Assicurativo.it

Isvap: Regolamento n. 34 su promozione e collocamento di contratti di assicurazione via Internet e al telefono

ISVAP
Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo

di Spataro

Le nuove norme sono dirette a tutelare il consumatore

del 2010-03-20 su Assicurativo.it, oggi e' il 19.05.2024

COMUNICATO STAMPA DEL 19 MARZO 2010

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

ht 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 e' diretta a tutelare in modo particolare gli utenti residenti nel Meridione.

Specifiche disposizioni mirano ad accrescere la qualita' del servizio offerto dai call center ;

le imprese e gli intermediari sono tenuti ad assumere la piena responsabilita' 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 potra' 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 puo' 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 e' consultabile sul sito www.isvap.it, entrera' in vigore il prossimo 15 luglio per consentire i necessari adeguamenti operativi.

http://www.isvap.it/isvap_cms/docs/F25633/esiti_regolamento_34.zip - Isvap

Hai letto: Isvap: Regolamento n. 34 su promozione e collocamento di contratti di assicurazione via Internet e al telefono

Approfondimenti: Ecommerce > Civile.it > Isvap > Regolamento >

Commenti - Segnalazioni - Home Assicurativo.it