



Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo

## REGOLAMENTO N. 34 DEL 19 MARZO 2010

**REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROMOZIONE E COLLOCAMENTO A DISTANZA DI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DI CUI AGLI ARTICOLI 183 E 191, COMMA 1, LETTERE A) E B), DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 – CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE.**

L'ISVAP

(Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo)

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;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice del consumo, e in particolare gli articoli 67 *bis* e seguenti;

VISTO il decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni ed integrazioni, relativo a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice dell'amministrazione digitale;

adotta il seguente:

### REGOLAMENTO

#### INDICE

#### **Capo I – Disposizioni di carattere generale**

Art. 1 (Fonti normative)

Art. 2 (Definizioni)

Art. 3 (Ambito di applicazione)

Art. 4 (Attività esercitata in regime di stabilimento e in libera prestazione di servizi)

#### **Capo II – Disposizioni generali in materia di promozione e collocamento di contratti di assicurazione a distanza**

Art. 5 (Divieto di discriminazione)

- Art. 6 (Collocamento di contratti non richiesti)
- Art. 7 (Utilizzo di *call center*)
- Art. 8 (Informazioni precontrattuali)
- Art. 9 (Verifiche di adeguatezza)
- Art. 10 (Trasmissione della documentazione)
- Art. 11(Documento informatico)

### **Capo III – Disposizioni particolari in materia di promozione e collocamento a distanza**

- Art. 12 (Collocamento mediante telefonia vocale)
- Art. 13 (Sito web)
- Art. 14 (Procedure per il collocamento tramite internet)

### **Capo IV - Disposizioni in materia di comunicazioni commerciali a distanza relative a contratti assicurativi**

- Art. 15 (Comunicazioni commerciali non richieste)
- Art. 16 (Comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza)

### **Capo V –Modifiche al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006**

- Art. 17 (Modifiche all'articolo 3 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)
- Art. 18 (Modifiche all'articolo 51 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)
- Art. 19 (Modifiche all'articolo 58 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)
- Art. 20 (Inserimento dell'articolo 58 bis nel Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)
- Art. 21 (Modifiche all'articolo 59 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)
- Art. 22 (Modifiche all'articolo 60 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)
- Art. 23 (Modifiche all'articolo 61 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

### **Capo VI – Disposizioni finali**

- Art. 24 (Abrogazioni)
- Art. 25 (Entrata in vigore)
- Art. 26 (Pubblicazione)

## **Capo I**

### **Disposizioni di carattere generale**

#### Art. 1 (Fonti normative)

1. Il presente Regolamento è adottato ai sensi degli articoli 5, comma 2, 121, 183, comma 2, e 191, comma 1, lettere a) e b), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

#### Art. 2 (Definizioni)

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:
  - a) “assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti”: l’assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore per i rischi del ramo 10, diversi dalla responsabilità del vettore, e per i rischi del ramo 12 di cui all’articolo 2, comma 3, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
  - b) “*call center*”: un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con i contraenti;
  - c) “contraente”: la persona fisica o giuridica che stipula o intende stipulare un contratto di assicurazione a distanza, compresi gli aderenti a polizze collettive;
  - d) “contratto di assicurazione a distanza”: il contratto di assicurazione sulla vita o contro i danni stipulato tra un’impresa di assicurazione e un contraente nell’ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dall’impresa che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
  - e) “decreto”: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante il Codice delle assicurazioni private;
  - f) “impresa di assicurazione” o “impresa”: una delle imprese di cui all’articolo 1, comma 1, lettere u) e v) del decreto;
  - g) “impresa di assicurazione comunitaria”: l’impresa di assicurazione avente sede legale in un altro Stato membro abilitata all’esercizio nel territorio della Repubblica dell’attività assicurativa in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi;
  - h) “impresa di assicurazione italiana”: la società avente sede legale in Italia e la sede secondaria in Italia di impresa di assicurazione avente sede legale in uno Stato terzo autorizzata all’esercizio dell’attività assicurativa;
  - i) “ISVAP”: l’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo;
  - j) “Spazio Economico Europeo”: lo Spazio Economico Europeo di cui all’accordo di estensione della normativa dell’Unione europea agli Stati appartenenti all’Associazione europea di libero scambio, firmato ad Oporto il 2 maggio 1992 e ratificato con legge 28 luglio 1993, n. 300;
  - k) “sede secondaria”: una sede che costituisce parte, sprovvista di personalità giuridica, di un’impresa di assicurazione e che effettua direttamente, in tutto o in parte, l’attività assicurativa;

- l) "Stato membro": uno Stato membro dell'Unione europea o uno Stato aderente allo Spazio economico europeo, come tale equiparato allo Stato membro dell'Unione europea;
- m) "Stato terzo": uno Stato che non è membro dell'Unione Europea o non è aderente allo Spazio economico europeo;
- n) "supporto durevole": qualsiasi strumento che permetta al contraente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
- o) "tecnica di comunicazione a distanza": qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea dell'impresa e del contraente, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti.

### Art. 3 (Ambito di applicazione)

1. Il presente Regolamento si applica alla promozione e al collocamento mediante tecniche di comunicazione a distanza effettuati da imprese di assicurazione, aventi ad oggetto:
  - a) contratti di assicurazione sulla vita rivolti a contraenti aventi il domicilio abituale, o se persone giuridiche la sede legale, nel territorio della Repubblica italiana;
  - b) contratti di assicurazione contro i danni per la copertura di rischi ubicati nel territorio della Repubblica italiana.
2. Il presente Regolamento non si applica alla promozione e al collocamento via internet di contratti di assicurazione effettuati da imprese di assicurazione a condizione che:
  - a) il sito *web* contenga l'esplicita avvertenza che il contenuto del sito è rivolto solo a contraenti con domicilio abituale o, se persone giuridiche, con sede legale in Stati diversi dall'Italia, per quanto riguarda le polizze di assicurazione sulla vita, e alla copertura di rischi ubicati al di fuori dell'Italia, per quanto riguarda le polizze di assicurazione contro i danni;
  - b) il sito *web* disponga di procedure tecniche tali da rifiutare proposte o adesioni provenienti da contraenti con domicilio abituale o, se persone giuridiche, con sede legale in Italia, per quanto riguarda le polizze vita, ovvero proposte o adesioni relative alla copertura di rischi ubicati in Italia, per quanto riguarda le polizze di assicurazione contro i danni.

### Art. 4 (Attività esercitata in regime di stabilimento e in libera prestazione di servizi)

1. Le imprese di assicurazione con sede legale nel territorio della Repubblica italiana che intendono utilizzare tecniche di comunicazione a distanza per la promozione e il collocamento di contratti di assicurazione in un altro Stato membro o in uno Stato terzo, qualora non risultino già ammesse ad operare nel territorio di detto Stato in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi, si conformano alle previsioni di cui al Capo II del Titolo II del decreto e delle relative norme di attuazione.
2. Le imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato membro o in uno Stato terzo che intendono utilizzare tecniche di comunicazione a distanza per la

promozione e il collocamento di contratti di assicurazione nel territorio della Repubblica italiana, qualora non risultino già ammesse ad operare in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi, si conformano alle previsioni di cui ai Capi III e IV del Titolo II del decreto e delle relative norme di attuazione.

## Capo II

### Disposizioni generali in materia di promozione e collocamento di contratti di assicurazione a distanza

#### Art. 5

(Divieto di discriminazione)

1. Nella promozione e nel collocamento di contratti di assicurazione a distanza non è consentito l'utilizzo di procedure che impediscono a determinate categorie di contraenti di contattare l'impresa o, nel caso di contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti, di sottoscrivere il contratto a distanza.
2. In particolare non è consentito, ai sensi del comma 1, l'utilizzo di filtri basati sul prefisso telefonico del chiamante e i meccanismi o comportamenti idonei a bloccare od ostacolare l'elaborazione di preventivi o la prosecuzione della vendita su internet per effetto dell'inserimento di particolari valori o informazioni, quali il luogo di residenza o altri fattori di discriminazione territoriale.

#### Art. 6

(Collocamento di contratti non richiesti)

1. Non è consentito alle imprese di collocare contratti di assicurazione a distanza senza il preventivo consenso espresso del contraente. L'assenza di risposta o il mancato dissenso non possono essere considerati espressione del consenso del contraente.
2. Non è considerata manifestazione di consenso la mancata eliminazione da parte del contraente della copertura assicurativa inserita automaticamente in accessorio ad un contratto di diversa natura stipulato mediante tecniche di comunicazione a distanza.

#### Art. 7

(Utilizzo di *call center*)

1. Nella promozione e nel collocamento di contratti di assicurazione a distanza le imprese possono avvalersi di *call center* a condizione che:
  - a) gli addetti del *call center* siano dipendenti dell'impresa;
  - b) nel caso in cui gli addetti del *call center* non siano dipendenti dell'impresa, quest'ultima assuma la piena responsabilità del loro operato. In questo caso l'impresa individua un proprio dipendente quale responsabile del coordinamento e del controllo dell'attività di promozione e collocamento di contratti di assicurazione a distanza svolta dal *call center*.

2. Le imprese che si avvalgono di un *call center* assicurano che:
  - a) gli addetti del *call center* siano in possesso di adeguate competenze professionali e di una appropriata conoscenza delle caratteristiche dei contratti e dei servizi offerti, acquisite mediante specifica formazione iniziale di durata non inferiore a 30 ore ed aggiornamento periodico, almeno annuale, di durata non inferiore a 15 ore;
  - b) gli addetti del *call center* forniscano al primo contatto il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'impresa della quale è promosso il contratto, evitando di qualificarsi come intermediari o di utilizzare espressioni riconducibili alla figura dell'intermediario;
  - c) il contraente possa, a richiesta, essere messo in contatto con il responsabile dell'impresa nel caso di cui al comma 1, lett. b);
  - d) le informazioni siano corrette e veritiere, rese in lingua italiana e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
  - e) le risposte fornite dagli addetti del *call center* siano uniformi tra loro e conformi alle condizioni contrattuali.

Art. 8  
(Informazioni precontrattuali)

1. Fatti salvi gli altri obblighi informativi previsti dalla normativa vigente, nel caso di promozione e collocamento di contratti di assicurazione mediante tecniche di comunicazione a distanza, le imprese integrano ove necessario la Nota Informativa di cui all'articolo 185 del decreto e relative norme di attuazione con le informazioni di cui agli articoli 67-*quater*, 67-*quinqies*, 67-*sexies*, 67-*septies*, 67-*octies* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
2. Prima che il contraente sia vincolato da una proposta o da un contratto di assicurazione a distanza, le imprese forniscono al contraente l'informazione relativa:
  - a) al diritto di scegliere di ricevere e di trasmettere la documentazione di cui al comma 1 dell'articolo 10 su supporto cartaceo o altro supporto durevole;
  - b) al diritto di richiedere in ogni caso e senza oneri la ricezione della documentazione di cui al comma 1 dell'articolo 10 su supporto cartaceo e di modificare la tecnica di comunicazione a distanza ai sensi del comma 4 del medesimo articolo;
  - c) alla circostanza che l'impresa richiederà al contraente la sottoscrizione e la ritrasmissione del contratto inviato dall'impresa stessa e che il contraente per la sottoscrizione e la restituzione potrà utilizzare, a sua scelta, il supporto cartaceo o altro supporto durevole, salvo che il contratto sia stato formato come documento informatico nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
  - d) al diritto, nel caso di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), di essere messo in contatto con il responsabile del coordinamento e del controllo dell'attività di promozione e collocamento di contratti di assicurazione a distanza svolta dal *call center*, indicandone il nominativo e le funzioni.

Art. 9  
(Verifiche di adeguatezza)

1. Prima che il contraente sia vincolato da un contratto di assicurazione a distanza, le imprese acquisiscono dal contraente ogni informazione utile a valutare l'adeguatezza del contratto offerto in relazione alle esigenze assicurative di quest'ultimo nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla propensione al rischio del contraente medesimo.
2. Per i contratti di assicurazione sulla vita, le imprese chiedono in particolare notizie sulle caratteristiche personali del contraente, con specifico riferimento all'età, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa, alla sua propensione al rischio e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura, durata ed eventuali rischi finanziari connessi al contratto da concludere.
3. Il rifiuto del contraente di fornire una o più delle informazioni richieste ai sensi dei commi 1 e 2 deve risultare da apposita dichiarazione nella quale è inserita specifica avvertenza riguardo la circostanza che il rifiuto pregiudica la capacità di individuare il contratto adeguato alle sue esigenze.
4. Le imprese che ricevono proposte assicurative non adeguate informano il contraente di tale circostanza, specificandone i motivi.
5. Le imprese adottano procedure tali da consentire:
  - a) la conclusione del contratto solo se sono state richieste al contraente le informazioni di cui ai commi 1 e 2 e siano:
    - i) nel caso di cui al comma 3, fornite le informazioni ivi previste;
    - ii) nel caso di cui al comma 4, fornite le informazioni ivi previste;
  - b) al contraente di acquisire su supporto durevole le informazioni richieste e quelle fornite;
  - c) la conservazione delle informazioni date dal contraente e di quelle fornite dall'impresa circa l'adeguatezza del contratto.

Art. 10  
(Trasmissione della documentazione)

1. Le imprese trasmettono al contraente:
  - a) prima che sia vincolato da una proposta o da un contratto di assicurazione a distanza, la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalla normativa vigente;
  - b) entro cinque giorni dalla conclusione del contratto, il contratto stesso per l'apposizione della relativa sottoscrizione;
  - c) durante la vigenza del contratto, le comunicazioni previste dalla normativa vigente.
2. La trasmissione della documentazione di cui al comma 1, dall'impresa al contraente e dal contraente all'impresa, avviene a scelta del contraente su supporto cartaceo o supporto durevole nel rispetto delle condizioni previste dall'articolo 1888 del codice civile. La scelta è effettuata in maniera esplicita dal contraente congiuntamente o

disgiuntamente per ciascuna delle categorie di documenti di cui al comma 1, lettere a), b) e c) ed è in ogni momento revocabile previa comunicazione all'impresa.

3. Le imprese predispongono gli strumenti per consentire al contraente di effettuare la scelta e adottano procedure per mantenere evidenza della scelta effettuata dal contraente e della trasmissione o ricezione della documentazione di cui al comma 1.
4. Il contraente, su richiesta e senza oneri, ha in ogni caso diritto di ricevere dall'impresa in qualunque momento i documenti di cui al comma 1 su supporto cartaceo, nonché di modificare la tecnica di comunicazione a distanza utilizzata a meno che tale circostanza non sia incompatibile con il contratto concluso.
5. Nel caso di stipulazione di contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore, la trasmissione del certificato di assicurazione, del contrassegno e della carta verde avviene in ogni caso su supporto cartaceo, tramite posta, nei termini di cui all'articolo 11 del Regolamento ISVAP n. 13 del 6 febbraio 2008.

Art. 11  
(Documento informatico)

1. Il contratto di assicurazione a distanza può essere formato come documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

**Capo III**  
**Disposizioni particolari in materia di promozione e collocamento a distanza**

Art. 12  
(Collocamento mediante telefonia vocale)

1. In caso di vendita di contratti di assicurazione a distanza mediante telefonia vocale le imprese:
  - a) nel caso di chiamata effettuata dall'impresa, dichiarano in maniera chiara e inequivocabile la propria denominazione sociale e la finalità commerciale della telefonata;
  - b) forniscono, previo consenso del contraente, solo le seguenti informazioni:
    - i. il codice identificativo o le generalità e il rapporto con l'impresa della persona in contatto con il contraente;
    - ii. una descrizione delle principali caratteristiche del contratto di assicurazione; nel caso di contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti: garanzie offerte, soggetti esclusi dalla garanzia, massimali, rivalse, franchigie;
    - iii. il premio totale che il contraente dovrà corrispondere all'impresa per il contratto di assicurazione, comprese le imposte versate tramite l'impresa o, se non è possibile indicare il premio esatto, la base di calcolo del premio, che consenta al contraente di verificare quest'ultimo;
    - iv. l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte o costi non versati tramite l'impresa o non fatturati da quest'ultima;



- v. l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso conformemente all'articolo 67-*duodecies* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e, se tale diritto esiste, la durata e le modalità d'esercizio, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare ai sensi dell'articolo 67-*terdecies*, comma 1, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

2. Le imprese informano il contraente che ulteriori informazioni rispetto a quelle previste al comma 1 sono disponibili su richiesta e ne precisano la natura.
3. In caso di collocamento di un contratto a distanza mediante telefonia vocale su richiesta del contraente, le imprese in deroga all'articolo 10, comma 1, lettera a), adempiono agli obblighi di trasmissione della documentazione ivi prevista, subito dopo la conclusione del contratto a distanza, e comunque non oltre i cinque giorni successivi.

Art. 13  
(Sito web)

1. Nel caso di promozione e di collocamento di contratti di assicurazione tramite internet, il sito web delle imprese di assicurazione italiane contiene le seguenti informazioni chiaramente visibili:
  - a) la denominazione sociale e l'indirizzo della sede legale o della sede secondaria dell'impresa;
  - b) il recapito telefonico, il numero di telefax e l'indirizzo e-mail dell'impresa;
  - c) gli estremi del provvedimento di autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa;
  - d) il numero di iscrizione all'albo delle imprese di assicurazione tenuto dall'ISVAP ai sensi del Regolamento ISVAP n. 10 del 2 gennaio 2008, con l'avvertenza che consultando tale albo è possibile verificare la regolarità dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
  - e) l'indicazione che l'impresa è soggetta al controllo dell'ISVAP.
2. Nel caso di promozione e di collocamento di contratti di assicurazione tramite internet, il sito web di imprese di assicurazione comunitarie contiene le seguenti informazioni chiaramente visibili:
  - a) la denominazione sociale dell'impresa e l'indirizzo della sede legale nello Stato membro d'origine;
  - b) il recapito telefonico, il numero di telefax e l'indirizzo *e-mail* dell'impresa;
  - c) l'indirizzo, il recapito telefonico, il numero di telefax e l'indirizzo *e-mail* della sede in Italia, se l'impresa comunitaria opera in regime di stabilimento;
  - d) la dichiarazione del possesso dell'abilitazione all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia e il numero di iscrizione nell'elenco annesso all'albo delle imprese di assicurazione tenuto dall'ISVAP ai sensi del Regolamento ISVAP n. 10 del 2 gennaio 2008, con l'avvertenza che consultando tale elenco è possibile verificare la regolarità dell'abilitazione all'esercizio dell'attività;
  - e) l'indicazione dell'autorità di vigilanza dello Stato membro di origine;
  - f) l'indicazione del rappresentante per la gestione dei sinistri di cui all'articolo 25 del decreto, per le imprese comunitarie operanti in regime di libera prestazione di servizi per l'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti.

3. Nel caso di promozione e di collocamento di contratti di assicurazione tramite internet, le imprese pubblicano sul proprio sito web il Fascicolo informativo, integrato ai sensi dell'articolo 8.

#### Art. 14

(Procedure per il collocamento tramite internet)

1. Le imprese che collocano contratti di assicurazione tramite internet rendono disponibili sul proprio sito web le informazioni relative a:
  - a) le diverse fasi da seguire per la conclusione del contratto;
  - b) i mezzi tecnici e le modalità per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima della conclusione del contratto.
2. Immediatamente prima che il contraente compia la fase che determina il perfezionamento del contratto, l'impresa lo avvisa delle conseguenze che tale operazione comporta.

### Capo IV

#### **Disposizioni in materia di comunicazioni commerciali a distanza relative a contratti assicurativi**

#### Art. 15

(Comunicazioni commerciali non richieste)

1. Le imprese che promuovono contratti assicurativi effettuando comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza per l'invio di materiale pubblicitario, per la vendita a distanza, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazioni commerciali, richiedono il previo consenso del contraente all'utilizzo della tecnica di comunicazione. Le imprese predispongono gli strumenti per l'acquisizione del consenso del contraente e adottano procedure tali da consentire l'evidenza della prestazione del consenso.
2. Il consenso di cui al comma 1 è prestato in maniera esplicita, in relazione alle diverse tipologie di comunicazione, senza oneri per il contraente ed è revocabile in ogni momento.
3. Salvo opposizione del contraente, le imprese possono utilizzare le tecniche di comunicazione a distanza di cui al comma 1 senza acquisire il previo consenso del contraente nel caso in cui, nella commercializzazione di un contratto di assicurazione relativo allo stesso ramo assicurativo, il contraente abbia già fornito i propri recapiti. Le imprese in occasione di ciascuna comunicazione effettuata ai sensi del presente comma informano il contraente della possibilità di opporsi in ogni momento e gratuitamente alla ricezione di ulteriori comunicazioni, indicando le relative modalità.

#### Art. 16

(Comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza)

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 15, le imprese che promuovono contratti assicurativi effettuando comunicazioni commerciali mediante tecniche di

comunicazione a distanza informano in occasione di ciascuna comunicazione il contraente:

- a) se la comunicazione commerciale è finalizzata al collocamento di contratti assicurativi;
  - b) della provenienza dei dati personali del contraente e del loro utilizzo;
  - c) che ha diritto di revocare il consenso all'utilizzo della comunicazione commerciale reso ai sensi dell'articolo 15, comma 1, e di opporsi alle comunicazioni ai sensi dell'articolo 15, comma 3, in ogni momento e senza oneri;
  - d) le modalità per l'esercizio dei diritti di cui alla lettera c).
2. Le imprese assicurano che le comunicazioni commerciali di cui al comma 1 effettuate da soggetti terzi per conto dell'impresa:
- a) siano accompagnate dalle informazioni di cui al comma 1;
  - b) indichino il nominativo dell'impresa che commercializza il contratto di assicurazione;
  - c) prevedano un link ipertestuale al sito web dell'impresa ovvero l'indicazione dell'indirizzo di detto sito.

## **Capo V**

### **Modifiche al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006**

#### Art. 17

(Modifiche all'articolo 3 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. All'articolo 3, comma 6, del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, le parole "e 53," sono sostituite dalle parole "53, 59, comma 2, lettera d) e degli articoli 13 e 14 del Regolamento ISVAP n. 34 del 18 marzo 2010,".

#### Art. 18

(Modifiche all'articolo 51 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. All'articolo 51, comma 2, del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, le parole "*non oltre i due giorni lavorativi successivi.*" sono sostituite dalle parole "*non oltre i cinque giorni successivi.*".

#### Art. 19

(Modifiche all'articolo 58 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. L'articolo 58, comma 1, del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, 2006 è modificato come segue:
  - a) il comma 1 è sostituito dal seguente: "*1. Le disposizioni del presente Capo si applicano all'attività di intermediazione tramite tecniche di comunicazione a distanza relativa a contratti di assicurazione rivolti a contraenti aventi il domicilio abituale, o se persone giuridiche la sede legale nel territorio della Repubblica italiana, per la copertura di rischi ubicati nel medesimo territorio.*";
  - b) dopo il comma 2 è inserito il seguente: "*3. Il presente Capo non si applica all'attività di intermediazione tramite internet di contratti di assicurazione a condizione che:*

- a) *il sito web contenga l'esplicita avvertenza che il contenuto del sito è rivolto solo a contraenti con domicilio abituale, o se persone giuridiche con sede legale, in Stati diversi dall'Italia per copertura di rischi ubicati al di fuori dell'Italia;*
- b) *il sito web disponga di procedure tecniche tali da rifiutare proposte o adesioni provenienti da contraenti con domicilio abituale, o se persone giuridiche con sede legale, in Italia per la copertura di rischi ubicati in Italia.”.*

#### Art. 20

(Inserimento dell'articolo 58 bis nel Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. Dopo l'articolo 58 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, è inserito il seguente:
  - “Art. 58 bis (Call center) – 1. Nella promozione e nel collocamento di contratti di assicurazione a distanza gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del registro possono avvalersi di call center a condizione che l'intermediario assuma la piena responsabilità dell'operato dei relativi addetti e individui, per ogni sede del call center, un proprio collaboratore iscritto nella sezione E incaricato del coordinamento e del controllo dell'attività di intermediazione a distanza svolta dal call center.*
  - 2. Gli intermediari che si avvalgono di un call center assicurano che:*
    - a) *gli addetti del call center siano in possesso dei requisiti di professionalità di cui all'articolo 17, comma 2, e aggiornino periodicamente le proprie competenze professionali ai sensi dell'articolo 38;*
    - b) *gli addetti del call center forniscano al primo contatto il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'intermediario per il quale operano;*
    - c) *il contraente possa, a richiesta, essere messo in contatto con l'intermediario ovvero con il soggetto iscritto in E di cui al comma 1;*
    - d) *le informazioni siano corrette e veritiere, rese in lingua italiana e con un linguaggio chiaro e comprensibile;*
    - e) *le risposte fornite dagli addetti del call center siano uniformi tra loro e conformi alle condizioni contrattuali.”.*

#### Art. 21

(Modifiche all'articolo 59 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. L'articolo 59 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 è modificato come segue:
  - a) al comma 1 dopo “54,” è aggiunto “54 bis,”;
  - b) al comma 2, dopo la lettera c), è inserita la seguente: “d) *rispettare le disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 15 e 16 del Regolamento ISVAP n. 34 del 19 marzo 2010.”.*

#### Art. 22

(Modifiche all'articolo 60 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. Al comma 1 dell'articolo 60 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 le parole da “*In caso di vendita per telefono le informazioni da fornire al contraente sono quelle previste dall'articolo 67 novies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206*” sono soppresse.

Art. 23

(Modifiche all'articolo 61 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

1. All'articolo 61 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, il comma 3 dell'articolo 61 è abrogato.

**Capo VI**  
**Disposizioni finali**

Art. 24

(Abrogazioni)

1. Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento è abrogata la circolare ISVAP n. 393 del 17 gennaio 2000.

Art. 25

(Entrata in vigore)

1. Il presente Regolamento entra in vigore il 15 luglio 2010.

Art. 26

(Pubblicazione)

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

Roma, 19 marzo 2010

Il Presidente  
(Giancarlo Giannini)