



Polizze online

Da giugno meno penalizzazioni quando si recede dal contratto

Pagina 10

Polizze. Da giugno meno penalizzazioni quando si recede dai contratti a distanza

Le compagnie dovranno introdurre una funzione digitale di recesso ben visibile

Federica Pezzatti

Nuovo rafforzamento per i diritti degli assicurati. Dall'estate sarà infatti possibile esercitare il ripensamento e il diritto di recesso su un contratto assicurativo sottoscritto online con un semplice click e senza aggravii di alcun tipo.

Il D.Lgs. 209/2025 del 31 dicembre 2025 (attuativo della Direttiva Ue 2023/2673) riscrive infatti integralmente la disciplina dei contratti di servizi finanziari (quindi anche assicurativi) conclusi a distanza nel Codice del Consumo con un rafforzamento dei diritti del consumatore.

L'entrata in vigore delle nuove regole è fissata per il 19 giugno 2026. Cambiano radicalmente le cose per le polizze vendute online (senza cioè l'intervento di agenti o broker): le compagnie non potranno più trattenere nemmeno la quota di premio maturata in caso di recesso e dovranno introdurre una funzione digitale di recesso visibile e accessibile con un pulsante "Recedi qui" (o simile) per

sciogliere il contratto direttamente dall'interfaccia digitale, in modo tracciabile e immediato, eliminando la necessità di Pec o raccomandate.

«In caso di violazioni, il contratto potrà essere dichiarato nullo. Con un alto rischio di contenzioso. Si tratta di una svolta che rafforza la tutela del consumatore ma impatta significati-

vamente sui modelli di business digital-first e insurtech – spiega Matteo Cerretti, socio e capo del dipartimento insurance di Dwf Italia e direttore commerciale Emea a livello di gruppo –. Il tutto si inquadra nella tendenza del legislatore europeo (e italiano) di rendere il contratto assicurativo più *friendly* da utilizzarsi come una *commodity* alla stregua di altri servizi (abbonamenti pay per view e così via) dove con un semplice click è possibile dare disdetta».

Il provvedimento include polizze Danni e Vita, con termini che restano invariati per il diritto di recesso (14 giorni nel primo caso, 30 nel secondo), ma cosa cambia? «Se la compagnia prima poteva trattenere la quota di premio per il periodo di copertura già goduto, ora deve rimborsare tutto il premio versato. Il contratto è nullo se l'impresa ostacola il recesso o non rimborsa le somme o viola gravemente gli obblighi informativi» conferma Andrea Corbo, counsel insurance and regulatory Dwf Italia –. È stato comunque chiarito che il recesso non è eserci-

tabile se, entro i 14 giorni, il contraente richiede la liquidazione dell'indennizzo o si verifica il sinistro (per polizze obbligatorie)».

Trasparenza precontrattuale

Cambia anche la trasparenza precontrattuale, con informazioni più chiare e stratificate su costi, rischi, identità del professionista e condizioni contrattuali prima della firma. Sono vietate interfacce ingannevoli che condizionano le scelte del consumatore (Dark Pattern). E nelle telefonate commerciali vige l'obbligo di dichiarare identità e scopo commerciale, informare su eventuale registrazione,

limitare informativa solo se il cliente

accetta. Il raggio d'azione sono i contratti in cui non intervengono contatti con intermediari tipici: polizze sottoscritte online. In caso di recesso il cliente non dovrà avere alcun tipo di addebito, neppure le imposte sulla polizza che in precedenza rimanevano a carico dell'assicurato, mentre ora la norma dice che in caso di polizze assicurative nessun importo può essere accreditato al consumatore.

Controlla Ivass

Tutto questo viene accompagnato dall'ulteriore novità che a vigilare sarà l'Ivass, chiamata ad accertare l'attu-

zione delle regole innovative, e non il Garante per la concorrenza. «L'Authority assicurativa deve accertare eventuali condotte o pratiche delle compagnie d'assicurazione in spregio dei diritti del consumatore a cominciare dall'inserimento da parte della compagnia assicurativa della documentazione precontrattuale e contrattuale dell'informativa sul diritto di recesso. La sanzione è la nullità di protezione (che può far valere solo l'assicurato)», spiega Corbo.

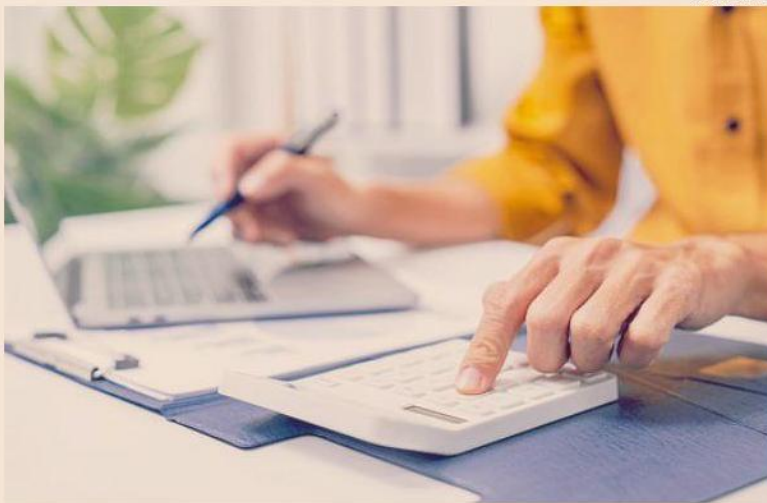
È iniziato il conto alla rovescia per mettersi in regola per le compagnie, con un impatto abbastanza consistente: «perché non solo dovranno prevedere questa funzione di recesso per la rete di vendita diretta, ma soprattutto devono comunque cambiare i loro sistemi e le loro strutture interne per consentire all'assicurato di riottenere



integralmente la somma versata nelle giuste tempistiche – spiega Cerretti –. Inoltre le imprese assicurative sono chiamate a gestire tutti gli eventuali diritti di recesso esercitati. Un ulteriore sforzo che arriva all'indomani della partenza dell'Arbitro assicurativo che si prevede che verrà utilizzato in maniera massiccia mettendo sotto stress le strutture liquidative interne. Anche il ricorso all'*outsourcing* va fatto a ragion veduta e con i giusti crismi in quanto Ivass vigila anche su questo fenomeno» conclude Cerretti.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ADOBESTOCK



Tutele online. Nuove regole europee per i contratti di servizi finanziari a distanza