

17 gennaio 2000

030214

Alle Imprese di assicurazione con
sede legale in Italia
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali di
Imprese di assicurazione con sede
legale in uno Stato Terzo rispetto
allo Spazio Economico Europeo
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali di
Imprese di assicurazione con sede
legale in un altro Stato membro
dello Spazio Economico Europeo
ammesse ad operare in Italia in
regime di stabilimento
LORO SEDI

Alle Imprese di assicurazione con
sede legale in un altro Stato
membro dello Spazio Economico
Europeo ammesse ad operare in
Italia in regime di libera
prestazione di servizi
LORO SEDI

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

Al Ministro dell'Industria del
Commercio e dell'Artigianato
Via Molise 2
00187 ROMA

All'ANIA
Associazione Nazionale fra
le Imprese Assicuratrici
Via della Frezza, 70
00186 ROMA

Al Sindacato Nazionale Agenti
di Assicurazione
Via Borgognona, 47
00187 ROMA

All'Unione Nazionale Agenti
Professionisti di
Assicurazione
Via Fabio Filzi, 2
20139 MILANO

All'Associazione Nazionale
Agenti
Generali dell'INA-ASSITALIA
Piazza Barberini, 12
00162 ROMA

All'Associazione Italiana Brokers
di Assicurazioni e Riassicurazioni
Viale Parioli, 10
00197 ROMA

All'Associazione di Categoria
Brokers di Assicurazioni o
Riassicurazioni
Via Carducci, 16
20123 MILANO

Al Consiglio Nazionale dei
Consumatori e degli Utenti
c/o Ministero dell'Industria
Via Molise, 2
00187 ROMA

CIRCOLARE N: 393/D del 17 gennaio 2000

Oggetto: **collocamento di prodotti assicurativi tramite Internet.**

Considerato il crescente interesse da parte delle imprese e dei consumatori ad utilizzare Internet per l'offerta e l'acquisto di prodotti assicurativi, questo Istituto ritiene necessario delineare un primo quadro di riferimento per l'operatività su Internet che

consenta di conciliare le novità tecnologiche della rete con le vigenti disposizioni regolanti l'esercizio dell'attività assicurativa, allo scopo principale di garantire un'adeguata tutela dei consumatori.

In particolare, con la presente circolare si intende fare riferimento a quelle tecniche di comunicazione elettronica utilizzabili tramite Internet che ad oggi risultano maggiormente diffuse, vale a dire il *world wide web* e la posta elettronica (*e-mail*).

1. Attività assicurativa esercitata tramite Internet nel territorio della Repubblica Italiana.

Tenuto conto della facilità di accesso ad Internet da parte di operatori di tutto il mondo, si pone in primo luogo il problema della identificazione dei soggetti che offrono polizze di assicurazione tramite la rete e della verifica della loro abilitazione all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia.

Tale questione implica, tra l'altro, la necessità di inquadrare la vendita tramite Internet nell'ambito delle vigenti norme che regolano l'esercizio transfrontaliero dell'attività assicurativa.

Al riguardo è opportuno ricordare che in base alle terze direttive (Direttiva 92/96/CEE per le assicurazioni sulla vita e Direttiva 92/49/CEE per le assicurazioni contro i danni, recepite in Italia rispettivamente dal d. lgs. 174/95 e dal d. lgs. 175/95) l'attività transfrontaliera nel settore assicurativo può essere esercitata secondo due regimi: la libertà di stabilimento o la libera prestazione di servizi.

Come risulta anche dal progetto di Comunicazione interpretativa della Commissione Europea in materia di "libertà di prestazione di servizi e interesse generale nel settore delle assicurazioni", in via di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee, l'attività di vendita tramite Internet, se effettuata da imprese non stabilite nello Stato in cui è ubicato il rischio, deve configurarsi come attività in libera prestazione di servizi, soggetta alle relative disposizioni comunitarie.

Ne consegue che le imprese estere con sede legale in uno Stato membro dell'Unione Europea ¹ che intendono collocare prodotti assicurativi tramite Internet nel territorio della Repubblica Italiana, qualora non risultino già ammesse ad operare in detto territorio in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi, devono rispettare le condizioni di accesso previste dagli articoli 70 e seguenti del d. lgs. 174/95 e dagli articoli 81 e seguenti del d. lgs. 175/95.

Va inoltre ricordato che, ai sensi dell'art. 97 del d. lgs. 174/95 e dell'art. 110 del d.lgs. 175/95, le imprese con sede legale in uno stato Terzo rispetto all'Unione Europea

¹ Si fa presente che, a seguito della ratifica da parte dell'Italia del trattato di Porto che istituisce lo Spazio Economico Europeo, la Norvegia, l'Islanda ed il Liechtenstein sono equiparati ai Paesi dell'U.E., con particolare riferimento all'applicazione delle terze direttive assicurative.

possono esercitare attività assicurativa in Italia solo in regime di stabilimento (previa autorizzazione dell'ISVAP) e non anche in libera prestazione di servizi e che è fatto divieto ai soggetti con domicilio abituale, o se persone giuridiche con sede, in Italia di concludere contratti con imprese operanti in violazione di detto limite. Le citate norme stabiliscono inoltre il divieto di qualsiasi forma di mediazione per la stipulazione di detti contratti.

Ciò premesso, è necessario richiamare l'attenzione dei consumatori sulle conseguenze sfavorevoli in cui gli stessi possono incorrere stipulando contratti con imprese straniere operanti in violazione dei requisiti di legge, in particolare sotto il profilo della eventuale mancata rispondenza delle coperture assicurative offerte rispetto alle disposizioni di legge nazionali, con maggior riguardo a quelle che regolano le assicurazioni obbligatorie.

Questo Istituto ricorda che all'interno del proprio sito (indirizzo www.isvap.it) è a disposizione, per la consultazione, l'elenco delle imprese italiane e delle Rappresentanze di imprese extra U.E. autorizzate ad operare in Italia, nonché l'elenco delle imprese con sede legale nella U.E. ammesse ad operare in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi. Tali elenchi, aventi una finalità informativa, non assolvono alla funzione di pubblicità legale, che resta propria della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

2. Attività assicurativa esercitata all'estero, tramite Internet, da imprese con sede legale in Italia

In considerazione di quanto precisato al punto 1, le imprese con sede legale in Italia che intendono utilizzare Internet per svolgere attività assicurativa in uno Stato membro dell'Unione Europea 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, devono conformarsi alle previsioni di cui al capo IV del titolo II del d. lgs. 174/95 e del capo V del titolo II del d.lgs. 175/95.

3. Ambito di applicazione

Fermo restando quanto indicato al punto 1, la presente circolare si applica al collocamento tramite Internet di polizze di assicurazione sulla vita rivolte a contraenti aventi il domicilio abituale, o se persone giuridiche la sede, in Italia e di polizze di assicurazione contro i danni per la copertura di rischi ubicati in Italia, effettuato da:

a) imprese di assicurazione con sede legale in Italia e Rappresentanze in Italia di imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto all'Unione Europea, di seguito denominate "imprese autorizzate";

b) imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato dell'Unione Europea, ammesse ad operare sul territorio della Repubblica Italiana in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi, di seguito denominate "imprese ammesse";

c) intermediari operanti in collegamento con le imprese di assicurazione sub a) e sub b), purché ammessi ad operare in Italia in regime di stabilimento ovvero di libera prestazione di servizi.

Non rientra nell'ambito di applicazione della presente circolare il collocamento di polizze effettuato attraverso siti *web* che:

- contengono 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;

- dispongono di procedure 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.

Alle imprese sub b) si applicano i punti 4.2., 4.3., 4.4., 4.5., 4.6., 4.7., 4.8. e 4.9. della presente circolare.

Agli intermediari sub c) si applica il punto 5 della presente circolare. Gli stessi sono inoltre tenuti a conformarsi ai principi generali della disciplina di cui al punto 4.

4. Disciplina applicabile al collocamento di prodotti assicurativi tramite Internet nel territorio della Repubblica Italiana

4.1. Procedure di controllo interno

Va preliminarmente osservato che il ricorso ad Internet da parte delle compagnie di assicurazione quale tecnica di vendita diretta dei prodotti richiede che la compagnia assuma preventivamente la piena responsabilità dell'attività posta in essere dai soggetti materialmente addetti alla gestione del sito *web* e/o all'interazione tramite posta elettronica (*e-mail*).

Le compagnie autorizzate - vista la novità e la delicatezza dell'applicazione della tecnica in esame al settore assicurativo - dovranno dotarsi di procedure di controllo interno (art. 20, comma 4, d.lgs. 174/95 e art. 21, comma 4, d.lgs. 175/95) adeguate a garantire, oltre al soddisfacimento di tutte le esigenze richiamate nella presente circolare, anche la ricostruzione, a posteriori, delle modalità, dei tempi e delle caratteristiche delle interazioni poste in essere dagli addetti alla funzione.

Le stesse imprese effettueranno - in base, ad esempio, a campionamenti - periodici e sistematici controlli sulla completezza e sulla regolarità delle comunicazioni e dei documenti (note informative, proposte, polizze, quietanze, certificati, contrassegni, etc.) effettivamente pervenuti al contraente.

In ogni caso, le compagnie porranno attenzione affinché tutte le iniziative di distribuzione dei propri prodotti su Internet - attuate direttamente, ovvero per il tramite di agenzie in gestione libera (v. punto 5) - contemplino modalità di pagamento dei premi idonee a conferire il maggior grado possibile di certezza, sicurezza e riservatezza ai versamenti effettuati dai contraenti.

4.2. Identificazione dell'impresa e accertamento della sua abilitazione all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia

Esigenza primaria per la tutela degli assicurandi è che le modalità di presentazione dell'impresa su Internet consentano l'agevole identificazione dell'impresa stessa e l'accertamento della sua abilitazione all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia.

A tal fine, per quanto riguarda le imprese autorizzate, il sito deve indicare la denominazione, l'indirizzo della sede dell'impresa (compreso il recapito telefonico e il numero di telefax), la data del provvedimento di autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa, la data ed il numero della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana recante la pubblicazione dell'atto nonché l'indicazione che la compagnia è soggetta al controllo dell'ISVAP.

Per quanto riguarda le imprese ammesse (sia in libera prestazione di servizi che in regime di stabilimento) il sito deve riportare la denominazione sociale della compagnia, l'indirizzo della sede legale ed eventualmente dello stabilimento che conclude i contratti (compreso il recapito telefonico e il numero di telefax), la dichiarazione del possesso dell'abilitazione all'esercizio in Italia e l'indicazione dell'autorità di vigilanza del paese di origine e dell'ISVAP, in qualità di autorità di vigilanza dello Stato ospite.

Inoltre le imprese ammesse ad operare in libera prestazione di servizi devono indicare il nominativo del rappresentante fiscale nominato ai sensi degli articoli 78, d. lgs. 174/95 e 89, d. lgs. 175/95, nonché del rappresentante per la gestione dei sinistri di cui all'art. 90, d. lgs. 175/95.

4.3. Informativa precontrattuale

Come noto, le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti sul territorio della Repubblica Italiana devono adempiere agli obblighi di informativa precontrattuale di cui all'art. 109 del d. lgs. 174/95 e all'art. 123 del d.lgs. 175/95.

A tal fine, nel caso di vendita tramite Internet, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- sul sito deve essere disponibile per la consultazione la nota informativa di cui alle vigenti circolari ISVAP (per le assicurazioni sulla vita: circolari 249/95, 294/97, 317/97 e 363/99; per le assicurazioni contro i danni, circolare 303/97), opportunamente adeguata per tenere conto delle disposizioni della presente circolare;

- il file relativo al testo della nota informativa deve essere immodificabile dall'utente;

- la nota informativa deve essere inviata al contraente, prima della conclusione del contratto, mediante tecniche di trasmissione che ne consentano l'acquisizione su carta o su altro supporto duraturo disponibile ed accessibile al contraente.

Per supporto duraturo si intende ogni strumento che consenta al contraente di conservare le informazioni a lui personalmente e specificatamente dirette (in particolare floppy disk, CD, o disco rigido che mantenga in memoria messaggi di posta elettronica, ecc.).

La semplice possibilità per il contraente di stampare la nota informativa disponibile sul sito non si considera rilevante ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di trasmissione della nota informativa, che deve essere personalmente e specificatamente diretta al contraente.

In tal senso, l'obbligo di trasmissione si può considerare assolto anche nel caso in cui il sistema sia tale da impedire la prosecuzione delle trattative precontrattuali se il contraente non abbia proceduto a immagazzinare su supporto duraturo la nota informativa.

Si richiama l'attenzione delle imprese sulla necessità di assicurare, in caso di modifiche o aggiornamenti dei testi, la coincidenza della nota informativa resa disponibile sul sito con quella che sarà effettivamente inviata al contraente.

Nei casi in cui l'impresa, nel rispetto delle condizioni sopra evidenziate, scelga di trasmettere la nota informativa in formato elettronico, sarà interesse dell'impresa stessa garantire (ad esempio mediante deposito di un originale cartaceo presso un notaio) l'identificazione del testo della nota informativa resa disponibile sul sito ed effettivamente trasmessa al contraente.

4.4. L'autenticità e la consegna delle condizioni di polizza

Sul sito devono essere disponibili per la consultazione le condizioni di polizza, che devono essere immodificabili dall'utente.

Considerata la previsione di cui all'art. 1888 c.c., la consegna delle condizioni di polizza deve comunque avvenire su supporto cartaceo, almeno fino a quando non diverrà operativa la firma digitale di cui al D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513 (cfr. successivo punto 4.9).

L'impresa deve adottare procedure tali da assicurare, in presenza di aggiornamenti o modifiche dei testi contrattuali, la coincidenza delle condizioni di polizza consultabili sul sito con quelle che saranno effettivamente consegnate al contraente.

4.5 La certezza del momento di conclusione del contratto e di decorrenza della copertura assicurativa

Ferme restando le disposizioni normative vigenti circa la modalità di formazione dell'accordo tra le parti (incontro di proposta e accettazione ai sensi dell'art. 1326 c.c. o offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.), la nota informativa e le condizioni di polizza devono illustrare le modalità di conclusione del contratto ed indicare chiaramente sia il momento di conclusione sia, qualora diverso, quello di entrata in vigore della copertura assicurativa.

La chiara individuazione del momento in cui il contratto è concluso è infatti fondamentale ai fini della determinazione del momento da cui decorre il termine entro il quale il contraente può esercitare il diritto di recesso di cui al successivo punto 4.7., mentre la precisa indicazione della decorrenza della copertura assicurativa è indispensabile per prevenire il contenzioso in caso di sinistro.

Al fine di evitare situazioni di incertezza, sia il momento di conclusione del contratto sia quello di decorrenza della copertura assicurativa non devono essere fissati con riferimento ad atti non conosciuti o non conoscibili dall'assicurato (quali, ad esempio, la data di pervenimento all'impresa dell'assegno con cui è stato pagato il premio o il momento in cui l'impresa riceve conferma dell'avvenuto accredito sul proprio conto corrente del premio, ecc...).

Con riferimento ai contratti r.c.a. è necessario inoltre che l'assicurato sia messo in condizione di ottenere prontamente il certificato e il contrassegno assicurativi, sul consueto supporto cartaceo. Si richiama l'attenzione delle imprese sulla necessità che, in attesa dell'invio dei predetti documenti, sia rilasciata tempestivamente all'assicurato, via fax o con altro strumento idoneo ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16, comma secondo, D.P.R. 973/70, una ricevuta di pagamento del premio da applicare sul veicolo per la regolare circolazione.

4.6. La gestione successiva del contratto

Tenuto conto dell'esigenza che agli assicurati sia garantita un'adeguata assistenza anche nella fase successiva alla conclusione del contratto, la nota informativa dovrà contenere indicazioni sulle modalità di gestione del rapporto contrattuale, con riferimento, ad esempio, ai mezzi di pagamento dei premi successivi, alle modalità di denuncia del sinistro, alle richieste di riscatto, di prestito, di liquidazione, ecc.... Per le assicurazioni r.c.a. l'assicurato dovrà essere messo a conoscenza delle modalità attraverso cui potrà ottenere, almeno tre giorni prima della scadenza contrattuale, l'attestazione dello stato di rischio, fermo restando che dette modalità devono consentirgli di acquisire l'attestazione medesima senza aggravio di oneri a suo carico.

Per le assicurazioni sulla vita la predetta nota dovrà inoltre indicare le modalità con cui l'impresa intende adempiere all'obbligo di informativa da rendere in corso di

contratto ai sensi dell'art. 109, c. 2, del d. lgs. 174/95 e delle circolari ISVAP n. 249/95 e n. 317/97.

In ogni caso l'organizzazione dell'impresa dovrà risultare appropriata per l'esecuzione delle prestazioni assicurate in base ai contratti conclusi tramite Internet. A tal fine, con riferimento al ramo r.c.auto, il sito dovrà riportare l'indicazione dei competenti centri di liquidazione sinistri ovvero delle diverse strutture a ciò deputate. In tal senso nella nota informativa dovrà essere presente un rinvio a detta indicazione.

4.7. Il diritto di recesso

Nel caso di offerta di polizze di assicurazione sulla vita deve essere riconosciuto il diritto di recesso di cui all'art. 111 del d. lgs. 174/95, dando chiara indicazione, nella nota informativa, del momento da cui è possibile esercitarlo e delle procedure da seguire.

Ai sensi del citato art. 111, l'impresa, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, deve rimborsare al contraente il premio eventualmente pagato al netto della parte relativa al periodo per il quale il contratto ha avuto effetto e delle eventuali spese sostenute per l'emissione del contratto, a condizione che queste siano state individuate e quantificate come previsto dallo stesso art. 111.

Deve essere anche riconosciuto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 112 del d. lgs. 174/95, il diritto di revoca della proposta di assicurazione sulla vita, inteso come possibilità di interrompere l'*iter* di formazione del contratto prima dell'avvenuta conclusione dello stesso.

Per le assicurazioni contro i danni, per le quali il d. lgs. 175/95 non prevede il diritto di recesso, questo Istituto ritiene di richiamare l'attenzione delle imprese sulla opportunità di introdurre comunque tale diritto, in considerazione della sua particolare funzione di tutela in presenza di forme di collocamento a distanza.

4.8. Legge applicabile al contratto e autorità giudiziaria competente

Fermo restando l'obbligo previsto dall'art. 109 del d.lgs. 174/95 e dall'art. 123 del d. lgs. 175/95 e dalle circolari ISVAP n. 249/95 e n. 303/97 di fornire al contraente, nella nota informativa, le indicazioni sulla legge applicabile al contratto, nello stesso documento precontrattuale le imprese dovranno richiamare l'attenzione del contraente sulla circostanza che, qualora venga scelta una legge diversa da quella italiana, il diritto sostanziale applicabile in caso di controversia sarà quello della legislazione prescelta.

Inoltre, qualora, in base alle disposizioni nazionali e internazionali vigenti in materia di competenza giurisdizionale, l'autorità giudiziaria competente a dirimere le controversie possa essere un'autorità diversa da quella italiana, di ciò andrà data chiara indicazione nella nota informativa.

Più in generale, tenuto conto delle disposizioni di cui alla direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (recepita nell'ordinamento italiano con legge n. 52/1996), questo Istituto ravvisa l'esigenza che le imprese individuino quale foro competente quello del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

4.9. Necessità della forma scritta

In base alla recente normativa in materia di documenti informatici (art. 15 della legge n. 59/97, D.P.R. 10 novembre 1997, n.513, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 febbraio 1999), il documento informatico, da chiunque predisposto, sottoscritto con firma digitale soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia probatoria della scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 c.c.

Pertanto, quando la firma digitale diventerà effettivamente operativa, i documenti formati tramite l'utilizzo di tale firma sostituiranno, ai richiamati effetti di legge, i documenti cartacei.

In attesa di ciò, permane la necessità di forma scritta, di sottoscrizione e quindi di invio, nelle forme ordinarie, di alcuni documenti e dichiarazioni, tra cui:

- la polizza di assicurazione, comprensiva delle condizioni contrattuali e delle clausole di cui all'art. 1341 c.c., nonché ogni altro documento da sottoscrivere da parte dell'assicuratore (art. 1888 c.c.);
- le dichiarazioni rese dal contraente ai sensi degli artt. 1892-1893 c.c. relativamente alle circostanze del rischio oggetto dell'assicurazione;
- l'assenso del terzo sulla cui vita viene stipulato il contratto (art. 1919 c.c.);
- la dichiarazione del contraente di avere acquisito su carta o su altro supporto duraturo la nota informativa precontrattuale.

A mero titolo esemplificativo, si evidenzia che l'esigenza di sottoscrizione da parte del contraente e/o dell'assicurato potrebbe essere soddisfatta recependo tutte le dichiarazioni che necessitano di sottoscrizione nel documento di polizza da inviare in duplice copia al contraente, di cui una deve essere firmata e ritrasmessa alla società.

Si richiama l'attenzione delle imprese sulla necessità di escludere, nella predisposizione delle condizioni di polizza, clausole che presentino profili di abusività ai sensi della direttiva 93/13/CEE e degli artt. 1469 bis e ss. c.c., attuativi della medesima.

Si ricorda in proposito che l'eventuale specifica approvazione per iscritto da parte del consumatore delle clausole di cui sopra non è sufficiente a configurare la sussistenza di una trattativa individuale e ad escludere di conseguenza la vessatorietà delle clausole medesime.

4.10. Adempimenti antiriciclaggio

L'utilizzo di Internet, a causa della comunicazione a distanza, rende più difficile la diretta identificazione, ad opera dell'impresa o dei suoi incaricati, del soggetto che effettua o riceve pagamenti superiori a £ 20 milioni o del soggetto che stipula la polizza di assicurazione sulla vita ed eventualmente del suo mandatario (ai sensi dell'art. 4.1 del D.M. 19 dicembre 1991 "i dati relativi all'accensione di conti, depositi o altri rapporti continuativi devono essere acquisiti in presenza del titolare del rapporto e del suo mandatario...").

Al riguardo si richiamano i criteri applicativi del citato D.M. enunciati dal Ministero del Tesoro (comunicato del 5 giugno 1992), che richiedono all'intermediario interessato (nella fattispecie l'impresa di assicurazione), nell'impossibilità di identificazione diretta, di acquisire idonea attestazione rilasciata da un altro intermediario di cui alla legge 197/91 che abbia già provveduto, per i propri fini, all'identificazione del soggetto.

Non può in ogni caso ritenersi sufficiente, ai fini dell'identificazione, la mera acquisizione di un documento di identità del soggetto da identificare.

5. Attività degli intermediari di assicurazione (1)

Gli intermediari di assicurazione sono tenuti a conformarsi ai principi generali della disciplina di cui al punto 4, nonché alle disposizioni di cui ai successivi punti 5.1 e 5.2.

5.1. Agenti di assicurazione

Per gli agenti di assicurazione, il ricorso ad Internet quale tecnica di vendita trova il suo presupposto logico-giuridico sia nell'incarico ricevuto da una compagnia (purché quest'ultima abbia perfezionato il suo accesso al mercato italiano), che nell'iscrizione all'albo nazionale (1^a sezione).

Si evidenzia che l'operatività tramite Internet degli agenti di area UE - se rivolta all'utenza italiana - rientra nel più generale regime di libera prestazione di servizi, che richiede la previa iscrizione all'albo di cui alla legge 7 febbraio 1979 n. 48. Al riguardo si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni di cui alla circolare n. 375 del 10 maggio 1999 relative all'attività transfrontaliera dei broker di area U.E.

Per le imprese assicuratrici ammesse ad operare in libera prestazione di servizi, si rammenta il divieto di affidamento di incarichi di natura agenziale o parificata a soggetti stabiliti sul territorio di prestazione (cfr. art. 70, u.c., d.lgs. n.174/95 ed art. 81, u.c., d.lgs. n.175/95).

Tenuto conto dei profili di delicatezza insiti nel ricorso ad Internet, considerato che le compagnie sono tenute a vigilare sulle reti di vendita, si ritiene che:

- *gli agenti interessati debbano aver previamente effettuato una comunicazione scritta alle proprie mandanti in merito all'applicazione di tale tecnica di vendita a distanza, dalla quale risultino le modalità e l'oggetto della stessa, nonché l'impegno a garantire l'osservanza delle istruzioni contenute nella presente circolare e a effettuare analogo comunicazione per ogni successiva modifica procedurale;*

- *gli agenti devono definire con le rispettive mandanti le procedure di cui sopra e rimangono comunque sottoposti alle successive verifiche delle compagnie, svolte sull'attuazione in concreto di tale tecnica di vendita, rilevando l'esigenza di prevenire disservizi ed abusi di qualunque natura e provenienza;*

- *gli agenti, nei confronti delle rispettive mandanti, dovranno assumersi ogni conseguente responsabilità - anche per culpa in eligendo o in vigilando inerente l'eventuale intervento di propri subordinati - connessa allo svolgimento dell'incarico tramite tale tecnica a distanza;*

- *l'apertura di un sito web e l'invio di posta elettronica (e-mail) non potranno mai prescindere - anche in sede di primo approccio con il potenziale cliente - dall'espressa indicazione, da parte degli stessi agenti, degli estremi della loro iscrizione all'albo di cui alla legge n. 48/79 (numero di matricola e data di conseguimento) ed alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, nonché della sede dei propri uffici, del relativo recapito telefonico e telefax, del codice amministrativo loro assegnato dalle rispettive compagnie mandanti (da indicare anch'esse con la completa ragione sociale e la sede);*

- *in particolare, in caso di agenzia plurimandataria, dovrà essere evidenziato chiaramente quale delle suddette compagnie mandanti garantisce il prodotto offerto;*

- *in caso di società-agenzia, l'indicazione in tema di iscrizione all'albo nazionale agenti dovrà essere riferita ai legali o al legale rappresentante della società stessa, o a coloro che, muniti dei necessari poteri, siano delegati dalla società allo svolgimento dell'attività di agente di assicurazione (art. 6, I comma, legge n.48/79);*

- *a prescindere dal soggetto, agente o contraente, che assume l'iniziativa del contatto, l'interazione personalizzata tramite posta elettronica, dovrà poi - pena la possibile violazione della legge n.48/79 - essere riservata all'iscritto all'albo nazionale degli agenti di assicurazione, ovvero anche a uno o più suoi procuratori, ma mai essere affidata a collaboratori autonomi (subagenti, produttori, segnalatori, od altre risorse esterne).*

5.2. Mediatori di assicurazione.

Per i mediatori di assicurazione e riassicurazione, il ricorso ad Internet propone problematiche in parte diverse, laddove il broker di cui all'art.1, legge 28 novembre 1894 n.792 - non potendo assumere "impegni di sorta" nei confronti delle imprese di assicurazione - non è legittimato a concludere contratti per conto delle imprese stesse, pena lo snaturamento del ruolo normativamente riconosciutogli.

Si ricorda che l'operatività tramite Internet dei mediatori di assicurazione di area UE - se rivolta all'utenza italiana (con le modalità appresso indicate) - rientra nel più

generale regime di libera prestazione di servizi, che richiede, fra l'altro, la previa iscrizione all'albo dei mediatori di cui alla suddetta legge n.792/84, come esplicitato anche con circolare ISVAP n.375/D del 10 maggio 1999.

Per le imprese ammesse ad operare in libera prestazione di servizi, l'instaurazione di trattative con i mediatori di assicurazione stabiliti in Italia non pone problemi vista la richiamata assenza di vincoli nei confronti delle imprese sancita dalla legge.

Tanto premesso, nulla osta a che il mediatore:

- allestisca un suo sito, tramite il quale pubblicizzare i propri servizi di fiduciario indipendente ed eventualmente conseguire, come da prassi, un incarico dal contraente;*
- utilizzi le tecnologie di Internet (ad esempio, la posta elettronica) per sviluppare con il suo assistito ipotesi di coperture;*
- sviluppi - tramite le tecnologie in esame - la mediazione con le compagnie del mercato, assurgendo il suo sito e/o la sua posta elettronica a funzioni di "ponte" e di "filtro" tra le due parti del potenziale rapporto assicurativo.*

Qualora il broker rilasci al cliente proprie lettere di formale conferma di copertura, queste ultime, per produrre effetti tra la compagnia e il cliente, devono indicare gli estremi dell'avvenuta accettazione del rischio da parte dell'impresa di assicurazione. In caso contrario, le lettere di conferma risulteranno impegnative solo nel rapporto broker/cliente, senza alcun riflesso nei confronti della compagnia. Di tale ultima circostanza il mediatore deve dare adeguata evidenza al destinatario della lettera di conferma.

Ai fini della regolare circolazione di autoveicoli e natanti la prova, di fronte ai terzi, dell'avvenuta copertura del relativo rischio di r.c. auto dovrà essere ricondotta all'apposita documentazione prevista dalla legge 24 dicembre 1969 n. 990 e dalle relative modifiche e disposizioni di attuazione, rilasciata dall'impresa di assicurazione.

I mediatori - sia nel loro sito, che nelle interazioni con i consumatori e le compagnie - dovranno esplicitare sempre gli estremi della loro iscrizione all'albo di cui alla legge 28 novembre 1984 n.792 (numero di matricola e data di conseguimento) ed alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, nonché l'indicazione della sede dei propri uffici (corredata delle utenze telefoniche e telefax).

Per le società di mediazione, l'iscrizione all'albo dovrà essere esplicitata con riferimento tanto alla stessa persona giuridica, quanto ai suoi legali rappresentanti ed ai gestori preposti alla mediazione tramite Internet.

Sia per la ditta individuale che per la società di mediazione assicurativa, le suddette indicazioni devono fornire contezza sui soggetti che realmente pongono in essere, in collegamento con l'utente di Internet, qualificati atti negoziali da apprezzare

anche alla luce del disposto ex art. 5, I comma, lett. d), legge n. 792/84 (quali, ad esempio, le richieste di emissione delle polizze e gli ordini fermi di copertura).

Resta ferma, in ogni caso, la responsabilità degli iscritti all'albo anche per l'espletamento degli atti di natura preparatoria e/o esecutiva dell'attività di mediazione di cui trattasi.

---°°°---

In relazione al ricorso ad Internet per la raccolta di adesioni a fondi pensione aperti a contribuzione definita, si continuano ad applicare le circolari ISVAP nn. 350/98 e 369/99, integrate con le disposizioni di cui alla presente circolare.

Per quanto riguarda la distribuzione di prodotti assicurativi tramite Internet da parte di enti creditizi, si richiamano le disposizioni impartite con circolare ISVAP n. 241/95, fermo restando che le procedure adottate per la tecnica di vendita in esame dovranno garantire anche il rispetto della presente circolare.

Al di fuori delle condizioni sopra menzionate, non si rinvengono margini affinché altri soggetti pongano in essere - in campo assicurativo - valide interazioni con gli utenti di Internet, che non si risolvano cioè in mere e generiche prospettazioni pubblicitarie.

Si richiama la responsabile attenzione dei destinatari della presente circolare sul complesso delle istruzioni impartite, con preghiera di dare la massima diffusione alle stesse.

Il Presidente
Giovanni Manghetti

(1) Paragrafo abrogato dal Regolamento ISVAP n. 5/06 relativamente alle disposizioni incompatibili con le norme del predetto Regolamento con decorrenza dal 30/06/2007.

/lc40