

Documento di consultazione n. 3/2014

SCHEMA DI REGOLAMENTO CONCERNENTE LA DEFINIZIONE DELLE MISURE DI SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E DEGLI ADEMPIMENTI NEI RAPPORTI CONTRATTUALI TRA IMPRESE DI ASSICURAZIONI, INTERMEDIARI E CLIENTELA ANCHE IN ATTUAZIONE DELL'ART. 22, COMMA 15 BIS, DEL DECRETO LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N. 179, CONVERTITO NELLA LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221.

Legenda

Nella riga "Commentatore" i singoli soggetti dovranno inserire la loro denominazione abbreviata.

Nella riga "Osservazioni generali" i singoli soggetti potranno inserire commenti di carattere generale.

Nelle colonne "Paragrafo" e "Riferimento" andranno inseriti,rispettivamente il paragrafo e l'aspetto cui si riferisce l'osservazione e la proposta di modifica.

Nella colonna "Contributi e proposte" andranno inserite i singoli contributi e le relative proposte di modifica. Il Commentatore inserirà in tale colonna l'eventuale richiesta, motivandone le ragioni, di pubblicazione del contributo in forma anonima.

Commentatore	ALLIANZ S.P.A.
---------------------	-----------------------

Osservazioni generali

Allianz S.P.A. desidera ringraziare l’Autorità per questa importante occasione di confronto su una materia centrale per uno sviluppo dell’interazione con la clientela improntato a criteri di sempre maggiore efficacia, efficienza e reale consapevolezza delle decisioni assunte. La nuova regolamentazione offerta al mercato costituisce un’occasione fondamentale per riscrivere le regole di intermediazione assicurativa sfruttando le possibilità offerte dalla tecnologia.

Paragrafo	Riferimento	Contributi e proposte
Art. 3, comma 1	<i>Oggetto e ambito di applicazione</i>	Quanto affermato nella Relazione di presentazione “...Tale norma prevede che l’IVASS provveda, limitatamente al ramo assicurativo danni, alla definizione di misure di semplificazione delle procedure e degli adempimenti burocratici, con particolare riferimento alla riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica, nei rapporti contrattuali fra le imprese d’assicurazione, gli intermediari e la clientela, anche favorendo le relazioni digitali, l’utilizzo della posta elettronica certificata, la firma digitale e i pagamenti elettronici e on-line.” appare forse non coerente con il dettato letterale della norma in esame. Si chiede pertanto conferma che le disposizioni del presente Regolamento in consultazione, fatti salvi i casi in cui esplicitamente facciano riferimento ad un ramo determinato (come ad es. nell’art. 15), siano riferibili indistintamente a tutti i rami assicurativi.
Art. 3, comma 1, 2° bullet point	<i>Oggetto e ambito di applicazione</i>	Si chiede conferma che la previsione “Il presente Regolamento: [...] si applica [...] nei casi in cui il collocamento del contratto di assicurazione non è interamente effettuato mediante tecniche di

		comunicazione a distanza , ai sensi del Regolamento ISVAP n. 34 del 19 marzo 2010." sia da intendersi nel senso di non ritenere applicabile il Regolamento alle Imprese che operano (esclusivamente) tramite tali tecniche.
Art. 3, comma 2	<i>Appositi prodotti per l'applicazione del Regolamento</i>	<p>Si chiede di chiarire in che termini vada intesa la previsione, in particolare esplicitando se trattasi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ obbligo/proposta obbligatoria: l'impresa che si avvale delle nuove soluzioni tecnologiche/informatiche deve, per esempio, prevedere misure di ricompensa per il cliente che accetta (ad esempio uno sconto premio); ▪ facoltà: l'impresa può anche non prevedere alcun beneficio per il cliente. <p>Da chiarire se siano ritenuti strumenti che favoriscono l'applicazione del Regolamento anche iniziative socialmente utili, ad esempio devolvere una parte del risparmio derivante dal non utilizzo della carta per la costituzione di zone verdi nel comune di residenza dell'assicurato.</p>
Art. 4, comma 1	<i>Dotazione della PEC</i>	Fermo restando l'obbligo per tutte le imprese ed i professionisti di dotarsi di una PEC ai sensi del D.L. 185/2008, convertito in Legge n. 2/2009, si chiede di chiarire la portata della previsione e le finalità della stessa. In particolare si chiede di chiarire se tale strumento debba essere utilizzato obbligatoriamente sia dalle Imprese, sia dagli Intermediari per ogni comunicazione con i clienti, e viceversa.
Art. 4, comma 2	<i>Indicazione della PEC</i>	Cosa si intende per comunicazioni al pubblico? È sufficiente l'indicazione nella carta intestata? Anche l'informativa 7B e l'informativa privacy rientrano in questa categoria?
Art. 6, comma 2	<i>Strumenti di pagamento elettronico on-line</i>	<p>Si chiede di chiarire se la previsione sia da considerarsi meramente indicativa.</p> <p>Si chiede altresì di chiarire se sia sufficiente la generica indicazione (contenuta nel modello 7A, nelle polizze/preventivi e nella Nota Informativa dei Fascicoli informativi) tra i mezzi di pagamento utilizzabili dal cliente, degli strumenti di pagamento elettronico o se sia necessario indicare in modo esplicito il pagamento on-line quando disponibile.</p>
Art. 7, comma 3	<i>Forma scritta della dichiarazione</i>	Si chiede di precisare che la medesima finalità è perseguibile anche attraverso un consenso/dichiarazione che possa essere rilasciato e registrato in modalità elettronica, soprattutto per coloro che interagiscono on-line con intermediari ed imprese (point and click, area personale per i già clienti, ecc.).

<p>Art. 7, comma 5</p>	<p><i>Utilizzo del consenso e-mail con riferimento sia a tutti i contratti sia al singolo contratto</i></p>	<p>Si chiede di precisare che in presenza di una formulazione generica del consenso che avrebbe rilevanza quindi per tutti i contratti stipulati da un medesimo cliente, la gestione per un singolo contratto, per quanto sempre possibile, sia facoltativa.</p>
<p>Art. 8, comma 4</p>	<p><i>Irrevocabilità del consenso e- mail per i prodotti nativi digital</i></p>	<p>Si chiede conferma se il trattamento più favorevole per il cliente attualmente previsto da Allianz per alcuni prodotti, inerente la possibilità per il medesimo di revocare in qualsiasi momento - durante la validità del contratto - il consenso in oggetto, sia coerente con la <i>ratio</i> della norma.</p>
<p>Art. 9</p>	<p><i>Riscontro alle richieste di informazioni e scambio di comunicazioni</i></p>	<p>Si chiede di precisare meglio il significato della parola "...favoriscono..."</p>
<p>Art. 11, comma 1</p>	<p><i>Archiviazione digitale sostitutiva dei documenti</i></p>	<p>Si chiede di precisare l'ambito di applicazione della previsione (si riferisce a tutte le comunicazioni inviate al cliente in via precontrattuale e contrattuale oltre che in corso di rapporto?), nonché di confermare la non obbligatorietà della conservazione digitale.</p> <p>È necessario chiarire altresì cosa si intenda per conservazione. È sufficiente la capacità di rigenerare i documenti in formato anonimo o bisogna effettivamente conservare il documento quando prodotto con gli estremi del destinatario?</p>
<p>Art. 12, comma 1</p>	<p><i>Documentazione in corso di validità non richiedibile</i></p>	<p>Si chiede di precisare meglio cosa vuol dire in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ad esempio uno stato di famiglia di 2 anni prima è ancora valido? ▪ deve essere riconfermato richiedendolo ancora? <p>Questa attività richiede di mappare tutti i documenti e stabilire la durata di validità degli stessi che, in assenza di parametri predeterminati, non potrebbe che essere diversa da Impresa ad Impresa.</p>

		Si propone d'integrare la disposizione del richiamato articolo, aggiungendo alla fine del primo comma la frase "...o non siano nel frattempo intervenute esigenze di verifica assuntiva..." per evitare che le Imprese siano inibite dal chiedere documentazione in più rispetto a quella già in loro possesso, qualora sorgano esigenze di natura anti-frode che non erano manifeste in fase di prima stipula.
Art. 12, comma 2	<i>Evidenza/copia dei documenti in corso di validità nell'archivio di portafoglio</i>	Per alleviare gli impatti della previsione in esame per le Imprese e gli Intermediari, si chiede di precisare che la norma trovi applicazione solo per le polizze emesse dopo l'entrata in vigore del Regolamento in commento. Diversamente si configurerebbe un aggravio della gestione amministrativa della documentazione già raccolta in precedenza su supporto cartaceo sia dagli agenti sia dalla Compagnia.
Art. 17, comma 1	<i>Entrata in vigore</i>	Si chiede conferma che per gli adempimenti diversi da quelli previsti nel comma 2 i termini siano 30 giorni dalla pubblicazione. In caso di risposta affermativa si sottolinea che tale tempistica, considerati gli interventi che potrebbero essere necessari, dovrebbe essere non minore di 6 mesi. Inoltre, l'indeterminatezza dell'entrata in vigore non consente la programmazione mirata degli interventi.
Art. 17, comma 2	<i>Entrata in vigore PEC, carte di debito e Scheda Sintetica</i>	Si evidenzia che tre mesi per gli adempimenti previsti dall'articolo 4, 6, comma 1 e 15, non sono un periodo sufficientemente congruo, con particolare riferimento ai dubbi interpretativi relativi alla Scheda Sintetica e alla gestione dell'indirizzo PEC nelle comunicazioni al pubblico.