

COMUNICATO STAMPA DEL 19 MARZO 2010

L'ISVAP ha emanato il Regolamento n. 34 che disciplina l'attività di promozione e collocamento di contratti di assicurazione via Internet e al telefono, il cui mercato è in costante aumento.

Le nuove norme sono dirette a tutelare il consumatore che decide di acquistare on line polizze di assicurazione, proteggendolo dai rischi di stipulare contratti con operatori abusivi e garantendolo con regole di trasparenza e di comportamento che le imprese e gli intermediari sono tenuti ad osservare.

E' previsto il divieto di collocare contratti di assicurazione in assenza del preventivo consenso esplicito da parte del contraente, come nel caso di polizze automaticamente incluse in prodotti o servizi di altro genere offerti su Internet (ad esempio biglietti aerei,..) o in generiche telefonate promozionali.

Il regolamento non consente alle imprese di utilizzare filtri telefonici o informatici per ostacolare le trattative in funzione della residenza del cliente o di altri fattori di discriminazione, in particolare per il ramo r.c.auto. La norma è diretta a tutelare in modo particolare gli utenti residenti nel Meridione.

Specifiche disposizioni mirano ad accrescere la qualità del servizio offerto dai *call center*: le imprese e gli intermediari sono tenuti ad assumere la piena responsabilità per l'operato degli addetti a *call center* esterni e devono individuare un responsabile del coordinamento e controllo, a cui i consumatori possono rivolgersi. Gli addetti al *call center* dovranno possedere adeguate competenze professionali e seguire corsi di aggiornamento annuali.

Dopo la conclusione del contratto on line l'impresa deve inviare - su carta o in formato elettronico, a scelta del cliente - il contratto da firmare, che potrà essere restituito firmato dal cliente via mail (dopo averlo scannerizzato) oppure via fax o via posta. Per le assicurazioni r.c.auto dovranno pervenire all'assicurato il contrassegno e il certificato assicurativo entro 5 giorni dal pagamento del premio. Nel frattempo l'assicurato può circolare con la quietanza di pagamento del premio, con la dichiarazione rilasciata dall'impresa attestante il pagamento o con la ricevuta del bollettino di conto corrente postale.

Il Regolamento, che è consultabile sul sito www.isvap.it, entrerà in vigore il prossimo 15 luglio per consentire i necessari adeguamenti operativi.