

Distribuzione assicurativa a distanza

30 Giugno 2026

NORMATIVA

Le nuove regole tra Codice del Consumo, Codice delle Assicurazioni Private e Regolamento Ivass n. 40/2018 dopo il D.Lgs. 31 dicembre 2025, n. 209

Autore: *Guido Cappa*

ASSINEWS 387 – Luglio-Agosto

1. Perché la vendita a distanza assicurativa richiede oggi una lettura integrata

La distribuzione assicurativa a distanza non può più essere considerata una mera variante tecnologica della distribuzione tradizionale. **La distanza incide**, infatti, non soltanto sul canale di contatto, ma **sull'intera architettura del processo distributivo**: modifica il modo in cui il cliente riceve le informazioni, il momento in cui matura una decisione consapevole, la forma in cui esprime il consenso e, soprattutto, la capacità dell'operatore di provare ex post la correttezza del proprio operato. Il materiale normativo di riferimento, già prima della riforma, era stratificato; con il D.Lgs. 209/2025 tale stratificazione viene riordinata, ma al tempo stesso si fa più esigente sul piano operativo. Il punto di partenza resta la **nozione di contratto a distanza**. Ai sensi dell'art. 45, lett. g), del Codice del Consumo, si tratta del contratto concluso tra professionista e consumatore nell'ambito di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza, senza la presenza fisica e simultanea delle parti, mediante l'uso esclusivo di una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto.

Sul versante regolamentare assicurativo, l'art. 2, comma 1, lett. vv), del Reg. Ivass n. 40/2018 definisce le **tecniche di comunicazione a distanza** come qualunque tecnica che, senza la presenza fisica e simultanea del distributore e del contraente, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi e riassicurativi. Queste due definizioni non sono alternative: si completano. La prima individua la fattispecie generale in chiave consumeristica; la seconda la traduce nel linguaggio del settore assicurativo. La conseguenza pratica è di immediata rilevanza. La disciplina speciale sulla distribuzione a distanza si applica soltanto quando **l'intero processo di promozione, offerta e conclusione si svolge senza presenza fisica simultanea**. Le Faq Ivass del 2021 chiariscono che, se il contratto viene in concreto concluso vis-à-vis, non si ricade nella vendita a distanza, anche se una o più fasi del processo si sono svolte con strumenti digitali o telefonici. Per gli operatori ciò significa che la qualificazione del modello distributivo non dipende dal singolo strumento utilizzato, ma dalla

configurazione complessiva del journey commerciale e contrattuale. È, dunque, essenziale mappare i percorsi distributivi in modo puntuale, quali interazioni si sviluppano lungo il percorso e in quale momento il consenso viene perfezionato.

FOCUS OPERATIVO

La prima verifica che imprese e intermediari devono compiere non riguarda il singolo sito internet, ma il modello distributivo nella sua interezza. Occorre chiedersi: la relazione si esaurisce online? Vi sono passaggi in presenza? Il cliente può essere contattato da un operatore prima della conclusione? La sottoscrizione avviene in area riservata o fuori piattaforma? Solo questa ricostruzione consente di capire quali blocchi normativi trovino applicazione.