

ISVAP

Istituto per la vigilanza
sulle assicurazioni private
e di interesse collettivo

Roma 4 giugno 2004

Prot. n. 418028 Allegati 1

Alle Imprese di assicurazione
e riassicurazione
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali
per l'Italia delle Imprese
estere di assicurazione e
riassicurazione
LORO SEDI

e, p.c. Alla Presidenza del Consiglio
dei Ministri - Dipartimento
Affari Giuridici e Legislativi
Piazza Colonna, 370
00187 ROMA

Al Ministero delle Attività
Produttive
Gabinetto del Ministro
Via Molise, 2
00187 ROMA

Al Consiglio Nazionale dei
Consumatori e degli Utenti
C/o Ministero delle
Attività Produttive
Via Molise, 2
00187 ROMA

All'Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici
Via della Frezza, 70
00187 ROMA

Oggetto: Circolare n. 533/D in materia di distribuzione di polizze di assicurazione, incasso dei premi e pubblicità dei prodotti assicurativi.

ISVAP

Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo

Si rende noto che l'Istituto ha emanato la Circolare n. 533/D del 4 giugno 2004 con la quale si stabiliscono regole di indirizzo cui le imprese di assicurazione ed i relativi intermediari abilitati devono attenersi nella distribuzione di polizze di assicurazione.

Con l'atto in oggetto si introducono, nella distribuzione e nella intermediazione assicurativa, regole di correttezza e cautele a favore degli assicurati anche in ordine al pagamento dei premi, adempimenti per le imprese in ordine alla formazione professionale dei soggetti incaricati della commercializzazione delle polizze, principi generali ai quali ispirarsi per la pubblicità delle garanzie assicurative, sia nel settore delle assicurazioni sulla vita che in quello dell'assicurazione contro i danni.

L'allegato testo della circolare è comunque disponibile sul sito internet **www.isvap.it**.

Il Presidente
(Giancarlo Giannini)

CIRCOLARE N. 533/D del 4 giugno 2004

Oggetto: Distribuzione di polizze di assicurazione. Incasso dei premi. Pubblicità dei prodotti assicurativi.

Premessa

1. Con la presente circolare, emanata ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett.c-bis della legge 12 agosto 1982, n. 576, si stabiliscono specifiche disposizioni sui doveri di correttezza e diligenza nella distribuzione e nella intermediazione delle polizze di assicurazione, da osservarsi da parte sia delle imprese, sia degli intermediari abilitati. Si dispongono inoltre regole di comportamento e specifiche cautele da osservare in occasione della pubblicità dei prodotti assicurativi.
2. Gli intermediari abilitati, nelle more del recepimento della Direttiva 2002/92/CE del 9 dicembre 2002, si attengono nella distribuzione di polizze di assicurazione ai principi di seguito indicati, in aggiunta agli altri specificamente stabiliti con precedenti circolari dell'Istituto.

PARTE I

DISTRIBUZIONE ED INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Articolo 1 - Doveri nella distribuzione ed intermediazione di polizze

1. La distribuzione e la intermediazione di polizze di assicurazione si conformano in via generale, sia per i rami vita che per i rami danni, ai doveri di correttezza, trasparenza, diligenza e professionalità nei confronti del contraente; la violazione di tali doveri costituisce, per i soggetti iscritti nei relativi albi, comportamento valutabile sotto il profilo disciplinare.

Articolo 2 - Formazione e controllo delle reti commerciali

1. Le imprese sono tenute al costante controllo ed all'adeguata formazione delle reti commerciali, con la finalità di garantire l'efficace applicazione dei principi indicati

nell'articolo 1 nei rapporti con gli assicurati. In particolare, predispongono procedure idonee a garantire:

- a) una preventiva attività di formazione del personale incaricato della distribuzione, compresi gli agenti ed i suoi collaboratori, affinché lo stesso raggiunga un livello di preparazione adeguata prima della distribuzione dei prodotti, nonché un livello di affidabilità professionale nei rapporti con gli assicurati;
 - b) il rispetto dell'obbligo di informativa e di consegna dei documenti informativi al contraente;
 - c) il preventivo gradimento da parte dell'impresa preponente in merito alla nomina di subagenti da parte dell'agente; nelle lettere di incarico successive alla data di entrata in vigore della presente circolare deve essere espressamente indicata la responsabilità dell'agente per l'operato dei suoi collaboratori.
2. Gli accordi distributivi conclusi con imprese di altri settori, che devono in ogni caso conformarsi alle disposizioni già impartite dall'Istituto e in particolare limitarsi alla distribuzione di prodotti standardizzati, devono altresì prevedere modalità e tempi in base ai quali dette imprese garantiscono la corretta e puntuale formazione del proprio personale per la distribuzione dei prodotti assicurativi. Per gli accordi già in essere, le compagnie provvedono alla loro necessaria integrazione alla prima scadenza utile degli stessi.
3. Le iniziative attuate e le verifiche sull'adeguatezza della formazione e sull'osservanza delle regole di correttezza, trasparenza e professionalità devono risultare da un rapporto annuale trasmesso dall'unità organizzativa a ciò delegata al responsabile dell'internal auditing il quale la sottopone, con eventuali osservazioni di merito, agli organi amministrativi della società che lo inoltrano all'ISVAP entro sessanta giorni dalla fine dell'anno solare.

Articolo 3 - Informazioni sul sito internet

1. Al fine di fornire adeguata e tempestiva informativa ai consumatori le imprese pubblicano nel proprio sito internet con riferimento alle polizze individuali a maggiore diffusione quali polizze vita, sanitarie (infortuni e malattia), assicurazioni relative alla

casa (furto, incendio, responsabilità civile del capo famiglia) la seguente documentazione:

- a) le condizioni di assicurazione e la nota informativa delle polizze, non appena disposta la relativa commercializzazione;
 - b) per le polizze vita, la valorizzazione delle quote del fondo (*unit linked*) e degli attivi (*index linked*) a cui sono collegate le prestazioni assicurate, con la medesima periodicità prevista nelle condizioni di polizza;
 - c) l'articolazione della propria rete distributiva, con la relativa localizzazione territoriale e l'indicazione nominativa degli agenti.
2. Il sito internet, a regime, è aggiornato tempestivamente e fornisce immediata evidenza dei cambiamenti nel frattempo intervenuti.
 3. Per la documentazione relativa ai prodotti già in commercio, le compagnie provvedono alla necessaria integrazione del sito entro 12 mesi dalla data di entrata in vigore della presente circolare.

Articolo 4 - Trasferimento di agenzia ed operazioni societarie straordinarie

1. Nei casi di cessazione di agenzia o assegnazione di portafoglio ad un nuovo intermediario, le imprese ne forniscono agli assicurati tempestiva informativa.
2. Nei casi di trasferimento di portafoglio ad altra impresa, le imprese cessionarie forniscono agli assicurati specifica informativa sulla nuova denominazione sociale e sede dell'impresa cessionaria, sull'intermediario cui viene assegnato il contratto e sul diritto di recesso dei contraenti.
3. Analoga informativa è resa agli assicurati in caso di fusione e scissione di imprese ed, altresì, in presenza di modifiche statutarie attinenti al cambio di denominazione sociale o al trasferimento della sede sociale.
4. Di tutte le informazioni predette deve essere data tempestiva notizia anche sul sito internet.

PARTE II

INCASSO DEI PREMI

Articolo 5 - Modalità di incasso dei premi

1. Al fine di garantire un miglior livello di tutela del consumatore le imprese adeguano le proprie procedure affinché l'incasso dei premi delle polizze venga attuato con mezzi di pagamento diversi dal denaro contante, che abbiano quale diretta beneficiaria l'impresa assicuratrice (es.: assegno bancario o circolare muniti di clausola di non trasferibilità, bonifico bancario, bollettino di conto corrente postale, vaglia postale e similari, carte di credito o di debito).
2. Ove necessario è consentito anche il pagamento in contanti ovvero con assegni intestati agli agenti di assicurazione; in questi casi all'assicurato deve essere consegnata quietanza riportante la firma del responsabile di direzione e/o dell'agente che gestisce il contratto e l'impresa non può opporre all'assicurato l'eventuale mancata rimessa dei premi versati.
3. Resta in vigore il divieto di incasso per contanti dei premi relativi a polizze di assicurazione sulla vita distribuite con la tecnica del *multilevel marketing*, *network marketing* e similari, stabilito dalla circolare Isvap del 24 ottobre 2002, n. 487/D.

PARTE III

PUBBLICITÀ DEI PRODOTTI ASSICURATIVI

Articolo 6 - Caratteristiche generali

1. La pubblicità di prodotti assicurativi trasmessa attraverso mezzi di comunicazione tradizionali (depliant, stampa, radio, televisione), oppure diffusa tramite internet, e-mail e similari, è effettuata in modo da risultare ben distinguibile e chiaramente riconoscibile come tale rispetto ad ogni altra forma di comunicazione al cliente, nel rispetto dei principi determinati dal d. lgs. 25 febbraio 2000, n.67.

2. Nei messaggi pubblicitari sono indicate con chiarezza ed evidenza la denominazione dell'impresa di assicurazione e le caratteristiche della polizza.
3. Il messaggio pubblicitario deve essere costruito così da non ingenerare confusione sulle caratteristiche delle polizze, in modo che le prestazioni pubblicizzate corrispondano a quelle previste in polizza e che i loro contenuti siano conformi a quelli descritti nei documenti informativi distribuiti al cliente; devono altresì essere utilizzate forme espressive e caratteri tipografici chiari, ben visibili e leggibili.

Articolo 7 - Pubblicità delle polizze sulla vita

1. I messaggi pubblicitari riportano, con caratteri che consentano un'agevole lettura, la dizione: *"prima della sottoscrizione leggere la nota informativa e le condizioni di polizza"*. Tale indicazione viene riprodotta in video e/o in audio, in caso di utilizzazione di mezzi televisivi o radiofonici.
2. Le imprese utilizzano espressioni quali *"garanzia"*, *"garantito"*, o termini simili che comunque inducono a ritenere sussistente il diritto dell'assicurato ad una prestazione certa, con riferimento al capitale assicurato o ai rendimenti, solo se prestano direttamente le specifiche garanzie.
3. Con riferimento alle polizze vita le cui prestazioni siano direttamente collegate al valore di un fondo, di un indice o di un altro valore di riferimento, il messaggio pubblicitario non deve contenere informazioni sulla conservazione del capitale e sui rendimenti futuri, a meno che non siano garantiti dalle imprese di assicurazione.
4. Con specifico riferimento alle polizze di assicurazione sulla vita *unit-linked*, le imprese, quando forniscono indicazioni sui rendimenti conseguiti in passato, inseriscono nel messaggio l'avvertenza che non esiste nessuna certezza di conseguire tali rendimenti anche nel futuro.

ISVAP

Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo

Articolo 8 - Pubblicità effettuata attraverso canali distributivi

1. Le imprese vigilano sul rispetto delle disposizioni precedenti e sulla correttezza dei messaggi pubblicitari predisposti dagli agenti e dagli altri canali di distribuzione, che sono soggetti alla preventiva autorizzazione delle imprese medesime.

PARTE IV

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 9 - Entrata in vigore

1. La presente circolare entra in vigore il 1° ottobre 2004.

Il Presidente
(Giancarlo Giannini)