

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.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Commentatore</b> | <b>SNA - Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione</b> |
|---------------------|--|

**Osservazioni generali**

Lo SNA esprime la propria contrarietà per come l'Istituto ha inteso dare attuazione alle prescrizioni di semplificazione previste dalla legge n. 221/2012.

La bozza proposta in pubblica consultazione incide blandamente sul problema principale che grava sui destinatari del provvedimento cioè di dover quotidianamente operare tramite procedure macchinose e complesse che richiedono carta e modulistica poco utili al rapporto tra le parti. Per converso IVASS si è concentrata per agevolare l'utilizzo di forme di distribuzione digitale, aspetto che nelle intenzioni del Legislatore è indicato invece solo come una delle possibili vie per raggiungere lo scopo primario del provvedimento.

Com'è noto il legislatore (art. 15 bis legge citata) invita l'IVASS a regolamentare una semplificazione delle procedure e degli adempimenti burocratici attraverso una riduzione della carta e della modulistica, anche favorendo l'uso di strumenti elettronici sostitutivi.

Gli interessi da tutelare sono in capo alle imprese, agli intermediari e in primis al consumatore, quale contraente debole; il tutto deve contribuire alla realizzazione di un mercato assicurativo snello e trasparente, in sintesi competitivo.

Lo SNA non può che preliminarmente richiamare le osservazioni dettagliatamente espresse sul punto con il contributo inviato all'IVASS il 22 febbraio 2013 e di seguito indica le modifiche che, articolo per articolo, ritiene debbano essere necessariamente apportate alla bozza di regolamento.

Qui preme esprimere i principi ispiratori che ci hanno guidato nei lavori di analisi, commento, proposta.

Oggi la possibilità di una relazione assicurativa semplice e limpida che permetta alle parti di concentrarsi sugli elementi salienti della polizza è in buona parte vanificata dall'ingente mole di carta (modulistica precontrattuale\ nota informativa \libretto di polizza\ modulo privacy\ecc) che confonde in particolare i consumatori nel momento topico della scelta e della sottoscrizione (vedasi ultimo capoverso pag. 2 della Vostra relazione di presentazione della bozza di Regolamento).

Il primo passo semplificativo è quello di disporre solo la semplice, ma visibile esposizione presso i locali

dell'Intermediario dei contenuti previsti dai Mod. 7A e 7B e la pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'intermediario, ove esistente (accompagnata dalla consegna del mod. 7B, ove richiesto dal Consumatore, in caso di contatti fuori sede): riteniamo che ciò sia ampiamente sufficiente a garantire la trasparenza del rapporto e la conoscenza dei diritti di base ad esso connessi (reclami\ conflitti di interesse\ rapporti e mandati\ provvigioni\ ecc.).

Si chiede poi l'eliminazione dell'obbligo di conservazione della "traccia documentale" delle informazioni ritenute utili dagli intermediari al fine di "proporre o consigliare contratti adeguati".

E' questo un tema assai complesso e fondamentale e sul punto non intendiamo alimentare equivoci.

SNA ritiene che il rispetto delle prescrizioni previste dal comma 2 dell' art 52 del Reg. 5 siano il cuore di qualsiasi attività di consulenza ed intermediazione professionalmente svolta con coscienza deontologica.

Il doverne obbligatoriamente conservare una testimonianza documentale, sopportando - in difetto - pesanti sanzioni amministrative, è un inutile aggravio in termini di costo gestionale ed imprenditoriale che nulla aggiunge alle ampie tutele già previste per il Consumatore dalle leggi primarie e dalla garanzia offerta dall'obbligo assicurativo RC in capo all'Intermediario.

Si noti che l'applicazione pratica della norma è stata in questi anni declinata attraverso una pletora di "moduli adeguatezza" diversi da Compagnia a Compagnia, standardizzati e assai generici nelle informazioni richieste, nei quali è impossibile inserire tutte le informazioni che l'intermediario ha ritenuto utili al fine di individuare il contratto adeguato.

Inoltre l'introduzione di un nuovo documento denominato Scheda Sintetica ben completa il quadro di chiarezza contrattuale da rendere al Cliente : tale scheda assolve agevolmente a nostro parere le prescrizioni dettate dall'art. 185 CdA in tema di Nota Informativa e in parte anche dall'art. 120 CdA in tema di adeguatezza contrattuale.

In molti passaggi della bozza l'IVASS manifesta una volontà di intervento in ambiti che parrebbero travalicare l'area di sua competenza e cioè quello dei possibili metodi attraverso i quali le parti (Imprese\ Intermediari\ Consumatori) dovrebbero favorire tra loro una relazione di tipo digitale rispetto a quella personale e\ o cartacea.

All'art.8 comma 3 si parla di sconti, indicati in polizza, riservati ai Clienti che accettino le modalità di comunicazione digitale ed esplicitamente si parla di beneficio a loro riconosciuto, così come all'art. 6 comma 2 si parla di sconti con l'utilizzo di strumenti di pagamento elettronico: SNA ritiene che ciò configuri, quantomeno per i settori per cui vi è obbligo assicurativo di legge, una grave discriminazione tariffaria tra Consumatori, collegata ad una cultura informatica che non è assolutamente richiesta dal legislatore ne' dal mercato.

Né per analogia si possono richiamare le diversificazioni tariffarie riservate di recente in ambito RCA ai Clienti che installino la Black Box, essendo questo un dispositivo il cui funzionamento incide sul rischio e conseguentemente sul costo della polizza.

Per converso, in altri ambiti ove è possibile la conclusione e la gestione di un contratto online o per via digitale (es. vettore aereo oppure rapporti bancari oppure contratti di fornitura di servizio) viene al limite riconosciuto al cliente l'abbuono delle spese per il risparmio conseguente all'eliminazione della carta.

Ma questi sono aspetti nei quali il regolamento non deve secondo noi entrare e la cui determinazione deve essere lasciata al mercato.

Infine SNA denota, a partire dalle definizioni (art. 2), l'adozione di termini propri del settore finanziario e creditizio anziché assicurativo e ne propone la correzione.

SNA confida che le proprie osservazioni siano recepite in toto dall'Istituto.

D'altra parte, le ulteriori incombenze previste dall'Istituto a carico degli intermediari nonché la ridondanza di informazioni che genera disorientamento nel consumatore non solo non sono giustificate dal testo legislativo, ma rappresentano piuttosto una eterogeneità dei fini rispetto a quanto prescritto dal legislatore.

Si ringrazia per l'attenzione.

| Paragrafo     | Riferimento           | Contributi e proposte  |
|---------------|-----------------------|--|
| <b>Art .2</b> | Punto 1<br>lettera p) | Si chiede, in totale sostituzione, l'adozione del seguente testo : "servizi assicurativi: i contratti emessi da imprese di assicurazione nell'esercizio dell'attività assicurativa"<br>Tale terminologia è più confacente alla materia assicurativa. |
| <b>Art. 3</b> | Punto 1<br>2° allinea | Si chiede la sostituzione del termine "collocamento" con il termine "conclusione" .<br>Tale termine è più consono al settore assicurativo, tanto più in un regolamento che riguarda il ramo danni.   |
| <b>Art.3</b>  | Punto 2               | Si chiede l'abrogazione del punto in quanto il contenuto, generico ed indeterminato, è frutto di un'arbitraria ipotesi applicativa del dettato normativo e come tale estranea ai compiti del Regolamento   |
| <b>Art. 4</b> | Punto 2               | Si chiede, alla fine del comma, l'aggiunta della locuzione: "laddove esistente"  |

|               |         |   |
|---------------|---------|---|
|               |         | Non sempre, infatti, gli intermediari dispongono di un proprio sito internet.   |
| <b>Art. 5</b> | Punto 1 | <p>Si chiede la sostituzione del termine "favoriscono" con "consentono."</p> <p>Il termine "favoriscono" appare eccessivamente generico se non vengono individuate le attività concrete da porre in essere, e non è opportuno venga utilizzato in sede regolamentare. La legge prevede che sia Ivass a favorire l'utilizzo della firma elettronica, e questo onere non può genericamente essere posto in capo a imprese ed intermediari. Il termine "consentono", invece, risulta determinato e comunque dotato della cogenza necessaria.</p>   |
| <b>Art. 5</b> | Punto 2 | <p>Si chiede la sostituzione del termine "formate" con il termine "emesse"</p> <p>La terminologia proposta è più corretta e adatta alla materia assicurativa.</p>   |
| <b>Art. 6</b> | Punto 1 | <p>Si chiede l'aggiunta, dopo "carta di debito", della locuzione "o altri strumenti di pagamento elettronico e/o online, sul proprio conto corrente."</p> <p>L'Art. 6 relativo all'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronico dovrebbe riferirsi ai soli intermediari, i quali hanno il contatto diretto con il cliente e possono, pertanto, essere destinatari di prescrizioni specifiche circa i mezzi di pagamento. In questa ottica è opportuno fondere nel Punto 1, che già nell'attuale stesura si riferisce ai soli intermediari, quanto stabilito dal punto 2.</p>   |
| <b>Art. 6</b> | Punto 2 | <p>Si chiede la sostituzione del comma 2 con il seguente testo: "Non sono consentite differenziazioni tariffarie o contrattuali in ragione della modalità di pagamento scelta."</p> <p>Vedasi, a sostegno, le nostre note nelle Osservazioni Generali: è necessario evitare l'introduzione di norme anticoncorrenziali che implicino discriminazioni tra Consumatori, collegata ad una cultura informatica che non è assolutamente richiesta dal legislatore né dal mercato. Ricordiamo, a riguardo, che la Commissione Europea ha vietato ogni forma di discriminazione tariffaria legata a sesso, credenze religiose, politiche, ecc.</p> |
| <b>Art. 7</b> | Punto 2 | <p>Chiediamo l'inserimento, dopo la parola "cliente", della locuzione "senza obbligo di consegna".</p> <p>Trattasi di una precisazione opportuna, nell'ambito di una norma che intende incentivare la trasmissione della documentazione in formato elettronico.</p>   |
| <b>Art. 7</b> | Punto 2 | <p>Si chiede l'abrogazione del periodo "l'intermediario (...) ottobre 2006 e"</p> <p>L'obbligo di valutazione dell'adeguatezza è ampiamente normato da altre fonti legislative e regolamentari sul tema: il suo richiamo in questo contesto pare inutile.</p>   |
| <b>Art. 7</b> | Punto 3 | Si chiede l'abrogazione della locuzione "all'impresa o".  |

|                |             |  |
|----------------|-------------|--|
|                |             | Il destinatario del presente punto è, infatti il solo intermediario.   |
| <b>Art. 7</b>  | Punto 5 e 6 | <p>Si chiede l'abrogazione dei punti 5 e 6.</p> <p>Nell'ottica di una semplificazione delle procedure, riteniamo cavilloso il contenuto dei due commi. La prescrizione del Punto 6, inoltre, risulta già assolta dal cliente nella dichiarazione di consenso rilasciata all'intermediario e prevista dal comma 3, e costituirebbe un inutile onere aggiuntivo in contrasto con le finalità del provvedimento.</p> <p>Si richiede, invece, l'inserimento del seguente testo: "Non sono consentite differenziazioni tariffarie o contrattuali in ragione della modalità di trasmissione della documentazione."</p> <p>Valgono le considerazioni svolte sull'Art. 6 Punto 2.</p>                                |
| <b>Art. 8</b>  | Punto 3     | <p>Si chiede l'abrogazione dell'intero punto.</p> <p>Le stesse motivazioni adottate per la sostituzione dell'art.6 punto 2 valgano per abrogare il presente.</p>   |
| <b>Art. 9</b>  |             | Chiediamo l'abrogazione dell'intero articolo, perché, oltre che generico e indeterminato, è pleonastico rispetto alle attività previste dal regolamento.   |
| <b>Art. 11</b> | Punto 2     | <p>Si chiede l'abrogazione del periodo: "e garantire l'ordinata e sollecita gestione delle comunicazioni intercorse tra le parti."</p> <p>Trattasi di obbligo estraneo alla materia e alle finalità di questo regolamento.</p>   |
| <b>Art. 12</b> |             | <p>Si propone l'abrogazione dell'intero articolo.</p> <p>La sua cavillosità, e l'introduzione di ulteriori oneri burocratici, sono in contrasto con le finalità e gli obiettivi del regolamento.</p>   |
| <b>Art. 13</b> | Punto 3     | <p>Sostituzione della locuzione "all'art. 49, comma 1, è inserito il" con la locuzione: "l'art. 49 comma 1 è sostituito dal."</p> <p>L'Art. 49 comma 1 non va, infatti, integrato, ma interamente riformato.</p>   |
| <b>Art. 13</b> | Punto 4     | <p>Si chiede di sostituire l'intero punto 4 con il seguente testo: "L'art. 49, comma 2, lettera a), è così sostituito: "Gli intermediari affiggono nei propri locali, in posizione visibile al pubblico, un documento redatto con caratteri tipografici di particolare evidenza e conforme al modello di cui all'allegato numero 7B, da cui risultino i dati essenziali dell'intermediario e della sua attività. Tale documento è anche pubblicato sul sito internet dell'intermediario, ove esistente. La dichiarazione è aggiornata ad ogni variazione dei dati in essa contenuti. In caso di attività svolta fuori dai locali dell'intermediario, detto allegato deve essere messo a disposizione del</p> |

|                |                    |   |
|----------------|--------------------|---|
|                |                    | <p>contraente, con consegna a richiesta del cliente interessato.”</p> <p>Come premesso nelle Osservazioni generali, si ritiene che la semplice, ma visibile esposizione presso i locali dell’Intermediario dei contenuti previsti dai Mod. 7A e 7B e la pubblicazione dei due documenti sul sito internet dell’intermediario, ove esistente, (accompagnata dalla consegna del Mod. 7B, ove richiesto dal Consumatore, in caso di contatti fuori sede) siano ampiamente sufficienti a garantire la trasparenza del rapporto e la conoscenza dei diritti di base ad esso connessi (reclami\ conflitti di interesse\ rapporti e mandati\ provvigioni\ ecc.).</p>   |
| <b>Art. 13</b> | Punto 8            | <p>Si chiede l’inserimento del punto 8: “All’art. 52, comma 2, viene eliminata la locuzione terminale: “conservandone traccia documentale.”</p> <p>Come esposto nelle Osservazioni questa locuzione ha originato negli anni una inutile produzione di carta e burocrazia, che si è per lo più sommata, piuttosto che sovrapporsi, all’attività valutativa degli intermediari circa l’adeguatezza dei contratti offerti.</p> <p>L’applicazione pratica della norma è stata, infatti, malamente declinata attraverso la compilazione di “moduli adeguatezza”, standardizzati, generici nelle informazioni richieste e perciò inadatti a rappresentare le molteplici e variegate informazioni che l’intermediario ritiene utili ad individuare il contratto adeguato.</p> <p>In ogni caso la sua valenza è praticamente nulla, in quanto nulla aggiunge alle ampie tutele già previste per il Consumatore dalle leggi primarie e dalla garanzia offerta dall’obbligo assicurativo RC in capo all’Intermediario.</p> <p>Dovere obbligatoriamente conservare una testimonianza documentale, sopportando in difetto pesanti sanzioni amministrative, al contrario, è un inutile aggravio, in termini di costo gestionale ed imprenditoriale, per gli intermediari.</p> <p>I quali, si osservi, sarebbero i soli soggetti ad avere un concreto interesse a tenere traccia delle informazioni e del percorso valutativo adottato, al fine di poter dimostrare eventualmente di avere bene operato, ma dovrebbero poterlo fare in assoluta autonomia e senza i vincoli formali spesso imposti dalle Compagnie di riferimento attraverso la compilazione dei citati, inefficaci, moduli standardizzati.</p> <p>Aggiungiamo che l’introduzione del nuovo documento denominato Scheda Sintetica ben completa il quadro di chiarezza contrattuale da rendere al Cliente.</p> |
| <b>Art. 14</b> | Punto 3<br>Punto 6 | <p>Si chiede l’abrogazione di questi punti.</p> <p>Ciò in coerenza con quanto già osservato a riguardo dell’Art. 6 punto 2, 7 nuovo punto 5 e 8 punto 3.</p>  |

