



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



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.

Commentatore	Dott. Guglielmo Tucci
Osservazioni generali	<p>In via generale si osserva che il complesso delle disposizioni relative alla gestione delle comunicazioni tra cliente e impresa contenute nello Schema di Regolamento (nel seguito lo "Schema") diverge in maniera sostanziale rispetto all'analogo complesso di norme, relativo alla medesima materia, contenute nel Regolamento ISVAP n. 34 del 19 marzo 2010 (nel seguito "Regolamento 34"). Tale circostanza impone all'impresa di assicurazione la costruzione di processi di gestione di tali attività differenti e funzionali al canale di vendita in base al quale il "cliente" è diventato "contraente", con conseguente aggravio dei costi e senza alcun beneficio per i clienti dell'impresa. Si rimanda per il dettaglio alle osservazioni contenute negli artt. 7, 10 e 14.</p> <p>Si propone di uniformare, almeno per la parte relativa alla gestione delle comunicazioni tra impresa e contraente nel corso del rapporto contrattuale, il modello dello Schema e quello del Regolamento 34, adottando medesime disposizioni.</p> <p>In via generale si osserva che le disposizioni di cui agli artt. 3 comma 2, 6 comma 2 e 9 attengono a profili organizzativi e strategici dell'attività di impresa e si configurano come norme di principio alla base delle disposizioni specifiche contenute nella parte restante del Provvedimento in esame.</p> <p>Si propone di inserire tali disposizioni in un articolo dedicato ai "Principi generali".</p> <p>Si chiede conferma che il regolamento in commento non trova applicazione per le forme pensionistiche complementari di cui all'art. 13 del D. lgs 252/2005</p>

Paragrafo	Riferimento	Contributi e proposte
<p>Art. 7 - Consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico</p>	<p>comma 5</p>	<p>Alla luce delle considerazioni espresse nelle osservazioni generali, si evidenzia che la scelta di escludere l'applicazione del Regolamento 34 alle fattispecie in cui il contratto venga perfezionato esclusivamente mediante tecniche di comunicazione a distanza, potrebbe ingenerare effetti distorsivi sul rapporto tra cliente e impresa. Si pensi, infatti, a un cliente che abbia sottoscritto con l'impresa due contratti, uno per il tramite di intermediario e un altro sul sito web. Ove il cliente intendesse comunicare o revocare il consenso espresso inizialmente con riferimento alla documentazione contrattuale, stante l'attuale formulazione dell'art. 3 comma 2 avrebbe le seguenti alternative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inviare una e mail all'impresa, ma in questo caso l'impresa potrebbe accogliere la modifica del consenso sul contratto sottoscritto via web, dovendo viceversa richiedere una dichiarazione scritta per il contratto sottoscritto tramite intermediario; - inviare una comunicazione per iscritto per entrambe i contratti - inviare una comunicazione all'intermediario per il contratto sottoscritto per il suo tramite e una e mail per il contratto sottoscritto via web. <p>Le conseguenze paradossali di tutte le alternative descritte sono, a mio avviso, di tutta evidenza.</p> <p>A mio avviso va consentito all'impresa di semplificare il processo di acquisizione del consenso, estendendo alla stessa la possibilità di creare un database unico per la gestione delle anagrafiche cliente, a prescindere dal canale di vendita di ingresso e, pertanto:</p> <p>si propone di inserire nel comma 5 dell'art. 7, dopo la parola intermediario, "o con la medesima impresa".</p>
<p>Art. 8 - Revoca del consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico</p>	<p>comma 2</p>	<p>La disposizione in commento consente all'impresa di prevedere oneri a carico del contraente che revochi il consenso alla trasmissione elettronica della documentazione e richieda l'invio della documentazione già ricevuta in formato elettronico.</p> <p>Tenuto conto delle prassi consolidate in altri settori merceologici si propone di consentire alle imprese di prevedere oneri anche con riferimento alle future comunicazioni ricorrenti inviate per iscritto (ad es. estratto conto annuale).</p>
<p>Art. 9 –</p>		<p>Nonostante la richiesta alle imprese e agli intermediari di favorire l'utilizzo della posta elettronica e degli</p>

<p>Riscontro a richieste di informazioni</p>		<p>strumenti informatici per le richieste di informazioni e lo scambio di comunicazioni, si segnala che l'art. 10 nell'attuale formulazione non contempla le comunicazioni ex art. 16 e 35 del Regolamento 35 fra quelle per le quali la pubblicazione nell'area riservata ovvero l'invio per posta elettronica possono sostituire, previo consenso del cliente, l'invio cartaceo.</p> <p>Ove venisse accolta la richiesta di integrazione si segnala la necessità di coordinare la speculare disposizione di cui all'art. 38 sexies del Regolamento ISVAP n. 35 del 26 maggio 2010 (nel seguito "Regolamento 35").</p>
<p>Art. 10 - Comunicazioni in corso di contratto</p>		<p>Stante le attuali formulazioni degli artt. 21 e 38 sexies del Regolamento 35, si ritiene che i contraenti possano esprimere il proprio preventivo consenso a sostituire l'invio cartaceo con una tecnica di comunicazione a distanza per ogni tipologia di comunicazione in corso di contratto contemplata dal Regolamento 35, con la possibilità per le imprese, limitatamente alle comunicazioni ivi previste, di considerare la richiesta delle credenziali quale implicito consenso a sostituire l'invio cartaceo con la pubblicazione nell'area riservata, ferma la possibilità per il contraente di richiedere l'invio su supporto cartaceo. Per le comunicazioni diverse da quelle contemplate dall'art. 38 sexies, le imprese possono adempiere agli obblighi di informativa scritta mediante invio cartaceo ovvero, in presenza del consenso del contraente, mediante tecniche a distanza applicando l'articolo 21.</p> <p>La norma in commento sembra introdurre, rispetto alle sole tipologie di comunicazioni ivi previste (le stesse previste dall'art. 38 sexies), l'obbligo di richiedere un consenso scritto per poter procedere all'invio mediante posta elettronica o alla pubblicazione su area riservata.</p> <p>A mio avviso emergono alcune criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in primo luogo, il conflitto con l'articolo 38 sexies, nella misura in cui in quest'ultimo articolo la "regola" è la pubblicazione in area riservata delle comunicazioni ivi previste e la "eccezione" è l'invio cartaceo, mentre nella disposizione in parola la prospettiva è specularmente invertita; - in secondo luogo l'illogicità della norma in parola ove letta in combinato disposto con l'art. 21, in ragione del fatto che il consenso reso con dichiarazione scritta sarebbe richiesto per comunicazioni ricorrenti quali un estratto conto annuale e non per le comunicazioni "a evento" quali la modifica del minimo garantito. <p>Si propone, pertanto l'eliminazione dell'art. 10 e l'integrazione dell'art. 38 sexies con il riferimento alla posta elettronica, in aggiunta all'area riservata.</p> <p>In subordine, alla luce delle considerazioni espresse nelle osservazioni generali e rispettivamente nelle osservazioni di cui agli artt. 7 e 10, si propone di espungere dall'art. 10 comma 1, l'inciso</p>



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



		<p><i>"con dichiarazione scritta"</i>, almeno nei casi in cui la modifica del consenso sia richiesta dal cliente all'impresa nel corso del contratto.</p> <p>In subordine, si propone di modificare l'art. 10 nel senso di inserire dopo le parole "dichiarazione scritta" le parole "ovvero e- mail inviata dall'ultimo indirizzo di posta elettronica comunicato all'impresa ovvero mediante compilazione di apposito form nell'area riservata"</p> <p>In ogni caso, si propone di inserire tra le comunicazioni richiamate dall'art. 10, quale che ne sia la formulazione definitiva, anche quelle ex art. 20 e 37 del Regolamento 35, almeno con riferimento a quella per il cambio di denominazione sociale o di sede sociale, tenuto conto che queste ultime producono costi elevati per benefici a clienti non particolarmente rilevanti.</p>
Art. 14 Modifiche art. 2, 8 e 10		<p>Alla luce delle osservazioni di cui alle osservazioni generali e di cui agli artt. 7 e 10 dello Schema, si richiede di eliminare dalla seconda alinea dell'art. 10 comma 2 del Regolamento 34 l'inciso "congiuntamente o disgiuntamente per ciascuna delle categorie di documenti di cui al comma 1, lettere a), b) e c)".</p>