

**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**

**ACB – ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA BROKER DI ASS.NI E RIASS.NI –**

**Milano 20144 - via Elba 16**

**Tel. 02.89058102 fax 02.89058801 e-mail [info@acbbroker.it](mailto:info@acbbroker.it) – [raccomandata@pec.acbbroker.it](mailto:raccomandata@pec.acbbroker.it)**

**Osservazioni generali**

Le considerazioni di carattere generale che la scrivente Associazione si pregia di portare all'attenzione di codesto Istituto sono le seguenti:

1. In via preliminare si osserva come la bozza di nuovo Regolamento non sembri rispondere adeguatamente agli obiettivi indicati dall'art.22 co.15 *bis* D.L. 179/12, con particolare riguardo all'obiettivo di semplificazione e riduzione della modulistica nella fase precontrattuale.

Ed invero, si nota che a fronte di una sollecitazione a fare maggiore uso dei mezzi informatici sia per l'invio di comunicazioni sia per l'esecuzione di pagamenti, il numero di documenti che debbono essere generati e archiviati da parte dell'impresa o degli intermediari addirittura si arricchisce della:

- scheda sintetica per i prodotti danni;
- dichiarazione del contraente di aver potuto consultare la documentazione precontrattuale, accompagnata dalla dichiarazione di adempimento dell'obbligo dell'intermediario di aver valutato l'adeguatezza del prodotto;
- dichiarazione di voler o meno scegliere il mezzo elettronico per lo scambio di documenti e della eventuale dichiarazione contraria in caso di scelte differenti in corso di contratto;
- adempimenti per la conservazione dei parametri relativi alla firma elettronica avanzata.

2. Il nuovo Regolamento sembra applicarsi anche ai contratti vita (vedi all'art.10 i riferimenti alle informazioni in corso di contratto di cui al regolamento 35), quando la delega contenuta nell'art.15 *bis* del Decreto Crescita 2.0 era limitato ai contratti del ramo danni.
3. L'esclusione del collocamento dei contratti tramite sistemi automatizzati di vendita a distanza organizzati dalle imprese dal campo della semplificazione rischia di generare equivoci; già infatti tale distinzione non è cristallina nel regolamento 34, è quindi lecito pensare che la confusione possa aumentare quando vengano introdotte distinte discipline.

4. La semplificazione non sembra applicarsi alle imprese comunitarie che agiscono in Italia in FOS e FOE, creando così regole differenti per imprese che operano sul medesimo mercato.
5. Ci si attendeva qualche passo maggiormente significativo verso una più marcata semplificazione almeno di quei contratti che non richiedono il trasferimento di particolari informazioni esperte e dal contenuto molto elementare.

A questo proposito ci sembra utile richiamare i suggerimenti che erano stati già forniti a codesto Istituto in sede di audizione con il documento ACB in data 11.3.2013 del quale, per comodità, si riportano alcuni passi salienti con alcuni adattamenti alla luce del nuovo regolamento.

Per quanto riguarda la distribuzione prodotti con metodi tradizionali (contatto diretto tra intermediario e cliente) riteniamo efficaci le seguenti azioni:

- i) eliminazione del questionario di adeguatezza (l'obbligo di fornire un prodotto adeguato grava per legge sull'intermediario; la tracciabilità del flusso di informazioni e degli elementi che giustificano la scelta del prodotto è una preoccupazione dell'intermediario che sarà gravato dell'onere della prova di aver svolto una buona intermediazione);
- ii) previsione dell'onere dell'intermediario di annotarsi i bisogni assicurativi esposti dal cliente da conservarsi in archivio;
- iii) previsione dell'obbligo di comunicazione scritta a cliente solo se il prodotto non è adeguato e nonostante ciò il cliente chieda di procedere al collocamento;
- iv) previsione dell'onere della consegna della documentazione precontrattuale prima della conclusione contratto, accompagnato dall'avvertenza di segnare la data di ricezione;
- v) In via alternativa: stabilire che il contratto si può concludere anche mediante il mero pagamento premio a fronte di rilascio di quietanza sulla quale vengano annotati i riferimenti per individuare il clausolario applicabile, le parti, i valori assicurati/massimali, il premio, tasse ed accessori; in questo caso, le condizioni di contratto debbono essere consegnate in cartaceo entro 5 giorni lavorativi dal pagamento

premio e controfirmate da contraente e poi restituite; in questo caso il contraente ha 14 giorni di tempo per recedere dal contratto in difetto di che il contratto prosegue sino a scadenza naturale; se nel frattempo accade un sinistro ci si regola come per le polizze concluse a distanza.

- vi) nel caso di mero rinnovo del contratto con semplice adeguamento condizioni economiche, dispensa dalle attività di nuova informativa precontrattuale.

Per quanto riguarda l'intermediazione tramite internet o altri mezzi di comunicazione tramite web senza conclusione del contratto a distanza, consigliamo:

- i) che la documentazione del modulo 7b, nonché del fascicolo informativo venga resa obbligatoriamente disponibile sul sito web dell'impresa (o dell'intermediario);
- ii) che la stessa debba essere comunicata al cliente via e-mail o altro sistema di comunicazione via web;
- iii) che la prova della consegna di tale documentazione possa consistere nella ricezione da parte dell'impresa o dell'intermediario di messaggio di avvenuta ricezione inviato via mail o altro sistema di comunicazione via web; tale prescrizione non è necessaria in caso di trasmissione via PEC;
- iv) che la predetta documentazione debba essere consegnata in via cartacea solo se il cliente lo richiede espressamente, prevedendo un automatismo nell'applicazione della modalità informatica;
- v) che se il mezzo di contatto con l'impresa è la mail o altro mezzo di comunicazione via web, il cliente non possa optare per un diverso mezzo con cui svolgere la intermediazione.

Per quanto riguarda la promozione e il collocamento di prodotti a distanza tramite sistemi di vendita automatizzati organizzati dal professionista, ancorchè tale modalità sia formalmente esclusa dall'ambito di applicazione del regolamento osserviamo che:

- i) la scelta di escluderla crea ulteriori complicazioni poiché di volta in volta si dovrà valutare se ci si trova in una fattispecie compresa od esclusa (la qual cosa non è di immediata comprensione); il suggerimento sarebbe quindi quello di comprendere anche questa fattispecie nel campo di applicazione del nuovo

		<p>regolamento, magari stabilendo quali previsioni siano applicabili ai sistemi di vendita automatizzati a distanza;</p> <p>ii) poiché però il regolamento reca modifiche anche al Regolamento 34 (art. 8), pare opportuno modificare l'opzione ivi prevista per il contraente di scelta tra il cartaceo e la modalità informatica, prevedendo – almeno - in tale caso l'automatismo nella modalità informatica di trasmissione della documentazione precontrattuale e contrattuale da parte dell'impresa e dell'intermediario, con possibilità del contraente di optare – solo all'inizio dell'interlocuzione - per una diversa modalità con oneri accessori e senza possibilità di revocare l'opzione prescelta;</p> <p>iii) più in generale, con riguardo al collocamento di prodotti a distanza tramite sistemi di vendita automatizzati organizzati dall'impresa, si richiama quanto detto al paragrafo 3 del nostro documento in data 11.3.2013 predisposto per l'Audizione e cioè si invita a fare un rinvio integrale alle norme di trasposizione interna della direttiva CE sulla intermediazione di prodotti finanziari, contenute all'art.67 <i>ter</i> del Codice del Consumo, con i necessari adattamenti in tema di <i>call center</i> ed altri particolari di dettaglio.</p> <p>La scelta di policy potrà semmai essere quella di estendere tali regole anche alla distribuzione di prodotti non solo ai consumatori, ma ai clienti più in generale.</p>
Paragrafo	Riferimento	Contributi e proposte
<b>Art.2</b>	Let.t.c) e)	Ha senso differenziare la posizione del cliente e del contraente? Proporremmo di eliminare la lettera c)
	Let.t. l)	Si precisa che il regolamento sarà applicabile a imprese con sede in Italia o a sedi secondarie di imprese con sedi in paesi terzi. Questo è in contrasto con quanto previsto nel regolamento 34, che si applica anche alle imprese

		comunitarie con sede secondaria in Italia o che intendono operare in Italia in FOS. In questo modo si avrà un diverso trattamento di situazioni simili: difatti il collocamento di prodotti tramite l'uso di mezzi di comunicazione elettronici è funzionale proprio alla distribuzione a distanza. Si suggerisce di applicare il regolamento anche alle imprese comunitarie operanti in Italia in FOE ed in FOS adottando la stessa formulazione prevista nel regolamento 34 (campo di applicazione).
<b>Art.3</b>	Comma 1	Sembrano esclusi dall'ambito di applicazione solo i contratti conclusi "interamente" mediante "tecniche di comunicazione a distanza": occorre tuttavia specificare il concetto più chiaramente precisando che si vogliono escludere dal campo di applicazione del regolamento i contratti collocati tramite un "sistema automatizzato di vendita a distanza organizzato dall'impresa", ancorchè non si comprenda il senso di una 'semplificazione' che escluda tali contratti dal suo campo di applicazione.
	Comma 2	Il senso della disposizione è oscuro: non si comprende cosa significhi che le imprese possano favorire l'applicazione del regolamento tramite l'introduzione di appositi prodotti assicurativi. Il suggerimento è quello di eliminare il secondo comma.
<b>Art.4</b>	Commi 1 e 2	Manca un riferimento e quindi un relativo obbligo per gli intermediari iscritti in E)
<b>Art.5</b>	Commi 1 e 3	Torna ancora il termine "favorire". Non è però chiaro se con la formulazione adottata nel regolamento si intende dire che gli intermediari debbano o semplicemente possano offrire tali servizi. Si suggerisce di prescrivere che gli intermediari "possono offrire l'utilizzo da parte dei clienti della tecnologia di firma elettronica (nelle tre forme previste nelle definizioni) per la documentazione precontrattuale e contrattuale", in modo che tale modalità operativa divenga una mera facoltà. Gli intermediari infatti dovranno valutare, sulla base della



		<p>propria struttura e dimensioni dell'intermediario, i costi / benefici di tale operazione. Si pensi all'aspetto della grafometria dove tra l'altro, oltre agli aspetti tecnico procedurali e di informativa, vi sono incombenze come quella per cui chi è presente deve accertarsi dell'identità del firmatario (quindi l'operatore diviene certificatore!), per non parlare della conservazione per 20 anni della copia del documento di identità.</p> <p>Inoltre si dovrà raccogliere il consenso del cliente, anche questo da conservare in forma cartacea.</p> <p>E come dovranno essere trattati i dati biometrici in caso di cessazione del rapporto con il cliente?</p> <p>Questa previsione andrebbe estesa a tutte le categorie di intermediari, altrimenti gli E) non potrebbero mai effettuare gli adempimenti di consegna della documentazione e raccolta dal contraente con modalità digitali.</p>
<b>Art.6</b>		<p>Il suggerimento è di estendere queste modalità di pagamento anche alle vendite a distanza tramite sistemi automatizzati.</p>
<b>Art.7</b>	Comma 2	<p>La disposizione è poco chiara con riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i) al concetto di "messa a disposizione", che evidentemente non coincide con la consegna materiale dei documenti, ma che – come sembra di poter comprendere – dovrebbe equivalere ad una "presa visione" da parte del cliente di cui quest'ultimo deve dare atto nella dichiarazione prevista al comma 3;</li><li>ii) al fatto se sussista o meno un obbligo da parte dell'intermediario di trasmettere in formato elettronico anche il 7b e i fascicolo informativo dopo aver ottenuto la dichiarazione del cliente di cui al comma 3.</li></ul> <p>Si chiede quindi di chiarire:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i) il concetto di "messa a disposizione", in particolare se con esso debba intendersi una consegna materiale dei documenti;</li><li>ii) Se la messa a disposizione sostituisca l'obbligo di trasmissione elettronica del 7b e del fascicolo informativo.</li></ul>



	Comma 3	<p>La disposizione presente le seguenti criticità.</p> <p>In primo luogo non è chiaro se con il termine “dichiarazione scritta” si possano intendere anche messaggi di posta elettronica non certificati e non siglati con uno dei tipi di firma elettronica ammessi. Sarebbe bene che il consenso potesse esprimersi anche solo con un messaggio via e-mail.</p> <p>Se il consenso deve essere accompagnato dalla dichiarazione di avvenuto adempimento degli obblighi di cui al comma 2, significa che il mod.7B e il fascicolo informativo non vengono trasmessi in formato elettronico perché questi debbono essere “messi a disposizione” in un momento precedente alla prestazione del consenso alla trasmissione dei documenti in forma elettronica. Tale previsione risulta intrinsecamente contraddittoria, in quanto, pur in presenza del consenso del cliente, di fatto la trasmissione della documentazione precontrattuale non potrebbe mai avvenire per via elettronica dovendo essere svolta prima dell’acquisizione del consenso.</p> <p>In aggiunta si fa rilevare che la dichiarazione che deve accompagnare la prestazione del consenso tende a far riconoscere al cliente che l’impresa o l’intermediario hanno adempiuto alla valutazione della adeguatezza del contratto, il che non è ammissibile perché la verifica dell’effettivo adempimento dell’obbligo di valutazione di adeguatezza deve essere lasciata eventualmente al giudice e non può venire sostituita da una dichiarazione confessoria del cliente, resa peraltro in una fase nella quale ancora egli non si è reso conto di che prodotto stia acquisendo.</p> <p>Il suggerimento è quello di:</p> <p>a) inserire nelle Definizioni di cui all’art. 2 quella di “dichiarazione scritta”, specificando se si possa intendere tale anche il messaggio di posta elettronica non certificata e non siglata con uno dei tipi di firma elettronica ammessi e quindi anche il semplice messaggio via e-mail;</p> <p>b) prevedere come adempimento preliminare dell’intermediario l’acquisizione del semplice consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico di cui al comma 1;</p>
--	---------	---

		<p>c) prevedere che, una volta manifestato il consenso di cui alla lettera b), il modulo 7b e il fascicolo informativo possano essere trasmessi in forma elettronica e che la prova di tale trasmissione sia data alternativamente: i) dalla regolare ricezione da parte del cliente attestata tramite l'opzione "recapitato" di posta elettronica, oppure ii) da un messaggio di conferma proveniente dallo stesso cliente;</p> <p>d) sganciare la prestazione del consenso alla trasmissione dei documenti in formato elettronico dalla dichiarazione circa l'adempimento dell'obbligo di verifica dell'adeguatezza;</p> <p>e) eliminare la formalità della dichiarazione circa l'adempimento dell'obbligo di verifica dell'adeguatezza: come detto nel nostro documento per l'audizione, l'obbligo di collocare prodotti adeguati ai bisogni della clientela grava comunque sull'impresa e sull'intermediario e dovrà comunque essere valutato in concreto in caso di controversia, sicchè ogni surrettizia ammissione o scarico di responsabilità, peraltro richiesto al cliente, deve essere evitato;</p>
<b>Art.8</b>	<p>Commi 1, 2, 3</p> <p>Comma 4</p>	<p>La possibilità di revocare il consenso alla trasmissione dei documenti in formato elettronico nel corso del contratto crea solo disfunzioni e costi difficilmente ribaltabili sul cliente. E' poi prevedibile che si introdurranno problematiche di contestazione di pratiche elusive quando il costo che si andrà a caricare sia ritenuto eccessivo.</p> <p>Eguale fonte di contestazioni sembra essere il recupero degli sconti praticati per la previsione della modalità in formato elettronico.</p> <p>Suggeriamo di limitare la possibilità di scelta di modifica della modalità di trasmissione solo per i documenti successivi a tale opzione, mentre per quelli trasmessi in precedenza si potrà prevedere la possibilità di inviare nuovamente al cliente in formato elettronico la versione dei documenti che risulta alla impresa.</p> <p>La fattispecie dei prodotti predisposti dalle imprese per favorire l'uso di strumenti elettronici è troppo generica e pertanto rende estremamente difficile applicare il regime di divieto di revoca del consenso. Il suggerimento è quello di eliminare il comma.</p>



<b>Art. 13</b>	Comma 3	<p>Anche in relazione a tale disposizione è opportuno precisare che l'obbligo riguarda tutti gli intermediari, ivi compresi quelli iscritti in E).</p> <p>L'estensione a tutti gli intermediari è chiara nel contesto del Reg. 5/06, ma non nell'ambito del Reg. 3/14 che impone determinati obblighi agli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D ma non agli E).</p>
<b>Art.15</b>	Commi 2 e 3	<p>L'introduzione della "Scheda sintetica" anche per i prodotti danni pare costituire, più che uno snellimento degli adempimenti burocratici dell'intermediario, un ulteriore appesantimento rispetto alle prescrizioni già imposte dal regolamento n.35.</p> <p>Qualora poi questa disposizione non si dovesse applicare al collocamento a distanza tramite sistemi di vendita automatizzati, vi sarebbe una incomprensibile differenza nel trattamento delle due forme di commercializzazione a distanza.</p> <p>Si propone di introdurre la previsione della consegna della Scheda sintetica quale modalità alternativa alla consegna o all'invio del fascicolo informativo di cui al reg. 35, per cui l'impresa e/o l'intermediario potranno agire come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) procedere alla trasmissione o consegna, prima della conclusione del contratto o firma della proposta, dell'intero "fascicolo informativo" (e in questo caso senza la consegna della Scheda Sintetica); oppure</li><li>b) consegnare o trasmettere al cliente la sola Scheda Sintetica nella quale sia obbligatoriamente indicato un indirizzo o un link che rinvia al web site dell'impresa o dell'intermediario, ove si possano consultare e scaricare i documenti facenti parte del fascicolo informativo;</li><li>c) prevedere che, in caso si proceda secondo l'opzione b) il cliente ha la facoltà di recedere nel termine di 14 giorni dal ricevimento della Scheda Sintetica.</li></ul>

**Il Presidente ACB**

**Luigi Viganotti**