

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE N. 36/2009**SCHEMA DI REGOLAMENTO CONCERNENTE LA PROMOZIONE E IL COLLOCAMENTO A DISTANZA DI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE.**

Il presente documento reca lo schema di Regolamento attuativo degli articoli 183 e 191, comma 1, lettere a) e b), del Codice delle Assicurazioni Private, per quanto concerne la promozione e il collocamento a distanza dei contratti di assicurazione.

Eventuali osservazioni, commenti e proposte possono essere inviate all'Autorità entro il 15 gennaio 2010 al seguente indirizzo di posta elettronica: venditadistanza@isvap.it.

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, 26 novembre 2009

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.

RELAZIONE DI PRESENTAZIONE PER LA PUBBLICA CONSULTAZIONE

Lo schema di Regolamento sottoposto alla procedura di pubblica consultazione dà attuazione agli articoli 183 e 191, comma 1, lettere a) e b), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (nel seguito “Codice delle assicurazioni”), che attribuiscono all’ISVAP il potere di emanare disposizioni in materia di obblighi comportamentali ed informativi delle imprese di assicurazione nella promozione e collocamento a distanza di contratti di assicurazione.

Il Regolamento, con l’obiettivo di garantire un livello adeguato di informazione del contraente anche in ragione della particolarità dello strumento di commercializzazione adottato dall’impresa, detta una disciplina specifica in coerenza con l’impianto normativo vigente recato dalle previsioni del Codice del consumo sulla commercializzazione a distanza dei servizi finanziari ai consumatori (Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis) e del decreto legislativo n. 70 del 2003 in materia di commercio elettronico.

Il Regolamento si compone di 19 articoli ripartiti in cinque Capi.

Il Capo I reca le disposizioni di carattere generale.

In particolare **gli articoli 1, 2 e 3** contengono, rispettivamente, l’individuazione della base normativa fondante l’esercizio del potere regolamentare, la definizione delle espressioni usate nel testo e l’ambito di applicazione del Regolamento. L’articolo 3, in particolare, rende applicabili talune disposizioni del Regolamento anche all’attività di intermediazione assicurativa effettuata a distanza, integrando la disciplina già recata in materia dal Regolamento ISVAP n. 5/2006.

L’articolo 4 richiama le condizioni per l’accesso, da parte delle imprese italiane ed estere, alla promozione e collocamento a distanza di contratti assicurativi contro i danni e sulla vita.

Come precisato anche dalla Comunicazione interpretativa della Commissione Europea 2000/C 43/03, relativa alla libera prestazione di servizi e interesse generale nel settore delle assicurazioni, la vendita a distanza di contratti di assicurazione, se effettuata da imprese non stabilite nel territorio dello Stato dove è ubicato il rischio, deve configurarsi come attività in libera prestazione di servizi. Pertanto, le imprese con sede legale in uno Stato membro che intendano promuovere e collocare contratti di assicurazione a distanza in Italia, qualora non risultino già ammesse ad operare in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi, devono rispettare le condizioni di accesso previste dalle direttive assicurative, dal Codice delle assicurazioni e dalle relative disposizioni di attuazione. Per le imprese con sede legale in uno Stato terzo resta ferma la necessità di operare in regime di stabilimento, stante il divieto codicistico di effettuare attività in libera prestazione di servizi.

Il Capo II detta disposizioni applicabili alla promozione e al collocamento di contratti di assicurazione effettuato con qualsiasi tecnica di comunicazione a distanza.

L'articolo 5 introduce il divieto per le imprese di utilizzare procedure o meccanismi volti a selezionare i contraenti in senso discriminatorio. In particolare per il ramo r.c. auto, la norma mira ad evitare che le peculiarità tecniche della vendita a distanza possano minare l'obbligo a contrarre previsto dall'art. 132 del Codice delle assicurazioni attraverso l'utilizzo improprio di filtri telefonici o informatici in grado di ostacolare le trattative in presenza di dati particolari, quali il luogo di residenza del contraente.

L'articolo 6 stabilisce il divieto di collocare contratti di assicurazione in assenza del preventivo consenso espresso del contraente, individuando i casi in cui il consenso stesso non si considera manifestato. La norma chiarisce che i meccanismi di prestazione del consenso *opt-out* a volte utilizzati nella vendita di coperture assicurative collegate alla vendita a distanza di beni (ad esempi di biglietti aerei) non sono idonei a rappresentare una valida forma di consenso al collocamento del contratto.

L'articolo 7 detta alcune disposizioni per le imprese che, nell'ambito del collocamento di prodotti assicurativi mediante una delle tecniche di comunicazione a distanza, utilizzano *call center* che dialogano con gli utenti in maniera attiva e passiva, ovvero sia ricevendo (modalità *inbound*) che effettuando (*outbound*) chiamate. La disposizione individua le condizioni in presenza delle quali l'attività svolta da *call center* è considerata attività esercitata direttamente dall'impresa. Vengono, inoltre, dettate le regole relative all'utilizzo del *call center*: è previsto che gli addetti al *call center* debbano possedere adeguate competenze professionali; siano soggetti ad un aggiornamento almeno annuale; forniscano il proprio codice identificativo ad ogni contatto con il contraente; rendano le informazioni in un linguaggio chiaro e corretto.

L'articolo 8 richiama le specifiche informazioni, previste dagli articoli 67 *quater* e seguenti del Codice del consumo, che l'impresa deve rendere al contraente nelle attività di promozione e collocamento di contratti di assicurazione mediante tecniche di comunicazione a distanza. Tali informazioni sono rese integrando, ove necessario, la Nota Informativa prevista dalla disciplina generale in materia di informativa precontrattuale. Il secondo comma prevede, inoltre, che le imprese forniscano al contraente, prima della stipulazione del contratto, altre informazioni quali il diritto di scegliere il supporto (cartaceo o di altra natura) con cui ricevere e trasmettere la documentazione, il diritto di ricevere la stessa su carta e la necessità di sottoscrivere il contratto di assicurazione.

L'articolo 9 detta disposizioni in tema di verifica dell'adeguatezza dei contratti offerti mediante tecniche di comunicazione a distanza, prevedendo che le imprese acquisiscano dal contraente le informazioni utili a valutare la rispondenza del contratto offerto alle esigenze assicurative del contraente medesimo.

L'articolo 10 disciplina le modalità con le quali possono essere trasmesse, dall'impresa al contraente e dal contraente all'impresa, il Fascicolo Informativo, le condizioni contrattuali, il contratto concluso e le altre informazioni da rendere nel corso del contratto. A scelta del contraente la documentazione può essere inviata su supporto cartaceo o su altro supporto durevole. La scelta è modificabile in qualsiasi fase del rapporto contrattuale ed il contraente conserva comunque il diritto di ricevere, senza costi e in qualunque momento, la documentazione precontrattuale e contrattuale nonché il contratto su supporto cartaceo. Il contratto inviato dall'impresa

deve essere firmato dal contraente e può essere ritrasmesso all'impresa su supporto cartaceo (via posta o fax) ovvero tramite posta elettronica, dopo essere stato "scannerizzato". Resta invece ferma la spedizione via posta di taluni documenti relativi ai contratti r.c. auto, considerate le peculiarità tecniche dei relativi supporti cartacei (contrassegno, carta verde, certificato di assicurazione).

L'articolo 11, alla luce delle novità normative in materia di documenti informatici introdotte dal Codice dell'Amministrazione Digitale, richiama la possibilità di stipulare il contratto di assicurazione a distanza mediante apposizione della firma elettronica qualificata o firma digitale. In tal caso, quindi, non è necessario trasmettere al contraente, ai sensi dell'articolo 10, la polizza o il contratto per l'apposizione della relativa firma autografa.

Il Capo III reca norme particolari in tema di promozione e collocamento mediante telefonia vocale o mediante internet.

Per la vendita telefonica l'articolo **12** prevede, in linea con il Codice del consumo, che siano rese al contraente solo le informazioni salienti, ferma restando la possibilità di richiedere il set completo delle informazioni. In caso di vendita telefonica su iniziativa del contraente gli obblighi informativi precontrattuali, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, possono essere adempiuti anche dopo la conclusione del contratto (entro 2 giorni).

Con riferimento alla vendita mediante internet, l'**articolo 13** individua le informazioni che devono essere indicate dall'impresa nel proprio sito web. In particolare, assume rilievo l'indicazione del numero di iscrizione all'albo delle imprese di assicurazione tenuto dall'ISVAP, corredata da una specifica avvertenza che mediante la consultazione di tale albo è possibile verificare il possesso dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa. Disposizioni analoghe sono previste per le imprese straniere.

L'articolo 14 stabilisce le informazioni tecniche ed operative che devono essere fornite al contraente prima della conclusione del contratto su internet, quali, tra l'altro, quelle relative alle modalità per individuare o correggere errori di inserimento di dati e la illustrazione delle diverse fasi da seguire per la conclusione del contratto.

Il Capo IV disciplina le comunicazioni commerciali a distanza.

L'articolo 15 regola le comunicazioni commerciali non richieste, prevedendo che in caso di utilizzo da parte dell'impresa delle tecniche di comunicazione a distanza indicate dall'art. 67 *sexies decies* del Codice del consumo (sistemi di chiamata mediante dispositivo automatico e telefax) sia necessario richiedere il preventivo consenso scritto del contraente all'utilizzo della tecnica di comunicazione. Sono inoltre disciplinate le modalità di prestazione del consenso ed i casi in cui l'impresa può prescindere dalla relativa acquisizione.

L'articolo 16 disciplina gli obblighi informativi a carico delle imprese in occasione di ciascuna comunicazione commerciale finalizzata al collocamento a distanza di contratti di assicurazione, anche effettuate da soggetti terzi.

Il Capo V reca **gli articoli 17, 18 e 19** che disciplinano, rispettivamente, le abrogazioni, l'entrata in vigore e la pubblicazione del Regolamento.

*** **

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 collocamento e la promozione di prodotti assicurativi mediante tecniche di comunicazione a distanza sono ampiamente disciplinati dalla normativa primaria (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, relativo al commercio elettronico, decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il Codice dell'amministrazione digitale). Il presente Regolamento, da un lato, si muove nell'ambito del suddetto quadro normativo, dettando alcune previsioni che tengono conto della specificità dei contratti offerti, dall'altro riprende i principi della circolare ISVAP n. 393 del 2000 in materia di collocamento di prodotti assicurativi tramite internet, declinandoli alla luce delle novità normative e tecnologiche nel frattempo intervenute.

Il Regolamento riconosce flessibilità alle modalità attuative attraverso cui la vendita a distanza può realizzarsi, consentendo l'utilizzo di meccanismi di trasmissione della documentazione contrattuale alternativi al mezzo postale, quali la posta elettronica o il fax, agevolando gli adempimenti a carico sia dell'impresa che del contraente nella fase della trattativa e della stipulazione del contratto.

Le disposizioni mirano comunque a garantire la massima tutela dei consumatori, liberi di scegliere la modalità di trasmissione della documentazione più confacente, sia in termini di praticità che di confidenza nel mezzo utilizzato.

TESTO REGOLAMENTARE

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 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 (Obblighi informativi 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 – Disposizioni finali

- Art. 17 (Abrogazioni)
- Art. 18 (Entrata in vigore)
- Art. 19 (Pubblicazione)

Capo I

Disposizioni di carattere generale

Art. 1 (Fonti normative)

1. Il presente Regolamento è adottato ai sensi degli articoli 5, comma 2, 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) “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;
 - d) “decreto”: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante il Codice delle assicurazioni private;
 - e) “impresa di assicurazione”: una delle imprese di cui all’articolo 1, comma 1, lettere u) e v) del decreto;
 - f) “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;
 - g) “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;
 - h) “ISVAP”: l’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo;
 - i) “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;
 - j) “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;
 - k) “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;

- l) “Stato terzo”: uno Stato che non è membro dell’Unione Europea o non è aderente allo Spazio economico europeo;
- m) “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;
- n) “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.
3. Alla attività di intermediazione assicurativa, esercitata dagli intermediari di assicurazione mediante tecniche di comunicazione a distanza, si applicano, oltre alle disposizioni della Parte III, Titolo II, Capo II, del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, le disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 8, comma 2, 11, 15 e 16 del presente Regolamento.

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 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, con particolare riferimento ai contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti, non è consentito l'utilizzo di procedure che impediscono a determinate categorie di contraenti di contattare l'impresa o 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 la prosecuzione della vendita su internet per effetto dell'inserimento di particolari valori o informazioni, quali il luogo di residenza.

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 l'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 ogni 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 ed aggiornamento periodico, almeno annuale;
 - b) gli addetti del *call center* forniscano al primo contatto il proprio codice identificativo, le proprie generalità e il nominativo dell'impresa della quale è promosso il contratto;
 - 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 rese in un linguaggio chiaro e comprensibile;
 - e) le risposte fornite dagli addetti del *call center* siano uniformi.

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-*quinquies*, 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 necessità di sottoscrivere e ritrasmettere il contratto inviato dall'impresa utilizzando, 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.

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.

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 consumatore, solo le seguenti informazioni:
 - i. il codice identificativo, 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 due giorni lavorativi 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. Fermo quanto previsto dall'articolo 67 *sexies decies*, commi 1 e 2, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, differenziata in funzione della tipologia di contratto di assicurazione offerto, 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 analogo, il contraente abbia già fornito le proprie generalità. 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) che 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 16, comma 1, o di opporsi alle comunicazioni ai sensi dell'articolo 16, 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.

Capo V Disposizioni finali

Art. 17 (Abrogazioni)

1. Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento, sono abrogati:
 - a) l'articolo 61, comma 3, del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006;
 - b) la circolare ISVAP n. 393 del 17 gennaio 2000.

Art. 18 (Entrata in vigore)

1. Il presente Regolamento entra in vigore il

Art. 19 (Pubblicazione)

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

Roma,

Il Presidente
(Giancarlo Giannini)