CAMERA DEI DEPUTATI N. 2636

PROPOSTA DI LEGGE

d'iniziativa del deputato GRAMAZIO

Norme per la trasparenza dei servizi assicurativi

Presentata il 6 giugno 1995

ONOREVOLI COLLEGHI ! — Il completamento della liberalizzazione del mercato europeo estesosi anche al settore assicurativo impone l'attivazione di tutti gli strumenti possibili per salvaguardare la professionalità e la competitività di quello nazionale anche, come la presente proposta di legge intende fare, incentivandone lo sviluppo, ponendo la trasparenza dei rapporti con l'utenza quale punto centrale della sua crescita professionale.

Va infatti sottolineato come il nostro mercato assicurativo sotto il profilo tecnico sia perfettamente in grado di far proprie le sfide che un mercato più ampio gli pone, con la certezza di competere alla pari con tutti gli assicuratori europei che, se è pur vero che in alcuni casi vantano più antica tradizione, è altrettanto vero che loro stessi considerano gli assicuratori italiani *partners* qualificati e di alto livello, con i quali da sempre intrattengono relazioni di scambio e di elevato confronto.

Non altrettanto però si può affermare per quanto il mercato assicurativo ha fatto all'interno del Paese per intrattenere rapporti chiari e trasparenti con i propri clienti.

Bene è vero che la materia assicurativa è di per sé ampia e complessa e che fa uso di un linguaggio contrattuale che, seppur si è cercato di semplificare, rimane comunque di difficile comprensione per i più.

Del resto lo sviluppo che anche in Italia ha avuto la professione liberale del *broker* di assicurazioni, professionista indipendente in grado di sostituirsi al proprio cliente per colmare il divario tecnico che tra l'assicuratore e l'assicurato esiste a favore del primo, dimostra la complessità

della materia che richiede approfondito studio e non può essere affrontata senza la necessaria preparazione.

Tuttavia poiché l'utilizzo del *broker*, per quanto esteso, non potrà raggiungere tutta l'utenza ed il diffondersi di altre figure di operatori del mercato assicurativo, quali i promotori finanziari; di fatto allargano il novero dei venditori di assicurazioni, appare necessaria l'approvazione della seguente proposta di legge, che tende a diffondere una maggiore trasparenza nei rapporti tra le imprese di assicurazione ed i loro clienti e ad introdurre delle tutele, tali da rendere anche sotto questo aspetto il mercato italiano più simile a quello europeo, di fatto quindi, accentuandone la competitività.

Il contratto di assicurazione ha infatti in se stesso insite le particolarità per le quali eventuali carenze, imperfezioni o fraintendimenti si manifestano solo quando, di fatto, non è più possibile porvi rimedio, al verificarsi cioè dell'evento dannoso per il quale era stato stipulato.

Pur non dimenticando che non è compito del legislatore introdurre criteri dirigistici nei rapporti tra privati, sentiamo nostro preciso dovere porre in essere tutte le possibili tutele a favore della parte più debole tra i contraenti.

È questo lo spirito della presente proposta di legge, che, all'articolo 1, identifica i soggetti nei confronti dei quali trova la propria applicazione.

All'articolo 2 formalizza la possibilità del contraente/assicurato di inoltrare direttamente alla direzione della compagnia di assicurazioni i propri reclami e ne identifica la fattispecie.

L'articolo 3 stabilisce i tempi di riscontro concessi alla compagnia per evadere i quesiti e le sanzioni applicabili in caso di inadempienza.

L'articolo 4 istituisce la « commissione per la trasparenza nei rapporti con gli assicurati » nell'ambito dell'ISVAP e ne indica le condizioni di operatività ed i relativi limiti.

L'articolo 5 indica le forme ed i contenuti dei contratti di assicurazione, siano essi per l'utenza di massa, per il segmento cosiddetto dei « grandi clienti » che, infine, per i contratti di assicurazione stipulati con enti pubblici od assimilati.

L'articolo 6 riporta le modalità di modifica delle condizioni contrattuali e l'articolo 7 le sanzioni per le compagnie che non si attengano al dettato legislativo.

PROPOSTA DI LEGGE

—

ART. 1.

(Ambito soggettivo d'applicazione).

1. La presente legge si applica alle imprese di assicurazione aventi la sede legale nel territorio italiano nonché ad ogni altro soggetto che, nel medesimo territorio, eserciti professionalmente attività di assicurazione e riassicurazione, in tutte le sue forme legali e contrattuali, in regime di libertà di stabilimento.

ART. 2.

(Pubblicità del servizio reclami).

1. Gli enti e le imprese di cui all'articolo 1, al fine di informare l'utenza dell'istituzione di un servizio reclami, devono esporre in ciascun locale aperto al pubblico in cui vengono venduti prodotti assicurativi, in particolare nelle agenzie e subagenzie e presso qualunque altra struttura di vendita diretta, notizie dell'istituzione del servizio reclami, nonché le modalità di accesso da parte dell'utenza e l'ambito entro il quale opera tale servizio.

2. Hanno diritto di rivolgersi al servizio reclami degli enti o delle imprese di cui all'articolo 1, unicamente il contraente o l'assicurato.

ART. 3.

(Servizio reclami).

1. Gli enti e le imprese di cui all'articolo 1 hanno l'obbligo di istituire e rendere operativo un servizio reclami cui i soggetti aventi diritto potranno rivolgersi a decorrere da un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge.

2. I reclami possono essere accolti sia presso le agenzie nei luoghi in cui sono venduti i servizi assicurativi o stipulati i contratti, sia spediti a mezzo raccomandata, con avviso di ricevuta, agli enti ed alle imprese di cui all'articolo 1.

3. Gli enti e le imprese di cui all'articolo 1 hanno l'obbligo di rispondere al reclamo entro sessanta giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo stesso.

4. In caso di mancata risposta l'assicurato può segnalare l'inadempienza all'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo (ISVAP) che può irrogare, sentita l'impresa inadempiente, una sanzione pecuniaria rapportata al valore del contratto e, comunque, non inferiore a lire 100.000 e non superiore a lire 1.000.000, il cui ricavato è devoluto ad integrare il fondo di dotazione per il funzionamento della commissione di cui all'articolo 4.

ART. 4.

(Istituzione della commissione per la trasparenza dei servizi assicurativi).

1. Il Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, istituisce con proprio decreto, presso la direzione generale delle assicurazioni private, la commissione per la trasparenza dei servizi assicurativi, costituita da 5 membri titolari e 5 supplenti, scelti tra soggetti particolarmente qualificati ed esperti in materia assicurativa.

2. I membri della commissione restano in carica due anni e sono rinnovabili.

3. La commissione è composta da:

a) un membro effettivo, che assume la carica di presidente, ed uno supplente, nominati dalla direzione generale delle assicurazioni private;

b) un membro effettivo ed uno supplente, nominati dall'ISVAP;

c) un membro effettivo ed uno supplente, nominati dall'Associazione nazionale per le imprese assicuratrici (ANIA);

d) un membro effettivo ed uno supplente, nominati dalle associazioni dei consumatori;

e) un membro effettivo ed uno supplente, nominati dalla Associazione italiana *brokers* di assicurazione e riassicurazione (AIBA).

4. Alla *commissione, che è assistita da* una segreteria tecnica nominata dal Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato, coordinata da un segretario incaricato dell'istruttoria delle pratiche, possono rivolgersi esclusivamente i soggetti che hanno precedentemente presentato *reclamo ai servizi di cui all'articolo* 3.

5. Con proprio decreto, il Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato stabilisce, annualmente, il compenso del presidente e di tutti i membri effettivi e supplenti della commissione.

6. La *commissione deve esprimere* un parere, vincolante per le imprese assicurative, entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta, purché:

a) le controversie relative ai rapporti assicurativi non siano già state portate all'esame dell'autorità giudiziaria;

b) l'impresa assicurativa non abbia fornito una risposta nel termine di sessanta giorni;

c) la risposta non sia stata favorevole, in tutto od in parte, per l'utente dei servizi assicurativi.

7. La commissione assegna ai soggetti di cui all'articolo 1 un ragionevole periodo di tempo per l'esecuzione delle decisioni emanate, trascorso il quale rende nota l'inadempienza, dandone pubblicità a *mezzo stampa, a spese dell'impresa* inadempiente.

8. In caso di accordo tra le parti, è redatto un verbale di conciliazione che, firmato dalle parti stesse e vidimato dal presidente della commissione, ha valore di titolo esecutivo.

ART. 5.

(Forma e contenuto dei contratti).

1. Il contratto di assicurazione deve essere provato secondo quanto previsto dall'articolo 1888 del codice civile.

2. I contratti non devono contenere clausole considerate vessatorie ai sensi della direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993 e delle relative norme di recepimento.

3. In particolare nel contratto:

a) non possono essere limitati o esclusi i diritti legali del contraente o dell'assicurato nei confronti dell'impresa assicurativa nel caso in cui la stessa impresa non adempia agli obblighi contrattuali;

b) non può essere attribuito all'impresa assicurativa il diritto di trattenere somme di denaro pagate dal contraente o dall'assicurato nel caso in cui egli voglia rescindere il contratto, senza contemporaneamente prevedere analoga fattispecie, nel caso in cui sia l'impresa a recedere;

c) non può essere autorizzata l'impresa assicurativa a rescindere a sua discrezione il contratto quando la stessa facoltà non sia riconosciuta al contraente o all'assicurato;

d) « deve essere prevista una durata tale da non comportare per l'assicurato la rinuncia ad avvalersi delle opportunità offerte dalla concorrenza e dalla naturale evoluzione del mercato. Qualora la durata stessa sia superiore ad un anno, deve essere inserita una clausola che preveda la rescindibilità annuale;

e) il contraente o assicurato non può essere obbligato ad aderire a clausole di cui lo stesso non ha avuto visione prima della conclusione del contratto;

f) nell'ipotesi in cui la compagnia di assicurazione proceda a disdire un contratto a seguito di sinistro, deve essere prevista la facoltà per l'assicurato di cancellare a sua volta i contratti che lo le-

ghino a quella compagnia e che con il primo contratto siano collegati;

g) il contraente o l'assicurato non può essere vincolato al rispetto degli obblighi contrattuali senza che l'impresa assicurativa adempia ai propri, né può essere soppresso o limitato l'esercizio dell'azione legale del contraente o dell'assicurato o possono essere imposte clausole compromissorie se non accettate dal contraente o dall'assicurato.

4. I contratti relativi al ramo vita devono indicare prezzi, tariffe o condizioni praticati, compresa la percentuale premio non investita ma trattenuta dall'impresa per le spese di gestione.

5. Le clausole che prevedono prezzi, tariffe e condizioni più sfavorevoli per il contraente o assicurato rispetto a quelli resi pubblici, sono nulle.

6. I contratti di assicurazione stipulati da enti pubblici, società a capitale pubblico ed istituti pubblici, non possono avere, salvo casi particolari di volta in volta richiamati ed evidenziati prima della stipula, durata superiore ad un anno.

7. Qualora siano stipulati contratti con durata pluriennale, gli stessi devono obbligatoriamente contenere la clausola di rescindibilità annuale.

ART. 6.

(Modifica delle condizioni contrattuali).

1. Prezzi, tariffe e condizioni contrattuali possono essere variati in senso sfavorevole al contraente o all'assicurato purché ne sia data comunicazione scritta, presso l'ultimo domicilio notificato.

2. L'ISVAP, di comune accordo con le associazioni dei consumatori e degli utenti, che hanno sottoscritto in data 21 aprile 1994, con il Ministro per la funzione pubblica la Dichiarazione di intenti per la sperimentazione della carta dei servizi pubblici, può prevedere diverse modalità di comunicazione agli assicurati, comunque effettuate tramite inserzioni recate da appositi avvisi pubblicati nella *Gazzetta Ufficiale*.

3. Gli assicurati hanno facoltà di recesso, entro quindici giorni dal ricevimento dall'avvenuta comunicazione, che dovrà pervenire almeno trenta giorni prima della scadenza del contratto.

ART. 7.

(Sanzioni).

1. Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni della presente legge, l'ISVAP può acquisire informazioni ed eseguire ispezioni presso i soggetti di cui all'articolo 1.

2. La violazione delle disposizioni della presente legge può comportare, nei casi più gravi ed in presenza di recidiva documentata dall'ISVAP, la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa all'impresa inadempiente, nonché sanzioni pecuniarie, fermo restando quanto previsto all'articolo 3, comma 4.

Stampato su carta riciclata ecologica

DDL12-2636
Lire 500