

Protocollo d'Intesa

tra

ANIA-Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici

e

le Associazioni rappresentative dei consumatori indicate in calce

Premesso che

- I. un importante contributo all'evoluzione qualitativa del mercato assicurativo deriva dal dialogo costruttivo tra i rappresentanti della domanda e quelli dell'offerta;
- II. tale dialogo è connaturale al buon funzionamento del mercato e, nel settore assicurativo, si è tradotto anche in numerose iniziative condivise tra ANIA e le Associazioni dei consumatori, volte a migliorare il livello di informazione e trasparenza dell'offerta e a fornire soluzioni ai consumatori, come ad esempio la conciliazione paritetica;
- III. tale evoluzione, con particolare riferimento al mercato delle polizze vita, può oggi essere ulteriormente favorita attraverso l'elaborazione di ulteriori forme di "regolazione dal basso", quali *best practices* ovvero codici di condotta e/o autodisciplina condivisi tra imprese e consumatori, sviluppati in clima non conflittuale ma di reciproca collaborazione e con il comune obiettivo di arrivare a soluzioni concordate;
- IV. in tema di polizze vita si pone l'opportunità di rispondere in maniera costruttiva ad una recente pronuncia della Corte di Cassazione e a sollecitazioni dell'Autorità di vigilanza, mediante l'elaborazione di un Codice di autoregolamentazione sulla revisione delle clausole presenti nei contratti e sul comportamento da adottare nell'attività di *claim assessment* e nel processo di liquidazione;
- V. è infatti comune interesse di consumatori e imprese elaborare soluzioni che facilitino informazioni chiare ed esaustive tra le parti coinvolte dal contratto (contraente, assicurato, beneficiario e assicuratore), che agevolino le parti nel reperimento della documentazione necessaria per la liquidazione della prestazioni assicurative e che, anche a tutela dei diritti di tutti i potenziali interessati, permettano di avere un processo che sia, in ultima analisi, trasparente, equilibrato, efficace e garantisca di liquidare il giusto ai giusti beneficiari;
- VI. l'ANIA proporrà l'adozione di tale Codice a tutte le imprese assicuratrici che ne condividono i contenuti.

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue.

1. Le parti condividono obiettivi e previsioni del Codice di autoregolamentazione in materia di processo di liquidazione delle prestazioni caso morte nei contratti di assicurazione sulla vita, volto a disciplinare le modalità di presentazione delle richieste di liquidazione, dell'originale di polizza e della documentazione sanitaria e successoria.
2. Le parti presenteranno congiuntamente ad IVASS il presente Protocollo come punto di riferimento in materia di liquidazione delle prestazioni nell'assicurazione vita.
3. Le parti rappresenteranno congiuntamente le criticità della normativa vigente, con particolare riguardo all'atto di notorietà, ed elaboreranno proposte di possibili alternative che presenteranno in ogni opportuna sede, ivi comprese quelle politiche, nonché ad ogni Autorità competente.
4. Le parti congiuntamente svilupperanno i migliori sforzi per sensibilizzare il Garante per la Protezione dei Dati Personali sulle difficoltà che concretamente beneficiari e imprese di assicurazione incontrano, nell'ambito della procedura di liquidazione, per l'accesso alla documentazione sanitaria relativa a persone decedute e per raccomandare l'emanazione di provvedimenti o linee guida volti a superare tali criticità.
5. Le parti congiuntamente porranno in essere ogni tentativo per stipulare un accordo con le associazioni rappresentative degli operatori sanitari, pubblici e privati, per regolamentare le modalità di trasmissione delle informazioni sensibili, in modo da consentire un corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte degli assicuratori.
6. Le parti congiuntamente svilupperanno i migliori sforzi per coinvolgere nelle loro riflessioni ogni altro stakeholder, quali ad esempio i notai.
7. Le parti collaboreranno per sviluppare soluzioni conciliative di natura paritetica che permettano ai consumatori di rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori firmatarie per tentare di risolvere una controversia sorta con una impresa in relazione a quanto disciplinato dal codice di autoregolamentazione.
8. Al fine di realizzare le iniziative di cui sopra, le parti programmeranno un calendario di incontri per elaborare, in seguito al confronto tra di loro, proposte concrete di soluzione.
9. Le parti verificheranno annualmente lo stato di attuazione delle attività sopra enumerate, individuando eventuali ulteriori temi su cui sviluppare approfondimenti, attività o proposte.
10. Le parti condividono che il Protocollo sia aperto alla successiva sottoscrizione da parte di ulteriori Associazioni rappresentative dei consumatori che ne condividano il contenuto.

8 giugno 2016

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the bottom right and several smaller ones along the right margin.

ANIA

Walter...

ADICONSUM

Massimo...

ADOC

Roberto...

CITTADINANZATTIVA

Antonio...

CODACONS

Giulio...

FEDERCONSUMATORI

Andrea...

LEGA CONSUMATORI

Roberto...

MOVIMENTO CONSUMATORI

Giuseppe...

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Stefano...

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

R.