

**SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE**  
DIVISIONE PRODOTTI E PRATICHE DI VENDITA

<i>Rifer. a nota n.</i>		<i>del</i>	Alle Imprese di Assicurazione con sede in Italia LORO SEDI
<i>Classificazione</i>	III	2	1
<i>All.ti n.</i>	1		Alle Rappresentanze Generali per l'Italia delle Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E. che esercitano le assicurazioni in Italia LORO SEDI
			e, p.c. AGCM Piazza Verdi 6/A 00198 Roma RM ITALIA

*Oggetto* semplificazione dei contratti assicurativi - Linee guida del Tavolo tecnico ANIA-ASSOCIAZIONI CONSUMATORI-ASSOCIAZIONI INTERMEDIARI per contratti semplici e chiari

La gestione da parte dell'IVASS dei reclami degli assicurati ha messo in luce come un frequente motivo di insoddisfazione della clientela derivi dal fatto che le clausole contrattuali non sono sempre chiare ed univoche, soprattutto in tema di garanzie (ciò che è coperto dall'assicurazione) ed esclusioni (ciò che non è coperto). Sovrapposizioni e ridondanze ed un linguaggio non sempre comprensibile ostacolano la comprensione del prodotto da parte dell'assicurato e possono essere fonte di conflitto in caso di sinistro.

Per queste ragioni, nell'ottobre del 2016, l'IVASS, in raccordo con le associazioni dei consumatori, ha portato all'attenzione delle imprese di assicurazione la necessità di una semplificazione dei testi contrattuali delle polizze, stimolando l'industria assicurativa a confrontarsi con i consumatori e con gli intermediari di assicurazione per individuare eventuali punti di convergenza per la semplificazione dei contratti e proporre possibili soluzioni<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> L'iniziativa è stata svolta in raccordo con l'Antitrust.

---

Raccogliendo la sollecitazione, l'ANIA ha assunto il coordinamento di un Tavolo tecnico, a cui hanno aderito le principali Associazioni dei consumatori e Associazioni di categoria degli intermediari, il quale ha prodotto nel mese di febbraio u.s. un documento finale, condiviso, che contiene linee guida relative alla struttura e al linguaggio dei contratti.

Il documento (all.1) è stato presentato all'IVASS il 6 febbraio u.s., alla presenza di tutti i partecipanti al Tavolo tecnico e di AGCM, ed è stato diramato da ANIA alle imprese il successivo 6 marzo.

Le linee guida delineano una nuova struttura contrattuale di riferimento, più lineare e chiara (eliminando ad esempio la vecchia distinzione tra “condizioni generali” e “condizioni speciali” di polizza, foriera di molte incomprensioni) ed intervengono sulla chiarezza del linguaggio con l'obiettivo di rendere più fluida la lettura e la comprensione del contratto consentendo all'assicurato un esercizio più agevole dei diritti che gli derivano dal contratto stesso.

Questo Istituto, nell'apprezzare i risultati raggiunti dal Tavolo tecnico, ritiene importante che le società di assicurazione aderiscano alle predette linee guida e diano quanto prima progressiva attuazione alle stesse, procedendo alla redazione e revisione dei contratti secondo una tempistica che tenga conto di criteri di proporzionalità e significatività e consenta:

- per i prodotti assicurativi di nuova commercializzazione, di applicare le linee guida al più tardi a partire dal 1 gennaio 2019;
- per i principali prodotti in commercio, di completare la revisione secondo le linee guida nel corso del 2019.

Si chiede inoltre alle imprese:

- che i prodotti rivisti rechino in copertina l'indicazione che gli stessi sono redatti secondo le linee guida del Tavolo tecnico;
- di comunicare all'IVASS alla casella di posta [semplificazione.contratti@ivass.it](mailto:semplificazione.contratti@ivass.it) quali prodotti sono stati rivisti secondo tali linee guida, anche al fine di consentire all'Istituto di darne informativa sul proprio sito. La comunicazione è prevista dal 1° gennaio 2019 e successivamente ogni 3 mesi e fino al completamento della revisione dei

---

contratti; la medesima comunicazione è effettuata anche in caso di revisioni che fossero attuate prima del 1° gennaio 2019.

Con l'occasione della revisione dei testi contrattuali, si richiama l'attenzione sull'importanza di indicare, nei prodotti di assicurazione contro i danni diversi dalla r.c.auto, un termine entro cui le imprese si impegnano a corrispondere l'indennizzo all'assicurato, termine da fissare coerentemente alla natura del rischio e alla complessità degli accertamenti necessari per la liquidazione del danno.

Distinti saluti.

Per delegazione del  
Diretorio Integrato

firma 1

*Delibera 38/2018*