seguito riportando, per ciascuno di essi, le valutazioni e le conseguenti determinazioni dell'IVASS.

Contestualmente viene pubblicato il testo definitivo del Provvedimento n. 7, integrato con le modifiche conseguenti alle osservazioni formulate, laddove condivise.

Gli esiti sotto riportati seguono la numerazione dello schema di Provvedimento posto in pubblica consultazione. Il testo definitivo del Provvedimento reca una numerazione degli articoli diversa.

## **OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

### **1. Ambito di applicazione soggettivo – imprese comunitarie**

ANIA, Assicura Broker S.r.l., Assicura Agenzia S.r.l. e Assicura Partner chiedono chiarimenti in merito all'ambito di applicazione soggettivo della norma, in particolare se esso includa anche le imprese comunitarie.

Alcuni studi legali (Jenny & Partners, Hogan Lovells, CBM&Partners, Norton Rose, Legance, prof.ssa Candian) e la società BCC Retail chiedono che siano esplicitamente escluse dall'ambito di applicazione le imprese comunitarie ammesse ad operare in Italia in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi, considerato che l'art. 22, comma 8 del decreto Sviluppo *bis*, cui il Provvedimento dà attuazione, fa riferimento alle "imprese di assicurazione autorizzate" e non anche a quelle "abilitate".

Suggeriscono che ciò venga precisato all'art. 3, comma 2 (Ambito di applicazione) del Regolamento ISVAP n. 35, che già esonera tali imprese dagli obblighi in materia di pubblicazione sui siti *internet*, fatta eccezione per la r.c. auto.

Lo studio legale e tributario DLA Piper e l'AIBA ritengono che le disposizioni dovrebbero considerarsi vincolanti anche per le imprese comunitarie, ma limitatamente alla r.c. auto, obbligatoria per legge, come già previsto dal citato art. 3, comma 2 del Regolamento 35.

Il Provvedimento è stato integrato, chiarendo che le nuove disposizioni si applicano anche alle imprese comunitarie, limitatamente all'esercizio della assicurazione obbligatoria della responsabilità civile auto e natanti.

### **2. Ambito di applicazione oggettivo.**

#### 2.1 Operazioni di capitalizzazione e Fondi Pensione

ANIA ed il Gruppo Generali chiedono di chiarire se gli obblighi di informativa via *web* riguardino anche le operazioni di capitalizzazione ed i fondi pensione aperti, che, al pari delle polizze PIP, sono già sottoposti alle norme regolamentari COVIP che prevedono la predisposizione di aree riservate per permettere all'aderente di conoscere in tempo reale la propria posizione previdenziale e i propri dati personali aggiornati. Analogamente chiedono l'esclusione dei contratti di Ramo I, III, IV, V e VI, che le compagnie stipulano con fondi pensione negoziali anche preesistenti (costituiti prima della riforma della previdenza complementare del 1993), in quanto le forme pensionistiche contraenti sono esse stesse assoggettate alle disposizioni COVIP ed ai conseguenti obblighi di informativa nei confronti dei propri aderenti. Gli assicurati iscritti al Fondo Pensione hanno infatti la possibilità di rivolgersi al Fondo stesso per avere tutte le informazioni relative alla loro posizione.



Proposta accolta relativamente ai prodotti previdenziali.

Non è necessario procedere alla modifica del Provvedimento, in quanto il Regolamento n. 35, in cui si inseriscono le norme recate dal Provvedimento, non si applica ai prodotti assicurativi previdenziali soggetti alla vigilanza della COVIP e sottoposti agli obblighi informativi che ne derivano.

Si conferma invece l'applicazione della nuova disciplina alle operazioni di capitalizzazione; a fini di maggiore chiarezza il Provvedimento è stato integrato.

## 2.2 Flotte, contratti stipulati da enti pubblici, prodotti non standardizzati o "tailor made"

Nel richiamare il principio di proporzionalità di cui all'art. 191, comma 2, del Codice delle Assicurazioni, ANIA propone che siano esclusi dalle aree riservate:

- tutti i rischi relativi alle flotte di veicoli a motore o di natanti, non solo quindi i contratti a copertura della responsabilità civile auto, ma anche le polizze cumulative contenenti le sole garanzie accessorie legate al veicolo, anche in assenza della copertura r.c. auto (CVT, assistenza, infortuni del conducente, etc.);
- i contratti stipulati da Enti Pubblici all'esito di una procedura di pubblica evidenza ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 ("Codice dei contratti pubblici") in quanto situazioni peculiari in cui risulterebbe difficile individuare un meritevole interesse del contraente alla consultazione *online*;
- i contratti c.d. "tailor made" (o non standardizzati), stipulati prevalentemente da aziende, per i quali l'impianto normativo e tariffario non è prefissato, ma definito specificamente in un confronto personalizzato fra contraente e impresa.

Lo studio legale Norton Rose suggerisce di escludere dall'ambito di applicazione i contratti non standardizzati, laddove le parti abbiano pattuito una o più modifiche su richiesta del contraente. In alternativa, propone di prevedere il rinvio alla documentazione cartacea per le eventuali pattuizioni concordate in deroga alla versione standardizzata del prodotto.

Proposte parzialmente accolte.

Viene estesa l'esenzione dall'obbligo di costituire l'area riservata anche alle coperture accessorie relative a flotte di veicoli a motore.

Con riferimento alla richiesta di esclusione dall'applicabilità della norma dei contratti stipulati da enti pubblici, all'esito di procedure di pubblica evidenza e dei prodotti assicurativi c.d. *tailor made*, si osserva che tali polizze sono caratterizzate da peculiarità che attengono alla fase di negoziazione dei contenuti contrattuali. Una volta stipulato il contratto, sussiste l'interesse del contraente a conoscere la propria posizione assicurativa anche mediante il canale telematico.

Con riguardo alla esenzione dall'obbligo di inserimento nelle aree riservate prevista per le flotte di veicoli a motore, l'ASSTRA evidenzia che ciò contrasterebbe con la determina 13 marzo 2013 n. 2 dell'AVCP - Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture che fa riferimento alla "necessità di inserire nei capitolati di gara la previsione di più stringenti obblighi informativi in capo all'impresa aggiudicataria in modo da ottenere i dati relativi ai sinistri liquidati e riservati, con seguito e senza seguito."

Si ritiene che il riferimento agli obblighi informativi in capo alle imprese contenuto nella pronuncia dell'AVCP non incida sul contenuto delle aree riservate, riferendosi ad obblighi da disciplinare con modalità convenzionalmente stabilite tra le parti nell'ambito dello svolgimento delle gare pubbliche.

### 2.3 Coassicurazione, prodotti finanziari particolari

Lo studio legale Jenny & Partners chiede che vengano escluse dall'ambito di applicazione:

- le coperture assunte in coassicurazione o quei prodotti che combinano, nell'ambito della stessa polizza, coperture assunte da imprese diverse.
- i prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione con premio minimo iniziale di almeno 100.000 euro (polizze assicurative sulla vita di ramo III e V c.d. di "*private insurance*"), in quanto polizze non *retail*, che prevedono un elevato grado di personalizzazione degli investimenti sottostanti. Fa presente che in virtù della loro particolare struttura, tali polizze sono già esentate, ai sensi dell'art. 34-ter, comma 1, lett. g) del Regolamento Emittenti Consob, dall'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nel Capo I del Titolo II della Parte IV del D.lgs. n. 58/1998 (TUF) e del Titolo I del citato Regolamento.

Non si ravvisano i presupposti per escludere i sottoscrittori di tali polizze dalla possibilità di accesso alle aree riservate.

### 2.4 Contratti in forma collettiva

ANIA rileva che il Provvedimento prevede l'applicazione degli adempimenti in tema di aree riservate anche ai contratti in forma collettiva, con accesso alle aree riservate consentito anche agli assicurati (oltre che al contraente), benché – a suo avviso – la finalità della norma primaria sia quella di proteggere in modo particolare ed esclusivo il cliente consumatore e non, invece, i clienti istituzionali e "*corporate*".

Secondo ANIA i costi di implementazione informatici e amministrativi richiesti da tale soluzione sarebbero eccessivamente gravosi e non coerenti con il principio di proporzionalità. Evidenzia, inoltre, che lo stesso Regolamento ISVAP n. 35/2010 pone in capo al contraente l'obbligo di consegnare le condizioni di assicurazione agli assicurati (nel caso in cui sostengono in tutto o in parte l'onere economico connesso al pagamento dei premi o sono portatori di un interesse alla prestazione). Segnala, infine, che la creazione delle aree riservate per le polizze collettive, con la possibilità di accesso degli assicurati oltre che del contraente, potrebbe comportare un coinvolgimento delle imprese assicuratrici negli eventuali contenziosi tra i datori di lavoro contraenti e i rispettivi dipendenti assicurati circa il pagamento dei premi, il corretto riconoscimento delle prestazioni, ecc.

Rileva inoltre che esistono numerose fattispecie di polizze collettive (ad es. polizze "per conto di chi spetta") in cui l'assicurato (e cioè dell'avente diritto alla prestazione) non viene individuato singolarmente all'atto della stipulazione, ma entra in copertura per effetto dell'appartenenza ad una determinata categoria (ad esempio, gli iscritti ad una scuola o ad una associazione sportiva).

ANIA chiede, pertanto, di eliminare la previsione di cui all'art. 38-ter, comma 3, limitando l'accesso all'area riservata al solo contraente. In subordine, di delimitare l'ambito di applicazione del Provvedimento, con accesso consentito anche agli assicurati, esclusivamente ai contratti collettivi "ad adesione", ossia quei contratti nei quali l'assicurato esprime esplicitamente la propria volontà di aderire alla copertura attraverso un modulo di adesione. In ogni caso – in coerenza con le esenzioni già previste dal Regolamento ISVAP n. 35/2010, con riferimento alla consegna della documentazione informativa, e dal Regolamento ISVAP n. 27/2008, con riferimento agli obblighi di registrazione – chiede di escludere dall'ambito di operatività del nuovo Provvedimento i contratti in forma collettiva:

- accessori ad altri servizi (ad esempio correlati alla concessione di carte di credito) e con un premio non superiore ad un determinato importo (ad esempio, 100 euro per ciascun assicurato).

Sulla stessa linea il Gruppo Generali, che chiede l'esclusione delle polizze collettive dalle disposizioni di cui trattasi in ragione del fatto che i costi informatici ed amministrativi per rendersi *compliant* alla normativa sarebbero talmente elevati da rendere economicamente svantaggiosa la presenza delle imprese di assicurazione in questo segmento di mercato.

Anche AIBA e PwC Advisory SpA rilevano che risulterebbe particolarmente gravoso dal punto di vista amministrativo per le imprese raggiungere la molteplicità di assicurati per consegnare le credenziali di accesso, nonché tecnicamente complesso rispetto alla molteplicità di interlocutori (gli assicurati della collettiva) che possono subire variazioni nel tempo nella loro composizione e numerosità. Chiedono, inoltre, chiarimenti in merito al raccordo di tale norma con altre disposizioni normative riferite alle polizze collettive, in materia di informativa precontrattuale in quanto il Reg. 35 (articoli 4 e 30) pone l'obbligo di consegna della documentazione in capo al contraente, con l'onere per l'impresa di assicurazioni di inserire il corrispondente obbligo nella polizza in forma collettiva.

PwC Advisory SpA segnala che il Regolamento 27 all'art. 7, che regola la registrazione delle posizioni relative ai contratti in forma collettiva nell'ambito del registro dei contratti emessi, prevede obblighi semplificati per alcune fattispecie di polizze collettive.

Intesa Sanpaolo Vita ritiene che nelle polizze collettive in cui il soggetto assicurato non è identificato in sede di stipulazione, ma solo in sede di sinistro, non debbano trovare applicazione le norme in esame.

Un commentatore che ha chiesto di rimanere anonimo ritiene che l'eccessivo onere per le imprese di assicurazione derivante dalla creazione delle aree riservate anche nei casi di polizze collettive confligga con il principio di proporzionalità previsto dalla normativa.

Giuseppe D'Erminio osserva che per le polizze collettive l'equivalente del "contraente" che ha diritto di accedere all'area riservata non è l'assicurato, bensì l'"aderente", che può anche non essere l'assicurato. Propone, pertanto, un esplicito riferimento a tale figura.

Lo studio legale Jenny & Partners chiede che l'accesso all'area riservata venga garantito sia al "contraente" che all'"assicurato", permettendo però solo a quest'ultimo di effettuare operazioni dispositive sulla polizza. Nel caso in cui "assicurato" e "aderente" della polizza collettiva siano due persone diverse sarebbe opportuno precisare che l'accesso all'area riservata e le operazioni dispositive sono permesse esclusivamente all'"aderente".

ACB rileva che nel caso di contratti stipulati in forma collettiva, le regole della *home insurance* sono gravose in termini organizzativi e di costi. Segnala il rischio che le imprese non abbiano informazioni dettagliate ed in tempo reale circa lo stato delle adesioni; di contro gli intermediari, specie se indipendenti e senza nessun potere surrogatorio all'impresa, non possono farsi carico (neanche facoltativamente) di oneri informativi che il legislatore pone a carico dell'impresa. Suggestiscono pertanto che gli adempimenti di cui all'art. 3 possano essere attuati dall'impresa in modalità asincrona (con aggiornamento cioè ad una certa data esplicitamente indicata).

Anche AISA propone di circoscrivere l'applicazione alla sola clientela *retail*, escludendo contraenti *corporate* e polizze collettive, sempre alla luce del fatto che l'individuazione dell'assicurato è spesso successiva alla stipulazione della convenzione. AISA ricorda che la medesima problematica era emersa in occasione della pubblicazione del Reg. n. 27/2008 concernente la tenuta dei registri assicurativi ed è stata risolta con una parziale modifica dell'art. 7 del Regolamento stesso, che tiene conto delle peculiarità delle singole fattispecie.

Lo studio Norton Rose chiede di limitare le disposizioni in tema di *home insurance* ai soli assicurati delle polizze collettive “noti e censiti dalle compagnie assicurative”, con esclusione delle posizioni ed applicazioni assicurative per le quali vi è una deroga all’annotazione nei registri delle compagnie assicurative, ai sensi dell’art. 7 comma 4 del Regolamento IVASS n. 27 del 14 ottobre 2008.

Anche BCC Retail, Assicura Broker S.r.l., Assicura Agenzia S.r.l. e Assicura Partner evidenziano l’impossibilità di adempiere a tale obbligo per le polizze in cui l’assicurato non sostiene l’onere del pagamento del premio ma è unicamente portatore di un interesse e ove in genere la qualifica di assicurato viene verificata solo al momento del sinistro (e.g. polizze infortuni correntisti, carte di credito e di debito, polizze di associazioni). Vengono segnalate, inoltre, le difficoltà che la nuova normativa potrebbe porre in capo al contraente di una polizza collettiva, in particolare sul fronte della tutela dei dati.

AISA - Associazione Italiana Società di Assistenza, suggerisce integrare la disposizione con due casi ulteriori di esclusioni relative ai:

- contratti in forma collettiva le cui singole posizioni o applicazioni prevedano un premio unitario non superiore a euro 100 e la copertura assicurativa sia accessoria alla vendita di un prodotto o alla prestazione di un servizio,
- contratti in forma collettiva o convenzioni per i quali le informazioni sulle singole posizioni o applicazioni siano disponibili all’impresa di assicurazione solo al momento del sinistro.

Richiede, inoltre, una migliore definizione dei concetti di “flotte”.

Tenendo conto dei commenti relativi alle polizze collettive e delle valutazioni effettuate con riferimento ai costi di implementazione delle aree riservate, la disposizione di cui all’art. 38 *ter* viene modificata restringendo l’ambito di applicazione dell’*home insurance*. Ciò anche al fine di contemperare, in ossequio al principio di proporzionalità di cui all’art. 191 del Codice delle assicurazioni, le esigenze informative degli assicurati/aderenti con l’impegno organizzativo richiesto alle imprese.

La necessità di predisporre aree riservate apposite riguarderà esclusivamente i contratti collettivi stipulati in data successiva all’entrata in vigore del Provvedimento.

Le imprese, inoltre, potranno non prevedere l’accesso all’area riservata per le polizze collettive stipulate “per conto di chi spetta”, in cui i soggetti assicurati non sono individuati singolarmente, ma entrano in copertura in virtù dell’appartenenza ad una determinata categoria (ad esempio gli appartenenti ad associazioni sportive, sindacati o categorie professionali) e le polizze accessorie ad un prodotto o servizio in cui il premio complessivamente dovuto per la copertura non sia superiore ai 100 euro.

Restano invece ferme le disposizioni per i c.d. PPI - *Payment Protection Insurance* (polizze connesse a mutui e finanziamenti), in considerazione delle particolari esigenze di tutela del consumatore che accompagnano questa tipologia di prodotti.

### **3. Applicazione del Provvedimento ai contratti in corso**

ANIA ed il Gruppo Generali rilevano che la norma primaria non stabilisce in maniera espressa l’applicazione della disciplina ai contratti già in corso e chiedono, richiamando il principio di proporzionalità, che l’ambito di applicazione sia limitato ai contratti stipulati dopo l’entrata in vigore del Provvedimento. Il Gruppo Generali fa presente l’impatto in termini economici che la normativa avrà nel caso in cui si applichi anche ai contratti già in corso di esecuzione. In subordine, viene richiesto che l’obbligo di predisporre aree *web* riservate sia limitato ai contratti per i quali l’ISVAP ha già previsto la pubblicazione dei fascicoli informativi sul sito *internet* dell’impresa, ovvero, per le polizze dei rami vita, dalla data di entrata in vigore della Circolare ISVAP n. 551/2005, e, per le polizze dei rami danni, dalla data di entrata in vigore del Regolamento ISVAP n. 35/2010.

Entrambi i commentatori chiedono che vengano estesi i termini di adeguamento alle nuove norme anche in considerazione delle necessarie attività formative del personale dedicato al servizio di “*help-desk*” di assistenza ai clienti. Nel caso in cui l’ambito di applicazione fosse limitato ai nuovi contratti e, per le forme collettive, all’accesso del solo contraente, ANIA chiede che le imprese possano adeguarsi alle disposizioni del Provvedimento entro sei mesi dall’entrata in vigore dello stesso. Per contro, nell’ipotesi di inclusione anche del portafoglio in essere, chiede che il termine di adeguamento sia esteso a dodici mesi.

Un commentatore che ha chiesto di rimanere anonimo suggerisce di prevedere che l’obbligo non sia riferibile ai contratti in corso in quanto il relativo onere a carico delle compagnie sarebbe enorme. Sottolinea come gli importi dei premi già versati sono stati calcolati sulla base delle condizioni esistenti all’epoca della commercializzazione della polizza, con costi per le imprese inferiori a quelli che si determinerebbero con l’implementazione del Provvedimento in discussione. In subordine, suggerisce di estendere a 180 giorni il termine per l’adeguamento e di prevedere, per i contratti in corso, la possibilità di rispondere via e-mail alle richieste dei contraenti, offrendo loro un servizio alternativo all’area riservata ma con le medesime potenzialità informative.

Proposte accolte.

Al fine di contemperare le esigenze informative della clientela con lo sforzo organizzativo per la predisposizione delle aree anche per i contratti già stipulati, viene previsto un tempo di adeguamento più ampio.

Entro un termine di 120 giorni le imprese devono definire un piano per rendere disponibile il servizio anche per i contratti già in corso, piano che deve essere completato entro 10 mesi dall’entrata in vigore del Provvedimento.

ANIA e il Gruppo Generali hanno chiesto di prevedere un ampliamento del termine per l’adeguamento alle nuove disposizioni per le compagnie che, alla data di entrata in vigore del Provvedimento, hanno già presentato ad IVASS istanza per l’autorizzazione ad una operazione societaria straordinaria.

Proposta accolta.

Tenuto conto della complessità delle modifiche connesse alle operazioni straordinarie e del riassetto organizzativo che ne deriva, anche sul piano della revisione ed aggiornamento dei sistemi informatici, il Provvedimento è stato integrato, prevedendo la decorrenza del termine di adeguamento dalla data di efficacia dell’operazione straordinaria.

#### **4. Contenuto delle aree riservate**

##### 4.1 Attestato di rischio e comunicazioni in corso di contratto

ANIA chiede di coordinare le nuove disposizioni sulle aree *web* riservate ai contraenti di polizze r.c. auto con quelle recate dagli artt. 2 e 4 del Regolamento ISVAP n. 4/2006. In particolare viene chiesto di integrare le suddette disposizioni, prevedendo *sub art.* 38-bis, comma 1, lettera f), dello schema di Provvedimento, che le imprese possano adempiere gli obblighi nei confronti dei contraenti previsti dagli artt. 2 e 4 del Regolamento n. 4/2006, mettendo a loro disposizione nelle aree riservate la comunicazione informativa e l’attestato di rischio, nonché la relativa procedura di *download*, nel rispetto dei termini previsti dal Regolamento n. 4 stesso.

Lo studio legale Jenny & Partners osserva che al fine di ridurre gli oneri amministrativi in capo alle imprese e di operare una procedura semplificativa, anche a tutela dei consumatori, l'introduzione delle nuove disposizioni possa essere occasione di revisione di tutte le altre disposizioni previste nel Regolamento ISVAP n. 35/2010 in materia di comunicazioni ai contraenti. Sulla stessa linea lo studio Norton Rose che chiede che possano essere effettuati mediante la pubblicazione nell'apposita area riservata anche i riscontri alle richieste di chiarimento di cui agli artt. 16 e 35 del Regolamento IVASS n. 35 del 26 maggio 2010; le comunicazioni relative agli aggiornamenti ed alle modifiche dei fascicoli informativi di cui agli artt. 13 e 37 dello stesso Regolamento; le notifiche dovute ai sensi dell'art. 20 e 36 del Regolamento n. 35 di cui sopra; i riscontri ai reclami, di cui al Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008.

ASSOINTERMEDIARI e ALTROCONSUMO osservano, invece, che il nuovo servizio dovrebbe rappresentare una soluzione aggiuntiva rispetto al cartaceo, che tuttavia non dovrebbe essere sostituito dal solo sito *web*. Altroconsumo propone che la modalità *on line* delle comunicazioni sostituisca quella cartacea solo nel caso in cui l'assicurato lo richieda.

SNA evidenzia, relativamente alla messa a disposizione dell'attestato di rischio, la necessità di utilizzare sistemi di protezione per evitare il rischio di falsificazione del documento.

UNAPASS, al fine di evitare falsificazioni del documento, propone che vengano inserite nell'area le informazioni sulla classe di merito e non l'attestato.

#### Proposte accolte.

In virtù dell'esigenza, espressa anche dal legislatore con il decreto Sviluppo *bis*, di coordinare le norme in un'ottica di semplificazione delle procedure e degli adempimenti cartacei, nell'area riservata potranno essere inserite: l'attestazione sullo stato del rischio, con i necessari presidi a fronte del rischio di contraffazione, e alcune comunicazioni in corso di contratto, ferma restando la facoltà del contraente di richiedere l'invio delle stesse nelle modalità tradizionali.

In ottica di tutela del consumatore, si è ritenuto di mantenere comunque un obbligo di informativa scritta al cliente per comunicazioni con contenuti di particolare rilevanza, quali ad esempio la perdita di valore superiore al 30% per le polizze *unit* e *index linked*, l'avviso del termine di scadenza e della documentazione da trasmettere per la liquidazione della polizza vita, per evitare la prescrizione dei diritti e la conseguente devoluzione delle somme al "Fondo rapporti dormienti".

Viene aggiunto nel Provvedimento l'art.38 *sexies*.

#### 4.2 Intermediari di assicurazione

SNA, UNAPASS e ASSOINTERMEDIARI e Mario Vatta chiedono che nell'area riservata siano inseriti anche i dati dell'intermediario con recapiti telefonici e posta elettronica, in modo da poterlo contattare per qualsiasi dubbio o chiarimento si rendesse necessario.

Rimas Risk Management Service S.r.l. e ASSOINTERMEDIARI chiedono di estendere l'accesso alla posizione assicurativa del cliente anche all'intermediario (limitatamente agli iscritti alle Sezioni A, B e D del RUI - Registro Unico degli Intermediari Assicurativi) che ha intermediato la polizza. Ritengono che gli intermediari non dovrebbero essere esclusi dall'accesso all'*home insurance* dei propri clienti e non dovrebbero affrontare costi aggiuntivi per gestire questo nuovo strumento. L'abilitazione all'accesso agli intermediari



potrebbe avvenire su richiesta dell'assicurato, il quale potrebbe abilitare o revocare l'intermediario tramite la sua area personale.

Anche UNAPASS osserva che la soluzione tecnica da preferire sarebbe quella dell'attivazione di un "portale" di comunicazione diretta tra compagnia, intermediario e cliente. Le attività svolte dal cliente nella sua area riservata dovrebbero essere visibili, oltre che alla compagnia, anche all'intermediario che ha collocato il contratto, ne gestisce gli aspetti amministrativi e commerciali nonché quelli legati al trattamento del dato ai fini della tutela della *privacy*.

BCC Retail, Assicura Broker S.r.l., Assicura Agenzia S.r.l. e Assicura Partner e lo studio legale e tributario DLA Piper chiedono se le imprese possano adempiere agli obblighi di *home insurance* avvalendosi dei siti *web* dei propri intermediari.

SNA propone l'inserimento di un articolo *ad hoc* in virtù del quale il contraente e/o assicurato possa richiedere all'intermediario, qualora abbia in corso contratti stipulati con più imprese, la possibilità di avvalersi di un'area riservata messa a disposizione dall'intermediario stesso, attraverso la quale accedere, qualora ne abbia necessità, alle aree predisposte dalle singole compagnie; i relativi accessi sarebbero comunque possibili solo attraverso le credenziali fornite dalle imprese.

In linea con la norma primaria, il Provvedimento prevede che l'area riservata sia predisposta dalle imprese di assicurazione e messa a disposizione dei clienti, che potranno accedervi mediante le proprie, personali, credenziali.

#### 4.3 Caratteristiche dell'area riservata

Lo studio legale Norton Rose chiede che venga lasciata alle compagnie la facoltà di scegliere se strutturare un'area riservata per ciascuna tipologia di contratto assicurativo o copertura stipulata dal contraente (con più aree riservate riferibili allo stesso cliente), ovvero un'unica area riservata per ciascun contraente, indipendentemente dal numero di contratti stipulati. Le informazioni contenute nell'area riservata dovrebbero essere esclusivamente quelle relative ai rapporti esistenti (non quindi quelle relative alle informazioni storiche).

ALTROCONSUMO ritiene utile inserire nell'area riservata documenti personalizzati da utilizzare in caso di reclami alla compagnia assicurativa, indicando anche la possibilità del ricorso all'IVASS. Chiede inoltre di prevedere che, su richiesta, le polizze che hanno come assicurati persone facenti parte dello stesso nucleo familiare possano essere ricomprese nella stessa sezione privata.

Gli aspetti segnalati riguardano modalità attuative delle disposizioni che rientrano nell'ambito dell'autonomia e responsabilità delle imprese e sulle quali potranno misurarsi la capacità di personalizzazione delle informazioni e la qualità del servizio reso alla clientela.

#### 4.5. Facoltà di effettuare pagamenti

ANAPA, SNA e UNAPASS ritengono necessario ribadire che *l'home insurance* ha carattere esclusivamente consultivo.

ASSINFORM osserva che il servizio di *home insurance* andrebbe completato con sistemi di pagamento elettronici.

In caso di premi insoluti il Sig. Mario Vatta propone di consentire al contraente la possibilità di effettuare il pagamento *on line* di tutti i premi eventualmente scaduti, provvedendo

contestualmente a informare dell'avvenuto pagamento l'intermediario presso il quale il contratto risulta assegnato.

In linea con la norma primaria, il Provvedimento prevede una funzione informativa dell'area riservata. Resta salva la facoltà per l'impresa di rendere disponibili funzioni ulteriori, quali il pagamento dei premi, attivando adeguati sistemi di sicurezza.

## OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

### Art. 38-*bis* - Aree riservate nei siti internet

- **Comma 1**

#### Lettere a) e b)

Il Gruppo Generali, nell'osservare che nell'ambito dell'*home banking* non sono messe a disposizione della clientela le condizioni contrattuali sottoscritte e che tale adempimento comporterebbe un aggravio economico per le compagnie, chiede di limitare tale onere ai soli contratti sottoscritti a partire dal sessantesimo giorno successivo a quello di entrata in vigore del provvedimento IVASS.

Lo studio legale Jenny & Partners chiede conferma circa il fatto che le imprese debbano rendere disponibili per la consultazione le sole condizioni contrattuali sottoscritte e non anche l'ulteriore documentazione pre-contrattuale che compone il Fascicolo Informativo/Prospetto d'Offerta.

Intesa Sanpaolo Vita chiede chiarimenti in merito alla definizione di "coperture assicurative in essere" ed ai criteri di rappresentazione nelle aree riservate dei rapporti assicurativi che prevedono coperture multirischio.

ALTROCONSUMO, per garantire la chiarezza delle aree, propone di suddividere le coperture assicurative all'interno in tre categorie: Auto, Danni e Vita, indicando, per ogni prodotto di ogni categoria, il nome e il ramo di appartenenza con termini semplici e comprensibili.

AISA propone che venga pubblicato nell'area riservata unicamente il *simple* di polizza con l'indicazione delle sole garanzie prescelte, avendo l'assicurato nella sua disponibilità il Fascicolo informativo per esteso. Dello stesso avviso ANAPA che segnala l'utilità che accanto al testo delle condizioni di polizza corrispondenti a quelle sottoscritte, venga resa disponibile l'immagine del contratto firmato al fine di consentire all'utente l'immediata comprensione e corrispondenza delle clausole al contratto sottoscritto.

Lo studio legale Norton Rose, per i casi di contratti non standardizzati, propone di consentire alla compagnia, laddove ancora in attesa della trasmissione da parte dell'intermediario della documentazione contrattuale sottoscritta dal contraente, di pubblicare le condizioni contrattuali corrispondenti alla versione *standard* del prodotto, indicando che la documentazione contrattuale completa sarà resa disponibile non appena ricevuta dall'intermediario. Chiede conseguentemente di modificare anche la previsione di cui all'art. 38 *bis* comma 4, prevedendo che la tempistica di aggiornamento tenga conto anche della effettiva trasmissione della documentazione da parte dell'intermediario.



Proposte parzialmente accolte.

Il Provvedimento individua le informazioni minime che l'area deve contenere. Le modalità attuative sono rimesse alla responsabilità delle imprese; su di esse potranno misurarsi la capacità di personalizzazione delle informazioni e la qualità del servizio reso alla clientela

Per quanto riguarda l'obbligo di pubblicare le condizioni contrattuali sottoscritte, si conferma che l'impresa può rendere disponibile nell'area l'immagine del contratto firmato, ovvero il testo delle corrispondenti condizioni di polizza.

Tenuto conto delle osservazioni formulate, il Provvedimento è stato integrato prevedendo che per i contratti stipulati prima dell'entrata in vigore del Provvedimento le imprese possono fornire una rappresentazione sintetica delle condizioni contrattuali sottoscritte (garanzie prestate, franchigie/scoperti, cause di esclusione e rivalsa, ecc), ferma restando la possibilità per il contraente di richiedere la pubblicazione integrale delle condizioni.

### Lettera c)

PwC Advisory SpA chiede che venga chiarito se per adempiere all'obbligo di indicare "lo stato dei pagamenti dei premi e le relative scadenze" sia sufficiente procedere con l'indicazione della regolarità dei pagamenti, qualora non vi siano premi insoluti e invece, nel caso in cui vi siano arretrati, con una indicazione di dettaglio dei premi non pagati e delle relative scadenze.

SNA propone di completare l'indicazione dello stato dei pagamenti dei premi con l'aggiunta di "incluse coperture intermedie e di contratto ed eventuali periodi di mora", mentre Mario Vatta propone di integrare la disposizione prevedendo la specifica indicazione del "dettaglio dell'ultimo pagamento pervenuto".

ANAPA chiede se, con riguardo alle polizze collettive ad adesione in cui l'assicurato sostiene parzialmente l'onere del premio, sia necessario evidenziare solo il premio corrisposto dal contraente o anche gli eventuali premi relativi alle posizioni dei singoli assicurati.

Scopo della disposizione è offrire il cliente la consultazione dello stato dei pagamenti e di individuare con facilità le scadenze. La modalità ed il livello di dettaglio di tali informazioni sono rimesse all'autonomia dell'impresa.

### Lettere d) ed e)

ANIA chiede conferma che il valore di riscatto della polizza da esporre nell'area sia l'ultimo calcolato sulla base delle condizioni contrattuali (ad esempio, per i contratti che prevedono la rivalutazione delle prestazioni il contraente potrà consultare il valore di riscatto in linea con quanto riportato nell'estratto conto, ossia al 31/12 precedente o all'anniversario di polizza; per una polizza linked il contraente potrà consultare il valore di riscatto calcolato in base alla valorizzazione disponibile alla data di aggiornamento dell'area riservata). Chiede che, conseguentemente, sia ammesso prevedere *disclaimer* che indichino la presenza di periodi minimi di permanenza o altre condizioni che riguardano il valore di riscatto già previste dal contratto.

Lo studio legale Norton Rose suggerisce che, in conformità a quanto previsto dall'art. 26 del Regolamento n. 35, con riferimento ai contratti *unit linked* ed *index linked*, venga prevista unicamente la pubblicazione dei valori previsti dal medesimo articolo, eventualmente mediante rinvio ad una pagina nella quale essi sono pubblicati.

Lo studio legale Jenny & Partners con riguardo all'obbligo di rendere disponibile, per le polizze *unit e index linked*, il valore della posizione sulla base della valorizzazione delle quote o del valore di riferimento, osserva che in alcuni casi la pubblicazione della valorizzazione "corrente" risulta essere impossibile, propone, pertanto, la seguente dizione: "*Per le polizze vita unit e index linked, anche il valore della posizione sulla base dell'ultima valorizzazione disponibile delle quote o del valore di riferimento*". Sottolinea, inoltre, che l'assolvimento di tale obbligo possa assorbire la previsione di cui all'art. 26 del Regolamento Isvap n. 35, della quale chiede l'integrale eliminazione. In subordine, chiede che la previsione di cui all'art. 26 venga modificata tramite l'eliminazione di ogni riferimento ad ulteriori obblighi di pubblicazione sul sito *internet* (già assolti per il tramite dell'art. 38-bis, comma 1, lett. e) e mantenendo i soli obblighi di pubblicazione sui quotidiani.

ACB chiede che sia precisato che gli obblighi introdotti con la '*home insurance*' non sostituiscono gli obblighi di comunicazione dell'informativa periodica disposti per legge o regolamento. Suggestisce, pertanto, di modificare la lett. e) nel modo che segue: "*(...) o del valore di riferimento; con la precisazione che la presente disposizione non sostituisce gli obblighi di informativa periodica a carico delle stesse imprese*".

Per la valorizzazione del riscatto ANAPA osserva che sarebbe bene prevedere un calcolatore aggiornato che dia la possibilità al cliente di conoscere quanto otterrà come riscatto se decide di riscattare la polizza in un determinato momento.

Con particolare riguardo all'assicurazione r.c.auto, ALTROCONSUMO propone che vengano messi a disposizione degli utenti informazioni sulle procedure da seguire in caso di sinistro, mettendo in evidenza quando avvalersi della procedura di indennizzo diretto e quando della procedura ordinaria nonché i documenti da utilizzare per chiedere l'eventuale riscatto del sinistro.

SNA e lo studio Jenny & Partners propongono di integrare il contenuto dell'area riservata con i documenti utili ai fini della dichiarazione dei redditi dei contraente/assicurato e, per i contratti a prestazioni rivalutabili, con il prospetto della composizione della gestione separata e il relativo rendiconto, abrogando, contestualmente la previsione di cui all'art. 11 (pubblicazione sui quotidiani e sul sito *internet*) del Regolamento Isvap n. 35. In subordine, chiede che la previsione di cui all'art. 11 del Regolamento Isvap n. 35 venga modificata tramite l'eliminazione di ogni riferimento ad ulteriori obblighi di pubblicazione sul sito *internet* (già assolti per il tramite dell'art. 38-bis, comma 1, lett. g) e mantenendo i soli obblighi di pubblicazione sui quotidiani.

Le osservazioni non comportano modifiche al testo.

Il valore di riscatto deve essere l'ultimo disponibile sulla base di quanto previsto dalle condizioni contrattuali: per le polizze rivalutabili e le operazioni di capitalizzazione è quello riferito al 31/12 dell'anno precedente o all'anniversario di polizza; per le polizze *index e unit linked* dovrà essere consentito al cliente di conoscere il valore di riscatto calcolato in base alla valorizzazione disponibile alla data di aggiornamento dell'area riservata.

- **Comma 2**

Rimas Risk Management Service Srl propone di arricchire la disposizione con l'indicazione delle persone e delle cose assicurate, dei massimali o delle somme assicurate, del valore del bene oggetto di copertura, la data di decorrenza e scadenza delle polizza e l'importo dei premi in scadenza, oltre ad ogni altro elemento utile (franchigie, scoperti, limiti di indennizzo e specifici riferimenti all'operatività di clausole opzionali concordate dalle parti) a fornire al

contraente un'informativa completa e personalizzata con riguardo alla sua specifica posizione assicurativa.

Sulla stessa linea Giuseppe D'Erminio che, per meglio connotare i contenuti dell'ampio ventaglio delle polizze commercializzate, propone di sostituire "l'indicazione dei massimali, del valore del bene oggetto della copertura," con "le informazioni contenute nella scheda di polizza o, per le polizze in forma collettiva, nella scheda di adesione, che consentono di identificare i rischi assicurati, le somme assicurate, le forme e le modalità di copertura, le garanzie e le relative limitazioni".

Anche ACB propone di rendere facoltativo per le imprese l'inserimento nell'area riservata "(...) di ogni altro elemento utile a fornire al contraente un'informativa completa e personalizzata con riguardo alla sua specifica posizione assicurativa", posto che nell'attuale versione del comma tale informativa ulteriore risulta obbligatoria.

Il Provvedimento individua le informazioni minime che l'area deve contenere. Le modalità attuative sono rimesse alla responsabilità delle imprese; su di esse potranno misurarsi la capacità di personalizzazione delle informazioni e la qualità del servizio reso alla clientela. Si richiama comunque l'esigenza che le informazioni siano adeguatamente personalizzate.

### **Comma 3 Lettera c)**

Per quanto riguarda le polizze collettive per le assicurazioni agricole agevolate (e per le relative coperture integrative) ANIA osserva che il problema dell'applicazione delle disposizioni permane con riferimento alle polizze individuali che sono di numero assai esiguo e hanno le stesse caratteristiche e le stesse problematiche concernenti le polizze collettive. Si tratta di una minoranza di agricoltori (per lo più aziende medie e grandi) che per motivi diversi non si rivolgono ai Condifesa e provvedono direttamente a stipulare una copertura assicurativa, così come consentito dalla normativa. Tenuto conto del loro numero, i costi sostenuti dalle imprese per "costruire" le aree riservate risulterebbero sproporzionati, considerato che le particolarità gestionali di queste polizze richiederebbero l'elaborazione di specifiche applicazioni.

Proposta accolta.

In considerazione delle osservazioni formulate che hanno evidenziato che le procedure, la tempistica ed i controlli per tale tipologia di assicurazioni agricole stipulate in forma individuale sono gli stessi delle analoghe polizze collettive per le assicurazioni agricole agevolate, l'articolo viene riformulato escludendo l'obbligo di creazione delle aree riservate anche per tale tipologia di polizze agricole individuali.

### **Lettera d)**

Con riguardo ai rischi connessi ad eventi specifici circoscritti in un limitato arco temporale, Giuseppe D'Erminio propone di utilizzare la dizione "d) rischi temporanei, intendendo per tali quelli assunti per durate inferiori ad un anno".

Intesa Sanpaolo Vita e lo studio legale Norton Rose suggeriscono di definire il "limitato arco temporale" con un periodo di almeno 4 mesi (conformemente al criterio di cui all'art. 1 comma 1 lett. fff) del Codice delle Assicurazioni Private). Anche AISA propone di fornire una definizione esplicita di "limitato arco temporale" alla luce del fatto che esistono polizze per la copertura di rischi durante i viaggi che arrivano sino all'annualità.

La disposizione intende escludere l'obbligo di costituzione delle aree riservate per le polizze a copertura di rischi connessi ad eventi specifici circoscritti in un limitato arco temporale: ad esempio polizze abbinate all'acquisto di uno skipass, polizze vendute in occasione di gare e manifestazioni sportive, polizze per la copertura di rischi durante viaggi di breve durata, ecc.... La durata limitata nel tempo della copertura va valutata dall'impresa caso per caso con riferimento alle specifiche fattispecie.

- **Comma 4**

AIBA chiede che sia fissato un termine di trenta giorni dalla registrazione del contratto assicurativo per procedere all'aggiornamento del servizio nell'area riservata.

SNA propone di indicare espressamente un termine di "non oltre 90 giorni dalla data di effetto della copertura assicurativa" per l'aggiornamento delle informazioni.

AISA propone di fissare un termine per l'aggiornamento calibrato sulla base della tipologia di contratto (vendita diretta/intermediata) e sullo stato dei pagamenti intermediati.

Lo studio legale Norton Rose e un commentatore che ha chiesto di rimanere anonimo chiedono di precisare che la data di aggiornamento da indicarsi è quella dell'ultimo aggiornamento disponibile (così da non dover conservare nell'area riservata le informazioni storiche).

ACB suggerisce di inserire un comma aggiuntivo 4 *bis* che preveda la seguente disposizione: "In ogni caso, le imprese sono tenute a pubblicare nell'area riservata al cliente le informazioni relative al contratto solo dopo la conclusione e il perfezionamento dello stesso e delle successive modifiche mediante lo scambio di documenti firmati".

Non si ritiene di fissare termini specifici per l'aggiornamento delle informazioni in quanto i tempi possono variare in funzione delle caratteristiche contrattuali e tecniche della polizza, dei processi produttivi dell'impresa, della cadenza dei flussi informativi tra rete distributiva e imprese e ecc.

- **Comma 5.**

ALTROCONSUMO propone di integrare la disposizione con l'espresso riferimento all'utilizzo di termini semplici e chiari e non tecnici.

Proposta accolta.

### **Art. 38 *ter* (Accesso alle aree riservate)**

- **Commi 1 e 2**

ANIA chiede di chiarire chi sia il titolare dell'accesso qualora il contraente della polizza sia una persona giuridica, nonché di fornire maggiori indicazioni in relazione alle modalità di gestione di casistiche con doppia contraenza.

ALTROCONSUMO osserva che il bottone che permette l'accesso all'area riservata deve essere ben in evidenza nella *home page* del sito dell'impresa, andrebbero previsti *standard*

minimi di sicurezza fissati e controllati da IVASS ed un sistema di autenticazione forte per l'accesso alla sezione privata (codici usa e getta o token).

SNA propone di inserire dopo "contraente" la dizione "e/o assicurato", per tenere conto delle diverse categorie di soggetti interessati alla consultazione.

ASSOINTERMEDIARI propone di indicare nella disposizione in questione che l'accesso è consentito al contraente mediante credenziali identificative personali rilasciate dall'impresa su richiesta via *web* del contraente. Anche lo studio Norton Rose chiede venga precisato che le credenziali sono rilasciate "su richiesta del contraente".

Non si ritiene di apportare modifiche al Provvedimento che lascia all'autonomia delle imprese la definizione delle caratteristiche tecniche di dettaglio delle aree riservate.

- **Comma 3**

AISA osserva che non sempre risulta possibile rilasciare credenziali di autenticazione agli assicurati di polizze collettive identificati solo con un codice alfanumerico indicato in polizza e rilasciatogli dal contraente, per cui è necessario limitare il rilascio delle credenziali al solo contraente. Inoltre qualora l'accesso fosse consentito sia al contraente che agli assicurati non risulterebbe chiaro se il contraente debba avere accesso all'area riservata di ogni singolo assicurato e se a sua volta ogni singolo assicurato possa avere accesso all'area riservata del contraente non potendo quindi la compagnia garantire la tutela della riservatezza e la protezione dei dati di cui all'art. 38 *ter* comma 5.

Sempre con riguardo alle polizze collettive AISA evidenzia la necessità di meglio determinare le informazioni da mettere a disposizione degli assicurati aventi diritto all'accesso alle aree riservate al contraente.

ASSOINTERMEDIARI propone di eliminare il comma.

Si rinvia alle determinazioni in relazione alle polizze collettive esposte nel paragrafo 2.4

- **Comma 4**

ALTROCONSUMO propone di integrare la disposizione con l'esplicita richiesta di un sistema di autenticazione forte (*user id*, *password* e codice ulteriori di accesso usa e getta) e con l'obbligo per le imprese di garantire un servizio continuo a cui comunicare rapidamente la perdita dei codici di accesso, in modo da bloccarli e chiederne dei nuovi.

ANAPA propone l'eliminazione della seconda parte del comma "il livello di sicurezza è proporzionato alle funzioni messe a disposizione del contraente, anche ulteriori rispetto a quelle informative minime di cui all'art.38 *bis*", considerato in contrasto con l'intento del legislatore che ha eliminato la possibilità del pagamento del premio *on line*, escludendo quindi la funzione dispositiva per il contraente. Propone, inoltre, di modificare anche il comma 6 e dopo "Le aree riservate non contengono messaggi pubblicitari o promozionali" aggiungere "né prevedono funzioni di pagamento del premio".

SNA e UNAPASS. propongono di eliminare il riferimento alle ulteriori funzioni rispetto a quelle informative minime che possono essere messe a disposizione del contraente.

Mario Vatta ritiene invece prevalente l'interesse del contraente a poter sanare immediatamente una situazione di mancato pagamento del premio che risulti dall'area

provvedendo direttamente *on line* alla regolarizzazione della propria posizione debitoria via transazione elettronica, benché ritiene che l'impresa dovrebbe riconoscere i corrispettivi economici per la avvenuta esazione *on line* all'intermediario, affinché la sua posizione non venga pregiudicata.

AIBA osserva che, nel caso in cui vengano consentiti pagamenti *on line* dei premi, andrebbe garantito il rispetto delle disposizioni relative alla vendita a distanza di cui al Regolamento Isvap 34/2010.

Intesa Sanpaolo Vita richiede conferma del fatto che il concetto di proporzionalità del livello di sicurezza sia da declinare in funzione della eventuale presenza di applicazioni dispositive, aggiuntive rispetto a quelle informative minime di cui all'art. 38 *bis*.

E' rimessa alla autonomia e responsabilità dell'impresa l'individuazione delle concrete misure di sicurezza e protezione dell'area che garantiscano l'integrità e riservatezza dei dati, nonché l'utilizzo dell'area per funzioni ulteriori rispetto a quelle informative minime.

## **Comma 6**

Il Gruppo Generali ritiene che la norma debba essere intesa nel senso che l'impegno per le compagnie è di rendere disponibile il *set* informativo richiesto con riferimento a piattaforme informatiche con requisiti di sistema assimilabili allo *standard* di mercato. Chiede inoltre che la disposizione normativa venga integrata con la previsione che il servizio potrà non essere disponibile, per brevi lassi temporali, in considerazione di eventuali *batch* di sistema. Per l'assistenza sui contenuti si chiede di poter far riferimento alla rete agenziale o al diverso intermediario.

Intesa Sanpaolo Vita chiede conferma che per fruibilità da qualsiasi postazione si debba intendere la possibilità di usufruire dell'area riservata con una connessione *internet*, con costi a carico del cliente, e con una dotazione informatica ordinaria standard. AISA richiede, inoltre, di specificare che il servizio di *help desk* debba essere garantito nelle fasce orarie di apertura al pubblico e di specificare che l'assistenza che le imprese devono fornire è di tipo solo informativo sulla navigazione nel sito.

ANIA rileva che, considerata la gratuità del servizio di *home insurance* che le imprese sono tenute ad offrire al cliente, la prescrizione che il relativo servizio di *help desk* sia in grado di fornire «tempestiva assistenza» agli utenti in caso di difficoltà nell'accesso e nella consultazione delle aree riservate non può non tenere conto dell'esistenza dei vincoli rappresentati dal rispetto della regolamentazione dei rapporti di lavoro contenuta nei contratti collettivi vigenti. Chiede, quindi, di sostituire le parole «tempestiva assistenza» con l'espressione «assistenza in tempi ragionevoli».

Lo studio legale Norton Rose osserva che la gratuità del servizio debba intendersi al netto dei costi di connessione, a carico del contraente, e che l'accessibilità all'area riservata «da qualsiasi postazione» appare tecnicamente di difficile ed onerosa implementazione, richiedendo inoltre un continuo aggiornamento dei sistemi, al passo con l'evolversi delle tecnologie. Suggerisce quindi di limitare il perimetro obbligatorio della fruibilità del servizio area riservata ai soli computer (con esclusione di *smartphone*, *tablet*, ecc.) ed ai soli *browser* comunemente utilizzati sul mercato, lasciando alle compagnie l'eventuale facoltà di estendere il servizio a tutti i possibili canali di comunicazione.

UNAPASS propone di eliminare l'inciso «da qualsiasi postazione» poiché ritiene che le informazioni oggetto delle richieste siano da considerarsi riservate e vadano



adeguatamente protette da qualsivoglia intrusione. Il certificato elettronico che concede l'utilizzo, dopo l'installazione, su un solo terminale permetterebbe di limitare, invece, l'utilizzo fraudolento.

Non si ritiene, in linea con un approccio *principle-based*, di definire gli aspetti tecnici di dettaglio relativi all'accesso alle aree riservate.

Quanto ai messaggi pubblicitari o promozionali ANIA chiede di ammettere il diritto delle imprese a svolgere il proprio ruolo di natura commerciale lasciando la possibilità di promuovere i propri prodotti anche nell'area riservata. Sulla stessa linea anche Generali, ASSOINTERMEDIARI, lo studio legale Norton Rose, un commentatore che chiede di rimanere riservato e Intesa Sanpaolo Vita. Quest'ultima richiama le disposizioni in materia di comunicazioni commerciali a distanza previste dal Regolamento Isvap n. 34, proponendo che sia consentito l'utilizzo dell'area riservata per scopo pubblicitario nei confronti della clientela che abbia autorizzato l'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza e che abbia prestato idoneo consenso privacy a ricevere offerte di tipo commerciale.

Mario Vatta propone di sostituire: *“Le aree riservate non contengono messaggi pubblicitari o promozionali”* con *“Le aree riservate possono contenere messaggi pubblicitari o promozionali a condizione che gli stessi indichino in via esclusiva, e come occasione di approfondimento o conclusione della offerta proposta, l'intermediario di riferimento del contraente al quale viene concesso l'accesso all'area riservata”*.

PwC Advisory SpA in merito al divieto di prevedere messaggi pubblicitari o promozionali nelle aree riservate, chiede di precisare il significato di “pubblicità” e “promozione”, tenuto conto della definizione presente nel Regolamento Isvap 35 art. 2 lettera u). In particolare chiede di precisare se tale divieto riguardi genericamente i prodotti e i servizi offerti dall'impresa o anche le offerte mirate e destinate al singolo contraente sulla base del suo profilo e fabbisogno assicurativo e se il divieto sia superabile mediante la possibilità data al cliente/contraente stesso di decidere se vuole beneficiare o meno di tale promozione costruita sul suo profilo, ad esempio concedendogli la possibilità tramite apposito “flag” di prestare e revocare il consenso a ricevere messaggi pubblicitari e o promozionali.

Di diverso avviso ALTROCONSUMO e le altre associazioni dei consumatori che ritengono che nella sezione personale non debba essere fatta alcun tipo di pubblicità.

Proposte parzialmente accolte.

La disposizione è stata modificata prevedendo la possibilità per le imprese di inserire messaggi pubblicitari nell'area riservata, nel caso in cui il cliente dia il proprio consenso in tale senso. In ogni caso la pubblicità non deve compromettere l'intelligibilità dei contenuti dell'area riservata.

### **Art. 38 quater (Informativa ai contraenti)**

#### **Commi 1 e 2.**

ALTROCONSUMO auspica una campagna comunicativa da fare o al momento della sottoscrizione per i nuovi assicurati oppure per i vecchi assicurati attraverso comunicazione cartacea *ad hoc* a domicilio. La comunicazione dovrebbe indicare anche le modalità di accesso e sarebbe l'occasione per inviare matrici o token.

AIBA, con riguardo all'accesso all'area riservata previsto solo a seguito di espressa richiesta delle credenziali da parte del contraente, suggerisce di prevedere che le compagnie debbano trasmettere al cliente le credenziali d'accesso all'atto della stipula del primo contratto.

Con riferimento al comma 2, per meglio specificare le diverse categorie di soggetti interessate, SNA propone di integrare la disposizione con il riferimento a "e/o Assicurati". Giuseppe D'Erminio propone di inserire, oltre ai "contraenti", anche gli "aderenti".

Le osservazioni non richiedono modifiche al testo.

L'articolo già disciplina le modalità con cui le imprese devono dare notizia ai contraenti della possibilità di accedere al nuovo servizio via *web*. E' prevista l'informativa sul sito *internet* aziendale, al momento della sottoscrizione del contratto di assicurazione e, per i contratti già in vigore, l'invio di una comunicazione scritta al cliente alla prima occasione utile, sfruttando i momenti nei quali l'impresa è tenuta a contattare il cliente in adempimento di obblighi informativi già previsti dalla normativa o dallo stesso contratto: ad esempio, invio dell'attestato di rischio nella r.c.auto, estratto conto annuale per le polizze vita, dichiarazione a fini fiscali, ..