

Memoria dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)

Audizione della

Prof.ssa Maddalena Rabitti - Consigliere IVASS

Commissione Bicamerale per la Semplificazione - Indagine conoscitiva in materia di rapporti tra cittadino, imprese private e pubblica amministrazione con riferimento alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l'accesso ai servizi

Roma, 16 aprile 2026

Signor Presidente, Senatrici e Senatori, Deputate e Deputati, componenti della Commissione,

desidero preliminarmente ringraziare la Commissione per l'invito rivolto all'Istituto a partecipare ai lavori dell'Indagine conoscitiva concernente i rapporti tra cittadini, imprese private e pubblica amministrazione, con particolare riferimento ai profili di semplificazione e trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l'accesso ai servizi.

Alla tematica della semplificazione e, più in generale, della trasparenza, l'Istituto attribuisce particolare attenzione e rilevanza, considerato che la promozione della tutela degli interessi dei consumatori rientra tra le finalità del mandato istituzionale conferito all'IVASS dal legislatore.

L'art. 3 del decreto legislativo n. 209 del 7 settembre 2005 - Codice delle

Assicurazioni Private¹, coerentemente con la disposizione UE da cui trae origine², individua infatti *“l’adeguata protezione degli assicurati e degli aventi diritto alle prestazioni assicurative”* come scopo principale della vigilanza.

Il tema della chiarezza e della comprensibilità della documentazione contrattuale assume un rilievo centrale sotto il profilo della tutela degli assicurati, del corretto funzionamento del mercato assicurativo e dell’efficienza complessiva dei rapporti giuridici.

Il contratto assicurativo è un contratto etero-integrato: un’efficace semplificazione normativa si riflette positivamente anche sulla chiarezza del contratto e della documentazione contrattuale nella parte in cui si richiamano le disposizioni normative.

L’evoluzione del quadro normativo di riferimento

Gli obiettivi di semplificazione normativa e di trasparenza delle clausole contrattuali hanno acquisito negli ultimi anni un’importanza crescente nelle iniziative legislative europee e nazionali rivolte al settore assicurativo e, in generale, al settore finanziario; non vi è dubbio, infatti, che la trasparenza assolva a una duplice funzione: da un lato tutela del consumatore, dall’altro lato contribuisce a rafforzare la competitività complessiva del sistema.

In ambito europeo, il [Rapporto Draghi](#) sul “futuro della competitività europea” ha individuato la semplificazione della regolamentazione quale fattore orizzontale per aumentare la competitività in tutti i settori, inclusi quelli

¹ L’art. 3 del decreto legislativo n. 209 del 7 settembre 2005 - Codice delle Assicurazioni Private stabilisce infatti che l’obiettivo della vigilanza assicurativa consiste *“nell’adeguata protezione degli assicurati e degli aventi diritto alle prestazioni assicurative. A tal fine l’IVASS persegue la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e riassicurazione [vigilanza prudenziale], nonché, unitamente alla CONSOB, ciascuna secondo le rispettive competenze, la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela”* [vigilanza di condotta]. *“Altro obiettivo della vigilanza, ma subordinato al precedente, è la stabilità del sistema e dei mercati finanziari”* [vigilanza macroprudenziale].

² L’art 27 della Direttiva 2009/138/CE c.d. Solvency II, stabilisce che *“Gli Stati membri garantiscono che le autorità di vigilanza dispongano dei mezzi necessari e posseggano relative conoscenze, capacità e mandato per raggiungere l’obiettivo principale della vigilanza, ovvero la tutela dei contraenti e dei beneficiari”*.

finanziari. L'invito a introdurre processi di semplificazione, capaci di eliminare sovrapposizioni e incongruenze lungo l'intera "catena legislativa", è stato accolto dalla Commissione europea nel [*Competitiveness Compass for the EU*](#) il quale ha identificato per il periodo 2024-29 nella semplificazione normativa un fattore essenziale per accrescere la competitività strategica dell'Unione, sottolineando l'importanza di una regolamentazione più efficiente e coerente, capace di sostenere l'innovazione, senza pregiudicare la stabilità del sistema.

In questa prospettiva, il legislatore europeo è intervenuto nel settore assicurativo sia introducendo elementi di maggiore proporzionalità e riduzione dell'onerosità amministrativa nell'ambito dei processi di revisione del quadro prudenziale di riferimento (i.e. [*Solvency II review*](#)), sia nei processi di adozione ed entrata in vigore di nuovi regolamenti e direttive europee (i.e. [*FIDAR, Retail Investment Strategy -RIS*](#)) per valutarne modifiche alla luce dei principi di semplificazione³.

Analoghi interventi di revisione hanno altresì riguardato provvedimenti normativi di portata trasversale, aventi tuttavia potenziali impatti rilevanti sul settore assicurativo (i.e. [*Digital Omnibus AI Regulation*](#)).

Anche l'*European Insurance Occupational Pension Authority* (EIOPA) ha avviato iniziative concrete per contribuire alla realizzazione dell'obiettivo della semplificazione della regolamentazione europea in materia assicurativa⁴.

Dalle analisi EIOPA, cui l'IVASS ha dato un significativo contributo partecipando ai relativi gruppi di lavoro, emerge che più regole e più informativa non producono necessariamente risultati migliori per l'accesso dei consumatori ai

³ Ad esempio, valutando l'introduzione di nuovi oneri per le imprese, solo a fronte di effettivi e comprovati benefici per i clienti e i consumatori.

⁴ Nel documento [*Bolder, simpler, faster: EIOPA's views for better regulation and supervision*](#) l'Autorità europea definisce le proprie linee strategiche in materia di semplificazione e, con particolare riferimento alla normativa in materia prudenziale, propone (i) la riduzione di almeno il 25% delle linee guida EIOPA rivolte all'industria; (ii) il significativo alleggerimento degli obblighi di segnalazione e *reporting* per tutte le imprese; (iii) la definizione di un quadro armonizzato per l'identificazione delle imprese piccole e non complesse.

servizi assicurativi: processi di vendita complessi e reportistica eccessiva non aumentano la qualità delle decisioni dei consumatori e possono, anzi, ridurre la fiducia. Un recente esercizio di [mystery shopping](#) coordinato da EIOPA, relativo al processo di vendita dei prodotti di investimento assicurativi, ha tra l'altro evidenziato come la conformità formale ai requisiti di informativa non garantisce automaticamente esiti ottimali per i consumatori⁵.

Di rilievo sono inoltre le iniziative legislative europee in materia di trasparenza, correlate all'evoluzione delle modalità distributive dei servizi assicurativi nell'era digitale.

L'**Artificial Intelligence Act** introduce previsioni in materia di trasparenza per le imprese assicurative che facciano utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale (IA) nell'erogazione di servizi assicurativi alla clientela. Nel caso di sistemi di IA utilizzati per *pricing* o il *risk assessment* dei prodotti assicurativi vita e sanitari (c.d. ad alto rischio), i clienti avranno anche il diritto di ottenere dalle imprese spiegazioni chiare e significative sul *ruolo del sistema di IA nel processo decisionale* e sui principali elementi della decisione adottata⁶. In tale direzione si colloca anche la recente [Eiopa Opinion on AI governance and risk management](#) che ribadisce l'importanza della trasparenza e spiegabilità dei modelli di IA utilizzati da imprese per l'erogazione dei servizi assicurativi, per consentire una scelta informata da parte di consumatori ed utenti finali.

Sarà importante verificare che l'attuazione di tali principi non si traduca in oneri formali di conformità senza benefici effettivi sulla qualità del servizio offerto.

⁵ Un'ulteriore [indagine EIOPA](#) riguardante le polizze a protezione delle abitazioni dalle catastrofi naturali ha evidenziato l'importanza, oltre alla chiarezza delle clausole contrattuali di esclusione e copertura, di fornire informazioni più chiare e di facile comprensione per i consumatori in fase di sottoscrizione.

⁶ Artt. 50 e 86 dell'AI Act.

Ulteriori misure di rafforzamento della trasparenza a tutela del consumatore digitale sono introdotte dalla nuova **Direttiva per la vendita a distanza dei servizi finanziari**⁷, recepita nell'ordinamento nazionale con il D.Lgs. n. 209/2025.

La nuova disciplina, tenendo conto della crescente diffusione dei canali digitali, prevede una trasparenza attraverso nuovi obblighi informativi e requisiti puntuali sulle modalità e i tempi di fornitura delle informazioni nel processo di vendita *online*. È inoltre riconosciuto il diritto all'intervento umano, anche in contesti altamente automatizzati, garantendo al consumatore la possibilità di interagire con un professionista fisico. Infine, tra le novità più rilevanti per il mercato al dettaglio, merita menzione particolare l'introduzione del divieto esplicito di *dark patterns* – quelle pratiche di *design* dell'interfaccia utente pensate per indurre il consumatore a scelte non volute o non consapevoli. L'obiettivo della previsione è rendere l'esperienza d'acquisto digitale trasparente in termini sostanziali e non meramente formali, senza architetture persuasive che possano alterare la libera scelta del potenziale assicurato.

Il tema della semplificazione e della trasparenza nell'era digitale assume rilievo anche nell'ambito delle iniziative in tema di **Retail Investment Strategy (RIS)**, finalizzate a incoraggiare gli investitori al dettaglio a partecipare più attivamente ai mercati dei capitali. In tale ambito, per il settore assicurativo meritano di essere segnalate le modifiche apportate alla disciplina della distribuzione dei prodotti assicurativi e finanziari⁸. Le misure hanno come filo conduttore la semplificazione, standardizzazione e modernizzazione delle regole di informativa precontrattuale, al fine di aumentare la trasparenza e adattare il quadro normativo all'era digitale⁹. Rivolgendo una particolare

⁷ Direttiva (UE) 2023/2673.

⁸ *In primis*, la Direttiva sulla Distribuzione assicurativa (IDD) n. 2016/97 e il Regolamento relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati (PRIIPs).

⁹ La RIS adatta la documentazione informativa alla distribuzione digitale attraverso il passaggio dal *paper-by-default* al *digital-by-default regime* e introduce l'obbligo per le imprese assicurative di redigere - e pubblicare sul proprio sito *web* - un nuovo documento informativo standardizzato per i prodotti

attenzione alle giovani generazioni, sempre più immerse nei canali virtuali e nel mondo dei *social*, sono introdotte misure per garantire che le comunicazioni commerciali siano corrette, non fuorvianti e sempre immediatamente attribuibili alle imprese o agli intermediari assicurativi da cui o per conto dei quali sono effettuate, anche se diffuse tramite *social media* o *influencers*.

Il contributo dell'Ivass alla semplificazione

Il Codice delle Assicurazioni Private ha posto l'accento sulla necessità di testi "*chiari ed esaurienti*" e ha previsto che le clausole più rilevanti siano riportate "*con particolare evidenza*"¹⁰.

Sebbene sia una norma obiettivo, essa esprime con tutta evidenza l'esigenza che i contratti assicurativi siano comprensibili da parte dei destinatari. Contratti redatti in modo chiaro contribuiscono a limitare i rischi di interpretazioni divergenti, con effetti positivi sia in termini di riduzione dei costi operativi, sia di maggiore certezza nella fase di esecuzione del rapporto, inclusa la gestione delle prestazioni e dei sinistri.

Per IVASS queste tematiche rappresentano un punto di attenzione prioritario nel monitorare l'adempimento dell'obbligo degli operatori di fornire ai clienti una corretta informativa.

La disciplina dell'informativa precontrattuale e contrattuale è costituita da un articolato sistema di fonti.

assicurativi vita senza componente di investimento al fine di favorire la comparazione dei prodotti, assistendo il consumatore nella relativa scelta di acquisto. Altra innovazione è costituita dall'introduzione del *risk warning* obbligatorio, da inserire in maniera prominente nel materiale informativo dei prodotti di investimento, sia assicurativi che finanziari, particolarmente rischiosi, al fine di mettere in guardia gli investitori sui rischi di potenziali perdite finanziarie associate alle scelte di investimento.

¹⁰ L'art. 166 del CAP (*Criteri di redazione*) dispone che: "1. Il contratto e ogni altro documento consegnato dall'impresa al contraente va redatto in modo chiaro ed esauriente. 2. Le clausole che indicano decadenze, nullità o limitazione delle garanzie ovvero oneri a carico del contraente o dell'assicurato sono riportate mediante caratteri di particolare evidenza".

Dal 2018 è prevista l'adozione di documenti standardizzati, introdotti per rafforzare trasparenza e comparabilità dei prodotti, che si affiancano al regolamento contrattuale, offrendo un focus dei suoi principali contenuti (es. prestazioni garantite, costi): le imprese sono tenute a formulare il KID (*Key Information Document*) per i prodotti di investimento assicurativi (IBIPs, Insurance Based Investment Product)¹¹ e l'IPID (*Insurance Product Information Document*)¹² per i prodotti danni. Il recepimento della Direttiva IDD¹³ nell'ordinamento nazionale ha inoltre portato alla revisione degli articoli 185-187 del Codice delle assicurazioni private dedicati agli obblighi di informativa¹⁴.

La disciplina è stata oggetto di un ulteriore intervento di modifica nel 2024, in esito alla procedura di valutazione d'impatto della regolamentazione (VIR)¹⁵, che l'Istituto ha attuato anche attraverso una serie di interlocuzioni con le associazioni di categoria delle imprese e degli intermediari. Sono emerse criticità in tema di chiarezza e sinteticità dell'informativa confermate anche da uno studio pubblicato da IVASS nel 2023 sulla chiarezza dei contratti assicurativi, su cui mi soffermerò più avanti.

¹¹ Con l'acronimo IBIPs, sono indicate le polizze vita rivalutabili collegate a gestioni separate (ramo I), le polizze unit e index linked (ramo III), quelle di capitalizzazione (ramo V) e i prodotti multiramo, che hanno una scadenza o un valore di riscatto per le quali il capitale a scadenza o il valore di riscatto sono esposti – in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto – all'andamento del mercato finanziario.

¹² Previsto dalla Direttiva IDD e dal Regolamento di esecuzione (UE) n. 2017/1469 dell'11 agosto 2017.

¹³ [Direttiva \(UE\) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 gennaio 2016 sulla distribuzione assicurativa \(rifusione\)Testo rilevante ai fini del SEE](#)

¹⁴ Il recepimento della Direttiva nell'ordinamento nazionale ha portato alla definizione di un sistema informativo basato su tre documenti c.d. di base – l'IPID (Insurance Product Information Document) per i prodotti danni e il KID (Key Information Document) per i prodotti di investimento assicurativi - IBIPs, nonché il Documento informativo precontrattuale (DIP) Vita per i prodotti vita di "puro rischio" e su cinque Documenti informativi precontrattuali aggiuntivi (DIP aggiuntivi IBIPs, Vita, Danni, Rca, Multirischi), introdotti per effetto dell'opzione esercitata dal legislatore nazionale, che di fatto sostituiscono le vecchie Note informative previste dalla normativa previgente (Regolamento n. 35/2010). I DIP aggiuntivi raccolgono le informazioni integrative e complementari rispetto a quelle contenute nei documenti di base (es. garanzie, esclusioni e limitazioni di polizza), per una conoscenza più approfondita del prodotto e per guidare il cliente verso una decisione informata su diritti e obblighi contrattuali.

¹⁵ La procedura è disciplinata dal Regolamento IVASS n. 54 del 29 novembre 2022: <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2022/n54/index.html>.

Alla luce di tali risultanze, si è pertanto varato un Provvedimento - n. 147 del 2024¹⁶ - volto a semplificare e razionalizzare l'informativa precontrattuale¹⁷.

In generale, le linee di fondo dell'intervento dell'istituto possono ricondursi alla tecnica redazionale dei contratti, con particolare attenzione alla loro architettura formale e visiva e all'identificazione del contenuto contrattuale in termini di standard minimi. L'obiettivo è far comprendere come il ruolo della trasparenza nei contratti di assicurazione non si limiti alla riduzione dell'asimmetria informativa tra le parti ma miri anche a promuovere la semplificazione – dunque l'accessibilità – del mercato assicurativo per i cittadini.

Di recente, il Provvedimento n. 169 del 2026¹⁸ ha modificato il Regolamento IVASS n. 41/2018 in materia di informativa dei contratti assicurativi al fine di coordinarne le disposizioni con la normativa primaria in materia di diritto all'oblio oncologico¹⁹. La legge prevede, in particolare, il divieto per le imprese di assicurazione (e per i distributori assicurativi) di richiedere informazioni sullo stato di salute dei clienti che abbiano già subito patologie oncologiche, in sede di stipula o di rinnovo dei contratti assicurativi successivi alla sua entrata in vigore, qualora sia decorso un determinato periodo dalla conclusione del

¹⁶ <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/normativi-provv/2024/provv-147/index.html>

¹⁷ Le principali modifiche introdotte riguardano:

- l'introduzione di un limite di pagine per la redazione dei DIP aggiuntivi, in linea di continuità con quanto previsto per il DIP base;
- la semplificazione dei contenuti, con l'eliminazione delle informazioni ridondanti (perché già contenute nei DIP base, es. elenco delle coperture);
- l'uniformazione della nomenclatura delle sezioni di DIP base e DIP aggiuntivi, per un immediato coordinamento;
- la possibilità di rinviare alle condizioni generali di assicurazione, solo se essenziale per la piena comprensione del prodotto da parte del contraente, ad eccezione del rinvio alle clausole che pongono limitazioni/esclusioni della copertura, che devono essere riportate in modo chiaro, esauriente, sintetico e completo proprio nel testo del DIP aggiuntivi;
- la limitazione dei riferimenti normativi ai casi strettamente necessari.

¹⁸ <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/normativi-provv/2026/provv-169/index.html>

¹⁹ La Legge 7 dicembre 2023, n. 193 (pubblicata nella G.U. n. 294 del 18.12.2023) ed entrata in vigore il 2 gennaio 2024 introduce disposizioni in materia di diritto all'oblio delle persone affette da patologie oncologiche con l'obiettivo di prevenire le discriminazioni e tutelarne i diritti.

trattamento attivo e in assenza di recidive o ricadute della malattia. La normativa introduce inoltre l'obbligo di fornire ai clienti un'adeguata informativa sul diritto all'oblio nei moduli e nei formulari utilizzati per la stipula o il rinnovo dei contratti.

In considerazione della rilevanza pratica oltre che etica di tale intervento legislativo, l'Istituto ha ritenuto opportuno recepire tali previsioni mediante l'inserimento di una specifica sezione nei Documenti informativi precontrattuali aggiuntivi, al fine di assicurarne la massima visibilità ed efficacia dell'informativa resa ai contraenti.

Nel quadro delle iniziative volte a promuovere la semplificazione e la trasparenza dei contratti assicurativi l'IVASS ricorre anche a strumenti di soft law.

Già nel 2016 era stata avviata un'interlocuzione con le associazioni degli operatori e dei consumatori che ha condotto all'emanazione, nel 2018, di una Lettera al mercato recante le Linee guida per la redazione di *"Contratti semplici e chiari"*²⁰, in risposta alle evidenze emerse dall'analisi dei reclami degli assicurati, che segnalavano difficoltà di comprensione delle clausole, in particolare in materia di garanzie ed esclusioni. Dopo questa prima iniziativa l'IVASS ha intensificato le attività di analisi sulla leggibilità dei contratti, nella convinzione che la semplicità e trasparenza dei contratti assicurativi siano una leva essenziale per avvicinare i cittadini alle assicurazioni, rafforzare la fiducia nel sistema, prevenire conflitti e contenzioso.

Nel 2021 una ricerca commissionata dall'IVASS, condotta su un campione di oltre duemila individui, ha evidenziato che, subito dopo il costo della polizza,

²⁰ <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2018/lm-14-03/index.html>

uno dei principali fattori che induce gli intervistati a non sottoscrivere contratti assicurativi è la scarsa comprensibilità dei documenti contrattuali²¹.

Nel 2022 IVASS ha proseguito nel percorso verso la semplicità e la chiarezza dei contratti assicurativi, introducendo l'utilizzo di metodologie di analisi dei testi che si avvalgono di tecnologie digitali²². Dall'indagine è emerso che i testi analizzati hanno un livello difficoltà che, in media, esclude del tutto i cittadini con un titolo di studio non superiore alla scuola secondaria di primo grado e comunque mette in difficoltà anche i cittadini con istruzione superiore²³. I risultati sono stati condivisi con le imprese, evidenziando le aree di intervento e le modalità attraverso cui migliorarne la qualità. La risposta del mercato è stata positiva: le compagnie hanno avviato un processo di revisione dei prodotti recependo le indicazioni fornite, attraverso la rielaborazione dei testi, una maggiore attenzione alla chiarezza espositiva e l'adozione di linee guida comuni finalizzate a rendere la documentazione più semplice e fruibile²⁴. Nel 2024-2025, l'Istituto ha svolto un follow-up dell'indagine che ha mostrato miglioramenti nell'88% dei contratti esaminati. Nel complesso, gli interventi e le analisi svolte mostrano un percorso di miglioramento costante, con progressi misurabili nella leggibilità e trasparenza dei contratti. Rimangono aree da migliorare ulteriormente, tra cui la semplificazione strutturale dei testi, la riduzione della duplicazione informativa e un maggiore ricorso a strumenti grafici che facilitino l'individuazione delle clausole rilevanti.

²¹ La documentazione è reperibile al seguente link: <https://www.ivass.it/consumatori/imparaconivass/indagine-conoscenza-assicurativa/index.html>

²² È stata effettuata una misurazione quantitativa della leggibilità, con l'obiettivo di ottenere, attraverso l'impiego di algoritmi, indicatori di leggibilità dei testi fondati su parametri oggettivi (tra cui l'indice *Gulpease* che misura il livello di comprensibilità dei testi). Gli indici sono stati confrontati con la Costituzione Italiana, presa a modello di semplicità e chiarezza linguistica. Alla misurazione quantitativa è stata affiancata un'analisi qualitativa della struttura dei testi e degli elementi grafici, un esame delle clausole principali (quali esclusioni, garanzie e dichiarazioni dell'assicurato) e una verifica dei documenti informativi precontrattuali.

²³ L'utilizzo dell'indice *Gulpease* ha evidenziato inizialmente valori pari a 44,3, indicativi di scarsa leggibilità, a fronte del 54,9 della Costituzione italiana.

²⁴ [https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/att-sem-conv/2023/26-06-semplificazione-contratti/Analisi quali quantitativa chiarezza contratti 26 6 23.pdf](https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/att-sem-conv/2023/26-06-semplificazione-contratti/Analisi%20quali%20quantitativa%20chiarezza%20contratti%2026%206%2023.pdf)

La chiarezza è un criterio che deve essere applicato in ogni forma di comunicazione con il cliente. Nel 2024 è stata avviata una verifica sulle modalità di redazione del Documento Unico di Rendicontazione (DUR), inviato annualmente agli assicurati con polizze vita per aggiornarli sul valore della prestazione maturata, sui costi e sui rendimenti. È stata emanata una “lettera al mercato” chiedendo alle funzioni di compliance delle compagnie di verificare che le informazioni rese agli assicurati attraverso il DUR siano complete e chiare, idonee a coniugare i necessari contenuti tecnici con una comunicazione semplice per gli assicurati²⁵. Grazie a questa sollecitazione dell’IVASS, all’interno delle compagnie si è attivato un virtuoso processo di revisione critica che ha portato a un significativo miglioramento sia del linguaggio utilizzato sia delle modalità di presentazione delle informazioni agli assicurati.

Nel contesto digitale, la chiarezza assume un’importanza ancora maggiore. Oggi molti contratti vengono sottoscritti online, in completa autonomia. Le informazioni raggiungono i consumatori in modo rapido, attraverso una molteplicità di canali e spesso senza il supporto diretto di un interlocutore. Inoltre, nelle interazioni digitali, le decisioni dei consumatori risultano fortemente influenzate da distorsioni cognitive ed emozionali, ulteriormente amplificate dall’architettura delle piattaforme online. Per questo è ancora più importante che i messaggi siano semplici, chiari e non ambigui. IVASS sta avviando un progetto, con il supporto del mondo accademico, per potenziare il ricorso all’economia comportamentale nelle azioni di vigilanza al fine di analizzare in quale misura le distorsioni cognitive incidano sulle decisioni assicurative di acquisto online.

La semplificazione del linguaggio dei contratti assicurativi rappresenta un obiettivo essenziale di tutela del consumatore, ma può raggiungere risultati significativi solo se accompagnata da un parallelo rafforzamento delle competenze dei cittadini: semplificazione e accrescimento delle conoscenze

²⁵ <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2024/Im-15-07-24/index.html>

costituiscono elementi complementari di una strategia integrata di trasparenza e protezione. In tale contesto, continuerà l'impegno in materia di educazione assicurativa, sviluppato in stretta collaborazione con la Banca d'Italia e con il Comitato Edufin costituito presso il Ministero dell'Economia con l'obiettivo di rafforzare le competenze degli italiani in materia di risparmio, investimenti, previdenza, assicurazione.

Un altro progetto IVASS interessa la tradizionale e rilevante attività di gestione dei reclami degli assicurati, che si intende rafforzare attraverso "*Reclami On Line*". L'iniziativa consentirà la presentazione dei reclami all'IVASS tramite un portale web dedicato, con benefici in termini di più immediata presa in carico delle segnalazioni, di un'interazione più semplice e tempestiva con i cittadini e di un complessivo aumento dell'efficienza dei tempi di lavorazione. Stiamo altresì lavorando allo sviluppo di soluzioni di intelligenza artificiale, anche di tipo generativo, a supporto delle attività di gestione e analisi dei reclami.

Infine, un cenno merita l'Arbitro assicurativo (AAS) previsto dall'articolo 187.1 del CAP, che ha recentemente iniziato ad operare, dopo un lungo e travagliato iter normativo. L'arbitro è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) analogo a quelli già previsti nel settore bancario con l'Arbitro bancario finanziario (ABF), e nel settore finanziario con l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF). Le pronunce dell'arbitro contribuiranno a "riempire di contenuto" le clausole generali e le regole di condotta, quali correttezza, trasparenza e diligenza nelle condotte di mercato, definite dal CAP e dalla regolazione IVASS.

Pronunce in materia di chiarezza dei documenti informativi, adeguatezza, trasparenza dei costi concorreranno a definire standard operativi concreti che orienteranno le imprese a rivedere i propri modelli contrattuali e organizzativi, producendo effetti conformativi²⁶.

²⁶ Le decisioni assunte dall'Arbitro Assicurativo, sebbene prive di efficacia vincolante, espongono il soggetto vigilato che non vi ottemperi a conseguenze di tipo reputazionale, derivanti dalla prevista

* * *

Se guardiamo al cammino percorso negli ultimi anni, non possiamo che riconoscere progressi significativi, anche se molto resta ancora da fare.

Ammodernamento del quadro normativo di riferimento, semplificazione dei prodotti, della documentazione – precontrattuale, contrattuale, post-vendita – e del linguaggio, accrescimento delle capacità di lettura e comprensione da parte dell’utenza rappresentano tasselli essenziali per contribuire a rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e imprese e mondo assicurativo e, per questa via, migliorare l’accesso allo strumento assicurativo, sia esso costituito da una prestazione in forma di capitale, rendita, risarcimento o indennizzo ovvero dall’erogazione di un set di servizi all’utenza.

Tecnologia, intelligenza artificiale, nelle loro varie accezioni, possono e devono essere valorizzate per l’importante contributo che possono fornire al percorso delineato; ne vanno, al contempo, identificati e governati i rischi che a esse si associano.

Nell’accesso allo strumento assicurativo, pur con tutte le evoluzioni sopra evidenziate, resta un punto fermo: il ruolo dei distributori, di coloro che sono in contatto con la clientela, chiamati a fornire a cittadini e imprese il necessario supporto consulenziale.

Rimaniamo a completa disposizione per ogni approfondimento.

Vi ringrazio per l’attenzione.

pubblicazione dell’inadempimento sul sito dell’Arbitro Assicurativo e su quello dello stesso operatore del mercato.