



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.

Osservazioni generali

Si ritiene che una piena realizzazione dei principi e degli obiettivi che hanno ispirato il Provvedimento in esame non possa prescindere da un ruolo attivo dei contraenti.
Si auspica quindi che l'Autorità si faccia promotrice di iniziative legislative che, pur con tempistiche a lungo termine, siano volte a rendere le tecniche di comunicazione a distanza quale strumento ordinario per la trasmissione delle comunicazioni in corso di contratto, favorendone in ogni caso l'utilizzo (anche per contratti già in essere) attraverso (i) la previsione di oneri a carico dei contraenti che non prestino il consenso ovvero (ii) considerando l'indicazione di un indirizzo di posta elettronica come consenso implicito.

Articolo	comma	Contributi e proposte
<p>Art. 3 - Oggetto e ambito di applicazione</p>	<p>comma 1 – alinea 2</p>	<p>Si chiede conferma che per "<i>collocamento del contratto di assicurazione non effettuato interamente mediante tecniche di comunicazione a distanza</i>" si intende che almeno una delle fasi di perfezionamento del contratto si svolga con la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario.</p> <p>In caso affermativo si segnala che con il Provvedimento in esame viene introdotto un differente regime nel caso in cui il collocamento avvenga solo a distanza (Regolamento ISVAP n. 34/2010) rispetto a quello in cui avvenga in logica multicanale (es. preventivazione online e sottoscrizione offline e viceversa). Per tale secondo caso il Provvedimento in esame prevede infatti, rispetto al collocamento interamente a distanza, una differente gestione di processi/comunicazioni al cliente con conseguente complessità realizzativa e gestionale dovuta ai differenti processi. Si auspica invece una omogeneità di trattamento tra le due fattispecie, nel segno della semplificazione a cui tende il Provvedimento.</p>



Art. 3 - Oggetto e ambito di applicazione	comma 2	<p>Si ritiene che la terminologia utilizzata nel comma in esame (<i>"L'applicazione delle disposizioni è favorita dalle imprese anche con l'introduzione di prodotti dedicati"</i>) attenga a profili organizzativi e strategici dell'attività di impresa; viceversa, se utilizzata in un contesto normativo, potrebbe generare incertezza nell'applicazione e nell'adeguamento alle disposizioni normative.</p> <p>Si richiede quindi di eliminare il comma in esame, evidenziando i principi ivi esposti nell'ambito della relazione accompagnatoria al Provvedimento.</p>
Art. 6 – Utilizzo di strumenti di pagamento elettronico	comma 2	<p>Si ritiene che la terminologia utilizzata nel comma in esame (<i>"le imprese e gli intermediari favoriscono la diffusione .."</i>) attenga a profili organizzativi e strategici dell'attività di impresa; viceversa, se utilizzata in un contesto normativo, potrebbe generare incertezza nell'applicazione e nell'adeguamento alle disposizioni normative.</p> <p>Si richiede quindi di eliminare il comma in esame, evidenziando i principi ivi esposti nell'ambito della relazione accompagnatoria al Provvedimento.</p> <p>In subordine, si chiede di confermare che con la terminologia <i>"favoriscono"</i> si fa riferimento alla mera facoltà nell'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronico, senza che ciò implichi che tali strumenti ricevano delle condizioni commerciali diversificate rispetto ad altre modalità di pagamento tradizionali.</p>
Art. 7 - Consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico	comma 2	<p>Si chiede di confermare che l'obbligo di messa a disposizione dell'allegato n. 7B di cui al Regolamento ISVAP n. 5/2006 e del fascicolo informativo si possa intendere assolto alternativamente tramite i) la pubblicazione sul sito internet dell'intermediario e dell'impresa, ii) la possibilità di consultare una copia cartacea presso l'Intermediario ovvero iii) tablet o analoghi strumenti telematici utilizzabili per la consultazione.</p>
Art. 7 -Consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico	comma 1 e 3	<p>Si chiede di confermare che il consenso del cliente alla trasmissione della documentazione in formato elettronico acquisito dall'intermediario prima della conclusione del contratto può essere raccolto mediante dichiarazione contenuta nel modulo di adesione alla polizza sottoscritto dal Cliente.</p>



Art. 8 - Revoca del consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico		<p>In via generale si ritiene che il consenso, una volta prestato, rappresenti una modifica del contratto accettata dall'impresa; pertanto non potrebbe essere oggetto di successiva revoca unilaterale da parte del contraente.</p> <p>In subordine:</p> <ul style="list-style-type: none">- si chiede di limitare alle sole imprese i soggetti destinatari della revoca del consenso;- si chiede conferma che con riferimento alla perdita del beneficio in caso di revoca del consenso di cui al comma 3, la dicitura "per le successive scadenze" si riferisce esclusivamente alle scadenze contrattuali e, pertanto, non è applicabile ai contratti a vita intera.- si segnala che l'inciso "per le successive scadenze" si presta a possibili pratiche scorrette da parte del cliente che alla decorrenza del contratto presta il consenso per ottenere lo sconto e poi lo revoca, ripetendo l'operazione ad ogni rinnovo; si propone quindi di eliminare il suddetto inciso.
Art. 10 - Comunicazioni in corso di contratto		<p>Si richiamano in primo luogo gli articoli 21 e 38 sexies del Regolamento ISVAP n. 35/2010 che allo stato disciplinano l'invio di comunicazioni in corso di contratto prevedendo:</p> <ul style="list-style-type: none">- quanto all'articolo 21, in via generale, la possibilità di utilizzare qualunque tecnica di comunicazione a distanza per l'invio di tutte le comunicazioni di contratto contemplate dal Regolamento 35, previo espresso consenso del contraente;- quanto all'articolo 38 sexies, in via particolare per talune e specifiche tipologie di comunicazioni, la possibilità di utilizzare la pubblicazione sull'area riservata senza necessità di raccogliere un espresso specifico consenso del contraente che ha chiesto le credenziali. <p>Si ritiene che il coordinamento di tali due articoli del Regolamento 35 debba tenere conto della relazione di presentazione del Provvedimento IVASS n. 7 del 16 luglio 2013, nella quale, a commento dell'introduzione del nuovo articolo 38 sexies, è stato precisato che <i>"in ottica di tutela del consumatore, si è ritenuto di mantenere comunque un obbligo di informativa scritta al cliente per comunicazioni di particolare delicatezza...omissis...per evitare la prescrizione dei diritti e la conseguente devoluzione delle somme al Fondo "Rapporti Dormienti ...omissis"</i>.</p> <p>Pertanto a oggi per le comunicazioni diverse da quelle previste dall'articolo 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 e specularmente riprese da quelle dell'articolo 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>Ne discende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il conflitto con l'articolo 38 sexies (che non prevede per l'area riservata alcun consenso e tanto meno scritto); - l'apparente distonia con l'articolo 21 laddove il consenso reso con dichiarazione scritta, per definizione qualitativamente più "forte" di quello prestato in forma elettronica, sarebbe richiesto per comunicazioni ordinarie (per esempio per ricevere un estratto conto in formato elettronico) e non per comunicazioni di particolare delicatezza (per esempio quella per perdite del ramo III). <p>Tanto premesso si chiede l'eliminazione dell'art. 10 tenuto conto che il sistema attualmente vigente, in forza del combinato disposto dei citati articoli 21 e 38 sexies del Regolamento ISVAP n. 35/2010, risulta già esaustivo.</p> <p>In subordine si ritiene necessario coordinare l'articolo 10 in commento con le citate disposizioni del Regolamento 35, quanto meno eliminando il riferimento all'area web riservata (fattispecie già disciplinata dall'articolo 38 sexies); verrebbe peraltro così introdotto un regime speciale (consenso scritto) per le sole tipologie di comunicazioni ivi previste quanto all'invio mediante posta elettronica (con la conseguenza di escludere l'applicabilità dell'articolo 21 a tali casistiche, non in aderenza allo spirito del Provvedimento in esame).</p> <p>Inoltre si coglie l'occasione per proporre di includere nell'articolo 38 sexies del Regolamento ISVAP n. 35/2010 tutte le tipologie di comunicazioni alla clientela o in subordine almeno quelle ex art. 16, ex art. 20 ed ex art. 38 del medesimo Regolamento.</p> <p>Si propone la medesima inclusione anche rispetto all'articolo 10 in commento nella denegata ipotesi in cui si ritenesse di doverne confermare l'attuale formulazione.</p> <p>Infine, in via generale, sia con riferimento all'articolo 38 sexies del Regolamento ISVAP n. 35/2010 che alla norma in esame (qualora confermata), si propone di prevedere che le imprese debbano informare il contraente con idonei sistemi di alert in tutti i casi in cui la comunicazione viene messa a disposizione nell'area web riservata.</p>
Art. 11 –	comma 1	Si chiede di confermare che la prescrizione di cui al comma in esame si riferisce alla sola documentazione che



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



Conservazione dei documenti		verrà acquisita dopo l'entrata in vigore del Provvedimento.
Art. 12 - Documentazione agli atti delle imprese o degli intermediari	comma 1	Si chiede conferma che la documentazione a cui la norma si riferisce è unicamente: i) quella relativa all'identificazione del Contraente o attestante fatti storici che non ammettono possibilità di modifica (esclusa quindi qualsiasi tipologia di documentazione sanitaria); ii) quella relativa al Contraente (e non anche ad altre figure contrattuali quali per esempio i beneficiari) raccolta in occasione della sottoscrizione (e non anche in corso di rapporto).
Art 17 Entrata in vigore		Si richiede: - di confermare che le disposizioni di cui all'art. 7 sono una facoltà degli intermediari e dell'impresa e che quindi non vi sia un termine perentorio di adeguamento; - di estendere da <u>tre a dodici mesi</u> il termine di cui al comma 2 dell'articolo 17 e di estendere la disciplina contenuta in tale comma agli articoli 7, 10, 11 e 12. - di precisare che le disposizioni di cui all'art. 12 si applicano soltanto alla documentazione acquisita successivamente all'entrata in vigore del Provvedimento in esame.