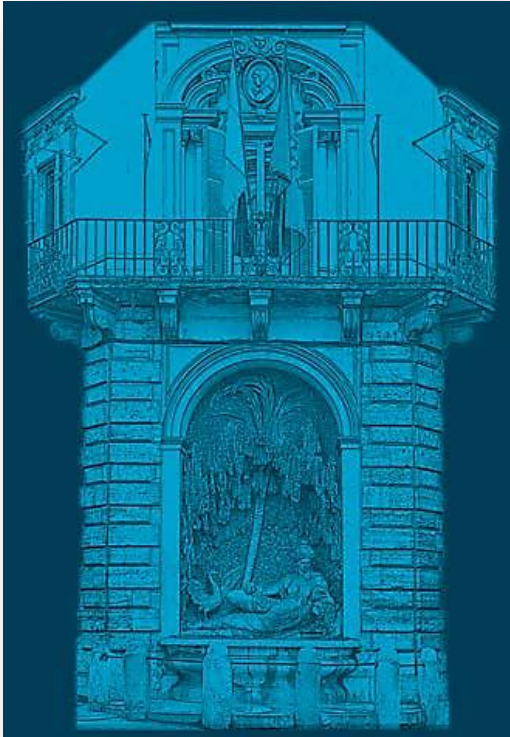




ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



***Contratti di assicurazione semplici e chiari.
Il punto di vista dell'IVASS***

***Servizio Tutela del Consumatore
IVASS***

Roma, 10 ottobre 2016



Il contratto di assicurazione deve essere redatto
in modo chiaro e comprensibile.

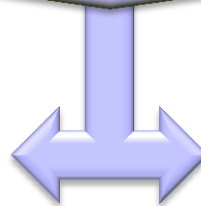
PRIORITY

Sulla base di tale presupposto, l'obiettivo dei lavori che si intendono avviare è individuare, con il contributo degli *stakeholders*, gli ambiti per un intervento di IVASS che indichi alle imprese come rimuovere quelle “zone grigie” del contratto che possono fuorviare l'assicurato e creare motivi di conflitto in caso di sinistro.



- ❑ Contenuti contrattuali caratterizzati da un numero limitato di clausole semplici, chiare e univoche
- ❑ Consapevolezza del consumatore sul contenuto della polizza che ha acquistato e sulle effettive coperture di cui potrà beneficiare

Semplificazione



Ammodernamento



Presentazione dei documenti

- ⇒ La distinzione tra condizioni «generali» e «speciali» può generare confusione e conflittualità in caso di sinistro:

Linguaggio

- ⇒ scarsa chiarezza terminologica;
- ⇒ utilizzo di espressioni ambigue o eccessivamente tecniche

Contenuti

- ⇒ Garanzie accompagnate da esclusioni che limitano eccessivamente la copertura
- ⇒ Periodi di carenza non calibrati su natura e durata del contratto

- ✓ Unificare le condizioni di polizza

- ✓ Utilizzare termini di comune comprensione
- ✓ Coniugare i contenuti «tecnico-specialistici» con un linguaggio chiaro e semplice

Coerenza e trasparenza su:

- ✓ Ciò che è incluso;
- ✓ Ciò che non lo è;
- ✓ Periodi di scoperta





Esempio:

La garanzia “**Fenomeni Atmosferici**” comprende quasi sempre anche i danni causati dal sovraccarico di neve sui tetti. Ma...

➔ In alcuni casi, i danni sono risarciti se “**diretti**” (causati dal notevole peso della massa nevosa), non se “**indiretti**”, ovvero dovuti allo scioglimento della neve stessa, di solito molto più ricorrenti e che richiedono notevoli spese di ripristino (danneggiamento impianti elettrici, distacco intonaci ecc..).






Semplificazione: aree di intervento I periodi di carenza - Un esempio

La previsione di periodi di carenza (periodo iniziale durante il quale la garanzia non opera) tanto lunghi da assorbire una parte significativa della durata contrattuale riduce il contenuto della garanzia.



Esempio:

Con riguardo alle **polizze malattia**, in particolare alle garanzie con “*diaria da ricovero*”, si è rilevato che, nel disciplinare le malattie insorte prima della stipula del contratto (“malattie pregresse”)...

 le polizze talvolta prevedono “carenze” di notevole estensione rispetto alla durata della polizza, durante le quali l’assicurato non ha diritto alle prestazioni assicurate.



Aggiornamento delle condizioni contrattuali per tenere conto dell'evoluzione:

.... **Giurisprudenziale**



... **delle modalità di
comunicazione**



.... **del contesto
sociale**





La Corte di Cassazione ha rilevato il carattere vessatorio di una serie di previsioni contrattuali presenti in una polizza di assicurazione sulla vita, aventi ad oggetto gli oneri posti in capo al beneficiario per ottenere la liquidazione del capitale in caso di morte dell'assicurato (sentenza n. 17024/2015), quali:

- ✓ produrre una relazione medica sulle cause della morte, scritta da un medico su un modulo predisposto dall'assicuratore;
- ✓ produrre, a semplice richiesta dell'assicuratore, le cartelle cliniche relative ai ricoveri subiti dall'assicurato;

Con lettera al mercato del 17 novembre 2015 IVASS ha invitato le imprese a recepire le indicazioni della Corte.



L'esatta esplicitazione nel contratto dei criteri o dei riferimenti per la valutazione del danno consente all'assicurato di poter riscontrare in modo oggettivo il processo valutativo dell'impresa, con conseguente riduzione dei motivi di conflitto.

- ❖ Criteri di valutazione: i parametri/indici presi riferimento per la valutazione del danno sono in alcuni casi generici e obsoleti, anche alla luce degli sviluppi della tecnologia e della medicina;
- ❖ Criteri di indennizzabilità: i tempi di accertamento previsti risultano talora incongrui rispetto alla tipologia di polizza fino a svuotarne – di fatto - il contenuto.

Si tratta di aspetti essenziali in ottica di tutela del consumatore: è con riferimento al momento della quantificazione e liquidazione del danno che si misura la qualità del servizio reso dall'assicuratore.