



# Ordinanza che disciplina l'attività degli intermediari assicurativi

del 14 agosto 2024

---

*Il Consiglio federale svizzero  
ordina:*

I

Gli atti normativi qui appresso sono modificati come segue:

## **1. Ordinanza del 18 novembre 2015<sup>1</sup> sulla vigilanza sull'assicurazione malattie**

*Ingresso*

visti gli articoli 2 capoverso 2, 14 capoverso 2, 17 capoverso 4, 19b capoversi 2 e 3, 20 capoversi 2 e 4, 22 capoverso 2, 24 capoverso 4, 32 e 57 della legge del 26 settembre 2014<sup>2</sup> sulla vigilanza sull'assicurazione malattie (LVAMal),

*Art. 35, rubrica, nonché cpv. 1 e 3*

Costi della pubblicità

<sup>1</sup> e <sup>3</sup> *Abrogati*

<sup>1</sup> RS 832.121

<sup>2</sup> RS 832.12; RU 2024 424

*Titolo dopo l'art. 35*

### **Capitolo 3a: Attività degli intermediari assicurativi**

*Art. 35a*          Accordo tra assicuratori

<sup>1</sup> Se gli assicuratori concludono un accordo secondo l'articolo 19b capoverso 1 LVA-Mal, lo trasmettono all'autorità di vigilanza e lo pubblicano.

<sup>2</sup> Comunicano qualsiasi modifica dell'accordo all'autorità di vigilanza nove mesi prima dell'entrata in vigore della modifica. Le comunicano immediatamente la risoluzione dell'accordo.

*Art. 35b*          Carattere obbligatorio generale delle disposizioni dell'accordo tra assicuratori

Le disposizioni dell'accordo settoriale del 22 marzo 2024<sup>3</sup> concluso tra santésuisse e curafutura concernente la qualità della consulenza e le indennità versate agli intermediari per l'acquisizione di clienti menzionate nell'allegato 2 hanno carattere obbligatorio generale per tutti gli assicuratori.

*Art. 35c*          Infrazioni alle disposizioni aventi carattere obbligatorio generale

È punito conformemente all'articolo 54 capoverso 3 lettera h o 4 LVAMal chiunque commette un'infrazione alle disposizioni di cui all'articolo 35b.

*Art. 52 cpv. 1*

*Concerne soltanto il testo francese*

*Art. 54 cpv. 1 lett. b*

*Concerne soltanto il testo francese*

*Art. 73a*          Disposizione transitoria della modifica del 14 agosto 2024

Per i formulari d'affiliazione ricevuti dall'assicuratore entro il 31 dicembre 2024, l'attività degli intermediari assicurativi legati all'assicuratore mediante un contratto individuale di lavoro ai sensi dell'articolo 319 CO<sup>4</sup> può essere remunerata secondo il diritto anteriore sino al 31 gennaio 2025.

*Allegato*

Alla presente ordinanza è aggiunto l'allegato 2 secondo la versione qui annessa.

<sup>3</sup> L'accordo settoriale è consultabile gratuitamente ai seguenti indirizzi: [www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration](http://www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration) e [curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/](http://curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/).

<sup>4</sup> RS 220

## 2. Ordinanza del 9 novembre 2005<sup>5</sup> sulla sorveglianza

*Art. 1h cpv. 2*

<sup>2</sup> Il capoverso 1 non è applicabile all'assicurazione complementare all'assicurazione sociale malattie.

*Titolo dopo l'art. 190c*

### **Capitolo 6: Attività degli intermediari assicurativi nel settore dell'assicurazione complementare all'assicurazione sociale malattie**

*Art. 190d*      Accordo tra imprese di assicurazione

<sup>1</sup> Se le imprese di assicurazione concludono un accordo secondo l'articolo 31a capoverso 1 LSA, lo trasmettono alla FINMA e lo pubblicano.

<sup>2</sup> Comunicano alla FINMA qualsiasi modifica dell'accordo nove mesi prima dell'entrata in vigore della modifica. Le comunicano immediatamente la risoluzione dell'accordo.

*Art. 190e*      Carattere obbligatorio generale delle disposizioni dell'accordo tra imprese di assicurazione

Le disposizioni dell'accordo settoriale del 22 marzo 2024<sup>6</sup> concluso tra santésuisse e curafutura concernente la qualità della consulenza e le indennità versate agli intermediari per l'acquisizione di clienti menzionate nell'allegato 7 hanno carattere obbligatorio generale per tutte le imprese di assicurazione attive nell'assicurazione complementare all'assicurazione sociale malattie.

*Art. 190f*      Infrazioni alle disposizioni aventi carattere obbligatorio generale

È punito conformemente all'articolo 86 capoverso 1<sup>bis</sup> o 2 LSA chiunque commette un'infrazione alle disposizioni di cui all'articolo 190e.

*Art. 216d*      Disposizione transitoria della modifica del 14 agosto 2024

Per le proposte relative alla conclusione di un'assicurazione complementare all'assicurazione sociale malattie ricevute dall'impresa di assicurazione entro il 31 dicembre 2024, l'attività degli intermediari assicurativi legati all'impresa di assicurazione mediante un contratto individuale di lavoro ai sensi dell'articolo 319 CO<sup>7</sup> può essere remunerata secondo il diritto anteriore sino al 31 gennaio 2025.

<sup>5</sup> RS 961.011

<sup>6</sup> L'accordo settoriale è consultabile gratuitamente ai seguenti indirizzi:  
[www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration](http://www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration)  
e [curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/](http://curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/).

<sup>7</sup> RS 220

*Allegato*

Alla presente ordinanza è aggiunto l'allegato 7 secondo la versione qui annessa.

II

La presente ordinanza entra in vigore il 1° settembre 2024.

14 agosto 2024

In nome del Consiglio federale svizzero:

La presidente della Confederazione, Viola Amherd  
Il cancelliere della Confederazione, Viktor Rossi

*Allegato relativo alla modifica dell'ordinanza sulla vigilanza sull'assicurazione malattie  
(cifra I/1)  
Allegato  
(art. 35b)*

## **Disposizioni aventi carattere obbligatorio generale dell'accordo settoriale**

Le disposizioni seguenti dell'accordo settoriale del 22 marzo 2024<sup>8</sup> concluso tra santésuisse e curafutura concernente la qualità della consulenza e le indennità versate agli intermediari per l'acquisizione di clienti hanno carattere obbligatorio generale:

### **1. Divieto di pubblicità telefonica rivolta alle persone che non sono mai state assicurate presso un assicuratore o che non lo sono più da tempo (art. 19b cpv. 1 lett. c LVAMal)**

*N. 6, punto 4:*

[Gli assicuratori si impegnano a] «rinunciare alle acquisizioni telefoniche a freddo da parte dei propri collaboratori o partner esterni. Per acquisizioni telefoniche a freddo si intendono i primi contatti stabiliti con potenziali clienti, con i quali non esiste alcuna relazione commerciale o che non sono più clienti da oltre 36 mesi, che hanno fatto uso dell'opting-out o per i quali il contatto non scaturisce da una raccomandazione di una persona terza nota al cliente potenziale.»

### **2. Rimunerazione dell'attività degli intermediari assicurativi (art. 19b cpv. 1 lett. e LVAMal)**

*N. 5.4:*

#### *«5.4 Indennità*

- 5.4.1 L'indennità ai sensi dell'accordo settoriale è definita come l'insieme delle prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni versate agli intermediari per la loro attività di intermediazione assicurativa.
- 5.4.2 Sono considerati prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni in particolare:
  - 5.4.2.1 provvigioni nette (compresi gli storni delle provvigioni);

<sup>8</sup> L'accordo settoriale è consultabile gratuitamente ai seguenti indirizzi: [www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration](http://www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration) e [curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/](http://curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/).

- 5.4.2.2 courtage, commissioni, ribassi o altri vantaggi finanziari correlati alla stipulazione anche se effettuati con pagamento differito e/o corrisposti periodicamente;
  - 5.4.2.3 costi per l'acquisizione di lead (indirizzi di contatto, appuntamenti); fanno eccezione i lead generati dall'azienda assicurativa stessa (comprese le loro società affiliate) per proprio uso commerciale (intermediari vincolati);
  - 5.4.2.4 costi salariali fissi (parte rilevante per la stipulazione, compresi contributi per le assicurazioni sociali e imposte);
  - 5.4.2.5 costi correlati all'esito della stipulazione, quali bonus e tutte le forme di indennità convenute negli accordi aggiuntivi.
- 5.4.3 Le indennità variabili sono prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni ai sensi del punto 5.4.2 senza costi salariali fissi.
- 5.4.4 Le prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni per gli intermediari nel quadro della loro attività di assistenza (p. es. inviti a eventi, pranzi o regali di Natale nei limiti socialmente opportuni) sono consentite nel quadro del regolamento di compliance di ciascun assicuratore e vanno disciplinate in un regolamento interno. Queste non fanno parte delle indennità.»

*N. 8.2, primo paragrafo:*

«8.2 *Verbali di consulenza*

Gli assicuratori remunerano le proposte di assicurazione presentate dagli intermediari soltanto se accompagnate da un verbale di consulenza che soddisfi gli standard minimi definiti.»

*N. 9.1.1:*

«LAMal

Per l'indennità variabile massima concernente i prodotti secondo l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (LAMal) si applica un tetto massimo di CHF 70.00 per persona assicurata.»

*N. 9.2:*

«9.2 *Restituzione dell'indennità (storno)*

Per la restituzione dell'indennità concernente tutti i prodotti si applicano le seguenti condizioni, a prescindere dall'inizio dell'assicurazione (al 1° gennaio o nel corso dell'anno):

- a) se la durata del contratto è compresa tra 0 e 365 giorni, l'intermediario restituisce il 100 % dell'indennità;
- b) se la durata del contratto è compresa tra 366 e 730 giorni, l'intermediario restituisce almeno il 50 % dell'indennità;

- c) a partire dal 731° giorno, ogni assicuratore decide in autonomia l'importo dell'indennità da restituire.

Per il computo si tiene conto degli anni bisestili. In caso di decesso di una persona assicurata entro i termini che prevedono una restituzione, l'assicuratore può rinunciare interamente o in parte a detta restituzione.»

### **3. Redazione e firma di un verbale per i colloqui di consulenza (art. 19b cpv. 1 lett. f LVAMal)**

*N. 8.2, secondo paragrafo, punti 1-3 e 5:*

«Il verbale di consulenza comprende perlomeno:

- la data della consulenza;
- il nome del cliente o dei clienti nonché del consulente o dei consulenti;
- la conferma che l'appuntamento per la consulenza che ha portato alla proposta non è stato fissato a seguito di un'acquisizione telefonica a freddo;
- [...]
- il consenso del/della cliente nonché del consulente o dei consulenti rispettivamente dell'operatore digitale responsabile per mezzo di firma originale o conferma in forma digitale.»

*Allegato relativo alla modifica dell'ordinanza sulla sorveglianza  
(cifra I/2)*

*Allegato 7  
(art. 190e)*

## **Disposizioni aventi carattere obbligatorio generale dell'accordo settoriale**

Le disposizioni seguenti dell'accordo settoriale del 22 marzo 2024<sup>9</sup> concluso tra santésuisse e curafutura concernente la qualità della consulenza e le indennità versate agli intermediari per l'acquisizione di clienti hanno carattere obbligatorio generale:

### **1. Divieto di pubblicità telefonica rivolta alle persone che non sono mai state assicurate presso un'impresa di assicurazione o che non lo sono più da tempo (art. 31a cpv. 1 lett. c LSA)**

*N. 6, punto 4:*

[Le imprese di assicurazione si impegnano a] «rinunciare alle acquisizioni telefoniche a freddo da parte di propri collaboratori o partner esterni. Per acquisizioni telefoniche a freddo si intendono i primi contatti stabiliti con potenziali clienti, con i quali non esiste alcuna relazione commerciale o che non sono più clienti da oltre 36 mesi, che hanno fatto uso dell'opting-out o per i quali il contatto non scaturisce da una raccomandazione di una persona terza nota al cliente potenziale.»

### **2. Rimunerazione dell'attività degli intermediari assicurativi (art. 31a cpv. 1 lett. e LSA)**

*N. 5.4:*

#### *«5.4 Indennità*

- 5.4.1 L'indennità ai sensi dell'accordo settoriale è definita come l'insieme delle prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni versate agli intermediari per la loro attività di intermediazione assicurativa.
- 5.4.2 Sono considerati prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni in particolare:
  - 5.4.2.1 provvigioni nette (compresi gli storni delle provvigioni);

<sup>9</sup> L'accordo settoriale è consultabile gratuitamente ai seguenti indirizzi:  
[www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration](http://www.santesuisse.ch/fr/pour-les-assures/prestations/demarchage-telephonique-declaration)  
[e curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/](http://e.curafutura.ch/it/themen/krankenversicherung/vermittler/).



- 5.4.2.2 courtage, commissioni, ribassi o altri vantaggi finanziari correlati alla stipulazione anche se effettuati con pagamento differito e/o corrisposti periodicamente;
  - 5.4.2.3 costi per l'acquisizione di lead (indirizzi di contatto, appuntamenti); fanno eccezione i lead generati dall'azienda assicurativa stessa (comprese le loro società affiliate) per proprio uso commerciale (intermediari vincolati);
  - 5.4.2.4 costi salariali fissi (parte rilevante per la stipulazione, compresi contributi per le assicurazioni sociali e imposte);
  - 5.4.2.5 costi correlati all'esito della stipulazione, quali bonus e tutte le forme di indennità convenute negli accordi aggiuntivi.
- 5.4.3 Le indennità variabili sono prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni ai sensi del punto 5.4.2 senza costi salariali fissi.
- 5.4.4 Le prestazioni pecuniarie correlate alle stipulazioni per gli intermediari nel quadro della loro attività di assistenza (p. es. inviti a eventi, pranzi o regali di Natale nei limiti socialmente opportuni) sono consentite nel quadro del regolamento di compliance di ciascun assicuratore e vanno disciplinate in un regolamento interno. Queste non fanno parte delle indennità.»

*N. 8.2, primo paragrafo:*

«8.2 *Verbali di consulenza*

Gli assicuratori remunerano le proposte di assicurazione presentate dagli intermediari soltanto se accompagnate da un verbale di consulenza che soddisfi gli standard minimi definiti.»

*N. 9.1.2:*

«LCA

Per l'indennità massima concernente i prodotti nel settore dell'assicurazione malattie complementare (LCA) si applica un tetto massimo di 16 premi netti (premio fatturato) per stipulazione.»

*N. 9.2:*

«9.2 *Restituzione dell'indennità (storno)*

Per la restituzione dell'indennità concernente tutti i prodotti si applicano le seguenti condizioni, a prescindere dall'inizio dell'assicurazione (al 1° gennaio o nel corso dell'anno):

- a) se la durata del contratto è compresa tra 0 e 365 giorni, l'intermediario restituisce il 100 % dell'indennità;
- b) se la durata del contratto è compresa tra 366 e 730 giorni, l'intermediario restituisce almeno il 50 % dell'indennità;

- c) a partire dal 731° giorno, ogni assicuratore decide in autonomia l'importo dell'indennità da restituire.

Per il computo si tiene conto degli anni bisestili. In caso di decesso di una persona assicurata entro i termini che prevedono una restituzione, l'assicuratore può rinunciare interamente o in parte a detta restituzione.»

### **3. Redazione e firma di un verbale per i colloqui di consulenza (art. 31a cpv. 1 lett. f LSA)**

*N. 8.2, secondo paragrafo:*

«Il verbale di consulenza comprende perlomeno:

- la data della consulenza;
- il nome del cliente o dei clienti nonché del consulente o dei consulenti;
- la conferma che l'appuntamento per la consulenza che ha portato alla proposta non è stato fissato a seguito di un'acquisizione telefonica a freddo;
- la conferma delle informazioni ai sensi dell'art. 45 della LSA;
- il consenso del/della cliente nonché del consulente o dei consulenti rispettivamente dell'operatore digitale responsabile per mezzo di firma originale o conferma in forma digitale.»