

Regolamentazione: cosa è necessario per una buona tutela dei consumatori?

Informazioni sulla presentazione di Lucius Dürri, direttore ASA, in occasione della conferenza stampa annuale del 3 febbraio 2016

Tutela dei clienti tramite la legge sul contratto assicurativo (LCA), la legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA) e l'ordinanza sulla sorveglianza (OS):

- **Informazioni sui prodotti:** i clienti ricevono informazioni complete sui prodotti assicurativi e spiegazioni sui rischi. In caso di violazione di questo obbligo d'informare, il cliente può recedere dal contratto (LCA, art. 3 e 3a).
- **Obbligo d'informare:** gli intermediari assicurativi devono comunicare ai clienti per quale assicurazione lavorano e cosa succede con i loro dati (LSA, art. 45).
- **Registro professionale:** nel registro professionale pubblico della Finma i clienti possono consultare numerose informazioni sugli intermediari assicurativi registrati (LSA, art. 42 e segg / OS, art. 182 e segg.).
- **Tutela contro gli abusi:** i clienti sono tutelati contro gli abusi di compagnie e intermediari assicurativi. La Finma è incaricata della sorveglianza (LSA, art. 1 e 46, OS, art. 117).
- **Direttive sulle tariffe:** le direttive sulle tariffe di prodotti di assicurazione vita proteggono i clienti da premi arbitrari (OS, art. 120 e segg.).
- **Tutela contro l'insolvenza dell'assicuratore:** i clienti sono sempre protetti dall'insolvenza dell'assicuratore. Per garantire ciò, gli assicuratori devono sottoporsi al Test svizzero di solvibilità SST (LSA, art. 17 e segg.).

Tutela dei clienti grazie alla propria iniziativa del settore assicurativo:

- **Ufficio dell'Ombudsman:** in caso di problemi con la sua società di assicurazione il cliente può rivolgersi all'Ufficio dell'Ombudsman, che funge da mediatore in modo gratuito e neutrale e risponde a domande giuridiche. I costi sono a carico degli assicuratori. L'Ufficio dell'Ombudsman sottostà alla sorveglianza del Dipartimento dell'interno.
- **Marchio di qualità Cicero (Certified Insurance Competence):** con gli intermediari certificati Cicero i clienti approfittano di una consulenza di elevata qualità. Per poter rimanere in questo registro settoriale, gli intermediari assicurativi registrati presso Cicero devono perfezionarsi costantemente. È possibile consultare gli intermediari registrati al sito www.cicero.ch.

Il messaggio concernente la legge sui servizi finanziari (LSF) contiene ulteriori misure che possono essere inserite nelle leggi assicurative già esistenti:

- **Scheda informativa di base:** per una migliore comprensibilità in caso di assicurazioni vita complesse, gli assicuratori stanno già preparando una scheda informativa di base semplice. Questo punto può essere inserito in una legge assicurativa già esistente.
- **Esame dell'adeguatezza:** l'ASA ritiene sensata la richiesta agli intermediari assicurativi di esaminare se un determinato prodotto di assicurazione vita è adeguato ai clienti. Questo punto può essere inserito in una legge assicurativa già esistente.
- **Trasparenza nei punti vendita:** questa misura intende ampliare gli obblighi d'informare degli intermediari assicurativi. L'art. 45 LSA può essere modificato di conseguenza.
- **Formazione e perfezionamento degli intermediari:** con Cicero l'ASA soddisfa già questo requisito contenuto nel messaggio concernente la LSF. Cicero può essere ancorato nelle leggi riguardanti l'assicurazione.
- **Documentazione:** il cliente approfitta di più sicurezza se l'intermediario deve allestire un verbale di consulenza in caso di assicurazioni vita complesse. Tale norma può essere aggiunta a leggi assicurative già esistenti.