

## DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE N. 2/2013

**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 - MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 35 DEL 26 MAGGIO 2010.**

Il presente documento reca lo 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.

Eventuali osservazioni, commenti e proposte possono essere inviate all'IVASS entro il 30 aprile 2013 al seguente indirizzo di posta elettronica: [homeinsurance@ivass.it](mailto:homeinsurance@ivass.it) utilizzando l'allegata tabella.

Al termine della fase di pubblica consultazione saranno rese pubbliche sul sito dell'Autorità:

- le osservazioni pervenute, con indicazione del mittente, fatta eccezione per i dati e le informazioni per i quali il mittente stesso richieda la riservatezza, motivandone le ragioni. Il generico avvertimento di confidenzialità del contenuto della *e-mail*, in calce alla stessa, non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti inviati;
- le conseguenti risoluzioni dell'Autorità.

Roma, 19 marzo 2013

**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 - MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 35 DEL 26 MAGGIO 2010.**

**Relazione di presentazione**

Lo schema di provvedimento sottoposto alla procedura di pubblica consultazione dà attuazione all'articolo 22, comma 8, del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 recante "*Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese*" convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Tale norma prevede che l'IVASS disciplini, con proprio regolamento, sentite l'ANIA e le principali associazioni rappresentative degli intermediari assicurativi, le modalità attraverso cui le imprese di assicurazione autorizzate all'esercizio dei rami danni e vita, nell'ambito dei requisiti organizzativi di cui all'articolo 30 del d. lgs. 209/2005 (Codice delle assicurazioni), prevedono nei propri siti *internet* apposite aree riservate a ciascun contraente, tramite le quali sia possibile consultare le coperture assicurative in essere, le condizioni contrattuali sottoscritte, lo stato dei pagamenti e le relative scadenze e, limitatamente alle polizze vita, i valori di riscatto e le valorizzazioni aggiornate.

La finalità della norma è favorire una più efficace gestione dei rapporti assicurativi valorizzando il canale di comunicazione telematico quale strumento per accrescere la trasparenza e semplificare il rapporto impresa-assicurato.

Come previsto dalla norma, nei mesi di febbraio e marzo 2013 l'IVASS ha effettuato una serie di preconsultazioni con l'ANIA e le principali associazioni rappresentative degli intermediari assicurativi. Sono state incontrate anche le Associazioni dei consumatori, trattandosi di materia di specifico interesse dei cittadini.

L'ANIA ha indicato alcuni punti di attenzione in termini di impatto regolamentare:

- la necessità per le imprese di disporre di un adeguato lasso temporale per adeguarsi sotto il profilo organizzativo alla nuova normativa, soprattutto in relazione al portafoglio clienti già in essere;
- la opportunità di circoscrivere la creazione delle aree alla sola clientela *retail*, escludendo i contraenti *corporate*, le polizze collettive e le coperture di breve durata, anche in ragione di un principio di proporzionalità.

Le associazioni degli agenti hanno evidenziato l'opportunità che l'area riservata ai clienti abbia contenuti minimali e funzioni esclusivamente informative e fornisca al contraente informazioni personalizzate, che nel ramo r.c. auto comprendano anche quelle contenute nell'attestazione sullo stato del rischio. Hanno rappresentato l'esigenza di salvaguardare il ruolo dell'intermediario nella gestione del rapporto assicurativo e proposto l'inserimento, nell'area riservata, dei recapiti dell'agente che ha in gestione il contratto.

Le associazioni hanno auspicato che la creazione delle aree riservate favorisca la diffusione di una maggiore "cultura assicurativa" e di una conoscenza dei prodotti che vada oltre la semplice consultazione delle condizioni contrattuali.

Le associazioni dei broker hanno suggerito di arricchire l'area riservata con informazioni ulteriori rispetto a quelle previste dalla norma primaria e hanno richiamato l'attenzione sulla rilevanza della tempistica di aggiornamento delle informazioni pubblicate, la quale dovrebbe tener conto anche della tipologia di intermediazione effettuata dai broker (tempistiche di emissione dei contratti e di registrazione dei pagamenti). Hanno richiamato l'attenzione sulle modalità di trasmissione delle credenziali di accesso ai contraenti, che dovrebbe competere solo alle imprese di assicurazione (non anche, ad esempio, alla sua rete di intermediari).

Le associazioni dei consumatori hanno richiamato l'importanza di individuare dispositivi di sicurezza per l'accesso alle aree riservate proporzionati al tipo di operazioni consentite nell'area. Hanno, inoltre, fatto presente che l'informativa inerente all'attivazione delle aree riservate dovrebbe essere resa non solo via *internet* ma anche con comunicazioni scritte ai contraenti e che l'accesso all'area dovrebbe essere consentito direttamente dall'*home page* del sito aziendale. Hanno proposto un arricchimento dei contenuti minimi stabiliti dalla norma primaria per le aree riservate, al fine di assicurare una maggiore personalizzazione delle informazioni, richiamando la necessità che venga utilizzata una terminologia semplice e comprensibile. Per il ramo r.c. auto, ad esempio, le associazioni hanno segnalato l'utilità per i consumatori di poter accedere *on line* all'attestato di rischio. Le associazioni hanno inoltre richiesto che le aree riservate non siano utilizzate a scopo pubblicitario.

---000---

Tenendo anche conto dei contributi resi in sede di preconsultazioni, l'IVASS ha predisposto il presente schema di provvedimento, che viene sottoposto alla procedura di pubblica consultazione al fine di consentire a tutti i soggetti interessati di formulare le proprie osservazioni.

Seguendo un approccio *principle-based*, lo schema di provvedimento contiene criteri di carattere generale per la costituzione delle aree dedicate ai contraenti, lasciando all'autonomia delle imprese la scelta delle relative modalità attuative, con ampio spazio alle dinamiche concorrenziali in termini di innovazione e qualità del servizio alla clientela.

In un'ottica di semplificazione legislativa, si è ritenuto opportuno introdurre le nuove disposizioni nell'ambito del vigente Regolamento ISVAP n. 35/2010, che disciplina gli obblighi di informazione e la pubblicità dei prodotti assicurativi, inserendo a tal fine un apposito TITOLO, il IV, dedicato alla *Informativa web al contraente*. In tal modo tutte le disposizioni in materia di informativa agli assicurati risulteranno raccolte in un unico atto regolamentare.

Il Titolo IV, introdotto **dall'articolo 1** del Provvedimento, è composto da tre articoli, il 38 *bis*, *ter* e *quater*.

**L'articolo 38 bis** delinea il contenuto minimo delle informazioni da rendere disponibili nelle aree riservate ai contraenti, in linea con il contenuto della norma primaria:

- le coperture assicurative in essere;
- le condizioni contrattuali sottoscritte;
- lo stato dei pagamenti dei premi e le relative scadenze;
- per le polizze vita, incluse le polizze *unit* e *index linked*, anche il valore di riscatto della polizza;

- per le polizze vita *unit linked* e *index linked*, anche il valore della posizione sulla base della valorizzazione corrente delle quote o del valore di riferimento a cui sono agganciate le prestazioni;
- per i contratti di responsabilità civile per la circolazione dei veicoli a motore anche le informazioni contenute nell'attestazione sullo stato del rischio.

Per quanto riguarda il riferimento alle condizioni contrattuali "sottoscritte", potrà essere resa disponibile l'immagine del contratto firmato dal cliente, ovvero, in alternativa, il testo delle condizioni di polizza corrispondenti a quelle che regolano il contratto sottoscritto.

Le informazioni dovranno essere adeguatamente personalizzate, in modo da consentire al contraente di conoscere lo stato della sua posizione assicurativa, mediante l'indicazione dei massimali garantiti, del valore del bene oggetto di copertura, oltre ad ogni altro elemento utile per un'informazione calibrata sulla specifica posizione assicurativa. La personalizzazione è, dunque, criterio utile ad individuare quali siano le informazioni effettivamente necessarie per il contraente, così come evidenziato anche dalle associazioni dei consumatori e da quelle degli intermediari.

Ad esempio:

- nel caso di un contratto di assicurazione "multirischi per l'abitazione" che preveda, nelle condizioni generali di polizza, una molteplicità di garanzie liberamente combinabili, quali incendio, furto, responsabilità civile, assistenza e tutela legale, il cliente, consultando l'area a lui riservata, dovrà essere in grado di individuare con semplicità le informazioni caratterizzanti le sole coperture assicurative effettivamente scelte;
- nel caso di polizze danni c.d. indicizzate, quali le polizze su fabbricati, in cui i valori di copertura e/o i premi si adeguano annualmente in base a variazioni di alcuni indici statistici, il contraente dovrà trovare l'indicazione dei valori aggiornati delle somme assicurate, dei massimali e dei premi.

In linea con la norma primaria, l'art. 38 *bis* individua i soggetti destinatari del servizio *on line* nei "contraenti", incluse quindi le persone giuridiche.

Tenendo conto del principio di proporzionalità, della necessità di bilanciare l'interesse del contraente alla consultazione dell'area con gli oneri a carico delle imprese è stata prevista la facoltà per le imprese di non attivare il servizio per le coperture relative a particolari rischi, non standardizzati e oggetto di negoziazione *ad hoc*: flotte di veicoli, "grandi rischi" ai sensi dell'art. 1 del Codice delle assicurazioni; rischi agricoli stipulati in forma collettiva.

Si è inoltre ritenuto di escludere i 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 disposizione indica, infine, principi di correttezza, chiarezza e trasparenza cui le imprese devono attenersi nel predisporre e alimentare le aree informative per i clienti.

Per quanto riguarda la tempistica di aggiornamento delle informazioni, non si è ritenuto di fissare termini specifici, tenuto conto che i tempi di aggiornamento possono variare in funzione delle caratteristiche contrattuali e tecniche della polizza, dei processi produttivi dell'impresa, della tempistica dei flussi informativi tra la rete periferica e le strutture centrali, ecc.. Si è preferito introdurre il principio secondo cui ciascuna impresa deve rendere disponibili informazioni opportunamente aggiornate in funzione del prodotto; la tempestività

dell'aggiornamento delle informazioni rappresenterà un fattore su cui si misurerà la soddisfazione della clientela, in termini di qualità del servizio reso.

**L'articolo 38 ter** richiede che l'accesso e il funzionamento delle aree riservate siano assistiti da adeguati sistemi di protezione e sicurezza delle informazioni fornite via *web*, proporzionati al tipo di servizio offerto. Qualora, ad esempio, un'impresa intenda rendere disponibili *on line* anche funzioni di pagamento dei premi, i sistemi di sicurezza dovranno essere opportunamente calibrati.

L'accesso all'area riservata deve essere consentito dall'*home page* del sito aziendale e le imprese devono garantire la continuità del servizio e la fruibilità dello stesso da qualsiasi postazione, in modo che non sia necessario per il cliente disporre di uno specifico *software* per l'utilizzo del servizio. Deve, inoltre, essere previsto un *help desk* nel caso in cui i contraenti abbiano difficoltà di accesso o consultazione dell'area. In relazione ai predetti aspetti sono state recepite le osservazioni delle associazioni dei consumatori.

Le credenziali identificative di accesso andranno rilasciate direttamente dall'impresa, su richiesta degli interessati.

Al fine di garantire un'effettiva tutela, nel caso di contratti in forma collettiva in cui gli assicurati sostengono in tutto o in parte l'onere economico connesso al pagamento dei premi o sono portatori di un interesse alla prestazione, le aree riservate dovranno contenere le informazioni relative anche agli assicurati ed essere accessibili anche da questi ultimi, oltre che dal contraente.

**L'articolo 38 quater** disciplina le modalità con cui le imprese devono dare notizia ai contraenti della possibilità di accedere al nuovo servizio via *web*. E' prevista, accanto all'informativa sul sito *internet* aziendale, 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, ecc..

**Gli articoli 2 e 3** del Provvedimento disciplinano, rispettivamente, la pubblicazione e l'entrata in vigore delle disposizioni.

Tenuto conto dell'impatto organizzativo legato alla predisposizione della infrastruttura tecnologica ed al caricamento *on line* del portafoglio in essere, è stato previsto un periodo di graduale adeguamento. Entro il termine di 60 giorni, previsto dalla normativa primaria, le imprese devono rendere disponibili il servizio ai contraenti che stipuleranno nuovi contratti. Un ulteriore termine di 60 giorni è previsto per rendere disponibile il servizio anche per i contratti già in corso alla data di entrata in vigore del Provvedimento.

---000---

Relativamente agli effetti della regolamentazione sopra delineata sui soggetti destinatari, svolta alla luce dei principi di cui all'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, occorre considerare che il presente Provvedimento si muove nell'ambito di un quadro normativo che già delinea con precisione il contenuto minimo dell'obbligo posto a carico delle imprese e fissa il termine dell'adempimento.

Per altro verso, per quanto riguarda gli effetti della regolamentazione sulle imprese, le analisi svolte hanno evidenziato che la maggioranza delle stesse già dispone, nei propri siti

*internet*, di aree, più o meno vaste e strutturate, dedicate alla clientela, con accesso protetto. In particolare, da un'indagine svolta sui siti *internet* delle 135 imprese d'assicurazione con sede legale in Italia è emerso che 75 imprese già dispongono di un'area riservata cui i clienti possono accedere mediante credenziali. Il contenuto dell'area è, in taluni casi, esteso a tutti i prodotti assicurativi, talvolta ristretto a singoli rami (r.c.auto, vita) o a prodotti di natura previdenziale.

Gli oneri informativi posti a carico delle imprese in relazione al nuovo servizio via *web* non implicano costi aggiuntivi rispetto a quelli ordinariamente sostenuti per le comunicazioni periodiche alla clientela, previste dalla normativa vigente.

Effetti estremamente positivi sono attesi per i consumatori, in quanto le nuove disposizioni mirano a semplificare e velocizzare, mediante il ricorso allo strumento tecnologico, l'accesso alle informazioni riguardanti la propria posizione assicurativa, rendendo i contraenti più consapevoli delle coperture effettivamente in essere e dello stato dei propri pagamenti. L'uso delle aree riservate potrà, inoltre, contribuire a migliorare il rapporto con l'impresa di assicurazione, che diventa più immediato e trasparente, grazie anche alla possibilità di accedere facilmente alle informazioni in qualsiasi momento della giornata.

Per altro verso le disposizioni introdotte non sono destinate ad incidere sul rapporto intercorrente tra il contraente e l'intermediario, il cui ruolo di consulenza e assistenza alla clientela in tutte le fasi del rapporto assicurativo va ben oltre la funzione conoscitiva ed informativa delle aree riservate.

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

**L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI**

VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576, e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;

VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private ed in particolare l'articolo 30, il quale prevede che le imprese di assicurazione operino con adeguati requisiti organizzativi;

VISTO il decreto legge 6 luglio 2012 n. 95, recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini", convertito con legge 7 agosto 2012 n. 135, istitutivo dell'IVASS;

VISTO il decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 convertito con legge 17 dicembre 2012, n. 221 recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" ed in particolare l'articolo 22, comma 8, il quale prevede che le imprese di assicurazione dispongano di apposite aree riservate a ciascun contraente nei propri siti internet, al fine di favorire una più efficace gestione dei rapporti contrattuali;

VISTO il Regolamento ISVAP del 26 maggio 2010, n. 35, recante disposizioni in materia di obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi;

Ritenuta l'opportunità di integrare le disposizioni attuative del citato articolo 22 comma 8 del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 nel Regolamento ISVAP del 26 maggio 2010, n. 35

adotta il seguente

**PROVVEDIMENTO**

**Art. 1**

(Inserimento del TITOLO IV - *Informativa web al contraente*, nel Regolamento ISVAP n. 35 del 26 maggio 2010)

1. Nel Regolamento ISVAP n. 35 del 26 maggio 2010, nella PARTE II – Obblighi di informativa – dopo il TITOLO III, è inserito il seguente:

*"TITOLO IV - Informativa web al contraente.*

*Art. 38 bis (Aree riservate nei siti internet)*

*1. Le imprese prevedono nei propri siti internet apposite aree riservate attraverso le quali ciascun contraente può accedere alla propria posizione assicurativa e consultare almeno:*



- a) *le coperture assicurative in essere;*
  - b) *le condizioni contrattuali sottoscritte;*
  - c) *lo stato dei pagamenti dei premi e le relative scadenze;*
  - d) *per le polizze vita, incluse le polizze unit linked e index linked, anche il valore di riscatto della polizza;*
  - e) *per le polizze vita unit linked e index linked, anche il valore della posizione sulla base della valorizzazione corrente delle quote o del valore di riferimento;*
  - f) *per i contratti di responsabilità civile per la circolazione dei veicoli a motore anche le informazioni contenute nell'attestazione sullo stato del rischio.*
2. *L'informativa di cui al comma 1 comprende l'indicazione dei massimali, del valore del bene oggetto di copertura, la data e l'importo dei premi in scadenza, oltre ad ogni altro elemento utile a fornire al contraente un'informativa completa e personalizzata con riguardo alla sua specifica posizione assicurativa.*
3. *Le imprese possono non attivare aree riservate per le coperture relative a:*
- a) *rischi derivanti dalla circolazione di flotte di veicoli a motore o di natanti;*
  - b) *grandi rischi;*
  - c) *rischi agricoli stipulati in forma collettiva ai sensi del decreto legislativo n. 102/2004 e ai relativi contratti collettivi integrativi;*
  - d) *rischi connessi ad eventi specifici circoscritti in un limitato arco temporale.*
4. *Le imprese aggiornano le informazioni contenute nelle aree riservate con una tempistica coerente con le caratteristiche della copertura assicurativa a cui si riferiscono ed indicano chiaramente la data di aggiornamento.*
5. *Le imprese garantiscono la correttezza, la chiarezza e la trasparenza delle informazioni contenute nelle aree riservate.*

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

1. *Le aree riservate ai contraenti sono facilmente individuabili nella home page del sito internet dell'impresa.*
2. *L'accesso è consentito al contraente mediante credenziali identificative personali rilasciate dall'impresa.*
3. *Nel caso di contratti in forma collettiva in cui gli assicurati sostengono in tutto o in parte l'onere economico connesso al pagamento dei premi o sono portatori di un interesse alla prestazione, l'accesso alle aree riservate è consentito all'assicurato oltre che al contraente.*
5. *Le imprese garantiscono la tutela della riservatezza e la protezione dei dati e delle informazioni resi disponibili nelle aree dedicate. Il livello di sicurezza è proporzionato alle funzioni messe a disposizione del contraente, anche ulteriori rispetto a quelle informative minime di cui all'articolo 38 bis.*
6. *Le imprese garantiscono ai contraenti la gratuità e la continuità del servizio e la fruibilità della connessione da qualsiasi postazione ed indicano nel sito modalità di contatto idonee a fornire tempestiva assistenza agli utenti nel caso di difficoltà di accesso o consultazione dell'area. Le aree riservate non contengono messaggi pubblicitari o promozionali.*

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

1. *Le imprese comunicano ai contraenti la possibilità di richiedere le credenziali di accesso all'area riservata, specificandone le modalità, mediante pubblicazione di una apposita informativa sulla home page del sito internet.*
2. *L'informativa di cui al comma 1 è altresì resa per iscritto al contraente in occasione della sottoscrizione del contratto di assicurazione."*



Art. 2  
(Pubblicazione)

1. Il presente Provvedimento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino e sul sito *internet* dell'IVASS.

Art. 3  
(Entrata in vigore)

1. Il presente Provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

2. Le imprese si adeguano alle disposizioni del presente Provvedimento entro 60 giorni dall'entrata in vigore.

3. Per i contratti in corso alla data di entrata in vigore del presente Provvedimento, le imprese si adeguano alle disposizioni entro 120 giorni dalla data di entrata in vigore. L'informativa scritta di cui all'articolo 38 *quater*, comma 2, introdotto nel Regolamento n. 35 del 26 maggio 2010 dal presente Provvedimento, è resa ai contraenti in occasione della prima comunicazione da inviare in adempimento degli obblighi di informativa previsti dalla normativa vigente o da disposizioni contrattuali.