

REGOLAMENTO N. 6 DEL 2 DICEMBRE 2014 CONCERNENTE LA DISCIPLINA DEI REQUISITI PROFESSIONALI DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI E RIASSICURATIVI IN ATTUAZIONE DELL'ART. 22, COMMA 9, DEL DECRETO-LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N. 179 CONVERTITO NELLA LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221.

ESITI DELLA PUBBLICA CONSULTAZIONE

Roma, 2 dicembre 2014

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa allo schema di regolamento recante la disciplina dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi e riassicurativi in attuazione dell'art. 22, comma 9, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221, con conseguenti modifiche al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 nella parte relativa alla disciplina degli obblighi di formazione e aggiornamento professionale.

Sono pervenute osservazioni e proposte da parte di n. 77 soggetti:

- Associazioni di categoria del settore assicurativo, bancario e finanziario: ANIA Associazione Nazionale Imprese assicuratrici; SNA - Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione; UNAPASS – Unione Nazionale Agenti Professionisti di assicurazione; ACB – Associazione di categoria Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni; ANAPA – Associazione Nazionale agenti Professionisti di assicurazione; AIBA - Associazione Italiana Brokers di Assicurazione e Riassicurazione; ASSOINTERMEDIARI – Associazione Internazionale Intermediari Assicurativi e Riassicurativi; ABI - Associazione Bancaria Italiana; ASSORETI – Associazione Nazionale delle Società di Collocamento di Prodotti Finanziari e di Servizi di Investimento; ANASF – Associazione Nazionale Promotori Finanziari; ASSOFIN – Associazione del Credito al Consumo e Immobiliare; A.N.I. ASS – Associazione Nazionale Intermediari Assicurativi;
- Imprese assicurative: Gruppo Assimoco; Intesa Sanpaolo Assicura spa; Intesa Sanpaolo Vita spa;
- Intermediari assicurativi e riassicurativi: Fabio Valtorta; Assimedici Srl; Steffano Group Srl; Paolo Ardesi; Sergio Sterbini; Franca Chiellon; AIB - All Insurance Broker S.r.l. (Alessandro Meoni); Carlo Banti; Fabrizio Chiodini – GAA Gruppo Agenti Aurora; Antonello Poeta; Die.Mil. – Raffaele Tamburrano; Laurent Verthuy; Roberta Duriavig; Massimo Arecco; Marinella Chiericato; Pelliccioni Fabrizio - Ag. Unipol Sai Roma Tuscolana; Boch Milena; Myriam Caregaro; Aleardo Paoloni; Osvaldo Mazzuca; Franco Pellegrino; Manlio Rapino; Fabrizio Morana; Leopoldo Alberto Puca; Pietro Amati; Giorgio Cimagalli; Unione Assicuratori Srl - Insurance Broker – M. Gasperini; Alessandro Tabarri/Lenzi Paolo Broker di assicurazioni Srl; Gian Luigi Lovatti; Patrizia Maurelli; Cattilino Giulio; Lucio Berno;
- Società di formazione e professionisti del settore: IFOAP Spa; Mario Calloni; Antonio Meleleo - Professional Training & Consulting; Paolo Schettino - Aynil Srl; Adriano Sgritta - Aynil Srl; CESFORM (Lucio Ciula - Mario Barbaro); ACCREDIA; Skill-Box Srl; Edulife Spa; AC Formazione Srl; SAA - Scuola Assicurativa Assinform; Atoma Srl; Giuseppe D'Erminio; Filippo Gazzola; Projectland Srl; ICB Quality S.r.l.; Mico

Johannes Imperiali; Res Group- SABBER (Sabrina Bernini); UNIFAD Srl; Martano Services Srl; Camillo Gerosa - Responsabilitasanitaria.It; Vindice Deplano;

- [Associazioni dei Consumatori](#): Konsumer Italia – Associazione Consumatori;
- [Studi legali, consulenti e altri](#): Fatima Mertad - Ibl Consulting; Jenny.Avvocati - Studio Legale Associato; Studio Legale Orrick Herrington & Sutcliffe; DLA Piper - Avv. David Marino; Studio Legale Albina Candian & Partners; PricewaterhouseCooper Advisory S.p.A..

I commenti ricevuti, visionabili cliccando sul nome di ciascun soggetto, sono riassunti nel seguito riportando, per ciascuno di essi, le valutazioni e le conseguenti determinazioni dell'Istituto.

Contestualmente viene pubblicato il testo definitivo del Regolamento n. 6 del 2 dicembre 2014, integrato con le modifiche conseguenti alle osservazioni formulate, laddove condivise. Gli esiti sotto riportati seguono la numerazione dello schema di regolamento posto in pubblica consultazione.

OSSERVAZIONI GENERALI

AIBA apprezza, in generale, l'impianto elaborato in attuazione dei principi derivanti dalla normativa primaria, al fine di rafforzare i presidi formativi già disciplinati dal Regolamento ISVAP n. 5/2006 e condivide la scelta di adottare criteri elevati per garantire il conseguimento di una formazione e aggiornamento di alto livello a vantaggio dei contraenti/assicurati.

In particolare considera degna di rilievo l'equiparazione dei corsi di formazione in aula a quelli svolti attraverso le modalità di videoconferenza ed *e-learning*.

Viceversa AIBA non condivide la scelta di prevedere l'obbligo di test finali esclusivamente in aula con *standard* tassativi relativamente alle modalità delle verifiche, senza alcuna distinzione tra corsi di formazione e corsi di aggiornamento, mantenuta invece nelle relative disposizioni impartite per gli intermediari creditizi da OAM (cfr. circolari nn. 5 e 6 del 2012).

Ritiene inoltre determinante richiamare l'attenzione sulla circostanza che i soggetti coinvolti nella erogazione della formazione sono strutturalmente ed economicamente molto diversi tra loro: la definizione di un equilibrato *level playing field* dovrebbe privilegiare contenuti e qualificazione senza appesantimenti organizzativi a svantaggio delle strutture di dimensione più piccole.

AIBA propone infine di revisionare le FAQ relative alla formazione pubblicate sul sito istituzionale (quesiti di cui al punto 4), con inserimento delle stesse nel corpo del Regolamento; in subordine suggerisce la revisione delle stesse FAQ coordinandole con le disposizioni in commento.

ANIA apprezza le linee di principio enunciate nella relazione di presentazione del nuovo schema regolamentare di attuazione dell'articolo 22, comma 9, del decreto legge n. 179/2012, convertito in legge n. 221/2012. In particolare, l'Associazione condivide gli obiettivi di innalzamento degli standard professionali degli intermediari e di adeguamento all'attività specificamente svolta nel collocamento dei vari prodotti; auspica che tale risultato sia raggiunto coniugando la qualità dei requisiti con la semplificazione delle procedure dei corsi di formazione e di aggiornamento, ferma la loro necessaria riscontrabilità a fini di controllo sia da parte delle imprese che da parte dell'Istituto di Vigilanza.

A tale riguardo, ANIA considera tuttavia che non sempre le linee di principio espresse nella relazione, anche con riferimento all'intento di garantire un *level playing field* omogeneo tra operatori di ambiti contigui (intermediari finanziari), vengono declinate in modo coerente nelle

single disposizioni. In taluni casi, ciò comporta anche una sottostima dell'impatto economico del nuovo regolamento, in contraddizione con l'obiettivo di contenimento dei costi logistici e organizzativi.

Gli aspetti che l'ANIA ritiene in sintesi meno coerenti con il richiamato principio di economicità riguardano:

1. modalità di verifica finale (test in aula) – si osserva, infatti, che lo schema regolamentare, pur aprendo a modalità più innovative rispetto al quadro normativo vigente in materia di erogazione dei corsi, introduce un'unica modalità di verifica dei risultati ottenuti dai discenti, con il superamento di un test finale (o di più test finali se i corsi non sono svolti in unica soluzione) da svolgersi in aula alle condizioni di controllo prescritte. Tale previsione reca un sistema valutativo di concezione obiettivamente superata e di impostazione eccessivamente formalistica, con effetti gestionali e organizzativi pesanti.

La prova finale in aula non appare secondo l'Associazione neppure proporzionata all'obiettivo della formazione qui regolata, che sfocia o in un'abilitazione di secondo livello (intermediari che operano sulla base delle direttive e del controllo di intermediari principali o di imprese) o in un aggiornamento professionale.

La rigida impostazione indurrebbe gli operatori a organizzarsi sempre con un test unico a conclusione dell'intero percorso formativo, per ovvi motivi di logistica e di contenimento dei costi, che risulterebbe meno efficiente rispetto alla possibilità di strutturare test a conclusione di ogni predisposto modulo formativo, come consentirebbe lo schema regolamentare, con verifiche "ascendenti" e propedeutiche fino alla conclusione del programma.

Tra l'altro, sul punto, le norme non distinguono neppure le modalità di verifica della formazione iniziale da quelle relative all'aggiornamento professionale periodico.

Al riguardo, precisa infatti che:

- la formazione iniziale riveste senza dubbio un requisito di più elevato livello sia dal punto di vista della completezza delle materie assicurative che delle ore da dedicarvi, poiché riguarda il primo ingresso del soggetto nell'attività e nei rapporti con i potenziali contraenti e con gli assicurati: ben si giustifica dunque, dopo l'iter formativo, un test finale per verificare l'idoneità del discente a presidiare l'intera area dell'attività assicurativa;
- diverso è l'aggiornamento periodico, che pur da effettuarsi con modalità regolate quanto a idoneità dei programmi e a svolgimento dei corsi per garantire l'apprendimento dei discenti, non dovrebbe richiedere in linea di principio il superamento di un test conclusivo o, quantomeno, la verifica dell'apprendimento non dovrebbe avere le medesime caratteristiche di quella richiesta per consentire l'inizio dell'esercizio dell'attività; la preparazione dei soggetti potrebbe essere verificata durante lo stesso iter di somministrazione dei corsi di aggiornamento, attraverso esercitazioni o test propedeutici per il passaggio da un modulo formativo all'altro, senza il crisma formale di un esame conclusivo di idoneità;
- la rigida modalità prescelta per la verifica formativa risulta poi del tutto incoerente con l'impiego delle modalità innovative delle tecnologie multimediali di apprendimento, considerato che l'obiettivo, pienamente condivisibile, di favorire la massima flessibilità nelle modalità di erogazione dei corsi attraverso l'integrale equiparazione e intercambiabilità della formazione e dell'aggiornamento in aula con quelli organizzati a distanza risulta del tutto compromesso dalla previsione che il test o i test conclusivi del corso o dei singoli moduli tenuti a distanza debbano effettuarsi obbligatoriamente in aula, con le modalità indicate.

2. limiti quantitativi nella frequentazione dei corsi in aula – si ritiene incoerente con gli obiettivi prefigurati nella relazione illustrativa l'introduzione di limiti quantitativi nella frequentazione dei corsi in aula (massimo 50 discenti), in contraddizione peraltro con la possibilità che invece i corsi a distanza siano fruibili contemporaneamente da un numero sicuramente più elevato di discenti.

Da tutto ciò può derivare un possibile paradosso organizzativo:

- i corsi di *e-learning*, organizzati anche per ridurre gli oneri economici, perderebbero la loro indubbia competitività per l'“imbuto” finale del test fisico in aula;
- i corsi in aula invece, eventualmente impiegati anche per sopperire a tale vincolo finale, previsto anche per la formazione con tecnologie multimediali, incontrerebbero il limite del numero massimo dei partecipanti, oltre al vincolo patologico di dover essere effettuati con modalità cartacee.

Pertanto l'ANIA paventa dall'adozione delle norme in questione un notevole potenziale sbilanciamento dell'attività formativa verso l'*e-learning*, lo spostamento di almeno 1/3 del budget verso il *testing* e una progressiva corrispondente riduzione dei prodotti formativi erogati con modalità “*blended*” o di aula, con il rischio per le imprese e gli intermediari di dover affrontare un aumento dei costi sia per gli investimenti in tecnologia, ma soprattutto in logistica e strutture per lo svolgimento dei test, osservando che nelle attività contigue dell'intermediazione finanziaria e creditizia, non risulta preclusa la possibilità che sia la formazione iniziale dei collaboratori e dei dipendenti di intermediari principali sia l'aggiornamento professionale di tutti gli intermediari (di primo e secondo livello) vengano verificati attraverso test a distanza, né consta che sussistano limiti massimi in ordine al numero dei partecipanti ai corsi in aula.

ANIA chiede pertanto che tali previsioni siano riviste, in modo da definire un assetto regolamentare più coerente con il contesto attuale, nel quale sempre di più le attività formative d'aula sono mixate con formazione a distanza (anche in mobilità con *tablet* o *smart phone*) e la verifica a valle viene svolta con mezzi non fisici.

3. definizione delle linee strategiche e organizzative della formazione relativa agli intermediari – i rilevanti oneri posti a carico delle imprese in tema di definizione delle linee strategiche e organizzative della formazione relativa agli intermediari di cui si avvalgono e dei correlati obblighi di controllo (esclusi ovviamente i broker che rispondono in proprio), implicherebbero che la formazione erogata direttamente dalle imprese stesse risulti meno vincolata da regole di organizzazione e da requisiti obbligatori relativi a fasi o a caratteristiche del processo formativo rispetto alla formazione erogata da soggetti terzi o dagli stessi intermediari, per i quali si giustificano standard minimi e presidi di controllo più penetranti in considerazione del grado inferiore di responsabilità loro attribuito.

Ciò sia con riferimento:

- ai requisiti che devono sussistere in capo ai formatori dei corsi tenuti direttamente dalle imprese, individuandone l'idoneità in determinate figure professionali e non in altre, che costituisce una contraddizione rispetto all'affidamento alla totale responsabilità dell'impresa del modello organizzativo definito nelle linee strategiche;
- all'assimilazione degli addetti ai *call center* delle imprese agli intermediari, per quanto riguarda le formalità richieste per la verifica della formazione loro impartita, che non risulta proporzionata al diverso ruolo di tali addetti rispetto agli intermediari, vista la diretta responsabilità dell'impresa in merito al loro operato.

Da ultimo, ANIA osserva che le regole sui controlli interni relativamente alla formazione delle reti distributive di cui le imprese si avvalgono sembrano accentrare la responsabilità della formazione stessa solo in capo alle compagnie mandanti. Da questo punto di vista, se è scontato che le imprese debbano presidiare i processi di formazione delle proprie reti attraverso un modello strategico che fissi procedure, obiettivi e controlli, è opinabile che siano chiamate anche a “garantire” (al di fuori dell'ipotesi di integrazione verticale “perfetta” dei distributori, quali i produttori diretti) che tutti i soggetti della filiera distributiva abbiano completato l'iter formativo prescritto (che è un obbligo su di essi gravante: cfr. art. 4 dello schema regolamentare), nonostante l'esistenza di procedure organizzative e di controllo, anche in considerazione dei margini di autonomia consentiti agli intermediari in relazione alla pluralità di rapporti instaurabili da ognuno di essi con più compagnie o intermediari.

Sul punto ANIA propone di concentrare la responsabilità delle imprese sul controllo e sulla verifica dell'adeguatezza della formazione effettuata dalla propria rete distributiva.

SNA osserva che dalla visione globale del nuovo schema di regolamento, emerge palese la finalità di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi, riunificando e armonizzando la disciplina già esistente ma ampliandola alle nuove esigenze normative che lasciano intravedere un notevole sviluppo della gestione telematica dell'attività assicurativa. Necessita pertanto una maggiore capacità di comunicazione e gestione in tal senso verso un consumatore sempre più propenso a comunicare anche attraverso i *social network*.

SNA ritiene condivisibile, pertanto, l'introduzione nelle aree tematiche dei corsi di formazione e aggiornamento professionale dell'area informatica, che costituisce uno degli aspetti evolutivi più pressanti della professione di intermediario assicurativo professionista auspicando, anche in virtù di quanto specificatamente previsto dalla legge 221/2012, che si possa realizzare una piattaforma tecnologica comune a tutte le compagnie; ciò comporterebbe una concreta semplificazione delle procedure informatiche che favorirebbe interscambio delle informazioni necessarie ad una corretta e trasparente comparazione dei prodotti per il tramite dell'Intermediario, a vantaggio del consumatore.

La repentina evoluzione del mercato e l'innovazione normativa di questi ultimi anni impongono l'adozione di nuove modalità operative basate anche su nuove tecnologie che permettano maggiore efficienza alle reti distributive professionali.

Tuttavia SNA osserva che gli intermediari assicurativi risultano gli unici professionisti per la cui formazione è previsto il superamento di un test certificato e considera che le procedure di formazione e di valutazione nonché certificazione, così complesse ed articolate, rendono quasi impossibile l'operatività nel settore per coloro che non possono contare su dimensioni aziendali-agenziali sufficientemente ampie. A questo proposito rammenta che la rete agenziale è ancora caratterizzata nel Paese da micro imprese che raramente raggiungono dimensioni tali da permettere i rilevanti investimenti che una simile complessa regolamentazione imporrebbe.

UNAPASS apprezza l'attività svolta dall'Istituto nell'intento di riunificare ed armonizzare la disciplina in materia di requisiti professionali degli intermediari assicurativi e riassicurativi con il presente regolamento; pur tuttavia esprime alcune perplessità con riferimento:

- alle innovazioni riguardanti i soggetti formatori
- alle modalità di accertamento delle competenze acquisite
- ai controlli delle imprese sulla rete distributiva,

che impattano negativamente sul sistema producendo un innalzamento di costi gravanti sulla rete stessa e, in ultima analisi, sul consumatore finale.

In particolare, con riferimento ai soggetti tenuti all'erogazione della formazione e dell'aggiornamento, ritiene necessario specificare che l'organizzazione o l'erogazione della formazione possa essere affidata a soggetti diversi dalle imprese o dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D, anche in considerazione del fatto che i soggetti tenuti all'obbligo formativo nei 12 mesi precedenti l'iscrizione hanno rapporti contrattuali di varia natura con l'intermediario e che, a tutti gli effetti non esiste (ancora) un'impresa preponente.

Con riferimento ai soggetti formatori si ritiene pressoché inutile la distinzione tra formazione ed aggiornamento soprattutto con riguardo alla certificazione di qualità che garantisce rispetto formale delle procedure cui non necessariamente corrispondono medesimi *standards* di sostanza.

Per le modalità di accertamento delle competenze acquisite, UNAPASS ritiene che il test di verifica non debba essere effettuato esclusivamente in aula, soprattutto alla luce di quanto stabilito in merito alle modalità di erogazione dei corsi equivalenti all'aula, ben potendo tale

test essere svolto anche in un secondo momento previo ripasso della materia trattata e visione del materiale usato per la docenza.

La previsione dell'estrazione a sorte del test tra almeno tre esemplari diversi appare ridondante ed onerosa anche alla luce dell'obbligo di conservazione della documentazione, così come l'individuazione di un responsabile del corretto svolgimento del test, che non appare coerente con l'intenzione di semplificare e snellire le procedure. Allo stesso modo l'obbligo di produrre documentazione inerente il corretto svolgimento del test nonché i relativi verbali non paiono corrispondere ad una normale procedura seguita per i corsi di aggiornamento professionale o di formazione.

Sul punto riguardante i controlli interni delle imprese sulle reti distributive si ritiene superflua l'approvazione dell'organo amministrativo entro il 31 marzo e la finalità di garantire la formazione iniziale, ricordando come la formazione riguarda soggetti che non sono ancora iscritti al registro e che nella pluralità dei casi non hanno rapporti con l'impresa mandante dell'intermediario per il quale essi lavorino.

IFOAP S.p.A. – Istituto per la Formazione e l'Aggiornamento Professionale – in generale, segnala il contrasto tra l'obiettivo di uniformare il regolamento in materia di formazione RUI alle circolari OAM e l'obbligo del test finale in aula relativamente all'aggiornamento professionale, non previsto dalle circolari di tale Organismo.

Analogamente, nell'ottica di omogeneità per i requisiti e per gli obblighi professionali degli operatori iscritti nei due registri, riterrebbe auspicabile prevedere, anche per gli intermediari assicurativi, nell'ambito della formazione *e-learning*, la distinzione tra la modalità sincrona e asincrona, così come previsto per gli intermediari finanziari iscritti nel registro OAM. Inoltre IFOAP segnala l'opportunità, nell'ottica del rafforzamento della qualità della formazione degli intermediari, di applicare i requisiti previsti per gli enti di formazione e per i docenti dei corsi di formazione anche ai soggetti che erogano i corsi di aggiornamento.

Con riferimento alle disposizioni contenute nel regolamento, IFOAP osserva e propone quanto segue:

- per i soggetti autorizzati all'erogazione dei corsi di formazione, una limitazione della facoltà per gli intermediari A, B e D di poter erogare corsi di formazione ai propri collaboratori che vadano a coprire l'intero percorso formativo. La considerazione nasce dall'ampiezza delle materie oggetto di formazione obbligatoria introdotte nel nuovo regolamento, per cui gli intermediari, in possesso dei requisiti previsti (che tuttavia non possono ridursi ai soli 5 anni di mandato), potrebbero senz'altro erogare la formazione tecnica sui prodotti assicurativi, ma non anche quella sulle materie economiche, giuridico-normative e informatiche, che presuppongono una specifica preparazione di livello accademico;
- una prova finale da svolgersi tramite un test *on-line*, disciplinato secondo modalità che ne assicurino il rigore e la correttezza, laddove il candidato abbia scelto un percorso formativo erogato interamente in modalità *on-line*. Al contrario, nell'ipotesi in cui si voglia confermare l'obbligo di sostenere il test finale in aula, sarebbe necessario disciplinarne chiaramente le modalità, al fine di evitare le difformità interpretative presenti nello svolgimento della prova valutativa per la formazione OAM, limitando lo svolgimento del test esclusivamente in aula (e non in video conferenza o tramite sistemi quali "skype"), senza altre possibili alternative interpretazioni, alla presenza di un commissario che verifichi il corretto svolgimento della prova finale, individuabile alternativamente o in un docente della società di formazione o in un soggetto con questa in rapporto di collaborazione professionale continua, e non invece un soggetto incaricato *ad hoc*, magari di riferimento della società cliente, che ha richiesto la prova finale per i propri collaboratori presso la propria sede;

- per l'aggiornamento professionale periodico, di stabilire alla fine di ciascun modulo, un test finale gestito dal soggetto che ha erogato la formazione (test anche in modalità *on line*) con 10 domande per ciascuna ora di corso e l'applicazione della regola prevista dal regolamento per l'esito positivo (60% minimo di risposte corrette). Ciò perché è prassi consolidata per tutti gli intermediari iscritti nelle sezioni A, C, D ed E del RUI (ad eccezione quindi dei Broker) far erogare direttamente alle imprese parte delle ore di formazione sui prodotti assicurativi, completando poi il percorso attraverso corsi erogati da società di formazione o attraverso la partecipazione a congressi o convegni che prevedano il rilascio di attestazione di crediti formativi, considerato che non appare chiaro a chi incomba l'onere di somministrare il test finale in aula (all'impresa, o alle imprese laddove l'intermediario sia plurimandatario, alla società di formazione o agli organizzatori del corso).

Skill Box S.r.l. osserva che il regolamento introduce e precisa, rispetto al passato, importanti aspetti tecnici e didattici che, nella normativa vigente, erano invece lasciati alla libera interpretazione e responsabilità dei singoli soggetti interessati (enti erogatori).

In particolare apprezza i necessari e migliorativi requisiti introdotti per i corsi di formazione a distanza, dalla multimedialità all'interattività; altro importante aspetto affrontato è la durata degli interventi formativi, anche se non sono chiari alcuni aspetti, non considerati nello Schema di Regolamento.

Riguardo il test di verifica "da effettuarsi esclusivamente in aula", osserva che i vantaggi della disposizione sono comprensibili in caso di formazione in aula, poiché si verifica immediatamente dopo la fruizione del corso, a cura del Formatore, la conoscenza acquisita.

Sarebbero molto meno evidenti invece in caso di formazione a distanza perché la verifica in questi corsi potrebbe essere effettuata solo dopo molto tempo, se è necessario organizzare e portare in aula i discenti solo per fare il test. Infatti, la formazione nella modalità "a distanza" prevede la fruizione di corsi anche su argomenti molto diversi tra loro e in momenti temporali diversi (ad esempio la formazione su ogni singolo nuovo prodotto/polizza). Effettuare un test di verifica esclusivamente in aula comporterebbe nella pratica una concentrazione della formazione, del carico cognitivo e della relativa verifica, in pochi momenti, se non addirittura in uno solo, al termine del periodo in cui è stata erogata, come per esempio a fine anno. Il reale apprendimento e la capacità di ricordare contenuti e informazioni oggetto di corsi fruiti anche mesi prima, sarebbero infatti fortemente compromessi. Andrebbero inoltre anche considerati i costi per gli Enti erogatori (Imprese di assicurazioni), costi che possono invece essere ridotti con un test svolto sulla piattaforma *e-learning*, al termine di un corso in aula e/o di un corso tenuto a distanza, come avviene ormai da anni.

Edulife S.p.A. accoglie con soddisfazione la scelta della piena equiparazione dei corsi a distanza ai corsi in aula.

Per favorire e valorizzare pienamente una maggiore flessibilità e un contenimento dei costi logistici e organizzativi, chiede che sia consentito svolgere in modalità *on line* i test di valutazione finali, sia per la formazione in aula che a distanza o, quantomeno, per la formazione svolta in modalità a distanza, al fine di non scoraggiare l'impiego delle nuove tecnologie per la didattica, per non rinunciare ai benefici in termini di flessibilità, efficacia didattica e risparmi su costi logistici e organizzativi.

Paolo Ardesi osserva che il regolamento possiede una sua coerenza interna e rappresenta uno sforzo rilevante che mira a rimuovere alcune delle lacune presenti nel regolamento ISVAP n. 5/2006. Gli obiettivi rappresentati nel documento in pubblica consultazione sono

nel complesso condivisibili sicché le osservazioni vertono, sotto il profilo generale, sulle modalità con le quali si è data attuazione alla legge 221/2012, riguardo in particolare:

- la parificazione dell'attività formativa in aula a quella *e-learning*, sia pure in un contesto normativo più restrittivo, semplificazione che potrebbe dar luogo ad un arretramento degli affermati *standard* dei requisiti professionali a danno del consumatore;
- la permanenza di un eccesso di burocrazia, come per gli esami di stato, nella verifica delle conoscenze acquisite dai partecipanti ai corsi di aggiornamento, tale da necessitare di alcune semplificazioni dell'apparato normativo;
- i requisiti relativi all'attività di docente che, se pur rafforzati, sono riconosciuti anche a agli iscritti nella sezione A) o B) del RUI con adeguata capacità didattica, lasciando intendere che tale capacità possa essere facilmente autocertificata.

UNIFAD S.r.l., nel richiamare in generale lo scopo del regolamento, sottolinea che se da una parte il regolamento si concentra sui requisiti degli enti di formazione (certificazioni, modalità di fruizione) e dei formatori, dall'altra consente agli intermediari di primo livello (iscritti nelle sezioni A e B del RUI) di formare la propria rete "in economia", mediante l'erogazione di corsi svolti presso la propria sede, come per lo svolgimento del test di verifica, senza partecipazione e contributo da parte di soggetti terzi.

Inoltre, osserva che la previsione dell'esclusiva esecuzione in aula del test di verifica elimina sostanzialmente l'equiparazione della formazione in aula a quella a distanza, producendo un rilevante incremento dei costi a carico di tutti i soggetti coinvolti.

AC Formazione S.r.l., in relazione alla totale equiparazione della formazione in aula alla formazione in videoconferenza o in modalità *e-learning* (art. 9, comma 1), ritiene incongruente l'obbligatorietà dello svolgimento del test di verifica finale in aula, anche tenuto conto di quanto riportato al punto 2 comma 1 della relazione di presentazione circa la "piena equiparazione e integrale intercambiabilità dei corsi a distanza rispetto ai corsi in aula, al fine di favorire una maggiore flessibilità nelle scelte organizzative dei soggetti vigilati".

Chiede inoltre se all'art. 8, comma 5, nella parte in cui si precisa che "qualora il corso sia svolto in un'unica soluzione, il test è articolato in un numero minimo di 60 domande", si intenda per "unica soluzione" lo svolgimento del solo corso di formazione nello stesso anno solare e se le ore svolte per la formazione o l'aggiornamento sul prodotto siano considerate utili per il raggiungimento del monte ore.

Filippo Gazzola – docente formatore - ritiene che, in base alla lettera della normativa (art 8 comma 3), un ente di formazione con le caratteristiche definite all'art. 14 comma 1 è tenuto ad effettuare il test in aula anche per i corsi erogati con la formazione a distanza.

L'aver equiparato la formazione a distanza alla formazione in aula (art. 9 comma 1) aiuta sicuramente gli enti esterni che erogano formazione *e-learning* o videoconferenza ma di contro li ostacola nell'erogazione del test in aula per le necessarie esigenze organizzative, richiedendo peraltro un non indifferente esborso economico per spese di viaggio del responsabile, per i compensi e per la locazione delle aule, quando invece sarebbe stato sufficiente prevedere per la formazione a distanza il test *on line*, con un notevole vantaggio sia nei confronti di chi eroga il servizio e sia per i discenti, che non avrebbero necessità di spostarsi dal proprio posto di lavoro; tale previsione è quindi in contrasto con quanto definito nella valutazione di impatto dove si precisa che il provvedimento "...persegue anche il fine di contenimento dei costi logistici e organizzativi".

La considerazione vale anche per le imprese di assicurazione che, a fronte di un contenimento dei costi logistici e organizzativi con la formazione a distanza, devono affrontare maggiori costi per l'esecuzione del test in aula, che annullano l'economicità dei corsi a distanza.

Pur considerando che tale previsione è derivata dall'obiettivo di far convergere il settore assicurativo con il settore della mediazione creditizia (OAM), Gazzola ritiene tuttavia che i due settori hanno natura totalmente differente sia per quanto riguarda le strutture delle imprese che per il volume di affari che genera ciascuna attività.

Riguardo poi la considerazione che di fatto il docente non possa erogare corsi di formazione in aula certificati se non tramite un ente di formazione o un'impresa di assicurazione, nonostante abbia una comprovata esperienza, propone che si debba consentire a chi opera come formatore nel settore assicurativo da oltre 5 anni di poter erogare la formazione e poter certificare le ore agli intermediari senza dover passare per un ente di formazione o una impresa di assicurazione.

ABI – Associazione Bancaria Italiana - esprime generale apprezzamento per i contenuti dello schema di regolamento.

Ritiene in particolare condivisibili le finalità di assicurare un alto livello di professionalità ai soggetti che collocano sul mercato prodotti assicurativi, come già previsto dalla normativa per i promotori finanziari e per gli intermediari del credito (agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi).

Tuttavia, alcuni aspetti della disciplina in consultazione destano significative perplessità, riguardo in generale all'omessa considerazione delle peculiarità degli intermediari iscritti alla Sez. D del RUI (tra cui le banche) i quali, diversamente dagli altri intermediari assicurativi, sono già soggetti alla disciplina di trasparenza e alla vigilanza della Banca d'Italia.

Analogamente, lo schema di regolamento applica gli ipotizzati obblighi formativi e di aggiornamento professionale anche ai soggetti iscritti nella Sez. E del RUI, non prevedendo alcuna esclusione o agevolazione per i promotori finanziari e gli altri intermediari iscritti in tale Sezione, già soggetti a disciplina di certificazione delle proprie competenze.

ABI auspica quindi che il regolamento in consultazione persegua una maggiore razionalizzazione e semplificazione degli obblighi formativi e di aggiornamento professionale, in attuazione dell'art. 17, comma 4-*sexies* del D.Lgs. n. 141/2010 (come modificato dal D.Lgs. n. 169/2012).

Soprattutto nel caso di banche, la formazione obbligatoria IVASS può coinvolgere ogni anno diverse migliaia di persone. La consistente numerosità dei partecipanti, unitamente ai naturali obiettivi di ottimizzazione dell'apprendimento perseguiti per ogni tematica trattata, può far suggerire l'individuazione di modelli formativi che sappiano coniugare in modo efficace ed efficiente modalità didattiche, canali di erogazione e mezzi di misurazione. Sul punto, potrebbe essere utile la costituzione di un Albo nazionale degli Enti abilitati alla certificazione degli enti formativi.

Auspica inoltre che il testo sia emanato tenendo in considerazione i probabili ulteriori interventi di modifica del Regolamento n. 5/2006 e dell'impianto del RUI, che si presume verranno adottati nella redazione della disciplina dell'Organismo per la tenuta del Registro, in attuazione della delega legislativa (art. 13, comma 38, del decreto legge n. 179 del 2012).

ANASF - Associazione Nazionale dei Promotori Finanziari – lamenta l'ingiusto aggravio imposto ai promotori finanziari, già tenuti all'iscrizione ai sensi dell'art. 31 del Testo Unico della Finanza (TUF) nell'Albo unico dei promotori finanziari, dell'ulteriore iscrizione nella Sezione E del Registro degli Intermediari Assicurativi e l'assoggettamento ad un regime di controllo e vigilanza, con effetti di sostanziale duplicazione (e possibile conflitto) rispetto al regime a cui i medesimi sono già sottoposti in relazione all'attività svolta in via prevalente.

Osserva di aver già sottolineato in passato come tale disciplina comporti nei confronti dei promotori finanziari una duplicazione degli oneri pubblicitari (doppia iscrizione nell'Albo dei Promotori Finanziari e nel Registro degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi), di regole di presentazione e comportamento (quelle dettate dal Regolamento CONSOB e quelle contenute nel Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006), di regimi di vigilanza, controlli e procedimenti sanzionatori (quelli facenti capo alla CONSOB e quelli facenti capo all'IVASS).

Ugualmente evidenza come tale duplicazione appaia sostanzialmente ingiustificata in quanto presuppone – tanto più con riguardo a prodotti che abbiano natura complessa (finanziaria e assicurativa) - un'arbitraria scissione all'interno di una figura di mercato – il promotore finanziario attivo nel collocamento fuori sede - che si presenta invece in modo unitario, a prescindere dalle possibili differenze di qualificazione formale dei prodotti collocati. Al riguardo ribadisce come l'unitarietà della figura del promotore finanziario rifletta puntualmente la sostanziale unitarietà del mercato in cui il promotore finanziario opera, caratterizzato dalla sempre più marcata integrazione tra comparto assicurativo e comparto finanziario e dalla crescente difficoltà di definire e distinguere con nettezza i confini tra prodotti di natura finanziaria e prodotti di natura assicurativa.

ANASF pertanto propone di voler procedere, in via principale, ad abolire l'obbligo di iscrizione al RUI per i promotori finanziari regolarmente iscritti all'Albo dei Promotori Finanziari, riconoscendo la specialità dell'attività svolta in ambito assicurativo come sopra descritta, senza quindi inibirla ma definendo semplicemente esaustivi gli obblighi e garanzie derivanti dall'art. 31 TUF e dalle previsioni regolamentari già indicate da parte delle Autorità di Vigilanza richiamate, anche in merito a doveri e responsabilità da parte degli intermediari, ivi compresi la formazione e l'aggiornamento, salvo - in via subordinata - proporre quanto riportato nei commenti ai singoli articoli del regolamento con i propri contributi.

ASSORETI, analogamente a ANASF, osserva preliminarmente che il promotore finanziario si distingue dagli altri intermediari iscritti alla Sezione E del RUI per il fatto di essere già un soggetto vigilato. Egli, in particolare, è iscritto all'Albo Unico dei Promotori Finanziari, possiede i requisiti di onorabilità e di professionalità stabiliti con d.m. n. 472/1998, è vigilato dalla CONSOB nell'esercizio dell'attività di distribuzione fuori sede dei prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione (rami vita III e V). La sua iscrizione all'APF è condizionata al previo superamento di un esame di stato tra le cui materie è ricompresa anche quella assicurativa. E' soggetto ad un obbligo di aggiornamento professionale anche sulla materia assicurativa.

Tali peculiarità hanno già indotto il legislatore ad esonerare il promotore finanziario dall'obbligo di iscrizione all'OAM, eccezion fatta per il caso in cui gli venga conferito il potere di concludere fuori sede i contratti relativi alla prestazione di servizi di pagamento e di finanziamento (art. 12, comma 1-*bis*, d.lgs. n. 141/2010). Analoga soluzione sarebbe auspicabile e coerente venisse accolta dal legislatore anche per quanto attiene all'iscrizione del promotore finanziario al RUI.

Soverchi problemi continuano a porsi, poi, a causa dell'interruzione dell'attività lavorativa che consegue alla cancellazione dal RUI in occasione del mero passaggio di un promotore finanziario da una rete di un intermediario a quella di un altro.

Propedeutica alla soluzione di tali problematiche sembra essere per l'Associazione la norma dettata dall'art. 13, comma 38, d.l. n. 95/2012, convertito in l. 135/2012, che, nell'istituire l'Organismo per la tenuta del RUI, attribuisce ad un regolamento adottato con d.P.R. la possibilità di prevedere “nel rispetto dei principi di semplificazione e proporzionalità una revisione delle categorie di soggetti tenuti all'iscrizione nel Registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi”. Nel frattempo, esprime l'auspicio che l'Istituto possa tenere conto delle sopra esposte specificità della figura del promotore finanziario ed accogliere le proposte di seguito formulate nel segno del principio di proporzionalità della regolamentazione, inteso come “esercizio del potere adeguato al raggiungimento del fine, con il minor sacrificio degli interessi dei destinatari” (art. 23, l. 28 dicembre 2005, n. 262, attuato dall'IVASS con il regolamento n. 3/2013).

ASSOFIN – Associazione Italiana del credito al consumo e immobiliare - esprime forte apprezzamento per gli interventi di esplicita equiparazione della formazione in *e-learning* ai corsi in aula proposti nel documento, considerato che non va trascurato l'obiettivo primario di

innalzamento delle competenze delle reti distributive, da realizzarsi in un quadro di efficienza e di semplificazione degli adempimenti.

Come le Associazioni che precedono, ASSOFIN sottolinea che gli iscritti alla lettera D del RUI (banche ed intermediari finanziari) sono già soggetti alla disciplina di trasparenza ed alla vigilanza di Banca d'Italia. Ancora, i collaboratori iscritti alla lettera E sono in molti casi (si pensi ai promotori finanziari ma anche ad agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi) già sottoposti a vigilanza e soggetti ad obblighi formativi.

In attesa che possa essere realizzato l'auspicato coordinamento degli obblighi formali e formativi cui devono ottemperare gli addetti alla distribuzione di servizi bancari finanziari ed assicurativi, ad oggi spesso replicati e ridondanti, l'Associazione ritiene indispensabile che venga assicurata la massima efficienza possibile sia dei percorsi formativi sia delle modalità di accertamento della preparazione, che dovrebbero raccordarsi coerentemente alle metodologie didattiche. Ciò, naturalmente, garantendo il corretto svolgimento della formazione, favorendo quindi l'innalzamento degli standard professionali degli addetti alle reti distributive.

Giorgio Cimagalli formula osservazioni sui principi di allineamento ed omogeneità della disciplina degli adempimenti formativi per i soggetti operanti nel mercato dell'intermediazione assicurativa, creditizia e finanziaria, richiamati nella Relazione di presentazione del regolamento, laddove tuttavia la bozza di Regolamento disattende per molti aspetti queste premesse fondamentali e, invece di "allinearsi" ad una normativa esistente nel settore creditizio e finanziario, validamente operante dal 2012, ne travalica il sistema, ormai collaudato, in alcuni punti fondamentali, creando soluzioni diverse difficilmente applicabili.

Non comprende *in primis* per quale motivo non vengano indicate, nei VISTO dei riferimenti iniziali della bozza di Regolamento, anche le ormai consolidate Circolari dell'OAM n. 5/2012 e n. 6/2012, cui fare coerente e sicuro riferimento per costruire un rinnovato sistema assolutamente "allineato".

Esprime condivisione per la maggior parte degli elementi principali di novità di cui al punto 2 della Relazione di Presentazione, come la "piena equiparazione e integrale intercambiabilità dei corsi a distanza rispetto ai corsi in aula" e il richiamo dei principi di "tracciabilità" e di "interattività" nelle sue varie forme. Ritiene tuttavia alcuni punti assolutamente non accettabili e non condivisibili, quali in particolare:

- quanto ai requisiti dei soggetti formatori, la discriminazione fra formazione in *outsourcing* e formazione tenuta da imprese od intermediari, che spesso è comunque in *outsourcing* o a distanza (attraverso reti intranet gestite da imprese o attraverso alcuni intermediari che erogano formazione a strutture di altri intermediari). Tale discriminazione può essere abolita con l'inserimento dell'obbligo di certificazione di qualità per qualsiasi soggetto che intenda, anche occasionalmente, erogare formazione;
- quanto alle modalità di accertamento delle competenze acquisite, il disallineamento dalle procedure in essere per il settore creditizio, per le proposte di soluzioni diverse da tale settore, talora inapplicabili;
- quanto ai controlli delle imprese sulla rete distributiva, la "definizione delle linee strategiche in materia di formazione" porterebbe ad un livello formativo disomogeneo nel mercato, compromettendo di fatto la mobilità degli intermediari fra le varie imprese (vedi i plurimandatari) e limitando la formazione al prodotto e al software aziendale (che non è vera formazione professionale ma mero addestramento).

Leopoldo Alberto Puca precisa che le proprie osservazioni mirano all'erogazione di una formazione più professionale, mantenendo nel contempo l'erogazione sotto la responsabilità degli intermediari, nella stessa direzione voluta dal Legislatore e dal CDA, nel rispetto anche delle direttive Antitrust.

Antonio Meleleo osserva che l'efficacia della formazione è un obiettivo determinante per la crescita professionale degli intermediari e la maggiore tutela dei clienti. La previsione dell'addestramento, e quindi non solo la teoria ma anche l'effettiva gestione delle relazioni potrebbe essere un primo passo per il recupero di comportamenti sani e virtuosi, considerato che negli ultimi anni la formazione, soprattutto di natura tecnico normativa e di prodotto, è stata ampiamente erogata, pur se i risultati non sembrano apprezzabili (anche in termini di sotto assicurazione).

Ciò che secondo il commentatore manca è una formazione finalizzata al “saper essere” e al “saper comunicare”, al fine di poter arricchire il processo di raggiungimento di una diffusa cultura della gestione del rischio, che non deleghi all'autoassicurazione dei singoli il peso di eventuali imprevisti. In altri termini, oltre l'efficienza, con il regolamento si ha l'occasione di potenziare l'efficacia di questi investimenti, per il bene di utenti, intermediari e istituzioni. L'impianto delle materie di insegnamento proposte all'allegato 1 comprende solo 4 aree tematiche di natura tecnico normativa imprescindibili, ma che ricadono nell'ambito esclusivo del “sapere” nozionistico.

Le aree del “saper essere” (etica professionale, percezione dell'importanza dei ruoli dell'intermediario, etc.) e del “saper comunicare” (psicologia economica e del rischio, finanza e psicologia comportamentale, pragmatica della comunicazione umana, etc.) potrebbero ampliare significativamente le aree della conoscenza per governare anche i processi di relazione con la clientela tipicamente psicologici, causa principale di malintesi e di reclami.

Gli aspetti relativi ai comportamenti scorretti di alcuni intermediari, oggi gestiti con divieti diretti ad impedire le aggressive pratiche commerciali (forzature comunicative e persuasive), possono essere governati con una formazione che non si limiti a nozioni tecniche, ma comprenda anche l'etica professionale e la sana comunicazione, per far acquisire consapevolezza ed evitare comportamenti meccanici non corretti, spesso posti dagli operatori inconsapevolmente, sotto la pressione dei risultati di bilancio.

Osvaldo Mazzucca non comprende la ragione per cui per gli addetti al call center di imprese è prevista una quantità di ore di formazione/aggiornamento ridotta al 50% rispetto agli intermediari.

In generale ritiene che il nuovo regolamento comporterà per le strutture degli intermediari iscritti nelle sezioni A e B un sicuro aumento di costi, sia in termini finanziari puri che in termini di tempo utilizzato, considerato che, in particolare, le previsioni di cui agli artt. 8 e 9 comporteranno, per le agenzie strutturate con molto personale e con una sottorete di collaboratori, anche eventualmente plurimandatari, un aggravio organizzativo e temporale nell'intero biennio, speso a seguire tutti gli adempimenti previsti.

In relazione alla complessità tecnica ed ai costi, gli intermediari (agenti e brokers), secondo l'agente Mazzucca, non potranno permettersi di fare aggiornamento attraverso video conferenze e/o *e-learning*, considerato che la procedura di erogazione dei corsi e dei test di valutazione appaiono complesse ed equiparabili ad un esame di stato.

Ritiene che almeno per i corsi di aggiornamento i fruitori, quali professionisti e dipendenti degli intermediari di riferimento, abbiano già acquisito un'adeguata capacità professionale e che solitamente i corsi sono finalizzati all'affinamento ed all'aggiornamento di norme già conosciute dagli stessi.

Ritiene che i corsi effettuati in modalità *e-learning* si prestano a possibili distorsioni, data l'impossibilità di verificare se il fruitore del corso sia solo o in gruppo durante la fruizione dei corsi.

Inoltre, secondo l'intermediario, l'autonomia degli intermediari iscritti in A e B verrà parzialmente compromessa se le strategie generali, le procedure e le aree di intervento riguardo la formazione e l'aggiornamento saranno decise dalle imprese.

Al riguardo propone di far riferimento ad altre categorie professionali, quali medici, commercialisti, avvocati, biologi ecc., erogando crediti formativi unitamente all'aggiornamento, tramite anche conferenze/riunioni specifiche.

Aleardo Paoloni osserva che è senz'altro positiva l'adozione di un regolamento che impegni gli intermediari ed operatori tutti ad una maggiore competenza e professionalità, finalizzata alla salvaguardia del consumatore, soggetto debole della filiera assicurativa. Sembra tuttavia in contrasto con la *ratio* di fornire maggior supporto ed informazioni al consumatore l'idea che l'addetto al *call center* possa avere una formazione ridotta, che si trasformerà in competenza superficiale e di conseguenza minore professionalità, nel vendere un prodotto/polizza non adeguato alle esigenze del consumatore.

Gli intermediari si prodigano da anni per lo sviluppo della cultura assicurativa nel Paese, presentando al cliente ogni possibile situazione/soluzione, contribuendo alla salvaguardia dei beni e ad alla tutela sostanziale del risparmio, attività da cui trae vantaggio l'intera comunità. Propone pertanto l'inserimento di una riduzione fino al 50% delle ore di formazione in base all'anzianità effettiva e comprovata degli operatori, considerato che un intermediario operante da più anni (5/10 anni) ha sicuramente minor bisogno di usufruire dell'aggiornamento formativo di base.

Sergio Sterbini riscontra nelle previsioni regolamentari una grande attenzione alla tutela del consumatore che viene in contatto con intermediari di assicurazione, che devono possedere e mantenere un elevato standard di professionalità e competenza.

In relazione a ciò, anche alla luce delle recenti iniziative dell'Istituto riguardo i siti web comparatori e le compagnie dirette, ritiene indispensabile equiparare tutti gli intermediari, compresi gli operatori di *call center*, agli stessi obblighi formativi, riferiti ai contenuti ed alle ore di formazione. Nel contempo auspica una progressiva riduzione delle ore di aggiornamento per quegli intermediari che svolgono l'attività - comprovata dall'iscrizione al RUI - superato un minimo di 10 anni. Da ultimo suggerisce di inserire nel monte ore anche la partecipazione a congressi, seminari o tavole rotonde, come avviene per altre categorie professionali.

Konsumer Italia osserva che il regolamento è assolutamente uno strumento di grande utilità che può risolvere la confusione esistente sulla formazione ed aggiornamento degli intermediari, erogati da enti molto spesso interessati all'offerta commerciale e poco attenti ai contenuti formativi, finalizzati ad assicurare cultura, professionalità e preparazione degli operatori, per poter fornire all'utente finale, il consumatore, un'informazione chiara e trasparente, completa ed oggettiva.

In relazione a ciò, non condivide la riduzione degli obblighi formativi e di aggiornamento per gli operatori dei *call center*, considerato che gran parte delle inesattezze lamentate dall'utenza riguardano l'informativa fornita e i comportamenti di questi operatori. Al riguardo suggerisce di inserire nell'allegato 1 tra le materie formative la disciplina del codice del consumo, rilevante nella pubblicizzazione, informazione e vendita di prodotti o servizi, compresi quelli di natura assicurativa.

Appare superflua secondo l'Associazione la distinzione tra formazione ed aggiornamento in quanto, nel secondo caso, si tratta quasi sempre di affrontare tematiche attinenti o a nuovi contratti e/o prodotti, o a nuove norme legislative o regolamentari, concretizzandosi di fatto in una formazione continua che non lascia spazio, vista l'esiguità di ore, ad approfondimenti di tematiche già trattate.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. osservano che le soluzioni proposte per garantire standard professionali più elevati e certezza nello svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite (individuazione del responsabile del corretto svolgimento del test, svolgimento esclusivamente in aula, esame scritto,

estrazione del questionario di verifica tra tre esemplari diversi) sembrano orientate più a adempimenti formali/burocratici che non all'effettivo miglioramento della qualità della formazione erogata nonché del livello di conoscenze acquisite.

Tali soluzioni non risultano coerenti con quanto dichiarato nello stesso Schema di Regolamento (*“piena equiparazione e integrale intercambiabilità dei corsi a distanza rispetto ai corsi in aula”*) né con lo sviluppo attualmente raggiunto dai diversi sistemi di formazione a distanza: le caratteristiche tecnologiche delle piattaforme *e-learning* attualmente disponibili, infatti, consentono di assicurare, mediante sistemi di credenziali d'accesso e successivo monitoraggio, una fruizione personalizzata da parte di ciascun utente, indipendentemente dalla presenza fisica in un'aula *“tradizionale”*.

Fabrizio Pelliccioni condivide l'obiettivo del regolamento IVASS, finalizzato alla tutela del consumatore, avente lo scopo di fornire un'adeguata professionalità agli intermediari assicurativi e riassicurativi.

Poiché le figure professionali a cui la normativa è riferita sono diverse, dagli addetti dei *call center* agli agenti professionisti, bisogna tener conto delle varie specificità, e pertanto si ritiene che quanto previsto all'art. 4 del regolamento non sia adeguato alle predette finalità.

Propone pertanto, al fine di ovviare a tale lacuna, di introdurre nell'ambito della formazione iniziale, per gli intermediari che volessero iscriversi alle sezioni C, ed E nonché per gli addetti dei *call center*, oltre alle opportune 60 ore di formazione, altrettante ore di tirocinio presso una struttura tradizionale, luogo per eccellenza di contatto con i consumatori, in quanto le sole conoscenze teoriche, come descritte all'art. 6 comma 1, non sono da ritenersi sufficienti. Per l'aggiornamento professionale richiamato all'art. 7, ai fini dell'accrescimento professionale, l'agente ritiene che vada previsto un monte ore biennale ridotto (almeno 30 ore) per i soggetti iscritti alle sezioni A e B da oltre 10 anni, perché le competenze e le capacità professionali sono state già acquisite sul *“campo”*, mentre andrebbero previste in almeno 60 ore per i restanti intermediari e per gli addetti ai *call center*.

Riguardo al test di verifica di cui all'art. 8, osserva che:

- non possa essere articolato in 60 domande, ma vada previsto un *range* tra un numero minimo e massimo di domande, per esempio da 20 a 60;
- vada predisposto da chi eroga la formazione un solo esemplare di questionario e non 3 esemplari, tra cui estrarne a sorte uno per la prova.

Tra i soggetti formatori di cui all'art. 14, suggerisce infine di inserire, al comma 2, anche le principali Associazioni di categoria degli intermediari per numero di iscritti, equiparandoli così agli enti di comprovata e consolidata esperienza.

Il controllo, la valutazione dei livelli formativi e le strategie generali nonché le aree di intervento, di cui all' art.15, non possono essere definite dalle imprese perché riguarderebbero solo gli intermediari iscritti alla sezione A.

Antonello Poeta osserva che dalla relazione di presentazione si evidenzia la *ratio* del nuovo regolamento che considera la crescente diffusione dei rapporti assicurativi gestiti in via telematica, con una maggiore attenzione alla professionalità ed alla tutela del consumatore. A tal proposito ritiene che agli addetti dei *call center* vadano applicati gli stessi obblighi formativi degli altri intermediari e non un monte ore di formazione ridotto.

Chiede inoltre che i corsi siano organizzati e tenuti anche dalle maggiori associazioni di categoria che abbiano un rilevante numero d'iscritti e una costituzione non inferiore ai cinque anni.

Massimiliano Gasperini – Unione Assicuratori S.r.l. – ravvisa che nella lettura del regolamento, nell'ambito dell'aggiornamento continuo, si possono riscontrare molte analogie nei principi ispiratori adottati da altre categorie di professionisti; rileva tuttavia le differenze con le caratteristiche organizzative previste per le altre attività *“professionali”*, imprescindibili per una corretta analisi delle regole attinenti gli obblighi della formazione, come ad esempio,

per gli Ordini professionali, che sono gruppi omogenei e fortemente caratterizzanti della professione rappresentata, oltre che dotati di una struttura dell'organismo distribuita sul territorio a livello provinciale.

Osserva che il RUI, al contrario, non rappresenta un sistema organizzato sul territorio con lo schema tipico degli Ordini e presenta una forte disomogeneità tra i soggetti appartenenti, per caratteristiche intrinseche e approccio alla professione, per struttura organizzativa e ruoli, con i conseguenti limiti e vantaggi che caratterizzano ciascuna sottocategoria. Osserva altresì che il semplice accorpamento in un unico registro non ha eliminato tali differenti caratteristiche, generando semmai una persistente maggiore confusione di ruoli verso l'esterno e favorendo per certi versi una de-professionalizzazione in relazione alla sezione di appartenenza, conseguente all'appiattimento alle esigenze commerciali.

Alcune delle peculiari caratteristiche di cui sopra hanno un discreto impatto anche nella materia del Regolamento. Negli Ordini professionali viene, ad esempio, demandato alle sedi provinciali il compito di garantire agli iscritti l'accessibilità alla formazione senza aggravio di costi e in condizioni di parità di trattamento, al fine di evitare fenomeni distorsivi e discriminatori nell'accesso del professionista alla formazione. Ciò denota forte attenzione da un lato a creare condizioni favorevoli all'accessibilità di tutti i soggetti sul territorio e dall'altro a garantire uniformità di trattamento dei soggetti appartenenti al medesimo gruppo professionale.

Tale accortezza non è riscontrabile nel sistema dell'intermediazione assicurativa, laddove la formazione gratuita che permetta di raggiungere i minimi imposti dal regolamento è confinata alle iniziative di singoli soggetti, come le Compagnie mandanti per le reti agenziali, o al più le associazioni di categoria/sindacati, tuttavia in maniera disomogenea, con un'organizzazione comunque strettamente dipendente dai costi che gravano su questi soggetti.

Gli effetti di qualunque forma di restrizione e rigidità dei criteri di erogazione della formazione sarebbero ulteriormente deprimenti nei confronti degli intermediari, in relazione agli sforzi fatti per cercare di garantire pari opportunità di accessibilità alla formazione, a causa dell'incremento dei costi che potrebbe favorire la creazione di un mercato rigido. A titolo di esempio si richiama l'effetto della previsione di un numero limitato dei partecipanti nei corsi in aula, che costringerebbe ad organizzare un elevato numero di sessioni, tale da rendere sempre meno sostenibile l'organizzazione dei corsi o da introdurre forme di selezione con effetti discriminatori.

Il broker auspica che l'Istituto ponga attenzione non solo ai criteri, standard e quantificazione della formazione, ma anche a garantire ai fruitori/soggetti obbligati una corretta e omogenea accessibilità, pur considerando i limiti strutturali che contraddistinguono la categoria rispetto agli Ordini professionali, proponendo sotto forma di corsi *on-line*, per mancanza di struttura territoriale, una piattaforma gratuita accessibile a tutti gli iscritti, offrendo il numero minimo di ore necessario, ad esempio, all'aggiornamento professionale.

Con riferimento poi all'aspetto più specifico della finalità dell'aggiornamento professionale, in relazione alle osservazioni sopra esposte sugli "Ordini Professionali", l'intermediario propone di inserire, come riscontrato in alcuni regolamenti di tali Ordini, l'esonero dall'aggiornamento sulla base dell'età anagrafica e/o anzianità di iscrizione al Registro, stante la convinzione che l'accrescimento delle capacità professionali si consegue, oltre che con l'aggiornamento teorico, anche con la quotidiana esperienza, sicuramente fondamentale pur se non altrettanto certificabile, da cui sia desumibile una raggiunta maturità professionale.

Per l'applicazione della proposta, utile a "decongestionare" il sistema della formazione, suggerisce di porre dei congrui "limiti" sul numero dei soggetti esonerati, eventualmente in rapporto alla totalità dei soggetti attivi, con la convinzione che una riflessione in merito sia opportuna e che si possa individuare una circoscritta tipologia di soggetti che abbiano raggiunto una matura crescita professionale, con ben marginali spazi di ulteriore apporto

teorico, anche nei riguardi della residuale aspettativa di sviluppo futuro dell'attività. La modifica viene proposta in diverse varianti che possono essere da spunto per individuare un corretto criterio di applicabilità dell'esonero o, in alternativa a quest'ultimo, ad una riduzione degli obblighi.

Projectland S.r.l. chiede conferma dell'interpretazione dello schema di regolamento per i seguenti modelli di formazione ritenuti validi (o tra di loro integrabili in modo complementare fino a concorrenza almeno del numero di ore previsto dalla normativa):

- a) formazione in aula: (fino ad un massimo di 50 persone per aula) con la presenza di almeno un formatore e quindi la possibilità, in corso di erogazione o in momenti pre-concordati, di effettuare domande o richieste di approfondimenti;
- b) formazione a distanza in videoconferenza: caratterizzata dalla simultaneità della erogazione (seppure in luoghi diversi) e fruizione della lezione con sistemi che consentano l'interazione immediata con il docente e fra partecipanti (fermo restando che le risposte possano essere date senza necessariamente interrompere l'erogazione della lezione);
- c) formazione in *e-learning*: atta a consentire la fruizione delle lezioni (in modo tracciabile) con possibilità di interagire con una persona che soprintende il modulo erogato (o con altri partecipanti all'intervento), anche se non con immediatezza (potendo la risposta essere ottenuta attraverso meccanismi analoghi alle forme tradizionali dell'interazione via Internet: *chat, mail, messaging, etc.*), mentre, di contro, è necessario, in questo solo caso, avere una costante informazione sul livello di apprendimento conseguito.

Res Group (Sabrina Bernini) nelle osservazioni generali pone in evidenza criticità applicative e interpretative riguardo alcuni punti del regolamento:

- riguardo l'individuazione di un responsabile del corretto svolgimento del test finale di verifica (previsione di cui all'art.8, commi 3 e 8), ritiene che i costi di trasferta sarebbero abbastanza elevati nel caso in cui i soggetti tenuti all'erogazione della formazione e dell'aggiornamento di cui all'art. 5 si avvalessero di strutture esterne (come è prevedibile che avvenga per la gran parte delle imprese e per gli intermediari di piccole dimensioni, dislocati su tutto il territorio italiano), considerato che il soggetto individuato come responsabile del corretto svolgimento del test sembra debba essere un dipendente o amministratore della struttura esterna;
- riguardo alla possibilità prevista (art. 8, comma 10) per il candidato di poter sostenere nuovamente il test nell'ipotesi di mancato superamento dello stesso, chiede una maggiore chiarezza sulle modalità con le quali il test vada ripetuto;
- sulle previsioni relative alla funzionalità della piattaforma di *e-learning* di cui all'art. 12, lettera d), chiede di precisare cosa si intenda per "interventi *random* per rilevare l'effettiva partecipazione del discente", in relazione alle modalità tipiche dell'erogazione a distanza e alle problematiche sottese all'effettiva verificabilità dell'identità fisica dell'utente connesso a cui sono intestate le credenziali di accesso;
- nel caso in cui un "soggetto formatore" di cui al comma 1, lettera a) dell'art. 14 realizzi la formazione e aggiornamento per la sua rete distributiva in autonomia, parte in aula con docenti interni o esterni da lui individuati e incaricati, e parte con un corso *e-learning* acquistato da una società esterna, chiede di chiarire in quale struttura vada individuato il responsabile del test finale di verifica, e quanti test finali si devono organizzare;
- riguardo il requisito della comprovata e consolidata esperienza, previsto per gli enti nel caso dell'erogazione di corsi di aggiornamento (art. 14, comma 2), osserva che andrebbero individuati oggettivamente gli indicatori che qualificano l'ente ai fini dell'erogazione dei corsi di aggiornamento.

Raffaele Tamburrano osserva che, a distanza di circa otto anni dall'entrata in vigore del regolamento ISVAP n. 5/2006, nel modificare la disciplina sugli obblighi formativi, l'Organo di Vigilanza abbia prestato esclusiva attenzione ai costi e non al miglioramento degli standard qualitativi.

Non concorda con la piena equiparazione, nell'ottica del contenimento dei costi e al fine di adempiere alla normativa primaria, dei corsi a distanza ai corsi in aula, considerato che le due forme di erogazione sono del tutto differenti e non omologabili e che di fatto l'erogazione della formazione in aula, con i relativi contributi di esperienza, di conoscenza e di dibattito tra i partecipanti, sparirà.

Mico Johannes Imperiali osserva, analogamente al commentatore precedente, che la formazione di qualità è uno dei principali, se non il più rilevante in assoluto, *driver* di crescita professionale per gli intermediari del settore. Considerati i tanti anni di attività formativa sul campo, ritiene di poter affermare che la formazione in aula rappresenta il modo, forse più antico, ma senz'altro il più efficace e coinvolgente, per condividere con i partecipanti conoscenze, esperienze, valutazioni, suggerimenti. La formazione a distanza, per quanto facilitata dalle modalità *live*, non potrà mai raggiungere gli stessi effetti della condivisione diretta all'interno di un unico spazio fisico.

Se si condivide l'assunto che l'obbligo di formazione professionale abbia un senso solo e soltanto se consente di raggiungere i fini per i quali è stato previsto, allora la formazione in aula non può essere relegata ad una mera scelta opzionale.

SAA – Scuola Assicurativa Assinform ritiene che l'evoluzione del mercato dell'intermediazione richieda un'incisiva spinta verso una maggiore qualità della formazione che coinvolga la totalità degli addetti all'intermediazione, pur nella consapevolezza che esista una forte elusione ed evasione della formazione professionale, seppur obbligatoria. Le norme del regolamento ISVAP n. 5/2006 andrebbero pertanto corrette al fine di rafforzarne l'efficacia e garantire la loro reale applicazione.

In relazione anche alle finalità richiamate, SAA ritiene che il regolamento non adempia agli obiettivi preposti, anzi contribuisca a complicare ulteriormente gli aspetti puramente formali e non sostanziali in materia.

La formulazione della norma è decisamente farraginoso ed improntata ad un inutile e rigido formalismo che non garantisce la verifica delle competenze acquisite.

Nello specifico ritiene che il regolamento contenga:

- un insieme di accorgimenti tecnici atti a monitorare esclusivamente il tempo di frequenza dei corsi, attraverso una farraginoso e burocratica organizzazione dei controlli, senza entrare nel merito della qualità dell'impianto formativo erogato (artt. 8, 9, 10, 11, 12);
- un incentivo alla sostituzione di fatto di una formazione in presenza (aula o videoconferenza in diretta) con attività formative *e-learning*, dalle caratteristiche non chiaramente definite e approssimativamente normate (art. 9, c. 1);
- l'idealizzazione di una comunità virtuale (art. 11, c. 1, lett. e) attraverso la predisposizione di strumenti di interazione a corredo dei corsi *e-learning* (*forum*, *chat*, aule virtuali); strumenti difficilmente fruibili da un target non avvezzo alle tecnologie web 2.0 e che non costituiscono reali sostituti delle azioni formative sincrone collaudate nel tempo (aula e videoconferenza);
- la previsione per ogni corso (formazione e aggiornamento) dello svolgimento dell'esame esclusivamente in aula e in presenza dei docenti (art. 8 c. 4), in palese contraddizione con gli obiettivi generali di contenimento dei costi e flessibilità organizzativa, che non impedisce inoltre abusi e falsificazioni, soprattutto quando la

formazione è realizzata in autonomia dai soggetti tenuti all'erogazione (art. 5, c. 1) a favore dei propri addetti;

- la previsione che il test non superato positivamente possa essere replicato, sempre in aula senza dover ripetere nuovamente il corso, da cui si evince quindi che sia prevista la modalità di apprendimento in autoformazione senza necessità di tracciamento (art. 8 c. 10) - chi fallisce il test lo può ripetere senza rifare il corso, quindi studiando in autoapprendimento su ogni tipo di supporto.

In relazione a quanto sopra, in linea con l'iscrizione al RUI di Agenti e Broker, in cui l'esame consiste in 50 domande e si svolge in aula, viene proposta una preparazione assolutamente libera anche per la formazione e gli aggiornamenti obbligatori, abrogando ogni regolamentazione dei corsi, vista la previsione solenne dell'esame in aula.

Se l'obiettivo che si vuole ricercare è la flessibilità, la semplificazione e l'economicità, la parificazione metodologica dei test finali per formazione e aggiornamento all'esame RUI consentirebbe, probabilmente, di concentrare l'attenzione di tutti gli attori sulla qualità della formazione sollevandoli dal controllo ossessivo dei tempi di fruizione dei corsi.

Nell'osservare poi la mancanza di ragioni per cui l'accreditamento delle strutture formative con la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 sarebbe necessario solo per l'erogazione dei corsi di formazione, ma non per quelli di aggiornamento (art. 14 c. 2), ritiene che l'elenco dettagliato dei soggetti abilitati all'erogazione, solo in apparenza selettivo, consente a chiunque vanti un'attività in campo assicurativo almeno quinquennale di proporsi quale formatore, riducendo conseguentemente lo *spread* fra docenti e discenti e aumentando la possibilità che vengano certificate attività formative di dubbia qualità.

Inoltre, la possibilità per un soggetto iscritto nelle sezioni A, B, D del RUI di erogare formazione ai propri dipendenti e/o collaboratori si presta ad un possibile rilascio di certificazione di crediti non correlati ad una effettiva erogazione di attività formativa.

In conclusione, detta Scuola, dall'analisi del regolamento evince criticamente che:

- la professionalità sia individuata in docenti con almeno 5 anni di attività, anche di sola intermediazione, nel settore assicurativo;
- l'economicità sembra ricercata dall'impianto normativo nella sostituzione della formazione in aula con altra forma virtuale;
- la qualità sia preservata anche se l'obbligo, previsto dal Regolamento 5/2006, di formazione in aula per almeno il 50% viene cancellato, ritenendo quindi che l'equiparazione della formazione a distanza con l'aula favorisca la qualità dell'apprendimento;
- sul piano formale, la bozza di Regolamento si preoccupa in prevalenza del tracciamento elettronico dell'utilizzo degli strumenti didattici;
- si ipotizza utopisticamente l'immediato, reale, ed efficace utilizzo di *"aule virtuali determinate dall'interazione con docenti/tutor e con gli altri discenti al fine di favorire, tramite le nuove tecnologie, la creazione di contesti collettivi di apprendimento"*;
- ogni supporto didattico non informatico, come libri e manuali tecnici/giuridici, diverso dall'aula, è escluso;
- gli esami, solo in aula e con le rigorose formalità previste dall'esame RUI, risulterebbero impraticabili per la formazione *e-learning* erogata a discenti diversamente domiciliati sul territorio nazionale, trattandosi di test relativi alla formazione continua e non una tantum;
- chi fallisce il test lo può ripetere senza rifare il corso, quindi studiando in autoapprendimento su ogni tipo di supporto.

La Scuola ritiene che con il regolamento in esame si configuri una situazione regressiva sul piano della qualità e delle vere esigenze di conoscenza e professionalità degli intermediari ai fini della tutela dei consumatori. Nulla fa ritenere che l'elusione formativa possa venir contenuta e lo stesso dicasi per l'efficacia della formazione. Gli intermediari consapevoli e

professionali dovranno attuare delle scelte indipendenti dalle disposizioni, ritenute in gran parte puramente formali.

Propone al riguardo di attuare una netta distinzione fra enti erogatori (enti accreditati) e soggetti fruitori (tutti gli intermediari), ritenendo che i primi devono essere accreditati dall'IVASS sulla base delle caratteristiche diffusamente richieste anche da altri settori della pubblica amministrazione (per es. Ministero della Salute, programma ECM), dalle Regioni e dal Fondo Sociale Europeo, dalle professioni tecniche e legali.

SAA rinuncia, pertanto, a proporre emendamenti ai singoli articoli, anche dove sono contenuti aspetti che si reputano condivisibili, in quanto contesta l'efficacia e la farraginosità dell'impianto complessivo del Regolamento.

A.N.I. ASS. – Associazione Nazionale Intermediari Assicurativi - condivide pienamente la logica e gli obiettivi della predisposta regolamentazione.

Tuttavia, ritiene di porre all'attenzione dell'Istituto l'esigenza molto avvertita dalla categoria di una maggiore semplificazione degli obblighi formali a vantaggio di una maggiore efficacia dell'attività formativa degli operatori del settore.

L'Associazione ritiene infatti che tra le formalità di fruizione dei corsi almeno un terzo delle ore biennali previste possa essere fruito in modalità di "autoformazione". In particolare, propone di dare al discente la possibilità di studiare individualmente su supporti informatici messi a disposizione dal soggetto erogatore del corso relative alle materie formative di cui all'allegato n. 1 del regolamento. I test di verifica dovranno contenere un congruo numero di domande sugli argomenti oggetto di autoformazione per testare il grado di apprendimento acquisito.

Con riferimento agli enti di formazione, propone di instaurare un processo di accreditamento semplificato, direttamente presso l'IVASS, che definirà i relativi requisiti e gli standard di qualità con una verifica periodica della loro persistenza nel tempo.

La proposta contempera diversi aspetti:

- garanzia per gli intermediari e le imprese che esternalizzano la formazione/aggiornamento della propria rete commerciale;
- riduzione dei costi di certificazioni degli Enti di formazione che inevitabilmente ricadrebbero sui fruitori dei servizi formativi.

Evidenzia inoltre la necessità di avere un chiarimento in merito alla "validità" delle ore di formazione e/o aggiornamento professionale relativi ai prodotti assicurativi per gli intermediari plurimandatari e, in via esemplificativa, chiede se la formazione effettuata sui prodotti assicurativi della Società "Alfa" possa essere ritenuta valida, ai fini dell'acquisizione di crediti formativi, anche per l'attività svolta per la Società "Beta".

L'Associazione auspica, infine, la parificazione degli obblighi formativi e di aggiornamento per tutti gli intermediari (agenti/brokers/collaboratori/addetti call center). La delicatezza della funzione degli intermediari non dovrebbe consentire procedure agevolate che hanno una forte ripercussione sulla qualità del servizio offerto agli utenti.

Lo Studio legale associato "Jenni.Avvocati" osserva in via generale come la emananda Direttiva in materia di intermediazione assicurativa (c.d. IMD2) preveda una delega alla Commissione nei riportati artt. 8(8) e 33 affinché questa adotti le misure attuative relativamente ai requisiti di professionalità degli intermediari (e delle imprese) di assicurazione e riassicurazione.

In base alle misure che saranno pubblicate dalla Commissione una volta completato l'*iter* di emanazione della Direttiva, è dunque possibile che le norme sulla formazione debbano nuovamente essere modificate.

Considerati i costi di implementazione che ogni novella normativa e regolamentare comportano necessariamente (soprattutto laddove prevedano di rivedere i propri *standard* organizzativi e tecnologici), lo Studio legale chiede di valutare l'opportunità di rimandare l'emanazione definitiva delle proposte modifiche alla fase attuativa della IMD2.

ANAPA registra in generale una sostanziale coerenza dei punti trattati dallo schema di regolamento in oggetto con le previsioni dell'art. 22, comma 9, del D.L. n.179/2012 e concorda nel ritenere che il legislatore abbia giustamente avvertito l'esigenza di voler chiarire il quadro delle caratteristiche tecniche e funzionali della formazione *on line* anche nell'ottica di un contenimento dei costi.

In vista di tale obiettivo, che va nella direzione di favorire il consumatore (nella misura in cui egli si troverà di fronte un intermediario opportunamente ed adeguatamente formato), le piattaforme *e-learning* devono possedere determinati requisiti, condividendo l'esclusione di tutte quelle prive di adeguati presidi di qualità, sotto il profilo della tracciabilità e della interattività.

Esprime, infine, apprezzamento per aver considerato la possibilità per gli intermediari di continuare a svolgere l'attività di docenza, purché in possesso dei requisiti richiesti.

Assointermediari osserva che il regolamento in esame accoglie le richieste di maggiore flessibilità avanzate dagli operatori ma mantiene il rigore, necessario e pienamente condiviso, di garantire un elevato standard qualitativo degli operatori nel settore assicurativo in Italia.

Carlo Banti ritiene particolarmente importante e positivo che l'Istituto abbia fatto chiarezza su alcuni aspetti che, da sempre, creano discussione, quali:

- l'equiparazione dell'aula reale all'aula virtuale, con indicazione delle caratteristiche tecniche che quest'ultima deve avere;
- la distribuzione del monte ore obbligatorio nell'arco del biennio;
- l'obbligo di effettuare il test finale in aula con identificazione dei partecipanti;
- individuazione delle materie per la formazione e per l'aggiornamento e degli standard di qualità per le società di formazione e docenti.

Lo Studio Orrick Herrington & Sutcliffe osserva in generale che lo schema di regolamento rappresenta un'apprezzabile implementazione della disciplina.

Esprime apprezzamento per l'attenzione riservata alle modalità di formazione e aggiornamento professionale equivalenti all'aula (tecniche di apprendimento a distanza e di *e-learning*) e precisa che le proposte di modifica indicate sembrano rispondenti alla *ratio* della formulazione dell'Istituto e rappresentano un tentativo di armonizzazione del testo ai principi che lo hanno originato.

L'Avv. Fatima Mertad chiede l'equiparazione degli intermediari iscritti all'elenco annesso agli intermediari iscritti in sezione B del RUI.

CONSIDERAZIONI SULLE OSSERVAZIONI GENERALI

Intermediari iscritti nella sezione E del RUI (promotori finanziari, agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi) in qualità di collaboratori di soggetti iscritti nella sezione D (banche ed intermediari finanziari).

Non è possibile accogliere in questa sede le osservazioni di ABI - i cui associati sono soggetti alla disciplina sulla trasparenza bancaria e alla vigilanza della Banca d'Italia - e delle varie Associazioni dei promotori finanziari - i cui associati sono soggetti alla vigilanza di CONSOB - in tema di duplicazione degli obblighi di iscrizione (in particolare, all'obbligo di iscrizione nel RUI, qualora svolgano anche attività di intermediazione assicurativa, oltre all'iscrizione negli albi/elenchi tenuti da APF e da OAM) e degli oneri formativi.



Ciò in quanto l'attuale normativa primaria (Codice delle Assicurazioni) e la delega conferita all'Istituto non consentono di prevedere in sede regolamentare, per tali soggetti, un'esenzione dall'obbligo di iscrizione nel RUI.

Peraltro, i corsi svolti nelle materie di interesse comune alle diverse tipologie di intermediari (assicurativo, creditizio e finanziario) possono essere fatti valere anche per l'iscrizione al RUI, nel segno della convergenza tra i settori limitrofi dell'intermediazione finanziaria, creditizia e assicurativa, come riportato nella relazione di presentazione.

Quanto alla proposta di ridurre la durata temporale dei corsi di formazione e di aggiornamento degli iscritti nella sezione E e degli addetti operanti per un intermediario iscritto nella sezione D, la proposta non è accolta in quanto, a fini di protezione del cliente, si ritiene opportuno prevedere livelli di formazione assicurativa omogenei per ciascun intermediario che entra in contatto con lo stesso.

Ordini professionali

Le osservazioni e i riferimenti di alcuni commentatori agli Ordini professionali in tema di regolamentazione e gestione della formazione e aggiornamento professionale degli iscritti, da erogarsi anche gratuitamente, esulano dall'oggetto trattato in questa sede. Il rapporto che intercorre tra gli Ordini professionali e gli esercenti un'attività/professione non può essere in alcun modo assimilato a quello che intercorre tra un'Autorità di vigilanza e i soggetti da essa vigilati.

Durata della formazione e dell'aggiornamento

Addetti operanti nei Call center di imprese di assicurazione

La richiesta di equiparare gli operatori dei *call center* delle imprese agli intermediari quanto agli obblighi formativi - con particolare riguardo al monte ore - non può essere accolta: tali addetti hanno infatti un ruolo differente da quelli degli intermediari, in quanto fanno parte della struttura organizzativa delle imprese. Si osserva peraltro che il regolamento si limita sul punto a richiamare il regolamento ISVAP n. 34/2010 già in vigore e non oggetto di revisione specifica.

Riduzione del monte ore di aggiornamento per intermediari con anzianità di iscrizione e anagrafica

Le diverse proposte in materia di riduzione del monte ore di aggiornamento, in ragione dell'esperienza professionale maturata, non possono essere accolte: la mera anzianità professionale e/o anagrafica, pur se suscettibile di fornire un prezioso bagaglio di esperienza pratica, non può ritenersi in sé sufficiente a dare per acquisiti i necessari livelli di professionalità in un settore, quale quello dell'intermediazione assicurativa, interessato da continue evoluzioni tecniche e normative.

Formazione erogata direttamente dalle imprese

Parimenti non possono essere accolte le considerazioni di ANIA sull'esigenza di minori vincoli organizzativi riguardo ai corsi erogati direttamente dalle imprese, in ragione del maggior grado di responsabilità loro attribuito.

In proposito si osserva che le previsioni del regolamento riguardo ai requisiti soggettivi dei formatori dei corsi risultano sufficientemente flessibili e tali da potersi adattare senza oneri eccessivi anche alle ipotesi di corsi tenuti direttamente dalle imprese.

Si osserva inoltre che il monitoraggio dell'intera filiera distributiva da parte delle imprese sotto il profilo della formazione/aggiornamento appare coerente con le finalità di rafforzamento sottese al presente regolamento e, in ultima analisi, corrispondente all'interesse delle stesse compagnie mandanti.



TEST FINALE

Previsione del test finale in aula

Proposte accolte parzialmente.

Tenuto conto dei diversi commenti pervenuti, viene prevista l'obbligatorietà del test finale in aula esclusivamente per la formazione iniziale, ritenendosi ragionevole e proporzionata l'introduzione di regole più stringenti per l'accertamento delle competenze acquisite all'esito della stessa, quale condizione di accesso all'attività di intermediazione.

In questo modo si ritengono contemperate le esigenze di presidio dell'effettività del percorso formativo, di rigore e correttezza della relativa verifica, con quelle di contenimento dei costi e degli oneri organizzativi.

Per l'aggiornamento periodico, che si colloca in un percorso professionale già avviato, è stata prevista maggiore libertà organizzativa.

Tale scelta è motivata anche dalla considerazione della disciplina degli intermediari creditizi dettata da OAM con le circolari nn. 5 e 6 del 2012, laddove viene prevista una prova valutativa in aula per la formazione iniziale e un test più libero, nelle modalità e forme di esecuzione, per l'aggiornamento periodico.

Con riferimento all'impatto economico, si osserva che la piena equiparazione dei corsi in aula a quelli a distanza contribuisce sostanzialmente alla riduzione dei costi; tuttavia il criterio dell'economicità non può comportare l'eliminazione di qualsiasi presidio atto a garantire che la formazione, essenziale per la tutela del mercato, sia effettivamente erogata e conseguita; gli strumenti previsti vanno peraltro valutati come investimento per l'attività e non solo come costi da sostenere.

Altre previsioni sullo svolgimento del test

In accoglimento delle proposte formulate, vengono eliminate alcune previsioni di dettaglio sullo svolgimento del test (predisposizione di 3 esemplari da estrarre a sorte, numero di domande minimo da inserire nel test, punteggio delle risposte, figura del responsabile del test, possibilità di ripetere il test senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo).

Modalità di fruizione della formazione: equiparazione tra formazione/aggiornamento in aula e formazione/aggiornamento a distanza; autoformazione

Le osservazioni sulla piena equiparazione della formazione/aggiornamento in aula alla formazione/aggiornamento a distanza non sono accolte.

Si ritiene che la piena equiparazione delle attività di formazione a distanza rispetto a quelle in aula costituisca uno degli aspetti innovativi del regolamento, tale da apportare un positivo grado di flessibilità che valorizza la libertà di scelta degli operatori in ottica di contenimento dei costi, tenuto conto delle diverse caratteristiche degli operatori stessi.

Al contempo, sono stati introdotti svariati presidi a salvaguardia dell'effettività e dell'efficacia della formazione a distanza: i presidi posti, anche tramite l'indicazione di aree tematiche minimali, appaiono idonei a garantire la qualità dell'impianto formativo erogato e a prevenire eventuali distorsioni.

Non si ritiene parimenti di accogliere il suggerimento di rendere del tutto libere le modalità di fruizione dei corsi, o prevedere che un terzo del monte ore biennale di aggiornamento possa essere fruito in modalità di "autoformazione" (A.N.I. ASS), limitando la regolamentazione al test e non ai corsi, nella considerazione che si possa parificare il test alla prova di idoneità per agenti e broker. Ciò in quanto la normativa primaria (art. 111 del CAP), richiamata dal decreto legge 179/2012, prevede espressamente la partecipazione a corsi di formazione.

Si precisa che il regolamento non intende escludere l'utilizzo di supporti didattici non informatici, come libri e manuali tecnico/giuridici.



Quanto alle osservazioni di SAA – Scuola Assicurativa Assinform in merito alla creazione di una comunità virtuale che imporrebbe strumenti difficilmente fruibili da un target di persone non avvezze alle nuove tecnologie informatiche, si osserva che le comunità virtuali, nel corso dell'ultimo decennio, risultano essere state un buon metodo di confronto tra discenti e docenti e costituiscono in ogni caso un ausilio supplementare alla formazione, pur quando la stessa si svolga secondo i metodi tradizionali.

Si osserva inoltre che uno degli obiettivi dichiarati del regolamento è quello di innalzare gli standard tecnologici riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli intermediari in considerazione della crescente diffusione dei rapporti assicurativi da gestire in via telematica.

Soggetti che organizzano o erogano la formazione

Quanto all'osservazione di UNAPASS, che chiede di ampliare i soggetti che impartiscono od organizzano i corsi di cui all'art. 5, in considerazione del fatto che nei 12 mesi antecedenti l'iscrizione non ci sarebbe ancora un'impresa preponente o un intermediario di riferimento, si fa presente che la disposizione non modifica la disciplina vigente.

Sul piano sostanziale, si osserva che i soggetti che hanno obbligo di effettuare la formazione iniziale già intrattengono di norma contatti propedeutici finalizzati all'inizio della collaborazione con gli intermediari di riferimento/con le imprese preponenti.

La proposta dell'avvocato Fatima Mertad di equiparare degli intermediari iscritti all'elenco annesso agli intermediari iscritti in sezione B del RUI non viene accolta.

Soggetti formatori e certificazione di qualità

Proposte parzialmente accolte. Tra i soggetti formatori di cui all'art. 14 sono inserite anche le associazioni di rappresentanza degli intermediari, sia per la formazione iniziale che per l'aggiornamento periodico.

La certificazione di qualità delle strutture che erogano la formazione è prevista d'obbligo solo per la formazione iniziale. La previsione di cui all'art. 14, comma 2 secondo cui l'aggiornamento può essere erogato anche da enti non certificati, si inserisce nelle misure di convergenza con il settore creditizio (cfr. circolari nn. 5 e 6 OAM).

Accreditamento degli enti erogatori da parte di IVASS - Altre proposte

La proposta di accreditamento degli enti erogatori da parte dell'Istituto non è accolta: tale attività esula infatti dalle competenze dell'Autorità di vigilanza, agli obiettivi della quale resta estranea la definizione in concreto dei requisiti e degli standard di qualità degli enti erogatori, così come la verifica periodica della loro persistenza nel tempo.

In relazione all'osservazione di RES Group a proposito dell'art. 14, comma 2, nel senso che andrebbero individuati oggettivamente gli indicatori che qualificano l'ente ai fini dell'erogazione dei corsi di aggiornamento, nel rinviare al commento specifico, si fa presente che alla disposizione sono state apportate alcune modifiche volte a precisarne meglio i contenuti per esigenze di maggiore chiarezza, sia inserendo un espresso richiamo al comma 1 ai fini dell'individuazione dei soggetti abilitati a erogare l'aggiornamento, sia individuando alcuni criteri alla luce dei quali declinare i concetti relativi ai requisiti minimali richiesti per gli enti stessi.

Limite massimo di partecipanti ai corsi in aula

Proposte parzialmente accolte. Per quanto concerne la frequentazione dei corsi in aula, considerati i commenti pervenuti e l'esigenza di flessibilità manifestata, si modificano gli artt. 6 e 7 prevedendo che, al fine di garantire l'effettiva interazione tra docenti e discenti, i corsi siano rivolti a partecipanti in numero adeguato a garantire l'effettività dell'apprendimento, tenuto conto della natura e delle caratteristiche del soggetto erogatore e delle tematiche



oggetto della formazione.

Contenuto dell'obbligo formativo e di aggiornamento - Aree tematiche - Coordinamento delle attività formative tra più intermediari di riferimento

Proposte parzialmente accolte. Alcuni commentatori, pur apprezzando la previsione di aree tematiche quale oggetto dei corsi di formazione, la ritengono insufficiente.

Al riguardo, si osserva che le aree tematiche individuate rappresentano un riferimento di base, come precisato all'art. 13, comma 2.

Sulle aree tematiche e sulle materie oggetto di formazione e aggiornamento, preme sottolineare che l'impianto del regolamento rafforza comunque la formazione complessiva dell'intermediario, sottraendolo ad una logica commerciale di puro "addetto alle vendite".

Nel caso di un iscritto nella sezione E che collabori con diversi intermediari, il regolamento, riprendendo il contenuto di una FAQ e in accoglimento di un suggerimento di AIBA, prevede espressamente l'adozione di forme di coordinamento tra questi ultimi per ripartire tra loro le attività di formazione e di aggiornamento professionale dei collaboratori; ciò purché sia garantito il rispetto degli *standard* minimi di contenuto previsti con riguardo alle materie di cui all'allegato 1.

Partecipazione a congressi, seminari o a tavole rotonde

La richiesta di tenere utile anche la partecipazione a congressi, seminari o a tavole rotonde ai fini del monte ore di aggiornamento di 60 ore biennali non può essere presa in considerazione perché tali forme di partecipazione non hanno le caratteristiche dei corsi formativi disciplinati con il presente regolamento.

Funzionalità della piattaforma di e-learning

La proposta di Res Group è accolta.

Il dettato dell'art. 12, lettera d), è parzialmente modificato per chiarire cosa si intenda con l'espressione "interventi random".

Si precisa in questa sede che per "interventi random" si intendono quelle procedure finalizzate alla verifica della fruizione e apprendimento dei corsi attraverso domande poste casualmente al discente durante lo svolgimento del corso stesso, inerenti il suo contenuto. L'ente erogatore potrà prevedere ad esempio schermate di verifica della presenza e delle conoscenze acquisite attraverso la proposizione di domande, cui il discente deve rispondere in un tempo prefissato, inerenti i temi trattati.

Controlli interni - definizione delle linee strategiche e organizzative della formazione relativa agli intermediari

Come precisato nella relazione di presentazione, la preventiva definizione da parte delle imprese di assicurazione di linee strategiche e organizzative in materia di formazione, con assunzione di una delibera annuale da parte dell'organo amministrativo, era intesa a:

- accentuare il *commitment* dell'organo amministrativo delle imprese nei programmi di formazione della rete distributiva, alla quale viene demandata l'attività assuntiva, fase cruciale del ciclo produttivo dell'impresa;
- favorire il coordinamento e la finalizzazione dei controlli già previsti dall'art. 40 del regolamento ISVAP n. 5/2006.

Tuttavia, una valutazione ponderata delle osservazioni ricevute sia dalle imprese che dagli intermediari, nonché la considerazione del preminente interesse dell'Istituto a porre in atto interventi regolamentari proporzionati e sostenibili dagli operatori, con *focus* sulla disciplina



della formazione, suggeriscono di mantenere allo stato inalterato il sistema dei controlli vigente ai sensi del citato art. 40 del regolamento ISVAP n. 5/2006.

Si osserva al riguardo che la disciplina in materia di controlli interni (Regolamento ISVAP n. 20/2008) richiede in ogni caso che le imprese definiscano e governino attraverso idonei presidi i rischi, interni e esterni, esistenti e prospettici, a cui sono esposte, tra i quali sono inclusi i rischi operativi e reputazionali che possono derivare dall'inefficienza di persone, processi, sistemi, inclusi i sistemi di vendita, o da eventi esterni quali la frode e l'attività dei fornitori di servizi e anche dal comportamento della rete di vendita.

Sulla definizione di rete distributiva diretta si rinvia alle considerazioni sull'art. 2.

Richieste di conferme interpretative

Si conferma il quadro di sintesi sulle diverse possibili modalità di erogazione della formazione/aggiornamento prospettato da Projectland (formazione in aula, a distanza con video-conferenza, *webinar* e *e-learning*) nelle modalità riassuntivamente specificate.

Richiesta di rinvio del regolamento sulla formazione

Proposta non accolta. La richiesta di rinviare l'emanazione del regolamento sulla formazione all'emanazione della Direttiva in materia di intermediazione assicurativa (c.d. IMD2), che andrà a incidere anche sulla materia, non può essere accolta in quanto l'emanazione del regolamento risponde ad un preciso obbligo normativo, non ulteriormente rinviabile.

OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

Art. 2 (Definizioni)

Comma 1, lett. d)

1. Ai fini del presente Regolamento si intendono per:

(...)

d) "rete distributiva": gli intermediari iscritti nel RUI nonché gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali in cui l'intermediario iscritto nelle sezioni A, B o D del RUI opera, gli addetti dei call center degli intermediari che se ne avvalgono;

(...).

Varie associazioni di categoria e diversi intermediari si sono soffermati sulla nozione di "rete distributiva", sostenendo che la scelta di ricomprendere all'interno della nozione di rete distributiva dell'impresa di assicurazione anche gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI può indurre a dubitare dell'indipendenza che caratterizza la figura professionale del broker. In particolare:

AIBA si sofferma sulla nozione di "reti distributive" segnalando che essa è utilizzata con accezioni diverse nelle varie parti del regolamento. Ad avviso di AIBA è chiaro il riferimento contenuto nell'art. 14, ma non è altrettanto chiara l'esclusione degli intermediari iscritti alla sezione B del RUI nelle norme di cui al Capo VI.

Pertanto, AIBA suggerisce di utilizzare il termine "rete distributiva" quando la norma riguarda i soli intermediari iscritti alle sezioni A, C e D, che operano sotto il controllo delle Imprese, e il termine "intermediari" quando la norma riguarda tutti gli intermediari, eventualmente con la specificazione della sezione di appartenenza.

AIBA propone inoltre di inserire una definizione di "struttura che eroga la formazione": dalla lettura del regolamento ritiene che si tratti indifferentemente di entità giuridiche dedicate alla formazione, istituti universitari, imprese di assicurazioni, intermediari iscritti alle sezioni A, B o D del RUI.

Analogamente **ACB** ritiene che gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI non possano



essere ricompresi nella nozione di “rete distributiva”. A sostegno di tale affermazione, l'associazione richiama:

- 1) l'art. 1 lett. t), Reg. ISVAP 5 del 16 ottobre 2006 in forza del quale gli intermediari iscritti nella Sezione B del RUI (c.d. broker) sono soggetti indipendenti «*che agiscono esclusivamente su incarico del cliente e che (ndr come tali) non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o riassicurazione*»;
- 2) gli Esiti della pubblica consultazione al Reg. ISVAP 5/2006, pag. 51 ove, a dire della stessa ACB, l'Istituto, in accoglimento delle osservazioni presentate, chiariva che gli iscritti nella sezione B non fanno parte delle reti distributive delle compagnie assicurative, in quanto non sussiste tra l'impresa e l'intermediario un rapporto di natura tale da consentire forme di controllo;
- 3) il Provvedimento ISVAP n. 2743 del 27 ottobre 2009 e documenti allegati, ove si legge che la composizione del canale distributivo esclude gli intermediari iscritti in Sezione B. Sempre in tale senso lo stesso Provvedimento indica quali destinatari dell'attività di monitoraggio, da parte delle imprese di assicurazione, i seguenti soggetti:
“(A) Agenti; (C) Produttori diretti; (E) Addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario per il quale operano, iscritto alla sezione A e D, inclusi i relativi dipendenti e/o collaboratori; (I) Addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali dell'intermediario per il quale operano, iscritto alla sezione A o D; (L) addetti al call center operanti per conto dell'impresa e dipendenti dell'impresa, qualora destinatari di formazione”.

In forza delle considerazioni di cui sopra, ACB ritiene che la definizione di “rete distributiva”, così come contenuta nel documento in pubblica consultazione, sia in contrasto con quanto rappresentato e propone di escludere gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI dall'ambito di applicazione delle disposizioni che fanno riferimento alla rete distributiva.

A.I.B. ALL INSURANCE BROKER SRL rileva che in base alla disposizione in esame si intendano come facenti parte della rete distributiva anche i broker. Questa lettura sembra in contrasto con il criterio di totale indipendenza dei broker dalle imprese.

Analogamente, il broker **Franco Pellegrino** ritiene necessario effettuare una distinzione fra le varie “reti distributive” in quanto, per definizione solo gli agenti possono essere definiti tali.

Alessandro Tabarri/Lenzi Paolo Broker di Assicurazioni S.r.l. ritiene che in considerazione della definizione di “rete distributiva” fornita dall'art. 2 lett. d), gli artt. 15 e 16 troverebbero applicazione anche nei confronti dei broker, con la conseguenza che le compagnie potrebbero definire le loro “strategie, procedure ed aree di intervento” riguardo alla formazione, nonché pretendere di acquisire gli attestati di formazione di tutto il personale. Per una società di brokeraggio, che ha decine o centinaia di rapporti di collaborazione con compagnie e agenzie, questo rappresenterebbe un onere amministrativo assai gravoso. Il broker ritiene che non sia ammissibile che le compagnie dettino le linee guida della formazione ai broker che, secondo il consolidato orientamento dell'Istituto, non costituiscono rete distributiva delle compagnie. Pertanto, chiede di riformulare la definizione, precisando che i broker e i loro collaboratori non costituiscono rete distributiva delle compagnie.

Proposte accolte.

La definizione di “rete distributiva” è sostituita dalla definizione di “rete distributiva diretta” che non comprende gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI.

Quanto alle considerazioni relative all'ambito di applicazione degli art. 15 e 16 del documento in pubblica consultazione si precisa che la valutazione ponderata delle osservazioni pervenute ha indotto l'Istituto a eliminare dette disposizioni, lasciando inalterato il sistema dei controlli già previsto dal regolamento ISVAP n. 5/2006 e dal



provvedimento ISVAP n. 2743 del 27 ottobre 2009.

L'inserimento, proposta da AIBA, di una definizione di "struttura che eroga la formazione" non è ritenuto necessario in quanto l'art. 14 fornisce un quadro chiaro ed esaustivo dei soggetti abilitati a erogare la formazione.

ANIA propone di inserire le seguenti ulteriori definizioni:

- "corso": insieme omogeneo, coordinato e sequenziale di uno o più moduli formativi idonei al raggiungimento di un obiettivo di apprendimento;
- "modulo formativo": unità didattica di base finalizzata alla raccolta e all'esposizione di uno o più argomenti didattici omogenei per contenuto e dimensione.

Proposta accolta. L'art. 2 viene conseguentemente integrato con:

- i) "corso": insieme omogeneo, coordinato e sequenziale di uno o più moduli formativi idonei al raggiungimento di un obiettivo di apprendimento;
- ii) "modulo formativo": unità didattica di base finalizzata alla trattazione di uno o più argomenti didattici omogenei.

SNA chiede che nelle definizioni di cui all'articolo 2 venga fornita una definizione di "nuovo prodotto" precisando che per "nuovo prodotto" non si intende qualsivoglia modifica delle garanzie esistenti, che devono essere comunque comunicate agli intermediari in base alla normativa vigente.

Proposta non accolta. Pur concordando con SNA che la mera revisione o l'aggiornamento di garanzie già esistenti non dà luogo ad un nuovo prodotto in senso sostanziale, l'introduzione di un'apposita definizione si ritiene non necessaria.

Steffanogroup S.r.l. sostiene che la dizione "*addetti dei call center degli intermediari che se ne avvalgono*" limita tali figure operative all'attività svolta unicamente per conto di intermediari, trascurando invece che gli stessi sono presenti anche all'interno delle strutture delle compagnie.

L'intermediario evidenzia a questo proposito che gli artt. 5 e 7 del presente documento prevedono opportunamente a carico delle imprese interessate l'obbligo della erogazione della formazione e dell'aggiornamento anche per tali addetti, pur non essendo attualmente ancora iscritti all'apposito Registro Elettronico del RUI.

Conclusivamente propone di prevedere l'obbligo di iscrizione degli addetti ai *call center*, gestiti e/o operanti direttamente per conto di una compagnia, in una delle Sezioni del RUI.

Proposta non accolta. Il *call center* delle imprese rientra tra i canali distributivi diretti, pertanto i relativi addetti non sono soggetti all'iscrizione al RUI (del resto neanche gli addetti del *call center* di intermediari soggiacciono all'obbligo di iscrizione, previsto solo in capo ad un soggetto individuato come responsabile).

In ogni caso, si fa presente che gli addetti dei *call center* delle imprese, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento ISVAP n. 34/2010, sono parimenti soggetti agli obblighi di formazione iniziale e di aggiornamento, sia pure in misura ridotta.

Gli agenti **Laurent Verthuy** e **Roberta Duriavig** - responsabili dell'attività di intermediazione della società agenziale Duriavig Assicurazioni Snc di Duriavig Roberta e Verthuy Laurent - e i sig.ri **Massimo Arecco**, **Marinella Chiericato**, **Franca Cheillon**, **Milena Boch**, **Myriam Caregario** propongono di introdurre la definizione di videoconferenza e formazione a distanza (in coerenza con quanto previsto dal Capo III artt. 9 e 10). Analoga richiesta è presentata dall'agente Gian Luigi Lovatti e da Fabrizio Chiodini - Responsabile Commissione Tecnica formazione del Gruppo Agenti Aurora – GAA.

Anche **IFOAP S.p.A.** – Istituto per la Formazione e l'Aggiornamento Professionale propone di inserire la definizione di “videoconferenza” come “lezione trasmessa *on-line* che prevede l'interazione sincrona tra docenti/tutor e discenti”.

Giuseppe D'Erminio propone di aggiungere la definizione di “formazione in videoconferenza o *web-based seminar (webinar)*”, considerando il *webinar* analogo a tutti gli effetti alla videoconferenza e suggerisce la seguente definizione “*formazione in videoconferenza o web-based seminar (webinar)*”: *la formazione conseguita attraverso la partecipazione a corsi che prevedono la compresenza temporale e l'interazione video-audio in tempo reale di docenti e discenti che si trovano in luoghi geografici distanti, collegati via cavo, etere o internet*”.

Proposte accolte. L'art. 2 viene conseguentemente integrato con l'introduzione della definizione di videoconferenza e *webinar*. Inoltre viene modificato anche l'art. 10 con la previsione della modalità di apprendimento a distanza tramite tale *webinar*.

Art. 3 (Oggetto e finalità)

1. *Il presente regolamento disciplina gli standard organizzativi, tecnologici e professionali riguardanti la formazione e l'aggiornamento dei soggetti di cui all'art. 4, commi 1 e 2, con riferimento ai prodotti formativi, ai requisiti dei soggetti formatori e alle caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme di e-learning.*
2. *Il presente regolamento ha la finalità di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali dei soggetti tenuti all'obbligo di formazione e aggiornamento, nonché la piena ed effettiva osservanza delle regole di comportamento degli stessi nei confronti dei contraenti e degli assicurati.*

Giorgio Cimagalli esprime condivisione per le finalità del regolamento.

AIB ALL INSURANCE BROKER SRL segnala che sembra esclusa dalle materie oggetto di formazione la disciplina sul comportamento dei fornitori (imprese d'assicurazione) che rappresenta invece un elemento fondamentale sul piano dei rapporti operativi, soprattutto per i broker. Per questi è d'importanza capitale poter formare il proprio personale, soprattutto quello interno destinato alla trattativa con le imprese, sui temi più strettamente tecnici del rapporto con gli assicuratori. Dato che anche l'allegato dei temi di riferimento, se pure molto migliorato ed aggiornato, sembra abbastanza carente da questo punto di vista, propone di aggiungere all'allegato 1 le seguenti tematiche:

- a. *tecnica assicurativa,*
- b. *criteri di tariffazione,*
- c. *tecniche di rilevamento dei rischi e presentazione dei rischi alle compagnie.*

Mostra invece perplessità nei confronti dell'inserimento tra i temi di apprendimento del *Risk Management*, considerando che lo stesso è funzione aziendale e non dell'intermediario, a meno che con detto termine non si sia voluto intendere la gestione del rischio proprio dell'intermediario, ovvero più precisamente una funzione di *compliance*. Chiede al riguardo un utile chiarimento.

Proposta parzialmente accolta. Si integra l'allegato 1 con la previsione delle tecniche di rilevamento dei rischi e presentazione dei rischi alle compagnie; si elimina di conseguenza il riferimento al *risk management*.

Si osserva inoltre che l'allegato 1 già contempla, tra le aree tematiche che devono formare oggetto dei percorsi formativi, la tecnica assicurativa e riassicurativa e, all'interno di questa area tematica, il riferimento agli elementi tariffari.

Lo studio legale ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE evidenzia che l'osservanza delle regole di comportamento previste a carico degli intermediari esula dall'oggetto della delega legislativa (art. 22 co. 9 del D.L. 18.10.2012 n. 179, convertito in Legge 17.12.2012 n. 221).



L'osservanza delle regole di comportamento costituisce oggetto della formazione professionale degli intermediari e quindi conseguenza mediata delle disposizioni del proposto regolamento, la cui principale finalità dovrebbe consistere nella determinazione degli standard sopra citati.

Propone, pertanto, di riformulare il comma 2 dell'art. 3 come segue: *“Il presente regolamento ha la finalità di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali dei soggetti tenuti all'obbligo di formazione e aggiornamento, con particolare riferimento a quelli a garanzia della piena ed effettiva osservanza delle regole di comportamento dei soggetti stessi nei confronti dei contraenti e degli assicurati”*.

Proposta parzialmente accolta.

L'art. 3 comma 2 viene modificato, prendendo spunto dall'osservazione, considerato che la disciplina del regolamento, volta a favorire il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari, si pone in rapporto strumentale rispetto alla garanzia della piena ed effettiva osservanza da parte degli stessi delle regole di comportamento nei confronti dei contraenti e degli assicurati.

Art. 4 (Soggetti tenuti all'obbligo di formazione e aggiornamento)

1. Sono tenuti all'obbligo di formazione di cui al presente regolamento:
 - a) le persone fisiche, ai fini dell'iscrizione nelle sezioni C o E del RUI;
 - b) gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali in cui l'intermediario iscritto nelle sezioni A, B o D del RUI opera, prima di intraprendere l'attività;
 - c) gli addetti dei call center degli intermediari che se ne avvalgono, prima di intraprendere l'attività.
2. Sono tenuti all'obbligo di aggiornamento professionale di cui al presente regolamento:
 - a) le persone fisiche iscritte nelle sezioni A o B del RUI;
 - b) i soggetti di cui al comma 1.
3. Il presente regolamento si applica anche agli addetti dei call center delle imprese che se ne avvalgono, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento ISVAP n. 34 del 19 marzo 2010, fermo quanto ivi disposto riguardo alla durata prevista per la formazione iniziale e per l'aggiornamento di tali addetti.

MARTANO SERVICES S.r.l. suggerisce di inserire fra le figure sottoposte all'obbligo di formazione e aggiornamento: *“chiunque a qualunque titolo (dipendenti delle poste, esercenti commerciali, concessionari d'auto, agenti di viaggio etc.) intermedi contratti di assicurazione”* e di conformare le modalità di formazione ed aggiornamento degli addetti al *call-center* a quelle in uso per gli intermediari.

Fabrizio Chiodini, Laurent Verthuy e Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Franca Cheillon, Milena Boch e Myriam Caregaro propongono di equiparare gli addetti dei *call center* delle imprese agli altri soggetti tenuti alla formazione.

Analoghe considerazioni sono state rappresentate dall'agente **Aleardo Paoloni**, il quale ritiene che, anche in considerazione del maggior utilizzo del canale telematico, la formazione dei *call center* debba conformarsi alle regole fissate per gli intermediari. Al riguardo, propone una riduzione di formazione solo per i soggetti con anzianità operativa di 5 e 10 anni con riduzione del monte ore formativo del 25% nella prima ipotesi e fino ad una massimo del 50% al raggiungimento della seconda (10 anni).

SERGIO STERBINI propone l'equiparazione degli obblighi formativi tra tutti gli intermediari, compresi gli operatori di *call center* che svolgono nei confronti del consumatore un'importante opera di consulenza e, in definitiva, un'effettiva attività di intermediazione.

ACB - ASS.NE DI CATEGORIA BROKER DI ASS.NI E RIASS.NI - segnala che differenziare il requisito di professionalità fra addetti al *call center* di imprese e quelli degli intermediari non garantisca uniformi *standard* di professionalità ed equità di trattamento.



ASSOINTERMEDIARI osserva che per garantire un elevato grado di professionalità risulta inevitabile sottoporre ad obbligo formativo tutti i soggetti che operano nel settore. Pertanto risulta inevitabile che siano tenuti all'obbligo formativo e di aggiornamento anche i dipendenti di imprese di assicurazione che operino in sede di assunzione dei rischi e di liquidazione dei sinistri. Propone quindi l'inserimento di un comma d) al punto 1 dell'art. 4 del seguente tenore: "d) *gli addetti delle Imprese di Assicurazioni preposti alla assunzione dei rischi ed alla gestione dei sinistri*".

ANTONELLO POETA propone per gli addetti ai *call center* lo stesso monte ore di formazione previsto per gli altri intermediari in quanto, proprio perché hanno contatto diretto con il consumatore, devono essere in grado di fornire un'ampia consulenza in relazione all'attività che svolgono.

Proposte non accolte. Al riguardo si vedano anche le osservazioni generali.
Per quanto riguarda la parificazione, ai fini degli obblighi formativi e di aggiornamento, degli operatori di *call center* degli intermediari e dei dipendenti di Poste Italiane s.p.a. si richiama il disposto dell'art. 4 del regolamento, che comunque non innova la disciplina vigente.
Per la posizione degli *ancillary* (concessionari d'auto, agenti di viaggio) restano ferme le previsioni dell'art. 107 del CAP e dell'art. 3, comma 6, del regolamento ISVAP n. 5/2006.
Quanto alla specifica richiesta di equiparare il monte ore richiesto agli operatori di *call center* di imprese di assicurazione, si osserva che questi ultimi hanno una posizione differente da quella degli intermediari, in quanto fanno parte della struttura organizzativa delle imprese, che rispondono direttamente di eventuali disfunzioni di servizio. Inoltre, sul punto il regolamento si limita a richiamare il regolamento ISVAP n. 34/2010, già in vigore e non oggetto di revisione specifica.
Per i dipendenti di imprese non viene introdotta alcuna previsione specifica in quanto la norma primaria in vigore non estende a questi soggetti l'obbligo formativo oggetto di regolamentazione, riservato solo agli intermediari.

Art. 5 (Soggetti tenuti all'erogazione della formazione e dell'aggiornamento)

1. *Le imprese e gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del RUI impartiscono, ovvero organizzano, i corsi di formazione e di aggiornamento professionale previsti nel presente regolamento. In particolare, per gli intermediari persone fisiche iscritti nella sezione E nonché per gli addetti all'attività di intermediazione di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c), i corsi sono tenuti od organizzati a cura dell'intermediario che se ne avvale o delle relative imprese preponenti. Per gli intermediari iscritti alla sezione C, e per gli addetti al call center delle imprese, i corsi sono tenuti od organizzati a cura delle imprese per le quali tali soggetti operano.*
2. *Le imprese sono tenute altresì agli adempimenti di cui al Capo VI del presente regolamento.*

Alcuni commentatori, come **AIBA, SNA, Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Franca Cheillon e Marinella Chiericato** nonché **Fabrizio Chiodini** hanno sentito l'esigenza di chiedere conferma e precisazioni sui soggetti tenuti alla formazione e sull'erogazione e/o organizzazione dei corsi.

In particolare, **AIBA** osserva che nel caso di iscritti nella sezione E che collaborano con più intermediari, la disposizione lascia imprecisate le responsabilità circa la tenuta e l'organizzazione dei corsi di aggiornamento. Nella FAQ 4.11 viene dettato un principio di carattere generale che potrebbe essere inserito nella disposizione in esame.

Proposta accolta. Il testo del regolamento viene integrato in senso conforme a quanto già contenuto nella FAQ 4.11.



SNA chiede di specificare che i soggetti erogatori di formazione possano essere *“Le imprese e/o gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, o D del RUI e/o le associazioni di rappresentanza degli intermediari”*.

Inoltre propone che anche agli addetti del *call center* sia imposto lo stesso numero di ore sia per la formazione iniziale, sia per l'aggiornamento, nell'ottica della protezione del consumatore.

Sergio Sterbini propone di includere tra i soggetti che possono erogare la formazione le associazioni di categoria che abbiano un significativo numero di iscritti e siano state costituite da un periodo non inferiore a 5/8 anni. Questo per evitare che possano essere costituite al solo scopo di gestire la formazione con obiettivi di natura commerciale e non con spirito di servizio agli associati.

Osserva inoltre che la limitazione alla *“propria rete distributiva”* dell'erogazione dei corsi da parte delle imprese e degli intermediari appare in contrasto con la normativa relativa alla collaborazione tra intermediari sancita dalla legge n. 221 del 17/12/2012.

UNAPASS propone di aggiungere dopo *“del RUI impartiscono, ovvero organizzano”* le parole *“anche esternalizzando il servizio”* e dopo *“che se ne avvale o delle relative imprese preponenti”* si sostituisca con *“che se ne avvale, delle relative imprese preponenti o degli enti terzi cui il servizio è esternalizzato”*.

ACB, in riferimento all'articolo in commento, ritiene che la previsione, secondo cui la formazione e l'aggiornamento professionale siano demandate alle imprese assicurative o all'intermediario principale, comporti una cristallizzazione delle competenze in capo agli stessi, ciò in contrasto con l'obiettivo principe del provvedimento in oggetto. Fatta salva la considerazione di cui sopra, suggerisce di modificare l'art. 5, comma 1, al fine di coordinare quanto disposto dall'articolo in oggetto con il successivo articolo 14, che definisce i soggetti formatori.

Di seguito le modifiche suggerite: *«le imprese e gli intermediari iscritti nella sezione A, B o D del RUI impartiscono ovvero organizzano, in proprio o avvalendosi di soggetti terzi aventi i requisiti di cui al successivo art. 14 commi 1 e 2, i corsi di formazione e di aggiornamento professionale previsti nel presente regolamento.*

IFOAP S.p.A., al fine di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi, suggerisce di aggiungere dopo le parole *“In particolare, per gli intermediari persone fisiche iscritti nella sezione E nonché per gli addetti all'attività di intermediazione di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c), i corsi sono tenuti od organizzati a cura dell'intermediario che se ne avvale”* le parole ***“purché in possesso dei requisiti previsti dall'art. 14 del presente Regolamento e/o delle relative imprese preponenti”***.

Proposte parzialmente accolte.

In particolare, è accolta la proposta di includere le associazioni di categoria degli intermediari assicurativi, creditizi e finanziari, fra i soggetti ai quali può essere affidata in *outsourcing* l'erogazione della formazione, con conseguente rinvio all'art. 14, che viene integrato di conseguenza.

E' accolta anche la richiesta di ACB di coordinare il comma 1 dell'art. 5 con l'art. 14, con il rinvio ai soggetti formatori disciplinati in tale articolo.

Quanto ai *call center*, si ribadisce quanto osservato a proposito dei *call center* delle imprese di cui al precedente art. 4; si osserva che per i *call center* degli intermediari l'equiparazione in termini di monte ore richiesto è già presente nel quadro normativo vigente e viene confermata dal regolamento.

Sulla critica di Sterbini alla limitazione alla *“propria rete distributiva”* dell'erogazione della formazione, in relazione anche alle libere collaborazioni ex art. 22 dalla legge n. 221 del



17/12/2012, si precisa che le collaborazioni a cui fa riferimento tale norma sono ammesse solo tra gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D, oltre che nell'Elenco annesso. Quanto alle osservazioni di IFOAP si fa rinvio all'art. 14 in merito ai requisiti dei diversi soggetti formatori.

AIB ALL Insurance Broker S.r.l. osserva che nei termini di cui all'articolo 5, comma 2, in relazione alle definizioni, le imprese potrebbero essere legittimate a controllare i broker, in contraddizione con il profilo dell'intermediario. AIB ritiene che ovviamente i broker dovranno organizzarsi per rispettare le norme, ma sotto la propria responsabilità e sotto la vigilanza dell'Autorità e non delle controparti commerciali.

Steffano Group S.r.l. ritiene che con la dizione riportata nel comma 1 dell'art. 5 si potrebbe intendere che siano solamente le imprese i soggetti legittimati alla erogazione della formazione e dell'aggiornamento degli intermediari, in relazione a quanto specificamente indicato all'art. 15 (Deliberazioni in materia di formazione e aggiornamento della rete distributiva) e all'art. 16 (Controllo delle reti distributive) del regolamento, ove si menziona la "rete distributiva" della quale le imprese si avvalgono.

Al riguardo sottolinea e ribadisce che i broker, in quanto intermediari indipendenti da qualsiasi rapporto mandatario con le compagnie, non possono essere ricompresi nella "rete distributiva" e, pertanto, la previsione unicamente in capo alle compagnie della possibilità di erogazione della formazione costituirebbe una pregiudiziale impropria. Distinguere o scegliere le compagnie alle quali fare obbligatoriamente riferimento per l'assolvimento dell'obbligo formativo potrebbe creare una "dipendenza" altrettanto impropria e in contrasto con la sopraesposta premessa.

Analoga riflessione merita il comparto agenziale nella sua più tradizionale accezione, anche alla luce della recente disposizione legislativa che ne autorizza la collaborazione in termini di reciprocità con soggetti iscritti alle Sezioni B e D del RUI; ogni iscritto alla Sezione A si trova di fatto nella medesima operatività delle agenzie plurimandatari in quanto ha la disponibilità di collocare polizze di compagnie diverse dalla mandataria "principale". Si porrebbe quindi anche in questo caso la difficoltà di determinare, o scegliere, le compagnie tenute alla formazione e all'aggiornamento.

Per attribuire il corretto significato ai termini "erogare" e "organizzare" bisogna definire in maniera inequivocabile le compatibilità ammesse per la fornitura dei percorsi formativi di cui il presente Regolamento si occupa.

Proposte accolte in relazione all'eliminazione dell'art. 15, ai cui commenti si rinvia, per cui anche il comma 2 dell'art. 5 viene rimosso.

Per le ulteriori osservazioni riguardo alla nozione di rete distributiva si rinvia a quanto già riportato all'art. 2.

Si precisa che l'art. 5 non prevede esclusivamente le imprese quali soggetti tenuti all'erogazione della formazione e dell'aggiornamento, ma anzi indica espressamente, al pari delle imprese, gli intermediari iscritti alle Sezioni A, B e D del RUI quali soggetti che impartiscono e/o organizzano i corsi, con facoltà di coordinamento e ripartizione, laddove gli addetti collaborino con più intermediari di riferimento.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Franca Cheillon, Milena Boch, Myriam Caregaro nonché il Gruppo Agenti Aurora, nella persona di Fabrizio Chiodini, chiedono di sostituire:

"Le imprese e gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del RUI impartiscono, ovvero organizzano" con *"Le imprese e gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del RUI impartiscono e/o organizzano"* in quanto il testo proposto da IVASS sembra mettere in alternativa le due funzioni di erogazione e organizzazione, e di aggiungere:

dopo le parole "o delle relative imprese preponenti" le parole "su delega e in accordo con gli iscritti in sezione A".

Proposte non accolte. Si ritiene che il primo suggerimento non modifichi il senso della previsione regolamentare, che già disciplina in modo chiaro la possibilità di impartire direttamente o di organizzare, delegandone ad altri soggetti l'erogazione, la formazione o l'aggiornamento professionale.

Per quanto riguarda il secondo punto, la proposta non è accolta in quanto il regolamento prevede che per gli iscritti nella sez. E, e per gli addetti all'interno dei locali degli intermediari di riferimento, i corsi possano essere erogati/organizzati tanto dagli intermediari stessi (e dalle associazioni maggiormente rappresentative) quanto dalle imprese, direttamente o avvalendosi dei soggetti di cui all'art. 14.

Responsabilitasanitaria.it, nel precisare di essere un ente *no profit* che eroga corsi di formazione rivolti a medici, medici legali (anche in qualità di *provider* di ECM - Educazione Continua in Medicina), avvocati, esperti di gestione del rischio clinico e intermediari assicurativi, in relazione ad aspetti professionali collegati alla gestione del rischio clinico ed alle sue implicazioni legali e medico-legali, con le conseguenti possibili soluzioni in chiave di copertura assicurativa, chiede di confermare il riconoscimento a organizzazioni che propongono percorsi formativi, avvalendosi di docenti universitari e professionisti di qualificata esperienza e specializzazione, della legittimazione all'erogazione della formazione e dell'aggiornamento professionale, così come dettagliato nel presente regolamento all'art. 5. Queste attività formative vengono realizzate in contesti, anche collaborativi, di carattere universitario e attraverso l'organizzazione di convegni aventi le medesime caratteristiche di finalità e contenuto.

ASSIMEDICI S.r.l., in relazione alla FAQ 8.2. riferita al broker *retail* e al broker *wholesale*, nel considerare che è funzione tipica del broker *wholesale* la fornitura di adeguata consulenza ed assistenza tecnica, soprattutto in fase preventiva, evidenzia che tale attività viene ricorrentemente esercitata anche attraverso azioni di formazione, sia sulla specificità dei prodotti assicurativi distribuiti sia attraverso opportuni approfondimenti degli aspetti tematici e specialistici di settore al quale gli stessi prodotti appartengono.

Si chiede pertanto che l'attività di formazione erogata da broker *wholesale*, a beneficio delle collaborazioni dallo stesso intrattenute e anche dei soggetti che esprimono un potenziale interesse alla collaborazione, e comunque iscritti sia alla Sezione A che B del RUI, venga riconosciuta valida ai fini dell'assolvimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dal regolamento oggetto della presente consultazione.

Le osservazioni di Assimedici non sono accolte. I soggetti che impartiscono la formazione e l'aggiornamento sono riportati nell'art. 5 del regolamento e comprendono anche gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI, limitatamente ai propri collaboratori.

Per quanto riguarda Responsabilitasanitaria.it, le caratteristiche ed i requisiti previsti per i soggetti ed enti sono indicati nell'art. 14 del regolamento stesso. Inoltre, sulle materie oggetto di formazione si rinvia alle aree tematiche individuate nell'allegato 1 e ai commenti generali.

Art. 6 (Formazione professionale)

Comma 1

La formazione professionale è:

- adeguata ai contratti intermediati e all'attività svolta;
- mirata al conseguimento di idonei livelli di conoscenze teoriche aggiornate, di capacità e competenze tecnico-operative e di comunicazione con la clientela.

Giorgio Cimagalli ritiene che si debba obbligatoriamente prevedere che la formazione professionale sia mirata anche alla conoscenza di ogni tipo di rischio e alle evoluzioni normative del settore assicurativo in genere, e del mercato. Ciò per evitare sia livelli formativi disomogenei nel mercato, con conseguente ostacolo di fatto alla mobilità degli intermediari fra varie imprese e la riduzione della formazione professionale a mero addestramento in relazione al prodotto e al *software* aziendale, sia il consolidamento nel tempo di intermediari con sole conoscenze settoriali e limitate rispetto al mercato e al servizio ai consumatori.

AIB All Insurance Broker s.r.l. ritiene che, in base al tenore letterale del comma, sia possibile personalizzare la formazione in funzione degli incarichi previsti per gli addetti. Segnala al riguardo che per un addetto al *placement* è fondamentale il rapporto con l'impresa assicurativa oltre a quello con la clientela. Suggerisce quindi di introdurre un chiarimento in tal senso.

Lucio Berno segnala che il comma 1, come il comma 2 dell'art. 17 del Regolamento ISVAP n. 5/2006, che si intendono sostituire con il regolamento in oggetto, non prevedono esplicitamente che l'iscrivendo in Sez. C ed E del RUI, o il futuro addetto all'attività di intermediazione all'interno dei locali, riceva una formazione sulla disciplina dell'attività di intermediazione, carenza che va ovviata.

Osservazioni parzialmente accolte. Si modifica il primo alinea con l'espresso richiamo alla pertinenza e adeguatezza della formazione rispetto all'attività da svolgere e in particolare ai contratti oggetto di intermediazione.

In relazione alle altre osservazioni, il testo regolamentare appare ben calibrato e tale da ricomprendere le diverse esigenze formative; del pari, le aree tematiche appaiono sufficientemente articolate da ricomprendere le principali esigenze, comprese quelle qui rappresentate.

Comma 2

La formazione professionale consiste nella partecipazione, nei 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione o dell'inizio dell'attività, a corsi di durata non inferiore a 60 ore, svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 9 del presente regolamento. I corsi non possono avere una durata superiore alle 8 ore giornaliere.

AIBA ritiene condivisibile che i corsi di formazione e aggiornamento in aula non possano avere una durata giornaliera superiore alle otto ore per la formazione, ma non ritiene altrettanto condivisibile tale limitazione per la formazione svolta con le modalità equivalenti di cui all'art. 9 relativamente all'*e-learning*, tenuto conto dei sistemi di tracciatura e verifica intermedia.

Giorgio Cimagalli suggerisce la seguente modifica al testo: "*I corsi in aula non possono avere una durata superiore alle 8 ore giornaliere*" eventualmente aggiungendo che "*i corsi con modalità equivalenti non possono avere una fruizione superiore a 4 ore di collegamenti giornalieri*". Ciò per precisare che il limite di 8 ore giornaliere è riferito ai corsi in aula, visto il ben diverso impegno che questi comportano rispetto alla formazione a distanza.

Projectland s.r.l. in riferimento ai collocatori di soli prodotti *inbound*, nei quali cioè la componente assicurativa sia minimale rispetto al prodotto principale collocato, suggerisce di ridurre il periodo di formazione necessaria per l'ottenimento e il mantenimento del requisito di professionalità per il collocamento del prodotto, al 50% del tempo necessario per tutti gli altri intermediari. Tale proposta non costituirebbe peraltro l'unica eccezione, dato che è stata già prevista una differenziazione per gli operatori di *call center* delle compagnie che pure possono intermediare numerosi prodotti.

Propone l'adozione di un meccanismo analogo a quello previsto per i *call center* delle compagnie (30 ore per l'ottenimento del requisito e 15 per l'aggiornamento) e la previsione di una formazione centrata sui concetti generali dell'assicurazione (volta a presidiare la conoscenza dei concetti chiave dell'assicurazione nelle sue linee fondamentali) e su una parte speciale riguardante esclusivamente le specificità del prodotto.

Riconosce tuttavia le difficoltà derivanti dalla mancanza di una esatta definizione dei prodotti *inbound* e di un mercato che tende ad offrire prodotti e servizi integrati.

IFOAP S.p.A. suggerisce di eliminare le parole "*i corsi non possono avere una durata superiore alle 8 ore giornaliere*" in quanto tale durata temporale appare in contrasto con la possibilità dei singoli discenti di fruire dei corsi in modalità *e-learning*.

Steffano Group s.r.l. ritiene che la previsione relativa alla durata massima giornaliera dei corsi sembra contrastare con la flessibilità implicita nelle modalità di formazione a distanza, presupponenti una libera scelta dei tempi di fruizione del percorso formativo per la sua naturale indipendenza da tempi e luoghi. Suggerisce pertanto la eliminazione della disposizione limitatamente a questa modalità.

Fabrizio Pelliccioni chiede che il comma sia modificato come segue: "*...a corsi di durata non inferiore a 60 ore, svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 9 del presente regolamento, oltre ad un tirocinio di durata non inferiore a 60 ore, svolte presso le strutture organizzate con almeno 5 anni di anzianità dell'intermediario iscritto alla sezione A, B o D. I corsi non possono avere una durata superiore alle 8 ore giornaliere*".

Mario Barbaro, consulente CESFORM S.r.l., considera troppe le 8 ore di aula in un giorno. Segnala che studi scientifici hanno provato che il grado di attenzione ed apprendimento scende molto dopo le 6 ore di aula e suggerisce, pertanto, di ridurre a 6 le 8 ore al giorno previste nella norma.

Giuseppe D'Erminio suggerisce di ridurre il limite massimo giornaliero di durata dei corsi da 8 a 7 ore, equivalenti ad una giornata di formazione che cominci alle 8 e mezza e termini alle 17,00, con un'ora di pausa per il pranzo e due *coffee break* di 15 minuti ciascuno.

SNA propone di rivedere, pur mantenendolo, il numero minimo di ore in aula, riducendolo rispettivamente a 10 (anziché 15) per l'aggiornamento e a 20 (anziché 30) per la formazione iniziale.

Paolo Ardesi chiede di mantenere l'obbligo di formazione in aula per almeno 30 ore per la maggiore efficacia dei momenti formativi in aula e in considerazione dell'obiettivo di un'adeguata interazione tra il docente e i partecipanti. Osserva che lo sviluppo delle soluzioni tecnologiche che consentono di differenziare adeguatamente le modalità di fruizione del contenuto formativo non va ostacolato e il rafforzamento dei requisiti nella formazione *e-learning* è apprezzabile ed in linea con gli indirizzi della legge; tuttavia in altri ambiti formativi (crediti professionisti; sicurezza lavoro), è previsto un analogo obbligo formativo differenziato poiché, al fine di realizzare una migliore protezione del consumatore, l'obiettivo di ridurre i costi formativi non deve portare ad un indebolimento degli *standard* richiesti dal settore.

ANASF ricorda che, diversamente dagli agenti d'assicurazioni, il promotore finanziario può proporre e collocare esclusivamente prodotti e servizi assicurativi standardizzati, richiedenti quindi ambiti di conoscenza ristretta e semplificata. Inoltre, l'attività di collocamento ed assistenza relativa a questi prodotti e servizi risulta essere accessoria e marginale all'attività principale, tipicamente sviluppata nella promozione, collocamento e consulenza in materia di strumenti finanziari.

Tenuto conto degli adempimenti disposti anche in materia di formazione e aggiornamento professionale dal TUF, ne deriva un evidente quanto immotivato eccesso regolamentare che andrebbe risolto. L'associazione chiede pertanto di prevedere per i promotori finanziari modalità semplificate di somministrazione della formazione e dell'aggiornamento professionale, ivi compresi test di verifica di apprendimento realizzabili anche completamente in forma telematica, in sostituzione delle prove fisiche in aula.

Osservazioni parzialmente accolte.

Tenuto conto delle diverse osservazioni pervenute, appare equilibrato mantenere il limite massimo di 8 ore giornaliere solo per la formazione in aula, al fine di favorire effettiva fruibilità e apprendimento, con una partecipazione attivamente sostenibile dal punto di vista sia del discente, sia anche del docente.

In ottica di *trade-off* tra costi e benefici non si ritiene di prevedere forme aggiuntive di tirocinio obbligatorio.

Parimenti non accolte le proposte di mantenere un numero minimo di ore per i corsi di formazione/aggiornamento in aula: la formula prescelta dal regolamento, che assegna pari rilevanza all'alternativa aula/FAD, consente di valorizzare l'innovazione tecnologica e l'autonomia organizzativa in chiave di flessibilità.

I suggerimenti di Projectland - riguardo la riduzione del totale delle ore di formazione previste per i collocatori di soli prodotti *inbound* in relazione all'esperienza maturata o al tipo di attività svolta - non sono accolti, sulla base delle considerazioni generali e del commento all'art. 4 a proposito degli operatori dei *call center* delle imprese.

Quanto alle osservazioni di ANASF, si rinvia alle considerazioni generali sopra esposte.

Comma 3

I corsi in aula prevedono un numero massimo di partecipanti non superiore a 50 unità.

ANIA osserva che elementi quali la composizione d'aula, la numerosità e il *setting* logistico sono funzionali agli obiettivi: a seconda che si tratti di seminari con finalità informative/discendenti (ad esempio dedicati a contenuti di aggiornamento normativo tipo l'antiriciclaggio), o di tipo sperimentale (con prove comportamentali svolti in *outdoor*), o più tradizionali con parte di contenuti discendenti ed esercitazioni. In tutti i casi, la composizione e la numerosità d'aula non dovrebbe essere vincolata ad uno *standard*, ma andrebbe definita di volta in volta in modo funzionale. Ritiene pertanto che i corsi in aula possono prevedere anche più partecipanti rispetto al numero massimo di 50 indicato nella norma, anche perché i docenti potrebbero essere più di uno e, alternandosi nell'esposizione, potrebbero da un lato maggiormente coinvolgere i discenti, e dall'altro, garantire per tutta la durata del corso un adeguato *standard* di erogazione della formazione e, soprattutto, la completezza dell'insegnamento.

Segnala, inoltre, che a volte la necessità di un tempestivo adeguamento professionale (ad esempio derivato da innovazioni legislative di immediata efficacia) può rendere indispensabile l'ottimizzazione dei tempi di coinvolgimento dei soggetti da formare e che l'articolazione del corso con moduli "di richiamo" può garantire un'efficace formazione anche a un numero di discenti maggiore di 50.

Propone, pertanto, l'eliminazione del comma, che riguarda la formazione iniziale e, correlativamente, il comma 3 dell'articolo 7, che riguarda l'aggiornamento professionale.

In subordine, chiede di eliminare il limite massimo di partecipanti ai corsi in aula, quantomeno per l'aggiornamento professionale, che non riguarda ingressi di nuovi operatori per loro natura contenuti nel numero, ma tutti gli intermediari che operano a vario titolo per l'impresa.

Leopoldo Alberto Puca ritiene che la formazione in aula, per essere efficace, deve prevedere un numero massimo di 25 partecipanti.

Antonio Meleleo ritiene che 50 persone per aula riducono l'efficacia di apprendimento. Il numero giusto sarebbe da 12 a 18 persone, fino a 24 (tutti numeri divisibili per 1, 2, 3 e 6 che consentirebbero una progettazione corretta di contesti collettivi di apprendimento e di lavori di gruppo).

Giorgio Cimagalli ritiene analogamente che prevedere sino a 50 unità di partecipanti ai corsi in aula stravolge il concetto di formazione e avalla invece il concetto di riunione informativa, o di addestramento, o di mera conferenza non partecipativa. Suggerisce quindi di prevedere per i corsi in aula un numero massimo di partecipanti non superiore a 20 unità, che rappresenta da sempre il numero classico di massima partecipazione per una effettiva applicazione interattiva delle metodologie didattiche.

Martano Services s.r.l., nel condividere lo spirito del regolamento espresso dall'Istituto, suggerisce di prevedere un numero di partecipanti ai corsi in aula non superiore a 25, per raggiungere la massima incisività formativa.

Steffano Group s.r.l., in riferimento sia all'articolo 6 sia al successivo articolo 7, sostiene che la limitazione della partecipazione in aula a un numero massimo non superiore a 50 unità sembra contraddire il presupposto di contenimento dei costi logistici e organizzativi. Inoltre, intendendo per modalità diverse dalla fruizione formativa in aula sia la formazione a distanza che quella erogata tramite iniziative di tipo "convegnistico, la limitazione del numero massimo di partecipanti costituisce una contraddizione del presupposto di successo ed efficacia didattica di percorsi e occasioni formative anche di rilievo per caratteristiche di contenuto e dei relatori dei convegni specialistici. Suggerisce pertanto l'eliminazione della limitazione del numero massimo di partecipanti a 50 unità sia in relazione alle iniziative convegnistiche che per la formazione a distanza.

ABI, ritenendo opportuno evitare limiti numerici di partecipanti in aula, chiede che il comma venga eliminato al fine di favorire una maggiore flessibilità nell'erogazione dei corsi di formazione professionale; in alternativa chiede che tali limiti siano rivisti in un'ottica meno restrittiva.

ACB ritiene che l'introduzione di un numero chiuso di partecipanti non garantisca la qualità dei corsi e auspica che sia lasciata all'autonomia degli enti eroganti l'individuazione dei criteri sul numero massimo dei partecipanti al singolo corso in aula in funzione della tipologia del corso erogato.

Lo studio legale Albina Candian chiede di specificare se anche in caso di videoconferenza il numero massimo di partecipanti per ciascuna aula dovrà essere il medesimo oppure potrà variare.

Assoreti ritiene la previsione del numero massimo di 50 partecipanti discriminatoria per le numerose banche e SIM che si avvalgono di centinaia e in diversi casi di migliaia di promotori finanziari dislocati sull'intero territorio nazionale. Verrebbe impedito di fatto alle reti dei promotori finanziari di esercitare l'opzione dell'aula a causa dei costi proibitivi di quest'ultima, incommensurabilmente sproporzionati rispetto al fine. Ricorda al riguardo che la regolamentazione dovrebbe essere neutra e consentire a tutti i soggetti vigilati di esercitare entrambe le opzioni dell'aula e dell'*e-learning* e che l'aula, anche numerosa (si pensi alle aule universitarie), rappresenta comunque, di norma, il migliore veicolo di comunicazione della cultura, grazie anche al dibattito reale che vi si può innestare a beneficio di tutti gli uditori, qualunque ne sia il numero.

Inoltre, posto che il limite dei 50 partecipanti ad aula sembra non trovare applicazione nel caso di utilizzo della modalità equivalente della videoconferenza, la previsione di quel limite nel caso in cui i partecipanti al corso fossero tutti raccolti in un'unica aula appare del tutto irrazionale.

Propone, quindi, di non prevedere con norma regolamentare un numero massimo di partecipanti all'aula o, in subordine, di elevare tale numero almeno a 200. In alternativa, ritiene preferibile l'introduzione di un criterio di rilevanza del numero dei partecipanti tale da responsabilizzare i soggetti vigilati ad un principio di equilibrio fra le esigenze di attenzione dell'aula e l'effettiva libertà di scelta di tale veicolo formativo.

SNA chiede che sia inserita la facoltà di eccedere il numero massimo di discenti in aula in occasione di convegni formativi per aggiornamenti normativi afferenti alla disciplina dell'intermediazione assicurativa.

Lo studio legale **Jenny Avvocati** ritiene che la previsione potrebbe comportare un aggravio economico ingiustificato, soprattutto per gli intermediari (spesso bancari) che, disponendo di una rete distributiva estesa e capillarmente diffusa sul territorio nazionale, al fine di ridurre i costi della formazione e dell'aggiornamento professionale, preferiscono accorpate, in un'unica sessione formativa, anche di più giornate, i promotori e gli addetti di un'intera area geografica. Chiede pertanto di voler eliminare tale disposizione, anche al fine di contenere i costi di implementazione delle nuove disposizioni regolamentari; in subordine, chiede di innalzare la soglia da 50 a 100 partecipanti.

Mario Barbaro ritiene che il numero dei partecipanti ai corsi in aula debba essere limitato a 15/20 unità. Ciò in quanto chi fa formazione "vera" sa bene che un'aula con 50 allievi non è gestibile. Un'aula con più di 20 persone non può essere definita aula di formazione, ma solo una "conferenza" dove vengono trasmesse nozioni non rispondenti alle norme, alle regole e soprattutto allo spirito della formazione professionale trattata nel Regolamento. Suggerisce pertanto di ridurre da 50 a 20 il numero massimo degli allievi in aula.

Come anticipato nei commenti alle osservazioni generali, tenuto conto delle diverse e contrastanti proposte pervenute, l'art. 6 comma 3 viene modificato eliminando il riferimento ad un numero massimo di partecipanti e prevedendo che i corsi in aula siano rivolti a partecipanti in numero "adeguato a garantire l'effettività dell'apprendimento, tenuto conto della natura e delle caratteristiche del soggetto erogatore e delle tematiche oggetto di formazione".

Comma 4

La formazione professionale acquisita ai sensi del comma 2 rimane valida ai fini della reinscrizione nelle sezioni C o E del RUI o della ripresa dell'attività da parte dei soggetti di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c) e dei soggetti di cui all'art. 4, comma 3, se l'inattività non si protrae per oltre cinque anni.

IFOAP S.p.A. ritiene eccessivamente penalizzante la perdita della formazione professionale di base, acquisita con un corso di ben 60 ore, nel caso in cui l'intermediario resti inattivo per 5 anni e valuta più adeguato prevedere la semplice permanenza dell'obbligo di aggiornamento nel periodo di inattività. Pertanto suggerisce di sostituire le parole "...se l'inattività non si protrae per oltre cinque anni" con le seguenti "...in caso di temporanea inattività, fermo restando l'obbligo di aggiornamento. Qualora l'obbligo di aggiornamento non venga adempiuto dai soggetti di cui sopra, gli stessi dovranno ripetere la formazione professionale trascorso un periodo di cinque anni di inattività".

Lo Studio Legale **ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE** ritiene la disposizione del comma in esame non coerente con altre previsioni del testo in consultazione laddove recita che "la formazione professionale acquisita ai sensi del comma 2 rimane valida ai fini della



reiscrizione nelle sezioni C o E del RUI o della ripresa dell'attività da parte dei soggetti di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c) e dei soggetti di cui all'art. 4, comma 3 (i.e. addetti del call center) se l'inattività non si protrae per oltre cinque anni".

a) Ravvisa infatti una discordanza con l'art. 27 del Regolamento 5/2006, come modificato dall'art. 17 comma 5 del testo in commento, laddove questo prevede che, al fine della reiscrizione nel RUI a seguito di cancellazione volontaria o da parte dell'Autorità, il requisito della professionalità in base al quale è stata effettuata la prima iscrizione al RUI rimane valido "purché, ove si tratti di intermediari iscritti nella sezione C o E del RUI, la domanda di reiscrizione sia presentata entro 5 anni dalla cancellazione".

Rileva un'ulteriore discordanza in relazione alla decorrenza del termine di cinque anni per il mantenimento dei requisiti di professionalità in capo agli intermediari di cui all'art. 4 comma 1: da una parte, il termine quinquennale decorre dall'inattività (art. 6 comma 4), dall'altro lo stesso termine decorre dalla cancellazione, volontaria o d'ufficio dal RUI (art. 27 del Regolamento 5/2006, come modificato dall'art. 17 comma 5 del testo in commento).

Rileva inoltre che l'inattività non è oggettivamente riconducibile ad una data precisa poiché nell'ambito dell'attività svolta dall'intermediario non è possibile determinare il momento esatto a partire dal quale cessa l'operatività (per es., dall'ultima polizza intermediata, o dall'ultima assistenza fornita al cliente o dall'ultima polizza proposta, etc.). Inoltre l'inattività non coincide necessariamente con la cancellazione dal RUI, che potrebbe essere decisa dall'Autorità di Vigilanza dopo tre anni di inoperatività dell'intermediario.

Lo studio legale suggerisce pertanto, anzitutto, di uniformare le disposizioni normative in parola prevedendo un unico termine iniziale di decorrenza del periodo quinquennale per il mantenimento dei requisiti di professionalità acquisiti con la formazione iniziale, preferibilmente la data di cancellazione dal RUI, in quanto più facilmente determinabile.

b) Ritiene inoltre opportuno ridurre il termine per il mantenimento dei requisiti di professionalità acquisiti tramite corsi di formazione. La decorrenza del termine quinquennale per la reiscrizione senza obbligo di ripercorrere il percorso formativo comporta in concreto il rischio di lacune formative ben superiori a cinque anni, sia se si consideri come momento iniziale di decorrenza l'inattività sia che si consideri la cancellazione. In particolare, sommando ai cinque anni decorrenti dalla cancellazione dal RUI gli anni di effettiva inoperatività (almeno tre), la carenza dei requisiti di professionalità potrebbe protrarsi fino a otto anni. Propone pertanto, al fine di evitare concreti rischi di reiscrizione e riavvio dell'attività di intermediazione da parte dei soggetti iscritti nelle sezioni C ed E del registro privi di una formazione professionale adeguata e attuale, di stabilire detto termine al massimo in tre anni.

c) Propone di far decorre il termine per il mantenimento dei requisiti di professionalità dal 31 dicembre dell'ultimo anno in cui sono stati raggiunti gli obiettivi di aggiornamento stabiliti dal testo in commento e, ove ciò si ritenesse concretamente possibile, di far decorrere il termine per la reiscrizione nel RUI - mantenendo i requisiti professionalità già acquisiti con il corso di formazione iniziale - non dalla data di cancellazione dal registro medesimo, ma dal 31 dicembre dell'ultimo anno in cui l'intermediario ha concretamente raggiunto gli obiettivi di aggiornamento stabiliti dal testo in commento.

Chiede infine che siano specificati i requisiti di aggiornamento richiesti per la reiscrizione nel RUI di cui all'art. 27 del Regolamento 5/2006 (come modificati dall'art. 17 comma 5 del Regolamento proposto), ossia:

- l'effettuazione di un corso di aggiornamento di 15 ore, qualora la domanda di reiscrizione sia stata proposta dopo 1 anno dalla cancellazione;
- l'effettuazione di un corso di aggiornamento di 60 ore, qualora la domanda di reiscrizione sia stata presentata dopo 2 anni dalla cancellazione.

In conclusione, tenuto conto di tutto quanto esposto propone di modificare il comma come segue:

"La formazione professionale acquisita ai sensi del comma 2 rimane valida ai fini della reiscrizione nelle sezioni C o E del RUI o della ripresa dell'attività da parte dei soggetti di cui



all'art. 4, comma 1, lett. b) e c) e dei soggetti di cui all'art. 4, comma 3, se l'inattività non si protrae per oltre tre anni purché non siano trascorsi più di tre anni dal 31 dicembre dell'ultimo anno in cui l'intermediario – regolarmente iscritto al RUI – abbia conseguito gli obiettivi di aggiornamento previsti dal presente Regolamento”. Prima della ripresa dell'attività, i soggetti di cui al presente comma effettuano un aggiornamento professionale in conformità alle prescrizioni del presente regolamento, non inferiore a 15 ore qualora dalla data di cancellazione sia decorso oltre 1 anno o non inferiore a 60 ore qualora siano decorsi più di due anni”.

Osservazioni non accolte.

L'obbligo di ripetere la formazione dopo un periodo di inattività superiore al quinquennio appare previsione ragionevole, equilibrata e funzionale a garantire il mantenimento di un adeguato standard di professionalità.

In relazione alle osservazioni proposte dallo studio legale **ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE**, si rappresenta che l'inattività riferita ai soggetti iscritti in sez. E e C coincide con la cancellazione dal RUI. Pertanto, non si ravvisa alcuna contraddizione tra quanto espresso al comma 4 dell'art. 6 dello schema di regolamento e quanto riportato al comma 5 dell'art. 27 regolamento ISVAP 5/2006. Per la stessa ragione il termine quinquennale decorre nel primo caso dalla cancellazione e nel secondo caso dall'inizio del periodo di inattività.

Quanto alla data di inizio della inoperatività, per gli addetti operanti all'interno dei locali di un intermediario e non iscritti al RUI, la stessa può essere accertata sulla base dei documenti inerenti la causa che l'ha originata (cambio di mansioni, dimissioni, licenziamento, aspettativa, malattia, etc..). Da ultimo, si precisa che il presente articolo non si applica agli intermediari iscritti nelle sezioni A o B, i quali conservano sempre il requisito di professionalità maturato a seguito del superamento della prova di idoneità di cui all'art. 9 del regolamento ISVAP n. 5/2006.

Le esigenze legate all'aggiornamento e le varie previsioni, a seconda della durata dell'inattività, sono riprese al successivo articolo.

Art. 7 (Aggiornamento professionale)

Comma 1

L'aggiornamento professionale è finalizzato all'approfondimento e all'accrescimento delle conoscenze, competenze e capacità professionali, avuto riguardo anche alla tipologia di prodotti intermediati, all'evoluzione della normativa di riferimento ed alle prospettive di sviluppo futuro dell'attività.

Giorgio Cimagalli ritiene che i concetti espressi siano assolutamente in contrasto con quanto previsto all'art. 6 punto 1, e con alcuni aspetti del Capo VI per quanto riguarda la “definizione delle linee strategiche”. Suggestisce pertanto di modificare tali presupposti.

SNA segnala che da una prima lettura della bozza di Regolamento, la formazione di prodotto sembrerebbe equiparata a quella normativa e a quella di “sviluppo futuro dell'attività”. Osserva inoltre che non è chiaro se debba prevedersi una ripartizione proporzionale di ore nei vari orientamenti da perseguire o, qualora non ci siano aggiornamenti normativi cui adeguarsi, l'aggiornamento possa essere tenuto esclusivamente nello studio dei prodotti.

La proposta di **Giorgio Cimagalli** non viene accolta in quanto la norma non appare incoerente con il disposto del precedente art. 6 comma 1; inoltre l'asserito contrasto con la definizione delle linee strategiche è da intendersi comunque superato per la soppressione del relativo articolo.

Quanto alle osservazioni proposte da SNA, si fa presente che la norma in commento individua le finalità, non i contenuti dell'obbligo di aggiornamento, per i quali si rinvia al successivo art. 13 e all'allegato n. 1. Appare utile precisare che l'aggiornamento deve coprire nel tempo tutte le aree tematiche indicate all'allegato 1, ma non è prevista una ripartizione



proporzionale delle ore di aggiornamento tra le diverse materie, essendo riconosciuta ai soggetti interessati la possibilità di scegliere i moduli di approfondimento e di selezionare una o più aree tematiche in ciascun biennio.

Nel richiamare le precedenti indicazioni, si precisa comunque che l'aggiornamento riguarda anche la tipologia di prodotti intermediati, l'evoluzione della normativa di riferimento e le prospettive di sviluppo futuro dell'attività, fermo restando che l'aggiornamento professionale non si esaurisce nel mero apprendimento delle tecniche di vendita e della conoscenza dei prodotti da distribuire e che con "sviluppo futuro dell'attività" si vuol fare riferimento ad una opportuna pianificazione delle aree tematiche di intervento in funzione delle direttrici verso le quali evolve l'attività di intermediazione.

Comma 2

L'aggiornamento è svolto con cadenza biennale, a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di iscrizione al RUI o, per gli addetti operanti all'interno dei locali dell'intermediario nonché per i dipendenti di imprese e per gli addetti ai call center, da quello di inizio dell'attività. In ogni caso, l'aggiornamento è effettuato in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire o dell'evoluzione della normativa di riferimento.

AIB, All insurance Broker S.r.l. rileva che nel comma si parla di dipendenti d'impresa e chiede di chiarire se si tratti delle imprese assicurative, considerato il riferimento ai nuovi prodotti da distribuire. Chiede altresì di conoscere se un B inoperativo può continuare a percepire provvigioni su un portafoglio già acquisito e gestito da altri.

Osvaldo Mazzuca segnala che i nuovi prodotti fanno monte ore aggiornamenti.

Martano Services s.r.l. suggerisce, per consuetudine operativa, il mantenimento annuale dell'aggiornamento.

Gli agenti **Laurent Verthuy**, **Roberta Duriavig**, **Myriam Caregaro**, **Fabrizio Chiodini** nonché i collaboratori **Massimo Arecco**, **Marinella Chiericato**, **Milena Boch** e **Franca Cheillon** chiedono di precisare che per nuovo prodotto non deve intendersi il *restyling* di prodotti già in vendita.

AIBA chiede di chiarire che l'obbligo di aggiornamento in caso di immissione sul mercato di nuovi prodotti riguarda le "reti distributive" (con esclusione quindi degli intermediari iscritti nella sezione B), mentre ritiene coerente con le finalità del Regolamento la previsione dell'aggiornamento di tutti gli intermediari in caso di evoluzione della normativa di riferimento.

ABI, al fine di sanare l'attuale rifiuto ed evitare incertezza interpretativa sul termine iniziale dell'aggiornamento formativo, suggerisce di modificare il comma come segue:

"L'aggiornamento è svolto con cadenza biennale, a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di iscrizione al RUI o, per gli addetti operanti all'interno dei locali dell'intermediario nonché, per i dipendenti di imprese e per gli addetti ai call center, da quello di inizio dell'attività. In ogni caso, l'aggiornamento è effettuato in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire o dell'evoluzione della normativa di riferimento".

Lucio Berno, osservando che il comma, come l'art. 38 del Regolamento ISVAP n. 5/2006 che si intende abrogare, assoggetta tutti coloro che svolgono attività di intermediazione all'obbligo di aggiornamento professionale in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire, ritiene la disposizione giustificata nei confronti degli iscritti in Sez. C ed E nonché degli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali, ma impraticabile nei confronti dei mediatori (gli iscritti in Sez. B) in quanto costoro, dovendo e potendo intermediare prodotti assicurativi di tutte le imprese del mercato o, comunque, di un rilevante numero di imprese, non sono in condizione di poter ottemperare alla norma.



Chiede, pertanto, l'esonero dall'aggiornamento professionale sui nuovi prodotti da distribuire per gli iscritti in Sez. A e in Sez. B, sia perché entrambi in possesso di requisiti professionali di grado elevato, accertato in sede di accesso al RUI, che consente loro di valutare autonomamente i nuovi prodotti, sia perché, ai sensi del comma 10 dell'art. 22 del D.L. 18.10.2012 (convertito nella legge 17.12.2012, n. 221), gli iscritti in Sez. A possono oggi intermediare qualsiasi contratto di assicurazione attraverso forme di collaborazione reciproca con altri intermediari di primo livello.

ANIA ritiene che l'inclusione dei "dipendenti di imprese" nel novero dei soggetti tenuti all'aggiornamento professionale sia un refuso redazionale. Tali soggetti, infatti, sono esclusi sia dall'ambito di applicazione delle norme sull'intermediazione assicurativa recate dal Codice delle assicurazioni sia, del tutto coerentemente, dall'ambito di applicazione dell'articolo 22, comma 9 del decreto legge n. 179/2012 convertito in legge n. 221/2012, di cui lo schema regolamentare in commento costituisce attuazione. Chiede pertanto di eliminare tale inclusione.

Intesa Sanpaolo Assicura e Intesa Sanpaolo Vita ritengono che il testo proposto sembra includere tra i destinatari dell'obbligo di aggiornamento anche i "dipendenti delle imprese" che non sono soggetti rientranti nell'ambito d'applicazione della normativa sugli intermediari. Chiede pertanto di precisare che tale inciso si intende limitato al personale dipendente dell'impresa che si occupa della promozione e del collocamento di contratti di assicurazione a distanza ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento ISVAP n. 34/2010.

Le osservazioni di AIBA e Lucio Berno sono accolte. Viene precisato che l'aggiornamento previsto "in ogni caso" nell'ipotesi di immissione in commercio di nuovi prodotti riguarda la rete distributiva diretta.

Si fa presente al riguardo che in relazione agli obiettivi generali e all'oggetto dell'aggiornamento, come disciplinati dal comma 1, gli iscritti in sezione B sono comunque tenuti a curare l'aggiornamento anche sotto il profilo della conoscenza delle nuove tipologie contrattuali, al fine di svolgere adeguatamente il proprio ruolo.

Non si intende per nuovo prodotto il mero *restyling* di garanzie già esistenti. Non si ritiene tuttavia di richiamare espressamente tale aspetto di dettaglio, peraltro desumibile dalla *ratio* dell'intero regolamento.

Il richiamo ai dipendenti di imprese, frutto di un refuso, viene eliminato.

Comma 3

L'aggiornamento professionale consiste nella partecipazione a corsi di durata non inferiore a 60 ore nel biennio, svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 9 del presente regolamento. I corsi in aula prevedono un numero massimo di partecipanti non superiore a 50 unità.

AIBA ritiene condivisibile la previsione di un limite massimo di discenti in aula pari a 50 unità per i corsi di formazione previsti dall'art. 6; ritiene invece tale limite vincolante e non condivisibile in ambito di aggiornamento periodico in quanto una più ampia partecipazione garantirebbe una non trascurabile ottimizzazione dei costi organizzativi che verrebbero distribuiti su un maggior numero di discenti, con evidente economia di costi.

SNA ribadisce le osservazioni espresse relativamente all'articolo 6 comma 3, per il numero massimo delle unità.

Fabio Valtorta propone di modificare i termini di durata dei corsi per l'aggiornamento professionale con riferimento agli iscritti al RUI da almeno 10 anni in via continuativa, per i quali la formazione obbligatoria potrebbe passare da 60 a 30 ore ogni due anni (dovrebbero

essere ivi ricompresi anche gli intermediari che passino da una sezione all'altra); per gli altri, l'obbligo di aggiornamento potrebbe rimanere di 60 ore ogni due anni.

Propone inoltre di introdurre, salvo che per i casi di radiazione, ore supplementari di formazione obbligatoria per gli intermediari sanzionati a seguito di accertamenti dell'Istituto. Questo permetterebbe un notevole risparmio di risorse nel tempo per tutti gli intermediari che svolgono ed hanno svolto la propria attività in modo diligente e con correttezza professionale, permettendo loro di diminuire i costi di gestione e gli adempimenti burocratici.

Antonio Meleleo ribadisce quanto già commentato riguardo al comma 3 dell'articolo 6 e cioè che 50 persone per aula riducono l'efficacia di apprendimento. Il numero giusto sarebbe da 12 a 18 persone, fino a 24 (tutti numeri divisibili per 1, 2, 3 e 6 che consentirebbero una progettazione corretta di contesti collettivi di apprendimento e di lavori di gruppo).

Giorgio Cimagalli evidenzia l'assoluta incongruenza del numero di partecipanti previsto dalla norma, numero che ritiene da ridurre assolutamente ai canoni più adeguati alla vera formazione.

Leopoldo Alberto Puca ritiene eccessivo il numero minimo di 60 ore soprattutto in assenza di novità legislative o di tecnica pura, stante la formazione già ricevuta ai fini dell'iscrizione nel registro; per il caso dei nuovi prodotti e di aggiornamenti, inoltre, un eccessivo numero di ore di formazione finirebbe con l'essere erogato ai soli fini di raggiungimento dell'obiettivo previsto per legge. Suggestisce pertanto di riconsiderare l'obiettivo di 30 ore obbligatorie, per le quali l'IVASS potrebbe prevedere annualmente alcune tematiche da svolgere obbligatoriamente, e un *quid* di ore da destinare all'aggiornamento sui prodotti andrebbe aggiunto a seconda delle necessità del caso.

Giuseppe D'Erminio apprezza la previsione di un numero massimo di partecipanti all'aula, al fine di consentire un'effettiva comunicazione coinvolgente e multi direzionale, dunque didatticamente più efficace; tuttavia, ritiene che il numero massimo proposto è ancora troppo ampio, se si vuole praticare una didattica partecipativa. Ciò in quanto, considerati i contenuti da veicolare, di natura tecnico-normativa, in un'aula si possono gestire al massimo 25 partecipanti; se poi i corsi dovessero sviluppare anche competenze comportamentali, innovative o di *problem solving*, il numero dei partecipanti dovrebbe scendere a non più di 15. Riguardo alla formazione in videoconferenza o *webinar*, il numero massimo dei partecipanti ad una sessione dovrebbe essere ridotto della metà rispetto a quello consentito in aula, cioè a 12, per compensare la minore interattività connessa a tali modalità (approssimando le frazioni per difetto). In caso di modalità mista, con alcuni partecipanti in aula ed altri in videoconferenza o *webinar*, per stabilire il numero massimo di partecipanti, a quelli in modalità videoconferenza o *webinar* è attribuito un peso doppio come da seguente tabella.

Aula	25	23	21	19	17	15	13	11	9	7	5	3	1
	24	22	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2	0
Videoconferenza o <i>Webinar</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Martano Services s.r.l. suggerisce il mantenimento, per consuetudine operativa, delle 30 ore annuali e, in relazione al numero delle persone in aula, la riduzione da 50 a 25.

Aleardo Paoloni auspica che possano rientrare tra gli aggiornamenti professionali anche i convegni, le giornate di studio e i seminari, che offrono modo di dibattere e discutere problematiche e soluzioni. Segnala che dette giornate contribuiscono significativamente ad accrescere la cultura dell'intermediario finalizzata a fornire al cliente la propria consulenza con la massima professionalità.

Paolo Ardesi chiede di ridurre il numero a 40 partecipanti, ritenendo eccessivo il limite massimo previsto, tenuto conto che le modalità con cui si realizza un soddisfacente grado di interazione docente partecipanti non sarebbero compatibile con un limite così elevato.

Sergio Sterbini propone di includere nelle ore di formazione obbligatoria anche la partecipazione a congressi, seminari o tavole rotonde nelle quali vengono sviluppati i temi riportati al comma 1 del medesimo articolo.

ABI, pur condividendo la necessità di effettuare un aggiornamento professionale periodico, anche nell'ottica di favorire le *"best practice"* di mercato, ritiene si debba tener conto degli obblighi formativi che già gravano sugli intermediari iscritti alla sezione D del RUI (tra cui le banche) i quali, diversamente dagli altri intermediari assicurativi, sono soggetti anche alla analoga disciplina di trasparenza e alla vigilanza della Banca d'Italia. Anche nel caso dei promotori finanziari e degli altri intermediari del credito, iscritti alla sezione E del RUI, il numero complessivo di ore si ritiene eccessivo, specie se sommato agli altri impegni formativi cui questi sono soggetti.

Propone pertanto di ridurre il monte ore di aggiornamento professionale da 60 a 30 ore.

Per esigenze di coerenza con la proposta di cui all'art. 6, comma 3, propone inoltre di eliminare la previsione del numero massimo di partecipanti ai corsi e, al fine di consentire ai soggetti che nell'ultimo quinquennio hanno svolto l'attività formativa continua, una maggiore flessibilità nella cadenza dell'aggiornamento, ferma restando la formazione sulle eventuali novità normative intervenute; propone quindi di aggiungere quanto segue:

"Il personale operativo con significativa esperienza professionale e che ha effettuato gli aggiornamenti formativi previsti per 5 anni consecutivi, dal sesto anno effettuerà la formazione di aggiornamento con cadenza triennale, fatto salvo l'aggiornamento necessario in ragione di eventuali novità normative".

Fabrizio Pelliccioni suggerisce di modificare il comma come segue: *"L'aggiornamento professionale per gli intermediari iscritti alle sezioni A e B, con anzianità professionale non inferiore ai 10 anni, consiste nella partecipazione a corsi di durata non inferiore a 30 ore nel biennio, svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 9 del presente regolamento. Altresì per tutti gli altri intermediari e addetti al call center tale monte ore si intende raddoppiato. I corsi..."*

Lo studio legale Jenny Avvocati ribadisce in merito alla previsione di un numero massimo di partecipanti ai corsi in aula non superiore a 50 unità le osservazioni e le richieste formulate in riferimento all'art. 6, comma 3.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A., pur condividendo l'obiettivo di adottare un solido sistema di formazione e di certificazione delle competenze acquisite a tutela del consumatore finale, propongono di differenziare la durata dei percorsi di aggiornamento professionale in funzione delle caratteristiche specifiche dell'intermediario assicurativo. Segnala al riguardo che il modello distributivo di un'impresa di *bancassurance* prevede infatti esclusivamente l'intermediazione di contratti assicurativi standardizzati, destinati prevalentemente ai soggetti privati, normalmente più semplici di quelli offerti dagli intermediari iscritti alle sezioni A e B del RUI. Propone pertanto di prevedere per la *bancassurance* una riduzione dell'obbligo di aggiornamento professionale da svolgere nel biennio da 60 a 30 ore.

Osservazioni parzialmente accolte.

In particolare, riguardo le osservazioni di ABI si precisa che i corsi seguiti per l'attività di promotore finanziario o mediatore creditizio possono essere validi anche per la formazione e



l'aggiornamento assicurativo, qualora le materie siano ricomprese tra quelle di cui all'allegato n. 1 e le modalità di erogazione nonché di accertamento delle competenze acquisite siano conformi a quelle previste nel regolamento in oggetto.

La proposta delle imprese del gruppo Intesa Sanpaolo di riduzione delle ore di aggiornamento per gli operatori di *bancassurance*, analogamente alle considerazioni di cui all'art. 6, comma 2, in relazione al tipo di attività svolta, non può essere accolta.

Sulla riduzione del monte ore in relazione all'anzianità si rinvia alle considerazioni generali. Analogamente riguardo l'inclusione nel monte ore della partecipazione a congressi, seminari e tavole rotonde, si richiama quanto già precedentemente considerato, in relazione all'assenza per tali forme di partecipazione delle caratteristiche dei corsi disciplinati con il presente regolamento.

Sul numero dei partecipanti in aula si rinvia a quanto già riportato nel precedente articolo 6, comma 3; il presente comma è pertanto analogamente modificato.

Comma 4

In ciascun anno solare si effettua almeno un numero minimo di 15 ore di aggiornamento. I corsi non possono avere una durata superiore alle 8 ore giornaliere.

Giuseppe D'Erminio suggerisce di ridurre il limite massimo giornaliero di durata dei corsi da 8 a 7 ore. Tale limite, infatti, equivale ad una giornata di formazione che dura dalle 8 e mezza alle 17, con un'ora di pausa per il pranzo e due *coffee break* di 15 minuti ciascuno.

Martano Services s.r.l. suggerisce l'abrogazione del comma.

AIBA condivide il limite delle 8 ore di fruizione giornaliera previsto per la formazione di base che necessita di una somministrazione calibrata nelle giornate, mentre per l'aggiornamento periodico secondo procedura *e-learning* suggerisce di consentire una somministrazione giornaliera per un numero di ore maggiore fino ad un massimo di 12. Ciò in quanto l'aggiornamento spesso consiste in un *refresh* di temi noti ovvero nella presentazione di servizi innovativi ovvero ancora su aggiornamenti normativi o regolamentari che risultano compatibili con una frequenza giornaliera anche superiore a 8 ore.

Osservazioni parzialmente accolte.

Il limite massimo di 8 ore giornaliere, introdotto per favorire effettiva fruibilità e apprendimento, con una partecipazione attivamente sostenibile dal punto di vista sia del discente, sia anche del docente, viene espressamente previsto per la formazione in aula.

Comma 5

Sono esonerati dagli obblighi di aggiornamento:

- a) *gli intermediari persone fisiche iscritti nelle sezioni A o B del RUI, temporaneamente non operanti a titolo individuale ovvero tramite società iscritte nelle medesime sezioni, che abbiano provveduto a dare comunicazione dell'inizio del periodo di inoperatività nelle forme stabilite dall'articolo 36 del Regolamento n. 5/2006;*
- b) *i soggetti di cui all'art. 4, comma 2, per i quali ricorra una delle seguenti cause di impedimento:*
 - *gravidanza dall'inizio del terzo mese precedente la data prevista per il parto, sino ad un anno successivo alla data del parto stesso, salvi esoneri ulteriori per comprovate ragioni di salute, nonché per l'adempimento dei doveri collegati alla paternità o alla maternità in presenza di figli minori;*
 - *grave malattia o infortunio limitatamente alla durata dell'impedimento.*

IFOAP S.p.A. ritiene che l'esonero dagli obblighi di aggiornamento dovrebbe riguardare soltanto gli intermediari di cui al comma 5, lett. b), in quanto non si ravvisano validi motivi di impedimento allo svolgimento di tale attività da parte dei soggetti temporaneamente non operanti di cui al comma 5, lett. a).



ABI ritiene opportuno inserire tra le cause di esonero la fattispecie degli addetti all'intermediazione in sede o fuori sede e dei produttori che risultino non operativi per un periodo di tempo significativo per motivi diversi da quelli di cui al comma 5, lettera b), ad esempio perché in aspettativa o temporaneamente destinati ad un incarico diverso. Tale fattispecie non è attualmente prevista dallo schema di regolamento e non è chiara la disciplina che vi si applica; il comma 6 si applica, infatti, soltanto ai soggetti di cui al comma 5.

Visto che la previsione si indirizza a circostanze temporanee e il successivo comma 6 dispone la formazione come requisito per la ripresa dell'attività, si ritiene preferibile utilizzare il termine "sospensione" piuttosto che quello di "esonero" dall'obbligo di aggiornamento. Sul punto si vedano anche le considerazioni di seguito esposte per il comma 6.

Propone quindi di modificare il comma come segue:

"5. Gli obblighi di aggiornamento sono sospesi per:

a) gli intermediari persone fisiche iscritti nelle sezioni A o B del RUI, temporaneamente non operanti a titolo individuale ovvero tramite società iscritte nelle medesime sezioni, che abbiano provveduto a dare comunicazione dell'inizio del periodo di inoperatività nelle forme stabilite dall'articolo 36 del Regolamento n. 5/2006;

b) i soggetti di cui all'art. 4, comma 2, per i quali ricorra una delle seguenti cause di impedimento: - gravidanza dall'inizio del terzo mese precedente la data prevista per il parto, sino ad un anno successivo alla data del parto stesso, salvi esoneri ulteriori per comprovate ragioni di salute, nonché per l'adempimento dei doveri collegati alla paternità o alla maternità in presenza di figli minori;

- grave malattia o infortunio limitatamente alla durata dell'impedimento;

c) gli intermediari persone fisiche iscritti alle sezioni C o E del RUI, gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D, gli addetti dei call center, che non svolgono temporaneamente attività intermediazione assicurativa in quanto assenti continuativamente per oltre 6 mesi per cause diverse da quelle di cui alla lettera b) o destinati ad altro incarico."

Lo studio legale Jenny Avvocati chiede di precisare se l'esonero previsto dal comma riguardi l'intero biennio per entrambi i casi di cui alle lett. a) e b). In particolare, chiede:

- con riguardo al caso previsto sub lett. a), un'integrazione del testo volta a precisare che l'esonero prosegue, di biennio in biennio, per l'intero periodo di inoperatività e senza che sia necessario provvedere a compiere ulteriori comunicazioni verso l'IVASS;

- con riguardo al caso previsto sub b), secondo punto, di integrare il testo precisando quale debba essere la durata minima del periodo di grave malattia o infortunio, al fine di poter beneficiare dell'esonero biennale e di prevedere, eventualmente nelle definizioni e al fine di evitare dubbi interpretativi, che sia la malattia che l'infortunio debbano essere di grave entità e comprovati da idonea documentazione medica.

ANIA osserva che tra i soggetti beneficiari dell'esonero dagli obblighi di aggiornamento professionale per la casistica di cui alla lettera b), non sono richiamati gli addetti ai *call center* delle imprese, di cui all'articolo 4, comma 3 dello schema di regolamento. Considerato che non esiste disciplina analoga nel regolamento ISVAP n. 34/2010 che continua a disciplinare le vendite a distanza, chiede se anche a tali soggetti si debbano applicare le predette cause di esonero.

Osservazioni parzialmente accolte.

Le proposte di ABI sono accolte con riferimento all'utilizzo del termine "sospensione" invece che "esonero" nonché con l'aggiunta delle ulteriori cause di sospensione di cui alla lett. c), limitatamente agli addetti operanti all'interno dei locali, con la precisazione che l'inattività temporanea deve essere effettiva e accertabile oggettivamente; per gli iscritti in sez. E si osserva che gli stessi, se non più operanti, sono cancellati dal RUI su richiesta



dell'intermediario di riferimento.

Con riguardo alle osservazioni di IFOAP, si fa presente che l'inoperatività per gli iscritti nelle sezioni A e B è oggetto di comunicazione all'IVASS ed è correlata al mancato rinnovo della copertura di r.c. professionale. In assenza di tale comunicazione, e quindi in presenza di regolari presupposti operativi, non si concretizzerebbe la fattispecie in esame. Analoga considerazione vale per le osservazioni dello studio legale Jenny Avvocati, in quanto l'inoperatività per i soggetti sub a) non va confermata periodicamente, mentre ne va comunicata la cessazione e la ripresa dell'attività. Non si ritengono necessarie precisazioni sulla gravità della malattia/infortunio: presupposto per la sospensione dell'aggiornamento è la concreta ed effettiva inattività.

La durata minima per la sospensione nei casi sub b), secondo alinea, viene indirettamente desunta dal comma successivo, che prevede il completamento o l'effettuazione dell'aggiornamento interrotto alla ripresa dell'attività, precisando inoltre che se l'inoperatività ha durata fino a 2 anni l'aggiornamento dovrà essere non inferiore ad almeno 15 ore.

Viene accolta anche la richiesta di ANIA.

Comma 6

Prima della ripresa dell'attività, i soggetti di cui al comma 5 effettuano o completano l'aggiornamento professionale in conformità alle prescrizioni del presente regolamento. Se il periodo di inoperatività ha una durata superiore ad un anno, ai fini della ripresa dell'attività gli intermediari effettuano un aggiornamento professionale non inferiore a 15 ore; se il periodo di inoperatività ha una durata superiore a 2 anni, ai fini della ripresa dell'attività gli intermediari devono aver effettuato un aggiornamento professionale non inferiore a 60 ore.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Myriam Caregaro, Fabrizio Chiodini nonché **Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch e Franca Cheillon**, ai fini della piena efficacia della sospensiva e onde non penalizzare chi effettivamente ha i requisiti per la sospensione medesima, suggeriscono di riscrivere l'articolo nell'ottica della fruizione biennale delle 60 ore, prevedendo che il loro numero complessivo non sia modificato e che la fruizione totale delle ore possa avvenire in un arco temporale complessivo di 3 anni, tenendo valide le ore comunque fatte nell'anno solare in cui inizia la sospensiva.

IFOAP S.p.A., per quanto detto a commento del precedente comma, ritiene che il comma 6 si dovrebbe applicare soltanto ai soggetti di cui alla lett. b) del comma 5 (gravidanza, grave malattia, etc.).

AIBA, attribuendo alla previsione lo scopo di realizzare un recupero contabile delle ore di aggiornamento non effettuate a seguito di inattività, ritiene che, nel caso di inattività protrattasi per un periodo tra 1 e 2 anni la previsione di un aggiornamento preventivo di 15 ore prima della ripresa dell'attività sia congruo, ma non condivide l'imposizione di ben 60 ore di aggiornamento (pari ad almeno 8 giornate) nel caso di inattività protratta per oltre 2 anni. Ciò anche perché non è chiaro, nel caso di interruzione di attività da parte di un soggetto che nell'annualità precedente ha effettuato una parte delle ore previste, se queste possano essere comunque computate nel monte ore necessario alla ripresa dell'attività. Sottolinea che 60 ore di aggiornamento per la ripresa di attività appaiono comunque eccessive e chiede che il testo chiarisca l'eventuale esistenza di un limite temporale anteriore alla data di avvio dell'operatività entro il quale effettuare il recupero. Ritiene infine verosimile che un intermediario inattivo possa comunque mantenere un aggiornamento saltuario nel corso del periodo di inattività.

Giulio Cattilino teme che la previsione si possa intendere discriminatoria nei confronti delle persone in maternità dimostrando, con un esempio pratico, che:

posto il periodo 1° gennaio 2015 - 31 dicembre 2016, in base alla norma chi effettua 60 ore di formazione dal 1° gennaio 2015 al 30 marzo 2015 non deve fare più nessun aggiornamento per intermediare negli anni 2015 e 2016; ma la persona in maternità, pur

avendo fatto lo stesso, se si assenta per maternità il 1° aprile 2015 e riprende a lavorare il 1° maggio 2016, non può intermediare se non effettua almeno altre 15 ore.

ABI, tenuto conto che la validità della formazione iniziale è di cinque anni, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 4, e che l'inoperatività per periodi non particolarmente lunghi richiede una formazione finalizzata ad aggiornare le conoscenze dell'addetto e non a ricrearle da zero, propone di modificare il comma, in modo da graduare gli obblighi di formazione in funzione della durata dell'assenza, riconoscendo la validità della formazione iniziale. La lettura combinata di questo comma e del precedente consente infatti di comprendere a fondo la *ratio* sottesa alla norma: il comma 5 prevede formalmente un "esonero" dagli obblighi di aggiornamento, ma nella sostanza il comma 6 ne prevede semplicemente il differimento, disponendo che i soggetti in temporanea inoperatività debbano "effettuare o completare" l'aggiornamento professionale prima della ripresa dell'attività stessa e graduando l'obbligo formativo in funzione della durata dell'inoperatività. Pertanto propone di riconoscere, per il periodo di inoperatività, una vera e propria sospensione degli obblighi formativi. Infine rileva che il riferimento a durate superiori a "un anno" o "due anni" può creare problemi applicativi tenuto conto della previsione di obblighi formativi per "anno solare". Le proposte presuppongono le seguenti considerazioni:

- per periodi brevi di inoperatività la mancata formazione non crea particolari *deficit* e può essere utilmente compensata dal successivo aggiornamento formativo obbligatorio;
- per periodi più lunghi (superiori ad un anno) è opportuna, prima della ripresa dell'attività, una formazione minima mirata, in particolare, sulle modifiche operative, normative e di prodotto nel frattempo intervenute. Tale formazione minima dovrebbe essere diversificata in funzione della durata dell'assenza in modo lineare su un periodo di 5 anni (oltre il quale scatterebbe nuovamente l'obbligo di ore di formazione iniziale): 15 ore per assenze superiori ad un anno, 30 ore per assenze superiori a 3 anni (in questo caso il riferimento non è a periodi di 365 giorni e 730 giorni);
- per semplicità e coerenza con il riferimento all'anno solare dell'aggiornamento formativo, tale obbligo dovrebbe ripartire dall'anno solare successivo a quello di ripresa dell'attività (in caso di lunghi periodi di assenza è comunque prevista una formazione minima prima della ripresa dell'attività).

Ritenendo tale proposta coerente e proporzionata con le esigenze formative, la tutela dei clienti, la durata e la validità della formazione iniziale e di semplice applicazione operativa, propone di modificare il comma come segue:

"6. Per i soggetti di cui al comma 5, gli obblighi di aggiornamento professionale iniziano a decorrere nuovamente a partire dall'anno solare successivo a quello di ripresa dell'attività. Se il periodo di inoperatività ha una durata superiore ad un anno, prima della ripresa dell'attività gli intermediari effettuano un aggiornamento professionale non inferiore a 15 ore; se il periodo di inoperatività ha una durata superiore a 3 anni, prima della ripresa dell'attività gli intermediari effettuano un aggiornamento professionale non inferiore a 30 ore."

SNA ritiene debbano essere chiariti nel dettaglio gli obblighi formativi per i casi di rientro lavorativo post gravidanza.

ANIA domanda come interpretare l'espressione "*completano l'aggiornamento professionale*" in caso di ripresa dell'attività da parte dei soggetti richiamati al comma 5, e se restino valide le ore di aggiornamento già effettuate nel biennio (per es. 8 ore) essendo sufficiente integrarle con la differenza necessaria per arrivare a 15 ore o a 60 ore, a seconda che il periodo di inattività si sia protratto per più di un anno o per più di due anni. Oppure si debba interpretare nel senso che è sempre necessario effettuare gli aggiornamenti da 15 o da 60 ore a seconda dei casi. Osserva tuttavia che in tale seconda ipotesi l'espressione "*completano l'aggiornamento*" non avrebbe senso e risulterebbe anzi fuorviante. Chiede pertanto un chiarimento in merito.



Inoltre, richiamando quanto annotato con riferimento al comma 5, chiede se le medesime regole si applichino anche agli addetti ai *call center* delle imprese.

Proposte parzialmente accolte.

La disposizione è tesa a garantire il rispetto nel tempo di elevati livelli di professionalità, suscettibili di subirne un deficit durante i periodi di sospensione dall'attività.

Sulla base di questi presupposti, esaminate le osservazioni pervenute, la disposizione è stata modificata in modo da graduare al periodo di sospensione, in relazione al biennio di aggiornamento, il relativo obbligo, chiarendo altresì che conservano validità le ore di aggiornamento eventualmente effettuate prima della sospensione, se quest'ultima ha avuto una durata inferiore o pari a due anni.

Quanto alla precisazione della decorrenza degli obblighi di aggiornamento relativi al periodo successivo alla ripresa dell'attività, la decorrenza dal 1° gennaio dell'anno seguente, comunque desumibile dal contesto generale, è stata espressamente richiamata.

Si osserva che l'aggiornamento non è riduttivamente limitato alle "modifiche operative, normative e di prodotto nel frattempo intervenute", ma comprende un *refresh* anche di tutte le aree tematiche eventualmente già seguite nella formazione iniziale e nell'ambito dell'aggiornamento effettuato prima della sospensione dell'attività.

In merito alle osservazioni di AIBA si precisa che dopo un'assenza protratta nel tempo si rende necessario un aggiornamento completo.

Quanto alla richiesta di AIBA relativa all'esistenza di un limite temporale entro il quale effettuare l'aggiornamento, si fa presente che, qualora la sospensione non sia superiore a 2 anni, non è previsto un limite temporale, visto che resta valido anche l'aggiornamento effettuato prima dell'inattività. Nel caso di durata superiore ai 2 anni, stante la finalità della norma e in analogia al primo alinea, l'aggiornamento deve essere effettuato in un periodo precedente la ripresa dell'attività non superiore ai 2 anni, in coerenza anche alla previsione del periodo biennale di riferimento.

Nel caso sia stato effettuato un aggiornamento saltuario, questo potrebbe essere valido e computabile nel monte ore, se effettuato nell'arco temporale utile prima della ripresa, in coerenza con quanto sopra esposto.

Si reputa infondata l'osservazione sulla pretesa natura discriminatoria delle previsioni in caso di gravidanza.

Sulla richiesta di SNA, si precisa che gli obblighi di aggiornamento per i casi di rientro lavorativo post gravidanza non differiscono dagli altri, in quanto dipendono dalla durata dell'assenza e dell'inattività.

Art. 8 (Modalità di accertamento delle competenze acquisite - Test di verifica)

Comma 1

- 1. I corsi di formazione e di aggiornamento professionale si concludono con lo svolgimento di un test di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato, sottoscritto dal partecipante al corso e dal responsabile della struttura che ha erogato la formazione o l'aggiornamento, da cui risultino i nominativi dei docenti, il numero di ore di partecipazione al corso, gli argomenti trattati e l'esito positivo del test finale.*

AIBA suggerisce di coordinare il comma 1 con il comma 8 per una redazione di facile lettura con riferimento al contenuto del certificato che deve indicare anche il responsabile del corretto svolgimento del test. Poiché l'articolo in commento fa riferimento a tutti i tipi di corso (formazione e aggiornamento) da chiunque erogati (università, imprese, strutture dedicate, agenti, brokers e banche) si richiama l'opportunità di chiarire che i vari ruoli richiamati nel comma (docenti, responsabile della struttura e responsabile del corretto svolgimento del test) possano essere cumulativamente svolti da un medesimo soggetto: ciò per contemperare gli obiettivi di maggior rigore con le differenti dimensioni strutturali dei soggetti coinvolti.



ANAPA propone di indicare nell'attestato rilasciato al termine del test di verifica anche il nominativo del responsabile del corretto svolgimento del test al fine di consentire l'armonizzazione con quanto già previsto al comma 8 dello stesso articolo. Pertanto il comma verrebbe così integrato: "...(*omissis*)..*da cui risultano i nominativi dei docenti, del responsabile del test di cui al successivo comma 8, il numero di ore di partecipazione al corso...*".

Osservazioni parzialmente accolte.

Si elimina dal testo il richiamo alla figura del responsabile del corretto svolgimento del test (cfr. commenti al comma 8 del presente articolo). Al contempo, si integra il comma prevedendo l'indicazione nell'attestato anche dell'ente erogatore e il relativo possesso dei requisiti di cui all'art. 14 del regolamento.

Si precisa che i vari ruoli richiamati nel comma possono essere rivestiti cumulativamente da un medesimo soggetto; non si ritiene peraltro necessaria una previsione espressa al riguardo.

ANIA e ABI propongono che l'attestato sia "*intestato al partecipante al corso e sottoscritto dal responsabile ...*" e non "*sottoscritto dal partecipante*"; ciò sia perché la sottoscrizione da parte del discente nulla aggiunge al valore dell'attestato sia perché potrebbe nascere il dubbio che le compagnie o gli intermediari, nel conservare la documentazione in caso di corsi da loro organizzati o nel verificare gli attestati rilasciati da altri, debbano necessariamente acquisire la copia firmata dal discente.

Proposta accolta: la previsione della sottoscrizione del partecipante è eliminata.

SNA ritiene che le modalità di accertamento delle competenze acquisite siano sproporzionate.

ACB, in un'ottica generale di dematerializzazione della documentazione e di semplificazione delle modalità di conservazione di quest'ultima, suggerisce di inserire nella disposizione in oggetto la previsione che gli attestati possano essere rilasciati, dalla struttura che ha erogato il corso, anche in un formato digitale ai sensi dell'art. 57, comma 4 Reg. ISVAP 5/2006.

La proposta di ACB è accolta.

ANASF come già riportato nelle osservazioni di cui al precedente art. 6 chiede, nel caso non siano accolte le proprie osservazioni generali, di voler modificare il regolamento prevedendo per i promotori finanziari modalità semplificate di somministrazione della formazione e dell'aggiornamento professionale, ivi compresi test di verifica di apprendimento, realizzabili anche completamente in forma telematica, in sostituzione delle prove in aula.

ASSOFIN propone di riformulare il comma 1 dell'art. 8 come segue: "*Al termine dei corsi di formazione e di aggiornamento professionale, anche se di durata biennale, verrà svolto un test di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato, sottoscritto dal partecipante al corso e dal responsabile della struttura che ha erogato la formazione o l'aggiornamento, da cui risultino i nominativi dei docenti, il numero di ore di partecipazione al corso, gli argomenti trattati e l'esito positivo del test finale*".

Ciò si rende necessario sia per ragioni di efficienza sia per coerenza complessiva delle attività formative che il test di verifica (in particolare ove si ritenesse indispensabile lo svolgimento in aula) venga effettuato unicamente al termine del percorso di aggiornamento biennale di 60 ore. Tale cadenza risulta in linea con l'introduzione della durata biennale dell'aggiornamento professionale, sancita nell'art. 7, commi 2, 3 e 4. Si segnala inoltre, a sostegno della precisazione richiesta, la complessità per gli intermediari iscritti nella sezione

D del RUI di organizzare test di verifica in aula, di durata differenziata (15, 30 o 45 ore), per ciascun anno solare.

Martano Services S.r.l. propone la conferma esclusivamente del comma 1 dell'articolo, ritenendo improponibile la modalità proposta per il test, considerato che l'obbligo di effettuare il test in aula neutralizza completamente il ricorso inarrestabile all'uso delle nuove tecnologie degli strumenti informatici quali *e-learning* e videoconferenze. Parimenti ritiene estremamente formale e onerosa la proposta dei tre esemplari di test e antieconomico il coinvolgimento di una nuova figura quale il responsabile del test, oltre all'evidenza di problemi di *privacy* riguardo a corsi collettivi, dove l'azienda erogatrice del corso debba consegnare, ad una pluralità di intermediari, copia dei registri dove è riportato l'esito della partecipazione anche di altri soggetti.

Si propone pertanto, come avviene per la professione forense, certamente non meno importante di quella assicurativa, l'abrogazione del test.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. ritengono che la scelta di individuare il "responsabile del corretto svolgimento dei test" solo nella "struttura che ha erogato la formazione" risulti poco efficace dal punto di vista organizzativo in quanto l'organizzazione e l'erogazione dei corsi possono essere gestite da soggetti diversi.

Propongono quindi di prevedere che il responsabile della struttura che sottoscrive l'attestato di cui al presente comma possa essere individuato sia tra i soggetti che organizzano che tra quelli che erogano la formazione.

Proposte parzialmente accolte. Vedi i commenti al comma 4.

Il test in aula, considerato necessario a fini sostanziali, viene mantenuto solo per la formazione iniziale, in analogia con la regolamentazione emanata da OAM. Per i corsi di aggiornamento, in assenza di previsione di modalità specifiche, il test potrà essere eseguito anche *on line*.

Quanto al percorso formativo, lo svolgimento in una/più soluzioni viene lasciato alla scelta degli erogatori e dei partecipanti.

Per quanto riguarda la figura del responsabile del corretto svolgimento del test si rinvia alle considerazioni generali e ai commenti al successivo comma 8.

Comma 2

2. *Sono ammessi a sostenere il test di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste per il corso.*

SNA chiede se nel caso in cui il corso fosse stato erogato in un'unica soluzione di 60 ore, se il discente, causa malattia, fosse stato assente per una lezione di 8 ore, perderebbe l'opportunità di sostenere il test e quindi vanificherebbe tutte le ore di formazione seguite? Dovrebbe ripetere l'intero corso? Ritiene al riguardo doveroso prevedere una minima tolleranza di assenze, come normalmente avviene per la maggior parte dei programmi formativi.

ANAPA, nel considerare che esistono corsi composti da vari moduli, anche di durata di 32-40 ore, chiede di modificare il comma nel senso che segue: "Sono ammessi a sostenere il test di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato almeno il 70% delle ore previste dal corso stesso, con il riconoscimento delle sole ore frequentate".

Osservazioni non accolte. E' rimesso all'autonomia organizzativa delle parti prevedere la possibilità per gli assenti di recuperare, prima dello svolgimento del test, le ore di formazione perdute, anche tramite corsi *on line*.



Comma 3

3. *I test di verifica sono effettuati dal medesimo soggetto che ha erogato i corsi di formazione o di aggiornamento.*

ANIA e ABI, in ragione di una maggiore flessibilità nella predisposizione dei modelli formativi, ritengono che la coincidenza delle figure di erogatore dei corsi e di organizzatore del test finale non sembra essenziale, ben potendo l'impresa o l'intermediario di assicurazione organizzarsi prevedendo fasi distinte, pur con la garanzia che i test siano coerenti con i corsi svolti: si pensi al caso in cui l'intermediario è il soggetto che eroga il corso e l'impresa, attraverso la presenza di un proprio dipendente, ricopra il ruolo di responsabile del test finale, anche al fine di garantire l'assoluta imparzialità della prova finale. Al riguardo propongono pertanto di modificare la previsione con la seguente formulazione: *"I test di verifica sono effettuati dal medesimo soggetto che ha organizzato e/o erogato i corsi di formazione o di aggiornamento"*.

Proposte non accolte. La coincidenza tra il soggetto che effettua i corsi e quello che organizza il test finale risulta funzionale a garantire che i test siano coerenti con i corsi svolti.

Quanto alla specifica ipotesi menzionata da ANIA e ABI, l'esigenza ivi manifestata risulta superata dalla eliminazione della figura del responsabile del test (vedi i commenti alle osservazioni generali e, nel seguito, al comma 8 dell'articolo 8).

SNA propone di sostituire il termine "effettuare" con "predisporre".

Proposta non accolta: non si ritiene che il diverso termine modifichi la sostanza della previsione.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch, Myriam Caregaro, Franca Cheillon e Fabrizio Chiodini propongono che sia precisato che con l'indicazione del "medesimo soggetto" si deve far riferimento ai soggetti di cui all'art. 14 (Capo V) e che i test debbano essere predisposti da colui o coloro che hanno predisposto il corso.

Proposta non accolta: la norma appare già sufficientemente chiara.

Comma 4

4. *I test di verifica sono effettuati esclusivamente in aula, previo accertamento dell'esatta identità dei partecipanti. Nell'esecuzione del test non è consentito l'ausilio di alcun supporto cartaceo e/o elettronico, né l'utilizzo di telefoni cellulari.*

AIBA non condivide la scelta operata che obbliga al test in aula, previo accertamento dell'esatta identità del partecipante, anche nel caso di formazione o aggiornamento a distanza. Qualora si voglia conferire piena equiparazione alle due modalità (aula reale da una parte ed *e-learning* e video conferenza dall'altra) come dichiarato in premessa dall'Istituto, occorre prevedere una modalità a distanza anche per lo svolgimento del test finale. D'altra parte l'ipotesi di un test finale in aula a seguito di un corso di *e-learning* sembra in contrasto con lo spirito del Regolamento che detta precise regole di tracciatura e controllo, svuotando la convenienza economica e pratica della formazione a distanza.

ANIA osserva che l'art. 8, comma 4, del documento posto in consultazione prevede la necessità che il test finale di verifica venga svolto in aula, senza distinguere tra formazione

iniziale, ai fini dell'idoneità all'esercizio dell'attività, e aggiornamento professionale periodico, nonché indipendentemente dalle modalità (in aula e/o a distanza) prescelte per l'erogazione del corso.

Come anticipato nelle osservazioni generali, rileva che l'obbligo di esame in aula neutralizzerebbe gran parte dei benefici, di natura organizzativa ed economica, che potrebbero derivare dall'effettuazione dei corsi integralmente con modalità multimediali, il vero vantaggio della regolamentazione proposta rispetto al quadro normativo vigente.

L'attuale regolazione, recata dagli articoli 17 e 38 del Regolamento ISVAP n. 5/2006 (rispettivamente per la formazione iniziale e per l'aggiornamento professionale), del resto non prevede che il test di verifica, all'esito positivo del quale viene rilasciato un attestato, debba essere effettuato in aula, cioè con modalità prevalentemente cartacee e con sistemi di controllo da esame di Stato. Si osserva al riguardo che lo svolgimento dei test di verifica cartacei in aula non garantisce, di per sé, la prevenzione o la limitazione del rischio di irregolarità nella fase di identificazione dei partecipanti. Tali rischi sono comunque limitabili grazie allo svolgimento di test con metodologie *on line*, così come peraltro avviene per le certificazioni europee, ferma l'introduzione di modalità operative che rafforzino i controlli dell'identità del partecipante (sistemi di controllo "*randomici*" delle credenziali di accesso e/o di informazioni in possesso solo del partecipante, da ripetere eventualmente nel corso dello svolgimento del test).

I costi da sostenere – nel caso di esame in aula - possono essere cospicui (viaggi, trasferte, ecc.) per un'attività (il test) della durata di un'ora o due. A mero titolo esemplificativo, al fine di permettere una valutazione di massima degli effetti di tale soluzione per un'impresa con un numero di fruitori di circa 15.000 soggetti, qualora i relativi test di fine corso dovessero essere svolti in aula, per gruppi omogenei di circa 50 persone, sarebbero necessarie per lo svolgimento dei test, 300 giornate uomo di un dipendente con inquadramento almeno pari a Funzionario. Ciò comporterebbe un considerevole aumento delle risorse necessarie, stimabile nell'ordine di 3-4 volte l'attuale impegno.

Rispetto al quadro attuale, la situazione sarebbe quindi più onerosa, in senso esattamente opposto all'obiettivo dichiarato nella relazione illustrativa con riferimento al fine di contenimento dei costi logistici e organizzativi.

L'Associazione chiede pertanto di modificare il comma 4 dell'articolo 8 come segue:

"I test di verifica sono effettuati o in aula, previo accertamento dell'identità dei partecipanti, o attraverso l'utilizzo di tecnologie multimediali e di internet, ferma l'adozione di sistemi certificati di identificazione e controllo dell'identità del compilatore, algoritmi di elevata complessità per la scelta casuale delle domande oggetto di test e controlli di temporizzazione adeguati e non modificabili."

In estremo subordine, ANIA chiede di limitare il test in aula quantomeno alla sola formazione iniziale, con esclusione dell'aggiornamento professionale.

Il Gruppo Assimoco, nel precisare che la rete distributiva di cui si avvale è costituita per la maggior parte dalle Banche di Credito Cooperativo (iscritte alla sezione D del RUI), fa presente che la formazione e l'aggiornamento dei numerosi soggetti che in tale contesto intermediano i prodotti assicurativi dell'impresa (sportellisti bancari, soggetti iscritti alla sezione A del RUI operanti all'interno dei locali delle Banche, soggetti iscritti nella sezione E del RUI operanti per conto delle Banche) viene attualmente svolta direttamente da Assimoco attraverso un impiego ampiamente diffuso della metodologia di apprendimento a distanza, basata sulla piattaforma applicativa proprietaria denominata "Assimoco Academy". Tenendo in considerazione il quadro sopra descritto risulterebbe estremamente oneroso e logisticamente complesso lo svolgimento dei test di verifica da parte dell'impresa, unico soggetto che eroga i corsi di formazione/aggiornamento. Per tale motivo propone di modificare i commi 3 e 4 dell'articolo in questione introducendo una o più delle seguenti possibilità:



- a. l'accertamento dell'identità dei partecipanti al test di verifica viene effettuato da soggetti, non in possesso dei requisiti richiesti dall'art. 14, comma 3, delegati dal soggetto che ha erogato i corsi; gli elaborati redatti dagli esaminandi, tramite apposite procedure che ne garantiscano l'integrità, vengono inviati da tali soggetti delegati al soggetto che ha erogato i corsi per la correzione degli stessi;
- b. sostanzialmente identica alla possibilità 1), ma l'accertamento dell'identità e l'invio degli elaborati al soggetto erogatore dei corsi viene effettuato da soggetti, diversi dal soggetto erogatore, aventi i requisiti di cui all'art. 14, comma 3;
- c. il soggetto erogatore dei corsi può delegare altri soggetti, anch'essi in possesso delle medesime qualifiche professionali richieste dall'art. 14, comma 3, all'effettuazione dei test di verifica e alla correzione degli stessi.

ABI, in ragione di una maggiore flessibilità ed economicità e nel rispetto dei requisiti, tenuto conto anche della numerosità dei diversi obblighi formativi previsti per il personale bancario (es. formazione antiriciclaggio, privacy, etc.), propone di effettuare i test di verifica finale anche *on-line*. Questa flessibilità consentirebbe di poter effettuare i test senza spostare necessariamente il discente dalla propria unità lavorativa, in modo da semplificare la macchina organizzativa necessaria per un'efficace gestione delle attività formative, nonché per limitare le spese di trasferta.

Anche sul comparto dei promotori finanziari e degli intermediari del credito, la previsione della sola modalità in aula per lo svolgimento del test di verifica genera costi significativi. Infatti, con riferimento ai promotori finanziari ogni due anni oltre 30.000 promotori attivi debbono effettuare un accertamento delle competenze acquisite, distribuiti su oltre 1.000 aule con ipotesi di aule composte da 30 persone. Prendendo in considerazione le prime 10 reti per numero di promotori (in totale 20.000 individui), l'onere a loro carico per la sola verifica dell'apprendimento da parte dei suddetti promotori sarebbe stimabile mediamente in quasi 700 aule di test per biennio.

Peraltro, il tema del test di verifica e della predetta richiesta di maggiore autonomia nella sua gestione, impone una riflessione più ampia.

Infatti nello schema di Regolamento il test (previsto sia per la formazione che per l'aggiornamento) rischia di assumere connotazioni di necessario presupposto per l'operatività, quindi di prova abilitativa. Come noto le prove abilitative assolvono a esigenze di controllo dell'accesso alle professioni sottoposte a riserva e sono giustificate nei soli casi in cui tale riserva sia stabilita dal legislatore.

Viceversa, l'aggiornamento professionale *on going* degli operatori, che ha la funzione di mantenere standard elevati di professionalità, anche nell'ambito delle attività esplicitamente sottoposte a riserva legale, è normalmente assolto dalla partecipazione attestata a corsi periodici. Nel caso di specie, solo per determinati casi il legislatore ha creato i presupposti per un controllo all'accesso alla professione di intermediario assicurativo attraverso il superamento di una prova di idoneità per l'accertamento del requisito di professionalità (art. 110, comma 2, del CAP). In altri il legislatore non prevede prove abilitative in quanto vale, a tal fine, un "attestato con esito positivo relativo alla frequenza a corsi di formazione professionale" (art. 111, comma 4, del CAP).

La Direttiva sull'intermediazione assicurativa (nella sua versione vigente ma anche in quella in fase di revisione) non contempla inoltre un test di verifica delle conoscenze acquisite in sede di aggiornamento professionale.

Infine, ABI ricorda l'espressa esigenza di "*armonizzazione delle discipline che regolano la materia nei settori assicurativo, creditizio e finanziario, con razionalizzazione delle relative incombenze*" che dovrebbe andare nel senso del coordinamento con OAM e APF (come richiesto dall'attuazione dell'art. 17, comma 4-sexies, d.lgs. n. 141/2010). La disciplina OAM prevede un test di verifica rimettendo agli intermediari la scelta delle modalità di espletamento (sulla falsariga dell'attuale normativa ISVAP), mentre la disciplina CONSOB non prevede alcun test di aggiornamento (art. 105, Regolamento CONSOB n. 16190/2007).

La richiesta del numero minimo di domande è coerente con quanto proposto all'art. 8, comma 5.

ABI pertanto propone di modificare, similmente ad ANIA, il comma in oggetto con il seguente testo:

*“I test di verifica **dei contenuti dei corsi svolti** sono effettuati in aula **oppure on-line**, previo accertamento dell'esatta identità dei partecipanti. Nell'esecuzione del test non è consentito l'ausilio di alcun supporto cartaceo e/o elettronico, né l'utilizzo di telefoni cellulari. **Per quanto riguarda i corsi svolti con modalità e-learning o videoconferenza, è possibile effettuare i test di verifica on-line al termine del corso e al termine dei diversi moduli che compongono il corso stesso. In ogni caso, il numero totale delle domande nei test deve essere almeno pari a 30**”.*

UNAPASS propone la modifica del comma 4 nel seguente testo: *“I test di verifica sono effettuati in aula previo accertamento dell'identità dei partecipanti. Nell'esecuzione del test non è consentito l'ausilio di alcun supporto cartaceo né elettronico”.*

SNA propone l'abrogazione del presente comma perché irrealizzabile per i corsi a distanza e in particolare sarebbe contraddittorio e discriminante rispetto ai corsi svolti in *e-learning* in quanto, negli stessi, il test potrebbe essere ragionevolmente svolto esclusivamente presso la sede del discente e nessuno potrebbe controllare né l'identità né che ci si possa eventualmente avvalere di supporti cartacei e/o elettronici, o l'utilizzo di telefoni cellulari. Tra l'altro non si comprende la logica di escludere la possibilità di consultare materiale di supporto, per cui si chiede espressamente l'eliminazione di tale previsione.

ACB osserva che limitare lo svolgimento dei test esclusivamente in aula sia in contrasto con la finalità del Regolamento in consultazione, ossia favorire la flessibilità nelle scelte organizzative dei soggetti vigilati nonché l'accessibilità e la fruibilità dei corsi.

Infatti, prevedere che tutti i test di fine corso, e quindi anche i test dei corsi erogati in *web conference* o in modalità *e-learning* debbano essere effettuati esclusivamente in aula svilirebbe di fatto la funzionalità e la flessibilità di tali innovazioni tecnologiche.

Occorre altresì rilevare che i corsi, *in web conference* o in modalità *e-learning*, hanno il notevole vantaggio di contenere i costi organizzativi e di trasferta sia per i soggetti che erogano tali corsi, sia per i soggetti che ne usufruiscono; vantaggi che verrebbero vanificati, gravando ulteriormente gli intermediari che scelgono di usufruire di corsi tecnologicamente innovativi. Si osserva altresì che la formulazione attuale del comma in oggetto rischia di orientare la scelta dei corsi non in funzione della qualità dell'ente erogante o del contenuto del corso stesso, ma in funzione della collocazione geografica del soggetto/ente che eroga il corso medesimo.

Tale situazione si tradurrebbe, a nostro parere, in una limitazione della crescita professionale di ciascun intermediario.

Fatte tali considerazioni riteniamo doveroso suggerire di riformulare la norma al fine di coordinarla con le tecnologie che consentono di effettuare il test con modalità *on-line*; tali modalità dovranno garantire la tracciabilità e, in ogni caso, un corretto accertamento delle competenze acquisite.

ANAPA, nella considerazione che la partecipazione a convegni, a congressi, etc. sia ricompresa nelle ore formative, ritiene che lo svolgimento dei test di verifica “esclusivamente in aula” si porrebbe in contrasto con tale prassi, per cui propone la seguente modifica: *“I test di verifica sono effettuati in aula nel caso di corsi svolti in aula, oppure mediante modalità on line negli altri casi...”*

ASSORETI osserva che il costo dell'organizzazione delle aule per i test conclusivi dell'aggiornamento professionale sarebbe proibitivo per le reti dei promotori finanziari, come considerato riguardo all'art. 6, comma 3.

Qualora, poi, l'aggiornamento professionale fosse affidato ad enti formativi diversi, ciascuno di questi dovrebbe provvedere all'erogazione del test per la parte di formazione rispettivamente curata (ai sensi dell'art. 8, comma 3), con conseguente effetto moltiplicativo delle aule e quindi dei costi.

Valga anche considerare che il test di verifica sembra logicamente concepito per essere svolto subito dopo la frequenza del corso. Tuttavia, l'aggiornamento professionale si dipana nell'arco di un biennio e deve contemplare al suo interno anche il tempestivo aggiornamento sulle novità normative e sui prodotti distribuiti. Esso, dunque, solo in parte può formare oggetto di una programmazione iniziale; mentre per una restante parte si deve adattare alle novità che sopraggiungono nel periodo. Logica vorrebbe, quindi, che ad ogni aggiornamento su un determinato argomento seguisse il relativo test. Una moltiplicazione dei test in aula in corrispondenza delle diverse materie trattate nell'arco del biennio sarebbe però semplicemente impraticabile per le reti di promotori finanziari, come già rilevato. Gli intermediari tenderanno, pertanto, a far svolgere ai promotori finanziari un unico test al termine delle ore previste per l'aggiornamento professionale, a distanza di parecchi mesi dalla frequenza dei corsi iniziali. Non sembra questa la *ratio* del test di verifica.

D'altro canto, il test, per come è strutturato nello schema di regolamento (in aula, ad opera dell'ente formatore, senza l'ausilio di supporti cartacei od elettronici né di telefoni cellulari, con un numero prestabilito di domande e la previsione di un punteggio minimo per il suo superamento, salva la possibilità di ripetizione), acquista le caratteristiche di una vera e propria prova abilitativa (il mancato superamento del test determinerebbe, infatti, l'inadempimento dell'obbligo di aggiornamento professionale, sanzionabile dall'IVASS, e indurrebbe poi l'intermediario a revocare il mandato al promotore inadempiente ed a richiederne la cancellazione dal RUI).

Il superamento di una prova d'idoneità è previsto dall'ordinamento giuridico ai fini dell'accesso ad una determinata professione od attività e non è anche previsto dalla legge per l'assolvimento dei successivi obblighi di aggiornamento professionale. Così, finché i liberi professionisti assolvono all'obbligo di aggiornamento professionale sulla base dei crediti formativi previsti dai rispettivi ordinamenti professionali mediante la sola partecipazione a corsi, convegni o seminari accreditati dall'ordine o collegio di appartenenza, ai sensi dell'art. 7, d.P.R. 7 agosto 2012, n. 137. Così, inoltre, il legislatore ha recentemente stabilito il numero chiuso delle barriere legali all'accesso al mercato, a presidio della libertà d'impresa (art. 3, d.l. 13 agosto 2011, n. 138, convertito in l. 14 settembre 2011, n. 148). In altri termini, altro è la previsione in sé dell'obbligo di aggiornamento professionale, che risponde ad un equilibrato contemperamento di interessi effettuato dal legislatore comunitario (IMD) e da quello nazionale (CAP) in vista del fine di assicurare la trasparenza e la correttezza dei comportamenti verso i consumatori; altro è la previsione di un test condizionante l'esercizio dell'attività e, quindi, incidente sulla capacità giuridica della persona, come tale coperta dalla riserva almeno relativa (ma esplicita al riguardo) di legge, riserva che proprio nella specifica materia in esame sembra difettare, avendo il legislatore tenuto appositamente distinti i casi in cui l'accesso alla professione di intermediario assicurativo sia condizionato al superamento di una prova di idoneità per l'accertamento del requisito di professionalità, ex art. 110, comma 2, del CAP, dai casi in cui invece non lo sia, essendo scientemente previsto in suo luogo il conseguimento di un "attestato con esito positivo relativo alla frequenza a corsi di formazione professionale", ex art. 111, comma 4, del CAP; altro ancora, infine, sarebbe aggravare le modalità di effettuazione del test finale con l'obbligo di svolgimento in aula: obbligo che, come auspica di aver dimostrato, apparirebbe del tutto sproporzionato rispetto alla realtà delle reti dei promotori finanziari, vuoi in considerazione dell'elevato numero dei suoi componenti, vuoi in considerazione del fatto che il promotore finanziario ha già superato un vero e proprio esame di Stato per l'iscrizione

all'APF, ai sensi dell'art. 31 del TUF, ed è già tenuto ad un obbligo di aggiornamento professionale che riguarda anche la materia assicurativa, ai sensi dell'art. 105 del Regolamento Intermediari della CONSOB, che tuttavia non impone alcun test di verifica delle conoscenze acquisite.

Inoltre, il tema dei costi è sensibile anche nella prospettiva del mercato unico europeo. L'IMD, sia nella versione attuale, sia anche in quella in corso di revisione (cfr. proposta di direttiva della Commissione europea, 2012/0175/COD, nonché la successiva relazione del Parlamento europeo A/-0085/2014), non contempla un test di verifica delle conoscenze acquisite in sede di aggiornamento professionale. Al riguardo, si ritiene che la normativa italiana debba essere interamente uniforme a quella comunitaria, onde non creare posizioni di svantaggio competitivo a danno dell'industria italiana.

Infine, la previsione di modalità di erogazione del test così impattante non sembrerebbe tenere in adeguato conto l'esigenza, pur richiamata nel Documento di consultazione, di "armonizzazione delle discipline che regolano la materia nei settori assicurativo, creditizio e finanziario, con razionalizzazione delle relative incombenze". Come accennato, l'OAM prevede un test di verifica, senza disciplinarne le modalità di espletamento (sulla falsariga dell'attuale normativa ISVAP). La CONSOB non prevede neppure un test (art. 105, Regolamento CONSOB n. 16190/2007). Inoltre, sembra essere mancata una concertazione in materia con l'OAM e con l'APF, quale pare sottesa alla previsione di cui all'art. 17, comma 4-sexies, d.lgs. n. 141/2010.

Alla luce di tutte le considerazioni sopra espresse, l'Associazione esprime, pertanto, l'auspicio che continui ad essere lasciata piena autonomia agli intermediari nella determinazione delle modalità di effettuazione del test, affinché questo non si traduca in una prova abilitativa e non incida in misura sproporzionata sui costi dell'impresa.

ASSOFIN propone la riformulazione del testo come segue: *"I test di verifica sono effettuati in aula o, se in modalità e-learning, nel rispetto delle regole di cui al comma 5-bis, previo accertamento dell'esatta identità dei partecipanti. Nell'esecuzione del test non è consentito l'ausilio di alcun supporto cartaceo e/o elettronico, né l'utilizzo di telefoni cellulari"*.

Comma 5 bis

"Ai fini dell'effettuazione del test di verifica a distanza è necessario adottare misure che garantiscano il controllo da parte dell'intermediario responsabile della formazione circa la regolarità del test. Tra le misure ritenute idonee allo scopo rientra il ricorso congiunto a:

- a) sistemi di login basati su userid e password personali;*
- b) assegnazione di un tempo massimo contenuto per l'effettuazione dei test da parte dei discenti;*
- c) interventi random per rilevare l'effettivo svolgimento del test da parte del discente."*

L'introduzione di detta previsione nel nuovo regolamento è finalizzata a introdurre garanzie per lo svolgimento del test anche con modalità a distanza e non solo in aula, modalità quest'ultima che risulta in contrasto con l'obiettivo di equiparazione dell'*e-learning* ai corsi in aula, in sostanziale arretramento con un oneroso impatto economico sull'attività di formazione dei soggetti iscritti alla lettera D del RUI.

Inoltre, il nuovo regolamento prevede fra gli obiettivi quello di armonizzare le discipline che regolano la materia nei settori assicurativo, creditizio e finanziario, con la razionalizzazione delle relative incombenze. L'introduzione del test di verifica solo in aula risulterebbe in contrasto con tale obiettivo, in quanto il regolamento più recentemente emanato, relativo all'aggiornamento professionale degli agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi (Circ. OAM nr. 6/2012) espressamente consente lo svolgimento del test di verifica delle conoscenze acquisite a distanza.

L'associazione fa peraltro notare che l'attività di formazione e di aggiornamento professionale nonché i relativi test finali di altre categorie professionali (es: medici, avvocati, commercialisti) vengono effettuati a distanza. L'*e-learning* (comprensivo del test di verifica

finale a distanza) rappresenta infatti la metodologia standard per la formazione di un numero elevato di persone ubicate in luoghi differenti.

ASSOFIN propone pertanto di effettuare il test di verifica a distanza, indicando l'introduzione di alcune misure che garantiscano un corretto svolgimento del test. A tal proposito propone di assegnare un tempo massimo contenuto per l'effettuazione dei test da parte dei discenti, evitando in tal modo la possibilità che vengano consultati supporti cartacei e/o elettronici.

Si ritiene che le modalità suesposte possano garantire una qualità di accertamento non inferiore a quella di prove che si svolgano in aula.

IFOAP S.p.A. propone diverse modalità di accertamento delle competenze acquisite, da riformulare nelle seguenti modalità :

- a) **per la formazione**, considerata la natura e la più complessa struttura didattica prevista dal Regolamento, il corso dovrebbe essere effettuato da un unico soggetto formatore il quale rilascerebbe, al termine del percorso, un attestato all'esito positivo di un test da effettuarsi in aula fisica o, alternativamente, in aula virtuale, gestita con modalità di videoconferenza equivalente all'aula fisica (circa l'equivalenza aula fisica/aula virtuale cfr. la nota ISVAP a IFOAP del 23.3.2011). Ciò al fine di consentire, a parità di efficacia, la sensibile riduzione dei costi logistici dei partecipanti con l'utilizzo dell'aula virtuale;
- b) **per l'aggiornamento**, il corso potrebbe essere svolto anche con differenti soggetti formatori, tenuto conto sia dell'ampliamento delle aree tematiche previste dal nuovo Regolamento, sia delle specificità dei nuovi prodotti aziendali per i quali viene richiesto l'aggiornamento puntuale degli intermediari. I differenti soggetti formatori rilascerebbero, al termine dei moduli dagli stessi somministrati, un attestato all'esito positivo del test, da effettuarsi in modalità *e-learning*, con conseguente significativa riduzione dei costi per i partecipanti.

Per le motivazioni sopra espresse secondo IFOAP i test di verifica andrebbero effettuati in aula fisica o virtuale esclusivamente per la formazione professionale; con riguardo all'aggiornamento professionale sarebbe opportuno che il test venisse effettuato in modalità *e-learning* dal soggetto che ha erogato ciascun modulo (tematico o specialistico) di aggiornamento, riformulando integralmente l'art. 8 del regolamento.

AYNIL S.r.l., fatte salve tutte le caratteristiche previste (aula, presenza di un responsabile, soggetto erogatore etc.), esplicitato che i partecipanti non possano utilizzare documentazioni e materiali che li aiutino nella esecuzione del test, chiede un chiarimento sulle caratteristiche materiali del supporto riportante il test, ossia se esso debba essere eseguito solo in forma cartacea o si possano utilizzare, rispettando le caratteristiche e le specifiche indicate, altri supporti come un PC o un Tablet, opportunamente configurati in modo che il partecipante non possa utilizzarli per accedere a risorse e materiali durante l'esecuzione del test.

AYNIL, in conseguenza della previsione nel regolamento del ricorso a mezzi telematici per la fruizione della formazione/aggiornamento, propone quindi di utilizzare in aula supporti informatici per l'esecuzione dei test finali, anche perchè tale modalità permetterebbe di integrare tutte le procedure (correzione, risultati...) ai sistemi *e-learning* e di monitoraggio presenti ed in uso nelle aziende.

Al contrario, l'obbligo di eseguire i test solo su supporto cartaceo costringerebbe le aziende ad una correzione manuale, all'inserimento successivo dei risultati nei sistemi di monitoraggio, all'archiviazione di materiale cartaceo per 5 anni.

Projectland S.r.l. propone di effettuare il test *on line* purchè sotto la responsabilità della persona gerarchicamente superiore dell'ufficio nel quale il discente lavora o, nel caso di produttore, subagente o collaboratore, dell'agente a cui risponde.

Il responsabile o l'agente dovrebbe dichiarare, nell'attestato e sotto la sua responsabilità, che il test è stato effettuato dalla persona obbligata alla formazione (sottoposto, produttore, subagente o collaboratore). Se non fosse possibile attivare detta metodologia, il test dovrà essere effettuato in aula.

Giorgio Cimagalli, riguardo al comma 4, ritiene che si smentisca completamente quanto fin qui sostenuto in tema di allineamento alla normativa del settore creditizio e finanziario ed in merito alla equiparazione fra corsi in aula e corsi *on line*. Ferma restando ovviamente l'esigenza dell'accertamento dell'esatta identità dei partecipanti, non si tiene minimamente conto di come la normativa OAM abbia risolto il problema, addossando al responsabile della struttura (intermediario, datore di lavoro, legale rappresentante della società di appartenenza, ecc.) la responsabilità della correttezza di svolgimento del test, in conformità a quanto previsto al sesto comma dell'art. 4 ed al secondo comma dell'art. 5 della Circolare OAM n. 5/2012. L'imposizione che i test di verifica siano "effettuati esclusivamente in aula" non ha alcun fondamento e non è realistica. In particolare per i corsi in modalità equivalente, durante tutta la fruizione del corso ma non per il test finale, osserva che i partecipanti ai corsi risiedono in ogni diversa parte della penisola, quasi sempre in piccoli centri, dalla Sicilia alla Val d'Aosta. Questa imposizione precluderebbe ogni possibilità per gli allievi di partecipare ad un corso in modalità equivalente, in spregio alla realtà attuale del mercato ed agli obiettivi dichiarati nella bozza di Regolamento.

Leopoldo Alberto Puca osserva che la *ratio* della previsione di corsi a distanza, individuata nel contenimento dei costi, è in contrasto con la previsione del test in aula, per i costi che i discenti devono sostenere per i conseguenti spostamenti.

Pietro Amati pone l'evidenza sulla conciliabilità della previsione del test in aula in relazione alla effettuazione di corsi in videoconferenza ed in *e-learning*.

CESFORM suggerisce di superare il problema del test finale in aula proponendo di far accertare ai responsabili della formazione l'identità dei soggetti che devono effettuare il test. Ciò in relazione al riconoscimento dell'Istituto dello sviluppo della formazione *e-learning* e considerata la convergenza della formazione assicurativa con quella finanziaria e creditizia, che nella previsione in oggetto viene a mancare, in quanto i corsi svolti dagli intermediari finanziari/creditizi non prevedono il test finale in aula (Circolari OAM). Il test finale in aula richiede un evitabile spostamento della maggior parte degli iscritti al RUI che non sono residenti in grandi centri e che quindi per raggiungere il luogo dove si svolge il test dovranno sostenere spese di locomozione o, in alcuni casi, di pernottamento.

Ritiene sufficiente – allineandosi alle circolari OAM - una dichiarazione di responsabilità dell'impresa o degli intermediari iscritti alle sezioni A, B e D che garantiscano la esatta identità del partecipante, in relazione anche all'articolo 5, comma 1 del regolamento.

Anche **Mario Barbaro e Patrizia Maurelli** considerano scomodo e costoso effettuare il "test finale in aula", spesso svolto in un luogo territorialmente diverso da quello dell'allievo, che sarebbe costretto a spostarsi con evidenti costi di viaggio, pernottamenti, etc.. Propone di modificare totalmente tale norma anche in considerazione che per altre attività professionali (Agenti finanziari) sono stati trovati sistemi di controllo diversi, in caso di test di verifica per la formazione a distanza. Sarebbe in questi casi sufficiente una dichiarazione di responsabilità dell'impresa o degli intermediari iscritti alle sezioni A, B, D per garantire l'esatta identità del partecipante, in relazione alla responsabilità che tali soggetti hanno dell'attività dei collaboratori, per i quali organizzano i corsi stessi.

Manlio Rapino osserva che lo svolgimento del test finale in aula è, senza dubbio, indice di serietà della formazione; pur tuttavia segnala le problematiche sui costi per lo spostamento “fisico” delle persone che debbono sostenere il test.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch, Myriam Caregaro, Franca Cheillon e Fabrizio Chiodini propongono di modificare la previsione esclusiva dell’esecuzione in aula dei test di verifica, in coerenza a quanto previsto nella Relazione di presentazione sulla valutazione d’impatto, con l’equiparazione effettiva dei corsi a distanza ai corsi in aula, anche il fine di perseguire il contenimento dei costi logistici e organizzativi. Essendo identificate le caratteristiche minime necessarie per l’idoneità della piattaforma tecnologica, osserva che si può prevedere al termine del corso a distanza di sostenere il test relativo al corso fruito, in presenza virtuale del formatore che l’ha effettivamente tenuto.

Skill Box S.r.l., in relazione alla previsione dell’art. 7 comma 2, secondo cui “*l’aggiornamento è effettuato in occasione dell’immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire*”, osserva se sia possibile che le imprese di assicurazione, nel caso effettuino questo tipo specifico di aggiornamento in modalità *e-learning*, siano tenute ad accertare le competenze acquisite dai propri intermediari tramite test di verifica da effettuarsi esclusivamente in aula. Inoltre, in caso positivo, chiede se il test di verifica, e quindi l’accertamento delle competenze sul prodotto specifico, debba essere eseguito prima del collocamento del prodotto stesso, precisando che, nel caso il nuovo Regolamento imponga questo tipo di processo, si perderebbero molti vantaggi, sia per le imprese che per gli intermediari, derivanti dall’uso delle nuove tecnologie per l’erogazione della formazione. Al riguardo propone di consentire all’ente erogatore di utilizzare le piattaforme di *e-learning* per eseguire i test di verifica, in primo luogo per i corsi che nascono nella modalità di formazione a distanza (al termine del corso stesso), ma anche per gli interventi formativi erogati in aula (nei giorni immediatamente successivi alla tenuta di questi ultimi).

Edulife S.p.A. chiede, sulla base delle osservazioni generali già riportate, di consentire di sostenere i test relativi alla formazione in modalità *on line*, al fine di favorire una maggiore flessibilità e un contenimento dei costi logistici e organizzativi, coerentemente con alcune delle finalità dello schema di regolamento stesso, pratica organizzativa peraltro adottata e consolidata negli ultimi anni da diverse compagnie di assicurazione.

In base a costi standard desunti dall’esperienza in campo di formazione in aula e a distanza, si evidenzia che il *budget* per un’attività massiva di formazione, su un target significativo di circa 20.000 intermediari, svolta *on line* anziché in aula, può essere ridotto drasticamente, pur mantenendo un’elevata efficacia formativa. Costringere l’intero *target* a recarsi in un luogo fisico specifico, per la fruizione del test, ridurrebbe sensibilmente o addirittura eliminerebbe il vantaggio in termini di flessibilità e sostenibilità offerto dall’impiego delle nuove tecnologie.

Aggiunge inoltre che i test svolti *on line* consentono di fare fronte alle esigenze di flessibilità e tempestività richieste in alcuni casi dai clienti, in occasione in particolare dell’uscita sul mercato di nuovi prodotti.

Steffano Group S.r.l. ritiene che l’obbligo di effettuare esclusivamente in aula i test di verifica contrasti con il dichiarato “*fine di contenimento dei costi logistici e organizzativi*”, perseguito attraverso la formazione a distanza. L’attuale tecnologia disponibile consente, con tutti i necessari presupposti di tracciabilità e documentabile resocontazione, di ottenere il medesimo risultato anche in modalità remota.

Analogamente **Paolo Ardesi** propone che il test di verifica sia effettuato in aula quando la formazione è avvenuta in aula e venga svolto *on line* se l’attività di formazione è svolta a

distanza. Osserva infatti che sia poco comprensibile la possibilità di fare attività formativa a distanza o con modalità equivalenti e si costringa poi il partecipante, al solo scopo di verificare le conoscenze e le competenze acquisite, a dover svolgere la prova di verifica in aula, vanificando il vantaggio logistico della formazione a distanza. Riterrebbe preferibile che i soggetti eroganti i corsi di formazione elaborassero delle prove di verifica con estrazioni casuali da un numero significativo di domande in modo tale che, sia in aula sia a distanza, potrebbe essere garantita una verifica attendibile delle conoscenze acquisite e diversa da partecipante a partecipante.

UNIFAD S.r.l. propone di eliminare l'esclusiva modalità in aula dello svolgimento del test e di prevedere la modalità in *e-learning* assegnando al responsabile dell'erogazione di cui al successivo comma 8 l'accertamento della identità personale dei partecipanti al test, oltre che la responsabilità di vigilare sul corretto svolgimento della prova.

Giulio Cattilino osserva anch'egli che la previsione dell'esclusiva modalità in aula dei test, difficilmente attuabile, presupponga un notevole aggravio di costi, soprattutto nei casi di corsi di breve durata, per i quali le agenzie, distanti centinaia di chilometri dalle grandi città, dovrebbero sobbarcarsi il costo del trasferimento per il relativo test. Nè ritiene plausibile organizzare i test accorpando più corsi, a mesi dalla fruizione, considerato peraltro che se il test non venisse superato si dovrebbe riorganizzare un'altra trasferta, con costi che per alcune agenzie diventerebbero insostenibili.

L'agente propone pertanto l'abolizione dell'esclusiva previsione in aula del test.

Analogamente **Gian Luigi Lovatti** ritiene che la previsione dell'esclusiva modalità in aula dei test vada assolutamente in controtendenza con gli obiettivi dichiarati dall'ente regolatore, orientati ad una riduzione dei costi, in quanto così formulato comporterebbe l'obbligo di svolgere in aula i test anche dei corsi a distanza, annullandone di fatto i vantaggi. Chiede pertanto di voler quanto meno diversificare la disposizione prevedendo lo svolgimento del test alla fine della singola giornata di formazione d'aula, lasciando la possibilità di svolgere il test a distanza in tutti gli altri casi dell'erogazione di formazione a distanza.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. osservano che la previsione dello svolgimento del test di verifica "*esclusivamente in aula*" non risulta coerente con l'equiparazione effettuata al successivo art. 9 tra la formazione in aula e la formazione a distanza. Propongono pertanto che sia prevista la possibilità di svolgere il test di verifica finale non solo in aula ma anche a distanza, mediante adeguato supporto tecnologico.

Fabrizio Pelliccioni propone di modificare il comma con il testo "*I test di verifica sono effettuati esclusivamente in aula.....Nell' esecuzione del test non è consentito l' ausilio di alcun strumento elettronico*".

AC Formazione S.r.l. considera opportuno prevedere, per il test di verifica finale, l'esecuzione a distanza con l'identificazione del soggetto/utente attraverso l'utilizzo di strumenti di identificazione informatica.

Lo studio legale Albina Candian chiede parimenti se sia possibile poter sostenere il test di verifica anche con modalità a distanza attraverso l'utilizzo di tecniche di verifica e presidi che garantiscano l'assoluta correttezza e l'identificazione del discente.

Inoltre chiede se la formazione e/o l'aggiornamento debbano essere somministrati esclusivamente presso i locali del soggetto che eroga la formazione oppure se sia ammissibile l'utilizzo di altri luoghi anche appartenenti al soggetto committente.

Filippo Gazzola suggerisce di sostituire la previsione di test in aula con test *on line* per i corsi a distanza.

Lo studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe, in relazione ai test di verifica, evidenzia la necessità di prevedere diverse modalità di accertamento delle competenze acquisite per i corsi di formazione rispetto ai corsi di aggiornamento. Ciò in considerazione delle diverse finalità perseguite e delle diverse modalità secondo le quali tali attività si estrinsecano. In particolare, l'obbligo di formazione è previsto dall'art. 4 del Regolamento nei confronti dei soli intermediari esenti dalla necessità di conseguire l'abilitazione specifica come Agente o Broker assicurativo, ossia per gli intermediari iscritti alle sezioni C ed E del RUI, per gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali in cui gli intermediari A B e D svolgono l'attività, nonché per gli addetti del *call center*.

L'attività formativa ha, quindi, la finalità specifica di dotare l'intermediario di conoscenze tecniche e specifiche per poter intraprendere l'attività di intermediazione assicurativa e consentirgli di iscriversi al RUI.

L'aggiornamento costituisce invece un'attività di rafforzamento e potenziamento di conoscenze e abilità tecnico – professionali che si intendono già acquisite. L'aggiornamento è infatti previsto a carico di tutti gli intermediari assicurativi, già iscritti in ciascuna sezione del RUI.

Le diverse finalità sottostanti agli obblighi di formazione rispetto a quelli di aggiornamento comportano quindi diverse esigenze rispetto alle modalità di svolgimento dei corsi e, di conseguenza, anche delle modalità di accertamento dell'acquisizione delle relative competenze. Ad esempio, mentre i corsi di formazione si svolgono secondo impostazioni rigidamente didattiche al fine di far acquisire conoscenze tecnico-specialistiche a soggetti che si accingono allo svolgimento dell'attività di intermediazione, i corsi di aggiornamento – avendo per lo più ad oggetto novità normative, l'evoluzione e lo sviluppo del mercato assicurativo, risoluzione di problematiche concrete, etc. – richiedono modalità di svolgimento più interattivo (si pensi alle c.d. tavole rotonde) e il confronto con esperienze di altre realtà aziendali. In questi ultimi casi, l'apprendimento delle conoscenze è spesso difficilmente testabile, da una parte perché non sempre è possibile predisporre questionari relativi a discussioni e dibattiti non prevedibili a priori, dall'altra perché le modalità di svolgimento dei corsi lasciano ampia libertà di trattazione su argomenti che il singolo partecipante potrebbe non conoscere prima e il cui apprendimento non si esaurisce con la semplice partecipazione al corso di formazione, ma richiede tempi maggiori di assimilazione.

Lo studio legale chiede quindi di diversificare le modalità di accertamento delle competenze acquisite, prevedendo standard organizzativi meno rigidi per l'attestazione della partecipazione ai corsi di aggiornamento.

Alla luce di quanto esposto sopra, chiede di consentire anche l'utilizzo di eventuali dispense cartacee durante lo svolgimento del test di verifica finale a seguito di un corso di aggiornamento e propone quindi di modificare il comma in oggetto come segue: *"i test di verifica sono effettuati esclusivamente in aula, previo accertamento dell'esatta identità dei partecipanti. Nell'esecuzione del test non è consentito l'ausilio di alcun supporto cartaceo, se non l'eventuale materiale messo a disposizione dall'ente erogatore, e/o elettronico, né l'utilizzo di telefoni cellulari"*.

Atoma S.r.l. propone la modifica della norma con lo svolgimento in aula del test esclusivamente per i corsi di formazione mentre propone che per i corsi di aggiornamento i test *"possano essere svolti in aula o a distanza utilizzando tecniche interattive offerte dall'evoluzione tecnologica che garantiscano il pieno rispetto delle prescrizioni previste"*.

Tale proposta è in linea con quanto il Consorzio di 20 università italiane ("ICoN – Italian Culture on the Net" – di cui A. E. Baldini è stato vicepresidente ed è tuttora consigliere e componente del Comitato didattico scientifico) pratica sistematicamente per gli esami del suo corso di laurea triennale di lingua e cultura italiana per stranieri, interamente *on line* e con

valore legale. Il Consorzio è nato nel 1999 con il patrocinio della Presidenza della Camera dei Deputati e con il sostegno della Presidenza del Consiglio dei Ministri e del Ministero dell'Università, opera in convenzione con il Ministero degli Affari Esteri e sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica.

Proposte parzialmente accolte.

Nel richiamare i commenti alle osservazioni generali, si prevede una diversa modalità di esecuzione del test di verifica, a seconda che si tratti di formazione iniziale o di aggiornamento periodico.

Il test in aula viene reso obbligatorio solo per i corsi di formazione, sul presupposto che la formazione iniziale, quale momento preliminare e propedeutico allo svolgimento dell'attività, necessita di una più rigorosa verifica dell'apprendimento rispetto all'aggiornamento periodico, che si colloca in un percorso professionale già avviato. Si osserva che questa scelta si pone nel solco delle disposizioni dettate per gli intermediari creditizi da OAM con le circolari nn. 5 e 6 del 2012, laddove viene prevista una prova valutativa in aula per la formazione iniziale e un test "libero", nelle modalità che ciascun erogatore vorrà prevedere, fermo il rilascio di un attestato di frequenza e superamento del corso, come è già nel Regolamento ISVAP n. 5/2006.

Riguardo ai commenti sugli elevati costi connessi allo svolgimento del test in aula, si osserva che la previsione dei relativi obblighi per la sola formazione iniziale ne mitiga fortemente l'impatto; si rammenta che gli oneri sono già ridotti dalla piena equiparazione dei corsi in aula a quelli a distanza; si considera che il fattore "costo", pur rilevante, non può rappresentare l'unica discriminante di qualsiasi scelta regolamentare; si auspica in proposito che gli strumenti previsti nel regolamento siano valutati come investimento per lo svolgimento dell'attività e non solo come meri oneri da sostenere.

Sulle osservazioni e proposte del Gruppo Assimoco, si fa presente che - al pari di quanto avviene per le prove di esame - i soggetti a cui può essere affidato l'accertamento dell'identità dei partecipanti al test non devono essere necessariamente gli stessi docenti, o coloro che hanno i requisiti di cui all'art. 14, ma anche soggetti a ciò delegati o appartenenti all'organizzazione delle imprese/intermediari/erogatori dei corsi.

In relazione alla richiesta dello studio legale Albina Candian riguardo i luoghi di esecuzione, si precisa che questi possono essere individuati nelle sedi ritenute più opportune e adeguate alle esigenze dei partecipanti nonché degli organizzatori/erogatori.

Quanto alla proposta di AYNIL di prevedere il ricorso, anche in aula, a supporti informatici e telematici per la predisposizione del test, si fa rinvio ai commenti del successivo comma 5.

Comma 5

5. Il test consiste in un esame scritto, articolato in un questionario a scelta multipla (almeno tre opzioni) e risposta singola, estratto a sorte il giorno della prova tra almeno tre esemplari diversi, composto da un numero di domande adeguato e proporzionale alla durata del corso di formazione e/o aggiornamento per il quale è predisposto. Qualora il corso sia svolto in un'unica soluzione, il test è articolato in un numero minimo di 60 domande.

AIBA suggerisce di applicare le disposizioni di cui ai commi 5 - 7 esclusivamente ai corsi di formazione e non anche alle forme di aggiornamento, specificando cosa debba intendersi per svolgimento in unica soluzione. Tale impostazione risulterebbe maggiormente equilibrata e simile a quanto disposto da altri Regolatori (cfr. OAM, circ. nn. 5 e 6 del 2012). Diversamente le previsioni dei commi in commento risultano di particolare onerosità per i corsi di aggiornamento.

In merito alle caratteristiche del test, la formulazione della norma non sembra chiara e risulta improntata ad un rigido formalismo che non garantisce né la puntuale verifica delle conoscenze acquisite, né il contenuto delle domande.

Discutibile inoltre il meccanismo del sorteggio – che oltretutto, in assenza di precisi criteri e certificazioni sulle modalità di svolgimento è foriero di comportamenti scorretti – al quale si suggerisce di sostituire il divieto espresso di utilizzare il medesimo test per le eventuali diverse sessioni dello stesso intervento formativo.

ANIA chiede di eliminare l'espressione "***estratto a sorte il giorno della prova tra almeno tre esemplari diversi?***" onde evitare aggravii burocratici. Si osserva al riguardo che solitamente i test sono già estratti casualmente da batterie di un numero copioso di domande collegate ai corsi effettuati.

ABI, similmente ad ANIA e in relazione alle motivazioni esposte per il comma precedente, ritiene che la previsione sia da circoscrivere alla modalità di esame in aula. Ritiene inoltre che un test con un numero minimo di 30 domande, anziché 60, sia uno strumento adeguato a valutare il reale apprendimento del singolo partecipante. Anche la proposta di eliminazione riportata, relativa all'estrazione a sorte, il giorno della prova, tra almeno 3 esemplari diversi, è finalizzata ad evitare adempimenti che non appaiono necessari ai fini del corretto svolgimento della prova.

Chiede quindi che al comma 5), ultimo periodo, dopo le parole "*il test*" si inseriscano le parole "*in aula*"; propone che il numero "*60*" di domande sia sostituito con "*30*" e che le parole "***estratto a sorte il giorno della prova tra almeno 3 esemplari diversi?***" siano eliminate.

Il Gruppo Assimoco propone di modificare il comma 5 prevedendo la possibilità che il questionario sia fornito agli esaminandi su supporto elettronico appositamente configurato (ad esempio *tablet*), che consenta esclusivamente lo svolgimento del test, in un'ottica di eliminazione dei costi relativi alla stampa cartacea dei questionari.

Chiede inoltre di chiarire se per "*corso svolto in un'unica soluzione*", si intende solamente un corso svolto in un'unica giornata e che, quindi, non può avere durata superiore alle otto ore oppure se debba intendersi anche un corso superiore alle 8 ore svolto in più giornate consecutive.

SNA chiede di chiarire l'ipotesi del corso svolto in un'unica soluzione, considerato che l'articolo 13 comma 1 prevede "*fasi intermedie di valutazione dell'apprendimento*". La disciplina relativa al test risulta farraginoso, dispendioso e sostanzialmente impraticabile. Le 60 domande previste in caso di un'unica soluzione del corso, ognuna con 3 risposte, risultano eccessive, così come la procedura di estrazione del test. Una simile sproporzionata procedura rischia di comportare un ingiustificato aggravio alla struttura erogatrice con conseguente probabile lievitazione dei costi diretti ed indiretti dei corsi, tanto più se ci riferiamo agli intermediari che forniscono formazione ai propri collaboratori. SNA chiede che sia valutata l'opportunità di mantenere l'attuale procedura di valutazione delle conoscenze acquisite.

UNAPASS suggerisce, dopo le parole "*risposta singola*" di eliminare le parole "***estratto a sorte il giorno della prova tra almeno tre esemplari diversi?***".

ACB in riferimento all'elaborazione dei tre esemplari di test, ritiene che ciò sia un mero aggravamento degli aspetti organizzativi e quindi dei costi, al contempo tale previsione nulla aggiunge alla qualità degli standard di apprendimento.

Per quanto riguarda il numero delle domande, che il test di fine corso dovrebbe contenere, ritiene che tale numero debba differenziarsi a seconda che si riferisca alla formazione ovvero all'aggiornamento; quindi per un principio di proporzionalità suggerisce di prevedere che il test di fine corso relativo all'aggiornamento abbia un numero di domande proporzionalmente inferiore rispetto al test relativo alla formazione professionale.

ANAPA evidenzia che il comma in questione non distingue tra corsi di formazione (60 ore) e corsi di aggiornamento.

IFOAP, in relazione anche alle osservazioni prima riportate, ritiene che sarebbe opportuno inserire una previsione specifica relativa alle modalità di svolgimento del test per i corsi di aggiornamento, in cui sia precisato, fra l'altro, che in caso di corso con il medesimo soggetto formatore il test consisterà di un minimo di 30 domande per le 30 ore di corso mentre, in caso di aggiornamento erogato in più moduli da differenti soggetti formatori, dovrebbero essere formulate almeno 3 domande per ogni ora di ciascun modulo formativo oggetto di test.

Mario Calloni ritiene che il numero minimo di 60 domande previsto per il test sia troppo elevato. Infatti, considerando necessario almeno un minuto per la lettura e la redazione della risposta per ogni singola domanda, sarebbe necessaria un'ora per lo svolgimento del test. Tale durata sarebbe eccessiva se rapportata alla durata di una lezione in aula, non superiore di norma alle 7,30 ore giornaliere. Propone pertanto da un minimo di 20 ad un massimo di 30 domande.

Sergio Sterbini, avendo osservato che il test deve contenere un minimo di 60 domande a scelta multipla (con tre opzioni) ed ipotizzando un tempo medio di 2 minuti per domanda, ritiene che sarebbe necessario un tempo di circa due ore solo per la compilazione del test, che diventerebbe ancora più lungo per i soggetti più lenti. Tra consegna, compilazione, ritiro dei test e firma di presenza i tempi necessari per la esecuzione del solo test potrebbero sfiorare le tre ore. Questo, oltre che rappresentare un'evidente difficoltà di natura organizzativa, andrebbe a sacrificare, inevitabilmente, i tempi dedicati alla trattazione degli argomenti, soprattutto per sessioni di formazioni di 2/3 ore. La compilazione di tre questionari da 60 domande ciascuno comporterebbe, inoltre, l'inserimento di quesiti superficiali o di puro stampo nozionistico che avrebbero ben poco di formativo.

Suggerisce di limitare a 2 e non 3 gli esemplari da predisporre, ferme le perplessità sulle modalità di estrazione a sorte.

AYNIL, fermo il fatto che se il corso venga erogato in una unica soluzione il test finale sarà di almeno 60 domande, chiede se, nel caso in cui l'erogazione delle 60 ore complessive avvenga in fasi multiple e distinte, per ogni singolo modulo formativo il test finale debba prevedere sempre 60 domande o possa invece applicarsi il principio di 1 domanda per ogni ora di formazione.

Inoltre, nel caso venisse prevista la possibilità di effettuare il test attraverso supporti tecnologici, in sostituzione della previsione dell'estrazione a sorte del test tra 3 esemplari, potrebbe immaginarsi che le relative domande vengano casualmente estratte da un *database*, creando sequenze differenti per ogni singolo partecipante.

Projectland evidenzia che nulla viene precisato sulla durata del test, potendo portare a ritenere che il singolo partecipante potrebbe effettuarlo in un tempo a sua scelta, e suggerisce pertanto di uniformarsi alla tempistica di 1 minuto e mezzo a domanda prevista per la prova di idoneità per gli intermediari di I livello (agente o mediatore).

Giorgio Cimagalli ritiene che per definizione il corso è sempre svolto in un'unica soluzione e propone che il test comprenda un numero di domande coerente e commisurato alla durata, complessità nonché programma del corso. Per un corso di 15 ore sarà più che sufficiente un test di 20/30 quiz, mentre per un corso di 60 ore potrebbero non essere sufficienti 60 domande. La discriminante sul numero di domande non può, e non deve, essere che "sia svolto in un'unica soluzione" bensì la durata del corso che presuppone un minor o maggior

contenuto di programma. Un'ipotesi percorribile potrebbe essere di collegare il numero minimo di domande al numero previsto di ore di durata del corso.

La previsione del comma 5 di un questionario "estratto a sorte il giorno della prova tra almeno tre esemplari diversi" può essere opportuna per un test di corso in aula, ma è di fatto superato dal sistema dei corsi a distanza che generano in automatico un test individuale per ogni partecipante, uno diverso dall'altro, e sempre differente in quanto attinge in modalità *randomica* da un "serbatoio" di domande di numero molto superiore a quelle necessarie per la prova di test. Nei corsi a distanza sarebbe quindi una "finzione tecnica" estrarre altri due esemplari di test e conservarli a prova del rispetto della norma (vedi anche al successivo comma 9, ultimo alinea).

AIB ALL Insurance Broker S.r.l. osserva che nel comma 5 viene precisato che le domande siano a risposta singola, con la conseguente necessità di formulare quesiti a risposta secca, il che in un ambito complesso come quello assicurativo potrebbe portare ad una banalizzazione delle domande stesse. Al riguardo chiede se non sia possibile mantenere la risposta multipla, prevedendo una maggiore proporzionalità di punteggio (1 per risposta esatta di 2 su 2, 0,5 per 1 sola risposta esatta su 2 possibili, 0 in ogni altro caso compreso 1 esatta ed 1 errata).

Leopoldo Alberto Puca osserva che la previsione di un numero di 60 domande sembra eccessiva ma dovrebbe essere tarata sulla durata del corso, ponendo come esempio di base, per un corso di 4 ore, la previsione di un numero di 10/15 domande, e multipli per durate superiori.

Giuseppe D'Erminio propone di eliminare l'ultimo periodo, sostituendolo con il seguente testo "*Il test è articolato in un numero di domande non inferiore al numero delle ore di durata del relativo corso*".

Mario Barbaro suggerisce per prima cosa di differenziare il numero delle ore dei corsi di formazione con quello dei corsi di aggiornamento (come è attualmente di 60 e di 30 ore).

Per quanto riguarda la *Formazione professionale* è chiaro che deve essere svolta nell'arco dell'anno con programma stabilito dall'IVASS, come previsto dal Regolamento 5/2006 – articolo 17 comma 2. lettera b).

Per quanto riguarda la "*Formazione biennale di aggiornamento professionale*" all'articolo 7 del documento, ritiene giusto che il numero delle domande del test sia "elastico" cioè adeguato alla durata del corso. Tuttavia chiede di chiarire se per corso svolto in un'unica soluzione si intenda lo svolgimento del corso che copre tutte le ore d'obbligo (unica soluzione) e di chiarire le modalità di svolgimento e distribuzione delle ore previste per l'aggiornamento professionale (svolto in due anni con il minimo di 15 ore annuali).

Barbaro ritiene inoltre, riguardo il numero delle domande del test per la formazione professionale di cui all'articolo 6 del documento, che potrebbero essere sufficienti le 60 domande previste ma, data la complessità degli argomenti trattati, suggerisce un numero di 100 domande per valutare in modo più appropriato la preparazione dell'allievo, in considerazione che il superamento di questo test permette di iniziare l'attività.

Per l'aggiornamento professionale di cui all'articolo 7 del documento, suggerisce nel test 30 domande certamente più dimensionate ai corsi, spesso monotematici, che possono avere durata variabile (30 o 15 ore), e per i quali sviluppare un numero di domande superiore risulterebbe tecnicamente impossibile se non a discapito della qualità delle domande stesse.

Osvaldo Mazzucca propone che il test sia unico con un numero di domande proporzionale al programma svolto con un massimo di 20 domande per argomento trattato.

Manlio Rapino propone che il numero di domande sia commisurato alla durata del corso e non sia un numero fisso.

Secondo Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch, Myriam Caregaro, Franca Cheillon e Fabrizio Chiodini il test va adattato al tipo di formazione erogata (in aula o a distanza – *e-learning* e videoconferenza).

Aleardo Paoloni osserva che ogni singolo corso può avere durata diversa e riguardare più argomenti e che quindi, nel caso di un corso di durata di 4/5 ore (su uno o due argomenti), il test non potrebbe presentare un minimo di 60 domande; tutt'al più potrebbe contenere da un minimo di 10 ad un massimo di 60 domande.

Edulife S.p.A. osserva che l'ambiente di apprendimento attualmente in uso per la formazione dei propri clienti (banche e compagnie di assicurazione) prevede test che propongono in modo *random* un certo numero di domande (esempio 20) selezionate in un contenitore almeno tre volte superiore (esempio 60 domande). Si richiede di considerare questa modalità efficace almeno quanto quella descritta nello schema di regolamento, che prevede almeno tre esemplari.

Steffano Group S.r.l. osserva che l'imposizione della redazione di un *set* triplice di domande, con la conseguente estrazione a sorte (con immaginabile onere di relativa documentata verbalizzazione), comporterebbe un non indifferente aggravamento delle procedure d'esame. Propone quindi di eliminare la previsione della predisposizione di 3 esemplari diversi del test e la conseguente estrazione a sorte.

Paolo Ardesi propone che il numero delle domande vada dimensionato sulla base della lunghezza e della complessità del corso, lasciando ai soggetti che erogano i corsi il compito di determinare concretamente il numero dei quesiti, con la previsione di un numero non inferiore a 30 domande che può essere sufficiente a garantire l'obiettivo di verificare il grado di preparazione dei partecipanti.

Pietro Amati si chiede se anche per i corsi in videoconferenza ed in *e-learning* possano essere previsti tre test diversi.

Gian Luigi Lovatti, sull'ipotesi del corso svolto in unica soluzione, osserva che la formulazione di un test con numero minimo di 60 domande rischi di essere un aggravio di impegno in termini di tempo del tutto inutile, ritenendo che non sia la quantità delle domande ma la qualità delle stesse fondamentale per la verifica dell'acquisito corretto apprendimento. Al riguardo suggerisce di evitare di indicare un numero minimo di domande, che dovrebbero tuttavia essere adeguate alla complessità della materia affrontata.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. propongono per l'esecuzione dell'*esame scritto*, rispettando le caratteristiche e le specifiche indicate, di poter utilizzare anche supporti come PC o *tablet*, opportunamente configurati in modo che il partecipante non possa servirsene per accedere a risorse e materiali di consultazione. Osservano infatti che l'obbligo di eseguire i test solo su supporto cartaceo costringerebbe le aziende a un'onerosa attività manuale successiva e risulterebbe incoerente con il principio di equiparazione e integrale intercambiabilità delle modalità di erogazione della formazione/aggiornamento perseguito dal nuovo Regolamento. In relazione alla richiesta di cui sopra, propongono inoltre di non applicare l'estrazione a sorte del questionario "*tra almeno tre esemplari diversi*" in caso di utilizzo di piattaforme tecnologiche evolute che consentono, per esempio, la creazione di questionari differenziati,

composti mediante estrazione casuale di test a scelta multipla da una base dati in genere molto ampia.

Fabrizio Pelliccioni propone di modificare il testo con *“il test.....articolato da un questionario a risposta singola, composto da un numero di domande adeguato e proporzionale alla durata del corso di formazione e/o aggiornamento per il quale è stato predisposto, con un minimo di 20 domande qualora il corso sia di durata massima di 8 ore anche non consecutive, ad un massimo di 60 domande qualora il corso abbia una durata superiore alle 16 ore”*

AC Formazione S.r.l. chiede una maggiore specificazione, poiché aperta ad elementi interpretativi differenti, di ciò che si intende per “unica soluzione”.

Lo studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe chiede di specificare nel Regolamento proposto la definizione di corso svolto in “un’unica soluzione” al fine di comprendere meglio in quali casi sia necessario predisporre test di valutazione con un minimo di 60 domande.

Alessandro Tabarri osserva che l’attività di preparazione e redazione dei questionari è piuttosto impegnativa e predisporre tre diversi esemplari diventa veramente oneroso. L’estrazione a sorte è una procedura che ha una vera valenza se viene certificata da un soggetto esterno rispetto alle persone coinvolte e/o con funzioni di pubblico ufficiale. Propone pertanto di abrogare la previsione, quanto meno se la formazione è erogata direttamente dall’intermediario ai suoi dipendenti e collaboratori.

Riguardo inoltre all’ultimo periodo del comma 5, chiede se il numero minimo di 60 domande sia riferito al corso di formazione, per il quale normalmente viene svolto un unico test finale su tutti gli argomenti oggetto del corso.

In relazione alla precedente osservazione, si potrebbe ipotizzare un criterio di proporzionalità ed adeguatezza del numero di domande posto dal regolamento (una domanda per ciascuna ora di durata del corso), stabilendo un parametro che quantifichi il numero minimo di domande in relazione alla durata del corso (ad esempio: 2 domande per ogni ora di durata del corso, con un minimo orientativo di 5).

Antonello Poeta propone, nel caso in cui il corso sia svolto in un’unica soluzione, che il test sia articolato in un numero massimo di 60 domande (e non minimo).

Chiede inoltre di ridurre la predisposizione degli esemplari dei test da tre a due.

Proposte parzialmente accolte.

Le osservazioni sono valutate alla luce dell’accoglimento, già commentato al comma precedente, delle proposte di svolgimento del test in aula solo per la formazione iniziale.

Nel considerare condivisibili i suggerimenti di alcuni commentatori, viene eliminata la previsione del numero minimo di quesiti che compongono il test, ritenendo più opportuno prevedere una regola generale secondo la quale il numero e la complessità dei quesiti devono rispondere a criteri di adeguatezza e proporzionalità, ai contenuti e alla durata del corso. Viene altresì eliminato il sorteggio tra tre esemplari e viene prevista la possibilità di costruire il questionario con supporti informatici mediante estrazione casuale di un numero di domande contenute in un database sufficientemente ampio, ferma l’esigenza di originalità del questionario stesso e la pertinenza rispetto al corso.

Le osservazioni sulla durata del test in relazione alla numerosità delle domande risultano superate dalle modifiche apportate. La definizione della durata del test è comunque lasciata ai soggetti erogatori.

Le osservazioni sull’onerosità della predisposizione del test a scelta multipla con almeno 3 opzioni, di cui una sola esatta, non sono condivisibili in quanto altre modalità, quali per esempio i test a risposta libera, risultano meno efficaci. Peraltro la modalità prevista,



largamente diffusa, converge con analoghe previsioni di APF e OAM.
L'osservazione di AIB ALL Insurance Broker nasce da un equivoco in quanto la norma prevede un questionario a scelta multipla tra 3 opzioni, a cui va data ovviamente una risposta singola.

In relazione a specifiche richieste interpretative, nel rinviare ai commenti generali, si precisa che per unica soluzione si intende la gestione unitaria di tutto il corso, determinata dalla presenza di un unico soggetto erogatore.

Comma 6

6. *A ciascuna domanda sono assegnati i seguenti punteggi:*

- *punti 1 per ogni risposta corretta;*
- *punti 0 per ogni risposta omessa/errata/multipla.*

Paolo Ardesi propone di differenziare la valutazione delle risposte errate rispetto alle risposte omesse, prevedendo -0.5 per le prime e 0 per le seconde.

Fabrizio Pelliccioni propone di annullare tutto il comma.

Lo studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe propone di eliminare ogni riferimento specifico al punteggio da attribuire a ciascuna domanda corretta o errata, lasciando all'autonomia dell'ente erogatore tale determinazione. In tal modo l'ente erogatore sarà libero di stabilire un numero di domande proporzionale e adeguato alla tipologia del corso ed eventualmente calibrare il punteggio di ciascuna domanda alla difficoltà della stessa (ad esempio prevedendo per domande di particolare difficoltà punteggi più alti rispetto a domande di minore difficoltà, dissuadendo pertanto il candidato dalla compilazione meramente casuale dei questionari). Propone quindi di modificare il comma in oggetto come segue:

“A ciascuna domanda possono essere assegnati anche diversi punteggi che rispecchino il livello di difficoltà della domanda stessa”.

Proposte accolte. Il comma in esame è eliminato; è rimesso all'ente erogatore il compito di attribuire i punteggi.

Comma 7

7. *L'esame scritto si intende superato dai candidati che abbiano riportato una votazione non inferiore a sessanta centesimi (60/100).*

Konsumer Italia – Associazione Consumatori ritiene particolarmente esiguo il superamento del test con 6/10, essendo il test stesso destinato a verificare non un dato di sufficienza ma il completo apprendimento di un percorso finalizzato alla professionalizzazione, che permetta di trasferire, in molti casi, l'adeguata conoscenza e la consapevolezza di un acquisto di un contratto di assicurazioni, con trasparenza ed oggettività, a soggetti deboli come i consumatori. Ritiene pertanto che l'apprendimento debba essere dimostrato in maniera più stringente e vicina al completo apprendimento.

Fabrizio Pelliccioni propone di modificare il comma con il seguente testo *“L' esame scritto si intende superato dai candidati che abbiano riportato una votazione non inferiore al 70% delle risposte esatte”.*

Lo studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe, in considerazione dei punti precedenti, chiede di modificare il presente comma prevedendo il superamento dell'esame scritto al raggiungimento di un punteggio pari al 60% del massimo punteggio raggiungibile, proponendo il seguente testo:

“L’esame scritto si intende superato dai candidati che abbiano riportato una votazione/punteggio non inferiore al sessanta per cento (60%) del punteggio massimo raggiungibile”.

Le proposte di Konsumer Italia e Fabrizio Pelliccioni non sono accolte. Si ritiene che il risultato di sufficienza possa rappresentare un equo *trade off* tra selettività della prova e sostenibilità dell’impegno.
Il suggerimento dello studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe è accolto: si modifica pertanto il comma prevedendo che il test si intende superato rispondendo correttamente al sessanta per cento (60%) dei quesiti proposti.

Comma 8

8. All’interno della struttura che eroga la formazione o l’aggiornamento è individuato un responsabile del corretto svolgimento dei test, il cui nominativo è riportato nell’attestato di cui al comma 1.

AIBA richiama quanto indicato al comma 1: poiché l’articolo in commento fa riferimento a tutti i tipi di corso (formazione e aggiornamento) da chiunque erogati (università imprese, strutture dedicate, agenti brokers e banche) chiede di chiarire se i vari ruoli richiamati nel comma (docenti, responsabile della struttura e responsabile del corretto svolgimento del test) possono essere cumulativamente svolti da un medesimo soggetto: ciò per contemperare gli obiettivi di maggior rigore con le differenti dimensioni strutturali dei soggetti coinvolti.

SNA è dell’avviso che l’inserimento di un’eventuale terza figura di controllo per lo svolgimento del test, ridimensionerebbe la responsabilità che l’intermediario e/o la compagnia hanno nell’erogazione del corso di formazione. Inoltre, non risulta che una simile previsione sia presente in altri ambiti professionali. Anche questo provvedimento aggraverebbe in modo sproporzionato i costi della formazione.

UNAPASS suggerisce l’eliminazione del testo sub comma 8).

Projectland, sulla base della proposta presentata per il comma 4, nel caso in cui il test sia erogato *on line*, suggerisce che il responsabile del corretto svolgimento del test sia proprio la figura (responsabile o altro) che accerta l’identità del soggetto e la regolarità dell’avvenuta somministrazione.

Giorgio Cimagalli osserva che non si è tenuto assolutamente conto della realtà della formazione a distanza e ritiene dubbia l’individuazione di un possibile responsabile “remoto” in loco presso il discente nonché l’imputazione alla struttura che eroga la formazione della nomina di un responsabile del corretto svolgimento del test, che dovrebbe presenziare ad ogni test di ciascun iscritto in ogni parte d’Italia (nella migliore dell’ipotesi non potrebbe farlo che per massimo 365 persone nell’arco dell’anno).

Pietro Amati pone il quesito su come si individui un responsabile del corretto svolgimento del test nei corsi in *e-learning*, visto che, secondo lo stesso, in tali corsi non c’è una figura diretta di riferimento.

RES Group suggerisce che il responsabile del corretto svolgimento del test, in un’ottica di contenimento dei costi (trasferta, compenso, alloggio, vitto del valutatore o degli utenti, per recarsi nel luogo della prova), potrebbe essere anche persona incaricata tramite delega dalla struttura esterna; in alternativa si potrebbe identificare tale figura nel responsabile tenuto all’erogazione della formazione (cfr. art. 5), organizzando la prova presso il soggetto tenuto all’erogazione dei corsi.



UNIFAD analogamente suggerisce che si possa delegare a terzi esterni alla struttura che eroga la formazione e l'aggiornamento la responsabilità dello svolgimento del test.

Fabrizio Pelliccioni propone la modifica con il seguente testo sottolineato *“All'interno della struttura che eroga il cui nominativo può coincidere con il Docente del corso e viene riportato nell'attestato di cui al comma 1 in qualità di Docente/Responsabile”*.

Proposte accolte. Viene eliminata la previsione di una specifica figura “responsabile del test”.

Comma 9

9. I soggetti di cui all'art. 5 che si avvalgono di strutture esterne ai fini dell'erogazione della formazione o dell'aggiornamento acquisiscono dalle strutture medesime la documentazione necessaria a dimostrare il corretto svolgimento dei corsi e dei test e in particolare:

- il programma del corso;
- i nominativi dei docenti presenti al test;
- il registro delle presenze;
- il verbale delle procedure di esame con evidenza dei risultati del test;
- il questionario somministrato e gli altri due esemplari predisposti.

AIBA ritiene che la norma sia particolarmente onerosa e non tenga conto degli obblighi derivanti dal d.lgs. 196/2003 in tema di trattamento ed in particolare di comunicazione dei dati personali. Sembrerebbe configurarsi una violazione dell'art. 11, comma 1 lettera d) che sancisce l'obbligo di trattare i dati personali in modo non eccedente le finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati. Un ente terzo erogatore di formazione/aggiornamento può organizzare corsi la cui committenza è formata da una pluralità di soggetti (compagnie e/o intermediari). Registro delle presenze e verbali delle procedure contengono dati personali che dovrebbero essere selezionati in relazione a ciascun committente. L'onere amministrativo conseguente appare pertanto eccessivo senza un reale bilanciamento in termini di garanzia sulla correttezza sostanziale di rispetto delle procedure indicate nel regolamento. Si suggerisce pertanto di prevedere un onere contrattuale tra le parti in base al quale l'ente terzo erogatore della formazione si impegna a fornire su richiesta il registro delle presenze e il verbale delle procedure di esame, nel quale sia riportata la verifica della procedura e la circostanza che il questionario somministrato sia stato scelto tra tre esemplari diversi: tale soluzione sembra più efficiente e consente una verifica ogni qualvolta il committente o l'Autorità di Vigilanza vogliano esercitare un controllo mirato.

Fa inoltre presente che l'eccessiva onerosità della previsione normativa si potrebbe adattare ai soli corsi di formazione e non anche per l'aggiornamento periodico, similmente a quanto suggerito con riferimento ai precedenti commi da 5 a 7.

ANIA e ABI al quinto alinea, chiedono di eliminare l'espressione *“e gli altri due esemplari estratti”*, per motivazioni analoghe a quelle riportate sub comma 5.

SNA non ritiene praticabile, nel concreto, quanto previsto al comma 9 per cui ne richiede l'abrogazione, ritenendo opportuno mantenere in materia le attuali previsioni.

UNAPASS suggerisce l'eliminazione di ogni alinea ad eccezione del primo (*“i nominativi dei docenti presenti al test”, “il registro delle presenze”, “il verbale delle procedure di esame con evidenza dei risultati del test”, “il questionario somministrato e gli altri due esemplari predisposti”*).

ACB, in riferimento alla circostanza che i soggetti di cui all'art. 5 devono acquisire il registro delle presenze, ritiene che tale disposizione violi la riservatezza degli iscritti ai corsi; conseguentemente ritiene che tale registro debba essere conservato dall'ente erogatore del

corso e messo a disposizione dell'Autorità di Vigilanza, in caso di controlli da parte di quest'ultima.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch, Myriam Caregaro, Franca Cheillon e Fabrizio Chiodini propongono di eliminare dalla documentazione da acquisire il Registro delle presenze, in quanto si potrebbero configurare violazioni della privacy verso terzi che partecipino allo stesso corso (la presenza sarebbe comunque certificata dal rilascio dell'attestato di superamento del corso), e il verbale delle procedure di esame, con evidenza dei risultati del test, poiché le caratteristiche che lo stesso dovrebbe avere non sono indicate in alcun altro punto del regolamento e le procedure di esame sono già ben disciplinate nel presente regolamento.

Edulife S.p.A. osserva che lo svolgimento di test in forma cartacea potrebbe portare ad un'archiviazione importante di documenti (come il verbale delle procedure di esame con evidenza dei risultati dei test, il questionario somministrato e gli altri due esemplari predisposti), oggi superata grazie all'archiviazione elettronica dei dati relativi ai test sostenuti *on line*.

Fabrizio Pelliccioni propone di cancellare all'ultimo alinea "...e gli altri due esemplari predisposti".

Giorgio Cimagalli, in relazione anche alla previsione di cui al precedente comma, espone dubbi su come sia possibile la presenza al test degli stessi docenti, con la conseguenza della necessità che per ogni allievo, localizzato in una qualunque parte d'Italia, debbano essere presenti in totale, durante il test, almeno due persone della struttura formativa, con la conseguente vanificazione della equiparazione e intercambiabilità dei corsi a distanza con quelli in aula.

ASSOFIN propone di modificare il secondo alinea come segue: "*nominativi dei responsabili presenti al test*", considerato l'elevato numero di soggetti da formare sul territorio nazionale dagli iscritti nella lettera D del RUI, la precipua modalità di erogazione dei corsi in *e-learning* e che in generale non è ragionevole imporre la presenza fisica dei docenti ai test in aula; il rispetto delle regole di svolgimento delle prove può essere garantito attribuendo la responsabilità del corretto svolgimento dei test a soggetti che operino sotto il controllo degli enti formativi.

Anche **UNIFAD** propone di eliminare dall'elenco relativo alla documentazione da acquisire "*i nominativi dei docenti presenti al test*", in quanto l'obbligatoria presenza fisica dei docenti alla prova finale, a fronte di oggettive difficoltà logistiche e inevitabile aggravio di spese, non appare giustificata da alcuna necessità, stante la previsione dell'art. 8, comma 8 (individuazione del responsabile).

Proposte parzialmente accolte.

Il comma 9 è riformulato eliminando i riferimenti al registro delle presenze, ai docenti presenti in aula nonché ai due esemplari dei questionari non estratti; viene altresì precisato che la consegna della documentazione indicata nel comma in esame può avvenire anche in formato digitale ai sensi dell'art. 57, comma 4 del regolamento ISVAP 5/2006.

Comma 10

10. *In caso di mancato superamento, il candidato può sostenere nuovamente il test senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo.*

AIBA ritiene che la formulazione della norma rechi una contraddizione in termini, in quanto il mancato superamento della prova certifica che il partecipante al corso non ha acquisito le necessarie conoscenze e quindi, non ci si spiega come possa sostenere un nuovo test senza partecipare di nuovo al relativo intervento formativo.

Per **SNA** la disposizione risulta di difficile comprensione ed apparentemente incoerente con le finalità del provvedimento; se ne richiede pertanto la sostituzione o l'abrogazione.

RES Group propone, in un'ottica di contenimento dei costi, in caso di mancato superamento del test, che il candidato possa sostenere nuovamente il test lo stesso giorno della prova non superata, somministrando lo stesso test o uno degli altri due predisposti per il sorteggio.

Analogamente **lo studio legale Jenny.Avvocati** chiede di precisare la procedura per la ripetizione del test, considerando che molte volte l'elaborato viene corretto direttamente in aula, in modo da poter comunicare immediatamente ai candidati il superamento o meno dell'esame e raccogliere la loro firma sull'attestato. In caso di ripetizione del test, chiede dunque di fornire i seguenti chiarimenti:

- se la ripetizione del test possa avvenire nello stesso giorno della prova fallita e quante volte possa essere ripetuto;
- se sia possibile utilizzare per il test di ripetizione, ove questo venisse ripetuto nel medesimo giorno, uno dei due esemplari non estratti.

Edulife S.p.A. osserva che il mancato superamento del test al primo tentativo, per una parte o anche per uno solo dei partecipanti, potrebbe comportare una serie di impatti logistici e organizzativi, in termini di documenti cartacei e di tempo di svolgimento nonché di ripetizione del test, non completamente prevedibili. La gestione elettronica del test di verifica consentirebbe di risolvere preventivamente anche questo tipo di problematica, evitando dunque un'ulteriore moltiplicazione di costi logistici e operativi.

Lo studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe suggerisce l'opportunità di valutare l'introduzione di un limite numerico e di uno temporale alla possibilità di sostenere nuovamente il test di verifica, in caso di mancato superamento dello stesso, in armonia con la necessità di garantire la seria acquisizione di competenze professionali.

Ciò anche in considerazione del fatto che i test a risposta multipla, secondo autorevoli pareri pedagogici, se da un lato permettono una valutazione non discrezionale, dall'altro si prestano "a tirare ad indovinare". Suggerisce al riguardo il seguente possibile testo:

"In caso di mancato superamento, il candidato – decorso almeno un mese dal primo test ed entro e non oltre 3 mesi dal termine del corso frequentato - può sostenere un secondo test senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo. In questo caso il questionario a scelta multipla, da estrarre a sorte secondo quanto previsto al comma 5 che precede, dovrà essere diverso da quello del primo test".

Proposte accolte. La previsione viene eliminata.

Articolo 9 (Formazione a distanza)

Comma 1

Ai fini del presente regolamento, si considerano equivalenti all'aula i corsi di formazione e aggiornamento svolti esclusivamente attraverso le seguenti modalità:

- videoconferenza;
- e-learning.

Giuseppe D'Erminio propone di aggiungere, dopo la parola "videoconferenza", le parole "o web-based seminar".

Gli agenti **Laurent Verthuy**, **Roberta Duriavig**, **Myriam Caregaro**, **Fabrizio Chiodini** nonché i collaboratori **Massimo Arecco**, **Marinella Chiericato**, **Milena Boch** e **Franca Cheillon** ribadiscono la richiesta già formulata in relazione all'articolo 2 (Definizioni) di inserire anche la definizione di videoconferenza.

IFOAP S.p.A. prende atto della stabilita equivalenza tra formazione in modalità videoconferenza e in modalità *e-learning*, ma segnala che, come noto, a differenza della videoconferenza, nella modalità *e-learning* l'interazione tra docenti/*tutor* e discenti non è necessariamente sincrona. Ricorda inoltre che i regolamenti OAM nn. 5 e 6 distinguono le suddette modalità di formazione, prevedendo che i percorsi formativi siano effettuati per circa la metà in aula o con modalità sincrone equivalenti che assicurano ai discenti l'interazione in tempo reale con i docenti, irrealizzabile nella modalità asincrona.

Steffanogroup S.r.l. segnala la mancanza della definizione di "videoconferenza", per distinguerla appropriatamente dall'*e-learning*.

Paolo Ardesi chiede di eliminare il riferimento all'*e-learning* e di mantenere una differenza tra la formazione in aula e in videoconferenza rispetto a quella *e-learning*, stabilendo requisiti minimi differenziati tra le due tipologie di offerta formativa.

Konsumer Italia ritiene l'equiparazione dei metodi di somministrazione della formazione e dell'aggiornamento un progresso nell'uso delle tecnologie; malgrado ciò, pensando ai destinatari del provvedimento, che possono essere anche dipendenti bancari, postali o di *call center*, ritiene che almeno l'identificazione del soggetto ed il test finale debbano continuare ad essere demandati ad una fase fisica del percorso che non può essere differente dall'aula.

Lo studio legale **Jenny Avvocati** chiede di precisare che per i corsi in videoconferenza e in *e-learning* non si applichi il limite delle 50 unità di partecipanti.

Mico Johannes Imperiali chiede di mantenere, per quanto riguarda l'aggiornamento professionale, l'obbligo delle giornate di formazione in aula.

Proposte parzialmente accolte.

Sulla base delle osservazioni ricevute è stata inserita una definizione di videoconferenza e *webinar* e sono stati modificati gli artt. 9 e 10.

Per le restanti osservazioni sull'equivalenza delle modalità a distanza rispetto all'aula, si precisa che la diversa modalità di fruizione dei corsi è demandata ad una scelta degli operatori. La piena equiparazione delle attività di formazione a distanza rispetto a quelle in aula è funzionale all'agevolazione della fruizione dei corsi e al contenimento dei costi, pur nella consapevolezza delle differenze insite tra le diverse modalità. Si rinvia sul punto anche alla relazione di presentazione.

Per il limite del numero di partecipanti ai corsi si rinvia a quanto precisato in relazione agli artt. 6 e 7.

Comma 2

I corsi di cui al comma 1 garantiscono l'effettiva interattività dell'attività didattica e la tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione. Ai fini anche del rilascio dell'attestato di cui all'art. 8, comma 1, sono resi disponibili report contenenti i dati relativi allo svolgimento dei corsi (data e ora di iscrizione e inizio frequenza al corso, data e ora di fine frequenza, data di ultimo collegamento, stato di progresso nel corso, rilevazione del materiale visionato, data e ora di accesso al materiale visionato).

Martano Services s.r.l. giudica la disposizione incomprensibile e caratterizzata da un accanimento burocratico per nulla allineato a principi di carattere economico. Ne suggerisce

pertanto l'abrogazione.

Gli agenti **Laurent Verthuy**, **Roberta Duriavig**, **Myriam Caregaro**, **Fabrizio Chiodini** nonché i collaboratori **Massimo Arecco**, **Marinella Chiericato**, **Milena Boch** e **Franca Cheillon** non ravvisano alcuna *ratio* né utilità nella richiesta di indicare nei *report* di svolgimento dei corsi la data e l'ora dell'iscrizione.

AIBA suggerisce di inserire l'opzione di un test a distanza per i corsi svolti a distanza.

Skill-Box S.r.l. osserva che il tempo di erogazione e fruizione delle schermate con audio/video coincide con la durata dell'audio/video ed è oggettivamente la medesima per tutti gli utenti; al contrario, la durata di una schermata interattiva (ad esempio di esercitazione o di approfondimento) si può calcolare in modo nominale, cioè attribuendo una durata *standard*, convenzionale o "media", per i vari tipi di interazione (esercitazioni, approfondimenti, test intermedi). Propone pertanto di consentire all'Ente Erogatore di stabilire propri parametri per il calcolo della durata di componenti del corso *e-learning* quali esercitazioni, approfondimenti, test intermedi, componenti nei quali è impossibile stabilire tale durata con criteri oggettivi come la durata del commento audio.

UNAPASS suggerisce di aggiungere, dopo le parole "*sono resi disponibili*", le parole "*su richiesta*".

ACB Broker per quanto riguarda la formazione e l'aggiornamento svolto con modalità a distanza suggerisce di integrare il comma come segue: "*I corsi di cui al comma 1 garantiscono l'effettiva interattività dell'attività didattica e la tracciabilità dei tempi di erogazione, di fruizione della formazione e dell'effettuazione del test con modalità on-line. Ai fini anche del rilascio dell'attestato di cui all'art. 8, comma 1, sono resi disponibili report contenenti i dati relativi allo svolgimento dei corsi (data e ora di iscrizione e inizio frequenza al corso, data e ora di fine frequenza, data di ultimo collegamento, stato di progresso nel corso, rilevazione del materiale visionato, data e ora di accesso al materiale visionato, data e ora dell'effettuazione del test ed esiti.)*"

Lo Studio Legale **ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE** per evitare equivoci, propone di inserire nel comma in esame alcune precisazioni, integrandolo come segue: "*I corsi di cui al comma 1 garantiscono l'effettiva interattività dell'attività didattica e la tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione, così come previsti agli articoli 6 e 7 che precedono. Ai fini anche del rilascio dell'attestato di cui all'art. 8, comma 1, sono resi disponibili report contenenti i dati relativi allo svolgimento dei corsi (data e ora di iscrizione e inizio frequenza al corso, data e ora di fine frequenza, data di ultimo collegamento, stato di progresso nel corso, rilevazione del materiale visionato, data e ora di accesso al materiale visionato).*

I test di verifica di cui all'art. 8 che precede possono essere svolti, oltre che in aula, anche a distanza utilizzando tecniche interattive offerte dall'evoluzione tecnologica che garantiscano il pieno rispetto delle prescrizioni previste ed in particolare della verifica dell'esatta identità dei partecipanti." Quest'ultima integrazione è motivata dal fatto - peraltro riscontrabile - che oltre all'intuibile esigenza di economicità nell'evitare trasferte "naturalmente" antitetiche alle logiche dei corsi a distanza, esistono sul mercato corsi a distanza anche universitari triennali (ad esempio quelli del Consorzio ICoN Italian Culture on the Net) che effettuano test a distanza cui è riconosciuto il valore legale del titolo conseguito. Inoltre ciò sembra pienamente coerente con le premesse contenute nello schema di Regolamento, ovvero:

- piena equiparazione e integrale intercambiabilità tra formazione d'aula e nuove tecnologie (video-conferenza e *e-learning*) con specifiche e caratteristiche per la formazione a distanza;
- maggiore flessibilità per gli obblighi di aggiornamento (60 ore nel biennio);
- contenimento dei costi logistici e organizzativi con razionalizzazione delle relative incombenze.



Osservazioni non accolte.

La previsione, unitamente a quelle contenute nei successivi articoli, si rende necessaria per delineare alcuni presidi a tutela dell'effettività della fruizione dei corsi.

Si rinvia ai commenti sull'art. 8 per quanto riguarda l'esecuzione del test, che potrà essere consentito in modalità *on line* esclusivamente per corsi di aggiornamento e non per la formazione iniziale.

Per quanto suggerisce UNAPASS, si evidenzia che i *report* con le indicazioni richieste sono necessari per il rilascio dell'attestato di cui all'art. 8 e quindi non sono disponibili "su richiesta".

Quanto alle osservazioni di Skill Box, si rinvia a quanto esposto in relazione all'art. 11 comma 1.

Art. 10 (Videoconferenza)

Giuseppe D'Erminio propone di eliminare l'intero articolo.

Osservazione non accolta, considerato che tale articolo fornisce precisazioni sulla videoconferenza che aiutano a delineare lo strumento, come da alcuni richiesto nelle definizioni di cui all'art. 2.

Inoltre, in relazione alle richieste pervenute, l'articolo viene integrato con la specifica previsione della modalità *webinar*, che differisce dalla videoconferenza per il possibile utilizzo e condivisione di materiale di studio e di uno spazio di lavoro virtuale.

Comma 1

1. *I corsi effettuati tramite videoconferenza sono caratterizzati dalla contemporanea partecipazione, anche se in luoghi fisici diversi, e dalla interazione tra docenti e discenti e tra discenti tra loro.*

Projectland S.r.l. ritiene inequivocabile, dall'enunciazione della norma, che i corsi *on line* possano prevedere un numero maggiore di partecipanti rispetto alla modalità in aula. Inoltre, essendovi equiparazione tra aula e *on line*, introdotta dall'articolo 9, è da intendersi che tutte le caratteristiche dell'aula si riversano sulle caratteristiche dell'*on line*. Ciò è dovuto presumibilmente al fatto che, per via informatica, è più agevole ottenere oltre che un tracciamento circa la presenza fisica del partecipante anche il relativo "tracciamento cognitivo" dato dalle domande e dalla loro classificazione per argomento. Tale tracciamento è richiesto dall'articolo 11 dello schema di regolamento per quanto riguarda la formazione in *e-learning*.

Propone pertanto che il "tracciamento cognitivo" sia previsto oltre che per la metodologia *e-learning*, anche per la metodologia a distanza con videoconferenza.

Domanda inoltre quale sia il senso dell'interazione dei "discenti tra di loro" che potrebbe essere distraente rispetto alle finalità didattiche dell'intervento. Pertanto, pur trattandosi di una funzionalità semplice e presente in tutte le piattaforme, suggerisce l'eliminazione dell'obbligatorietà di utilizzo.

Martano Services s.r.l. suggerisce, per aumentare l'efficacia della formazione, di eliminare la dizione finale del paragrafo "tra discenti tra loro" in quanto si ritiene utile che tutti vedano le domande rivolte dal singolo discente al docente e possano intervenire, ma non l'interazione fra discenti che potrebbe portare a distrazione dal contesto formativo.

Steffanogroup s.r.l. ribadisce quanto già segnalato a commento dell'articolo 9 circa la mancanza della definizione di "videoconferenza" che consentirebbe di distinguere appropriatamente tale modalità formativa dall'*e-learning*.

ABI osserva che, allo stato attuale, non sono molti gli strumenti tecnici che possano garantire la contemporanea interazione tra docente e discenti e tra i discenti tra loro, quando i discenti sono



collocati in molti luoghi diversi. D'altronde la videoconferenza viene utilizzata principalmente per massimizzare la partecipazione cercando di contenere gli spostamenti. Si pensi alla situazione tipo in cui discenti in dieci luoghi fisici diversi, collegati alla rete tramite *mobile devices* o computer, assistono a un *web seminar* o a una videoconferenza: la loro interazione individuale con il docente può agevolmente essere garantita, ma difficilmente si può garantire l'interazione fra loro. Questa può avvenire tramite *forum*, *chat*, *social media* che spesso, quando sono contemporanei alla videoconferenza/*web seminar* in diretta, possono risultare interferenti con l'apprendimento se non sono filtrati da un moderatore. Pertanto, al fine di assicurare maggiore flessibilità nell'erogazione di corsi attraverso videoconferenza, propone di aggiungere a conclusione del comma le seguenti parole: "*anche con modalità asincrona*".

Osservazioni parzialmente accolte.

L'interazione tra tutti i partecipanti, consentendo la condivisione delle conoscenze, delle competenze, delle esperienze e problematiche comuni accresce la valenza formativa del corso ed è ammessa sia in modalità sincrona che asincrona.

Comma 2

2. *La struttura che eroga il corso prevede e attua adeguati controlli sull'effettiva presenza e continua partecipazione alla videoconferenza.*

Martano Services s.r.l. suggerisce, in considerazione dell'esistenza dell'autocertificazione e dell'onerosità economica, l'abrogazione del comma.

ABI osserva che, allo stato attuale, non è possibile tecnicamente garantire l'effettiva presenza continua di uno specifico soggetto a distanza identificandolo senza ombra di dubbio. L'utilizzo di apparecchiature *bioidigit* garantirebbe solo che la persona ha aperto la sessione formativa, ma non la sua presenza costante; allo stesso modo, il tracciamento di una sessione *web seminar* garantisce solo che la stessa è rimasta aperta fino alla sua fine, ma non la presenza effettiva del partecipante. Pertanto, al fine di rendere applicabili le disposizioni, propone di aggiungere a conclusione del comma le seguenti parole: "*tramite il tracciamento dell'intera sessione secondo le modalità definite all'art. 9, comma 2*".

Pur comprendendo le perplessità di ABI circa la difficoltà di accertare l'identità del singolo discente, non si ritiene opportuno limitare i controlli al solo tracciamento.

Art. 11 (E-learning)

I corsi effettuati con modalità di e-learning si avvalgono di piattaforme caratterizzate dai seguenti elementi essenziali:

- a) *tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione, come previsto dall'art. 9, comma 2, secondo lo standard SCORM ovvero attraverso standard con le medesime caratteristiche;*
- b) *fruizione dei materiali didattici attraverso il Web e sviluppo di attività formative basate su tecnologia LMS (Learning Management System);*
- c) *monitoraggio continuo del livello di apprendimento, sia attraverso il tracciamento del percorso formativo, sia attraverso momenti di valutazione e autovalutazione;*
- d) *multimedialità intesa come effettiva integrazione tra diversi media per favorire una migliore comprensione dei contenuti;*
- e) *interazione con docenti/tutor e con gli altri discenti al fine di favorire, tramite le nuove tecnologie, la creazione di contesti collettivi di apprendimento (aule virtuali);*
- f) *introduzione di misure atte ad impedire collegamenti simultanei dello stesso utente da postazioni diverse (o dalla medesima postazione).*

Projectland srl suggerisce di modificare l'ultima parte della lettera a) come segue: "*...ovvero attraverso modalità che consentano l'ottenimento dello stesso risultato.*"

Giorgio Cimagalli suggerisce di esplicitare nella lettera e), come nella normativa OAM, quali

possano essere le forme di interattività: *chat*, *forum*, *e-mail*, telefono (anche se indicati al successivo articolo 12 punto 1 lettera e), e quali i tempi minimi di disponibilità dei docenti e *tutor* durante lo svolgimento del corso (OAM indica: almeno 8 ore, ovviamente per corsi di almeno 15/20 ore).

Pietro Amati, riguardo alla lettera e), domanda se l'interazione con docenti/tutor debba essere garantita durante lo svolgimento del percorso formativo in *e-learning*, oppure anche in tempi diversi, esponendo il seguente esempio: se un discente fa il corso alle ore 9 di sabato ed ha necessità di chiarimenti su un determinato argomento, la struttura formativa può indicare che il responsabile è disponibile solo il martedì dalle ore 9 alle 12?

Vindice Deplano osserva, in riferimento alla lettera b), che per LMS si intende la componente di una piattaforma di *e-learning* che gestisce i contenuti (*learning objects*) curandone per esempio il tracciamento e che non esiste una "tecnologia LMS" sulla cui base sviluppare attività formative. Poiché la disposizione rischia pertanto di ingenerare confusione, suggerisce di limitarsi ad affermare che i contenuti della formazione devono adottare lo standard SCORM di interoperabilità.

In riferimento alla lettera c), osserva che il tracciamento è una funzione della piattaforma, ma la valutazione/autovalutazione non viene effettuata dalla piattaforma in sé, essendo funzione dei *learning object* che vi sono caricati.

In riferimento alla lettera d), osserva che anche la multimedialità dipende dai corsi (*learning object*) e non dalla piattaforma.

In riferimento alla lettera e), segnala il rischio di confondere i concetti di "classi virtuali" e "aule virtuali", precisando al riguardo che: l'aula virtuale è un software che consente di fare lezioni a distanza basate su una videoconferenza, con un docente, una lavagna condivisa e dei partecipanti (che possono intervenire, porre domande, etc.); Il contesto collettivo di apprendimento è invece una "classe virtuale".

Skill-Box srl osserva che lo schema di regolamento prevede, per i corsi *e-learning*, l'interazione con docenti/tutor e con gli altri discenti, ad esempio con lo scambio di quesiti e opinioni tramite *e-mail* o *forum*. Domanda al riguardo se tali attività, giacché hanno comunque finalità didattiche e valenza formativa, possano essere considerate nel conteggio della durata della formazione indicata nell'attestato. Nel caso la risposta sia affermativa, chiede se la durata relativa a questa attività didattica si possa calcolare in modo nominale, cioè attribuendo una durata *standard*, convenzionale o media alle interazioni con *tutor* e altri discenti, oppure debba essere considerato il tempo effettivo che ogni utente dedica all'interazione con il docente/*tutor*. In quest'ultimo caso segnala che è tecnicamente difficile, se non impossibile, applicare a strumenti come *e-mail* e *forum* standard Scorm per il tracciamento della durata di effettivo utilizzo. Propone quindi di consentire all'Ente Erogatore di stabilire propri parametri per il calcolo della durata di componenti del corso *e-learning* che consistono in momenti di interazione con docenti/*tutor* e con gli altri discenti.

ABI, segnalando che una modalità già ampiamente riconosciuta ed utilizzata in contesti formativi analoghi è rappresentata dai corsi *on line* in modalità WBT, che permettono di ampliare la tipologia di offerta formativa in modalità *e-learning*, propone di aggiungere, dopo le parole "*e-learning*", le seguenti parole: "*anche attraverso corsi WBT online*".

Inoltre, in riferimento alla lettera e), propone di prevedere una modalità asincrona che garantirebbe una maggiore flessibilità nella gestione della formazione *e-learning*. Pertanto suggerisce di inserire, dopo le parole "con gli altri discenti" le seguenti: "*anche in modalità asincrona*".

In riferimento alla lettera f), segnala che attualmente non esistono sul mercato sistemi che consentono il rispetto dei requisiti ivi previsti; pertanto propone di sostituire la previsione con quanto indicato all'articolo 12, comma 1, lettera d), che attiene ai sistemi di controllo, piuttosto



che alla funzionalità della piattaforma *e-learning*. Il testo sostitutivo potrebbe essere il seguente:
f) *previsione di interventi anche random per rilevare l'effettiva partecipazione del discente.*

Considerato che la "video-lezione" preventivamente registrata è una modalità già ampiamente riconosciuta ed utilizzata in contesti formativi, ad esempio in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008), propone infine di inserire nell'articolo il seguente comma 2: "*Viene considerata modalità coerente con il presente articolo anche la video-lezione preventivamente registrata e fruita dal discente nell'orario a lui più consono. Durante la fruizione potrà essere richiesto ai partecipanti di rispondere ad uno o più test a risposta multipla, a fini di controllo della effettiva presenza e dell'effettivo apprendimento; sarà inoltre possibile allegare, tra gli strumenti multimediali, anche testi di approfondimento di argomenti trattati. In questi casi viene comunque garantita la possibilità per i candidati di chiedere e ricevere approfondimenti da un docente/tutor mediante tecniche a distanza (forum, chat telematiche, instant messaging, e-mail, telefono, etc.), anche in modalità asincrona. Ciascuna delle modalità elencate nel presente comma (compresa la fruizione dei testi di approfondimento) concorre al monte ore di formazione obbligatoria per l'iscrizione e per l'aggiornamento.*

ANIA, in riferimento alla lettera f), e al fine di distinguere nettamente la videoconferenza dalla modalità *e-learning*, ritiene necessario che venga esplicitato che l'interazione con docenti/*tutor* e con gli altri discenti può essere anche non contestuale alla fruizione del corso, attraverso l'organizzazione di presidi periodici.

Osservazioni parzialmente accolte.

La proposta di Projectland srl di modifica della lettera a) non è accolta poiché si reputa più opportuno mantenere ferme le caratteristiche dello standard SCORM.

Le osservazioni di Vindice Deplano relative alla piattaforma LMS, sono accolte con la precisazione che le stesse devono essere affiancate da sistemi LCMS. È stata pertanto modificata la lettera b) dell'art. 11 ed è stata inserita una definizione di LCMS all'art. 2.

Le osservazioni di Vindice Deplano relative alla lettera c), e d) non richiedono una modifica al testo. Quanto alle osservazioni relative alla lettera e) al fine di maggiore chiarezza è eliminato il riferimento alle "aule virtuali".

Le osservazioni presentate dagli altri commentatori relative alla lettera e) non richiedono una modifica al testo.

Infatti, le modalità di interazione tra docenti e tutor sono precisate alla lettera e) del successivo art. 12.

Pur condividendo l'osservazione di Skill Box, secondo cui l'interazione tra docenti/*tutor* e discenti e ha finalità didattica e valenza formativa, si ritiene che tali attività, valorizzate per superare le differenze con la formazione in aula fisica e finalizzate quindi a colmare il deficit di interazione, non possono essere computate nel conteggio della durata della formazione. Peraltro i momenti di interazione hanno una valenza qualitativa e quantitativa e una durata estremamente soggettive che non è opportuno determinare a priori in misura standardizzata.

La proposta di ABI di inserire oltre all'*e-learning* anche i corsi WBT (Web Based Training). ~~online~~ e la video-lezione preregistrata non viene accolta in quanto non sembra comportare vantaggi nella fruizione rispetto alla modalità *e-learning* disciplinata nel regolamento né sembra peraltro assistita dai presidi previsti per tale modalità.

La specifica indicazione che la formazione *e-learning* (così come l'interazione tra i partecipanti) possa avvenire in modalità asincrona non sembra necessaria in quanto, a differenza della videoconferenza e del webinar, non è obbligatoriamente prevista "la contemporanea partecipazione" di docenti e discenti.

Art. 12 (Funzionalità della piattaforma di *e-learning*)

Le funzionalità della piattaforma di *e-learning* prevedono:

- a) *l'inserimento di credenziali di accesso per ciascun utente;*
- b) *un adeguato tempo minimo necessario per la fruizione del corso, in relazione alle caratteristiche ed ai contenuti dello stesso, l'inibizione dell'accelerazione della fruizione del corso;*

- c) la possibilità da parte dell'utente di sospendere l'erogazione del corso e poter riprendere successivamente dal punto in cui si era interrotto;
- d) la previsione di interventi random per rilevare l'effettiva partecipazione del discente;
- e) la possibilità di chiedere e ricevere approfondimenti dal docente mediante tecniche a distanza (forum, chat telematiche, instant messaging, e-mail, telefono, etc.);
- f) la somministrazione di test interattivi di apprendimento per ogni modulo formativo, dal cui esito dipende l'accesso al modulo formativo successivo.

Pietro Amati, in riferimento alla lettera e), pone le stesse domande formulate riguardo alla stessa lettera dell'articolo 11.

Martano Services s.r.l., in riferimento alla lettera d), ne suggerisce l'eliminazione per motivi di carattere economico legati alle esigenze di personale necessario per effettuare l'intervento random.

Vindice Deplano osserva, in riferimento alla lettera b), che si tratta di una funzione propria del singolo *learning object* e non della piattaforma. Segnala, inoltre, che l'inibizione all'accelerazione della fruizione è un concetto difficile da mettere in pratica soprattutto in caso di contenuti non lineari (ipertesti, simulazioni, business game, ecc.). Potrebbe quindi avere senso solo per pagine animate, dove si potrebbe, per esempio, inibire l'uso del pulsante "avanti" fino al termine dell'animazione. In ogni caso, un vincolo simile inserito in un regolamento si potrebbe tradurre in uno scadimento generale della qualità dei *learning object* proposti: i progettisti per rispondere alla lettera finiranno per realizzare solo *learning object* rigorosamente sequenziali, poco più che libri elettronici.

In riferimento alla lettera d), osserva che un intervento del genere previsto da parte della piattaforma potrebbe essere fortemente disturbante. Inoltre sarebbe da stabilire se questi interventi sono aspecifici (per esempio, richieste di cliccare su un'icona) o specifiche (per esempio domande). In questo secondo caso dovrebbe essere il *learning object* a gestirli, non la piattaforma.

In riferimento alla lettera f) segnala che un test è un *learning object*, non una funzione della piattaforma in sé.

AIBA, in riferimento alla lettera f), ritiene utile, poiché la norma prevede lo svolgimento di test interattivi alla conclusione di ciascuna sezione di apprendimento in modalità *e-learning*, chiarire se tali test, ad ultimazione della sessione formativa, possano nel loro complesso equivalere al test conclusivo di cui all'articolo 8. Ritiene, infatti, estremamente complesso ed oneroso l'impatto di una norma che preveda, oltre alla serie di test già valutati, un ulteriore test che il discente deve sostenere in aula.

Res Group, in riferimento alla lettera d), osserva che il punto in questione andrebbe eliminato per i corsi *e-learning*. Ritiene infatti tecnicamente impossibile verificare che chi sta frequentando il corso sia fisicamente la persona a cui sono intestate le credenziali di accesso.

ABI propone l'eliminazione della disposizione di cui alla lettera d) ai fini del necessario coordinamento con quanto già proposto in riferimento al comma 1, lettera f), dell'all'articolo 11.

ACB Broker suggerisce di aggiungere all'elenco una lettera g) contenente il seguente testo "la somministrazione del test di verifica delle conoscenze acquisite".

Assofin in relazione alla lettera e) segnala che il ruolo dei *tutor* nella didattica contemporanea, tanto tradizionale quanto in *e-learning*, è sempre più valorizzato; per l'*e-learning*, in particolare, fa riferimento al Glossario CNIPA – Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (oggi AGID), secondo cui il *tutor* di contenuto, in qualità di esperto della materia, risponde ai quesiti degli allievi.

Propone quindi di modificare il testo della lettera come segue: *“la possibilità di chiedere e ricevere approfondimenti dal docente o da un tutor di contenuto mediante tecniche a distanza (forum, chat telematiche, instant messaging, e-mail, telefono, etc.)”*.

ANIA, in riferimento alla lettera f), chiede di chiarire se i test interattivi di apprendimento previsti alla fine di ogni modulo formativo costituiscano test di verifica ai sensi dell’art. 8, considerato quanto previsto dal comma 5 del medesimo articolo 8, da cui si evince la possibilità che i corsi si svolgano non solo in un’unica soluzione e quindi con test distinti.

Quanto alle osservazioni di Pietro Amati si rinvia all’articolo precedente.
Quanto all’osservazione di Martano Services s.r.l., si rappresenta che il controllo *random* previsto dalla norma è informatico e automatizzato. Esso pertanto non richiede l’intervento umano. Analogamente, non può essere accolta l’osservazione di Res Group perché la difficoltà di eseguire controlli non giustifica la loro abolizione.
Le osservazioni di Vindice Deplano relative alla previsione di cui alla lettera b) non sono accolte in quanto l’inibizione dell’accelerazione della fruizione è funzionale ad un corretto processo di apprendimento. Per le osservazioni relative alla lettera d) si rinvia a quanto riportato all’articolo precedente.
Quanto alle osservazioni relative alla lettera f) si precisa che la somministrazione di test interattivi di apprendimento deve caratterizzare i corsi fruibili con modalità *e-learning* indipendentemente dalle modalità di realizzazione.
Le osservazioni di AIBA e ANIA riguardo la possibilità che i test interattivi di cui alla lett. f) della norma possano essere equiparati al test di verifica di cui all’art. 8 non sono accolte in quanto i test interattivi hanno una funzione didattica e formativa finalizzata all’apprendimento e all’orientamento del percorso formativo e di aggiornamento e non di verifica delle competenze acquisite.
Per quanto concerne ACB, la proposta non viene recepita in quanto il test è previsto necessariamente in aula per la formazione iniziale ed è usufruibile *on line* solo in via facoltativa per l’aggiornamento.
La richiesta di Assofin di inserire un esplicito riferimento alla figura di “*tutor di contenuto*” non è accolta ritenendosi preferibile l’utilizzo del termine “*tutor*” in un’accezione generica.

Art. 13 (Contenuti dell’obbligo formativo e di aggiornamento)

Comma 1

1. *La formazione e l’aggiornamento sono realizzati secondo criteri di elevata qualità formativa e prevedono una progettazione per obiettivi e moduli didattici, con fasi intermedie di valutazione dell’apprendimento. Il programma dei corsi ed il relativo materiale didattico sono posti a disposizione dei discenti.*

AIB All Insurance Broker S.r.l. domanda se l’articolo preveda la necessità o l’obbligatorietà di impostare un programma di lungo periodo con verifiche *step by step*. Questa programmazione anticipata su base biennale contrasterebbe con l’obbligo legato all’aggiornamento sulle novità normative o su nuovi prodotti. Ritiene quindi che la programmazione debba essere aggiornata *on progress* e chiede conferma di tale interpretazione.

ACB Broker in riferimento alla strutturazione dei corsi ritiene che debba essere anche prevista la possibilità che il medesimo corso possa essere strutturato per moduli didattici in modalità c.d. “*blended learning*”, ossia con la possibilità di utilizzare contemporaneamente e integrativamente l’aula fisica/virtuale e l’*e-learning*.

La norma è stata modificata nella forma, restandone comunque invariata la sostanza, evidenziando la finalità e i contenuti minimali degli obblighi formativi e di aggiornamento nonché la previsione di una progettazione per aree e moduli didattici.



In merito alle osservazioni di AIB si premette che la prevista progettazione dei corsi per obiettivi e moduli didattici intende sottolineare la necessità di un approccio strutturato all'organizzazione dei percorsi formativi, sia sotto il profilo del metodo che dei contenuti. Ciò non esclude, in termini concreti, che la progettazione di base possa subire modifiche, integrazioni e adattamenti, in specie per l'aggiornamento su base biennale, ad esempio in caso di nuovi prodotti o di novità normative. Con riguardo alla richiesta di ACB, si osserva che la modalità *blended* risulta coerente e compatibile con l'impianto del regolamento e non necessita di espressa previsione.

Comma 2

La formazione e l'aggiornamento hanno per oggetto nozioni giuridiche, tecniche, fiscali ed economiche concernenti l'attività assicurativa e riassicurativa nonché di intermediazione, in relazione alle aree tematiche ed ai contenuti minimi riportati nell'allegato 1 al presente regolamento.

Konsumer Italia ritiene che, essendo gli intermediari destinati ad assistere i consumatori nella fase della vendita e dell'assistenza post vendita, sarebbero più che necessarie nell'ambito del percorso formativo alcune nozioni del codice del consumo.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e **Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A.** ritengono opportuno coordinare la disposizione dell'articolo con quanto previsto all'articolo 6 comma 1, integrando l'oggetto della formazione e dell'aggiornamento con le tematiche relative alla "*comunicazione con la clientela*".

Proposte accolte.

Le materie e gli argomenti suggeriti sono inseriti espressamente nell'allegato 1.

Comma 3

I corsi mirano al conseguimento delle competenze e capacità necessarie a fornire consulenze specializzate, a valutare l'adeguatezza dei prodotti in relazione alle esigenze del consumatore e alla disponibilità di altri prodotti analoghi, nonché ad assistere il consumatore nella gestione del rapporto contrattuale. In particolare:

- a) *i corsi di formazione prevedono almeno un modulo generale su tutte le aree tematiche di cui all'allegato 1 e successivi moduli di approfondimento su specifici argomenti, anche in relazione all'attività da svolgere;*
- b) *i corsi di aggiornamento prevedono, per ciascun biennio, moduli di approfondimento scelti tra le aree tematiche di cui all'allegato 1 e tengono conto dell'evoluzione della normativa di riferimento nonché delle specifiche relative alla sezione del RUI di appartenenza, alla dimensione e complessità dell'attività di intermediazione esercitata ed alla diversa tipologia dei prodotti intermediati.*

AIB All Insurance Broker S.r.l. con riferimento alla lettera b) osserva che l'effettuazione dell'aggiornamento è previsto con moduli d'approfondimento scelti tra quelli di cui all'allegato 1. Poiché questi non esauriscono gli argomenti che possono diventare d'interesse dell'intermediario, soprattutto con riferimento al concetto delle specifiche relative alla sezione del RUI d'appartenenza, alla dimensione e complessità dell'attività d'intermediazione esercitata ed alla diversa tipologia dei prodotti intermediati, chiede se sia possibile ampliare i temi su cui lavorare e, in caso di risposta positiva, chiede se occorra mantenere un certo rapporto tra temi a *catalogo* ed esigenze specifiche d'ogni singola società d'intermediazione.

AC Formazione S.r.l. chiede una maggiore specificazione in merito all'incidenza delle ore da utilizzare per la formazione/aggiornamento sul prodotto.

ACB Broker evidenzia che in base all'art. 3 del Codice del Consumo il "consumatore" è definito giuridicamente come "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta". Poiché l'intermediario assicurativo presta la propria attività sia nei confronti del consumatore, sia nei confronti di soggetti che non rientrano nell'accezione giuridica di consumatore (aziende, professionisti, etc.) suggerisce di sostituire il termine "consumatore" con il termine "*cliente/assicurato*".



Osservazioni parzialmente accolte.

I moduli tematici di cui all'allegato 1 rappresentano un riferimento minimo di base. Pertanto, i corsi possono vertere anche su argomenti diversi, ma non possono tralasciare gli argomenti evidenziati nell'allegato al regolamento. È rimesso all'autonomia ed alla responsabilità delle imprese e degli intermediari il compito di definire in dettaglio ed eventualmente integrare i contenuti dei corsi sulla base delle esigenze formative rilevate.

Sull'incidenza delle ore da utilizzare per l'aggiornamento sui nuovi prodotti, nel richiamare le precedenti indicazioni (cfr. art. 7), si precisa comunque che l'aggiornamento riguarda anche la *tipologia di prodotti intermediati*, fermo restando che l'aggiornamento professionale non si esaurisce nel mero apprendimento delle tecniche di vendita e della conoscenza dei prodotti da distribuire.

Comma 4

Nel caso di collocamento a distanza di prodotti assicurativi, i corsi di formazione e di aggiornamento sono integrati con specifiche cognizioni di informatica tali da garantire un adeguato livello di conoscenza delle tecnologie utilizzate.

Aleardo Paoloni osserva che un buon tecnico assuntore non deve essere necessariamente anche un buon conoscitore di informatica in quanto, solo in relazione al ruolo che svolge, all'operatore può essere necessario o meno conoscere l'informatica. Suggerisce, pertanto, di modificare le parole "sono integrati" con le seguenti: "possono essere integrati".

ABI osserva che non risulta chiaro quali siano le particolari tecnologie utilizzate in caso di collocamento a distanza. Gli addetti ai *call center*, peraltro, utilizzano di solito applicativi analoghi a quelli utilizzati in sede o in agenzia e non si tratta quindi di uno specifico requisito normativo, che in ogni caso sarebbe già ricompreso nell'area informatica dell'Allegato 1 allo schema di regolamento e rientrerebbe quindi nelle previsioni di cui al comma 3. Propone, pertanto, anche al fine di evitare dubbi interpretativi, l'eliminazione dell'intero comma.

Osservazioni parzialmente accolte.

Il comma viene riformulato con la previsione di un adeguato livello di conoscenza delle tecnologie utilizzate, nel convergente interesse dell'operatore e del cliente.

Comma 5

Per gli iscritti nella sezione A ed i loro collaboratori, l'oggetto dei corsi di formazione e di aggiornamento è integrato con specifiche cognizioni di informatica tali da assicurare un adeguato livello di conoscenza delle applicazioni e delle procedure predisposte dall'impresa preponente.

AIB All Insurance Broker S.r.l., considerato che anche i broker usano programmi informatici, chiede perché l'opzione formativa qui prevista sia specificatamente rivolta ai soli iscritti nella sezione A.

Leopoldo Alberto Puca osserva che tutti gli iscritti nelle varie sezioni devono disporre di specifiche cognizioni informatiche per il normale svolgimento dell'attività. Volendo regolamentare al riguardo, tuttavia, le disposizioni dovrebbero essere rivolte a tutti gli iscritti nelle sezioni del RUI e le ore dedicate a tale studio andrebbero per tutti considerate ai fini del compimento delle ore di formazione obbligatorie.

Martano Services S.r.l. ritiene pleonastico il dettato del comma, essendo indispensabile l'uso dei sistemi di emissione delle compagnie per gli iscritti nella sezione A. Ne suggerisce pertanto l'eliminazione.

Aleardo Paoloni, per le ragioni esposte in riferimento al precedente comma, suggerisce di modificare le parole "è integrato" con le seguenti: "può essere integrato".

Lo Studio Legale **ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE** suggerisce di estendere l'obbligo di formazione e aggiornamento su specifiche cognizioni di informatica tali da consentire un adeguato livello di conoscenza delle applicazioni e delle procedure dell'impresa preponente anche ai collaboratori degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI, posto che tali intermediari operano attraverso sistemi informatici di gestione delle polizze assicurative condivisi e direttamente integrati con quelli della compagnia assicurativa e svolgono le attività di intermediazione secondo procedure condivise con la medesima (ad esempio sistemi distributivi di *bancassurance*). Propone pertanto di modificare il comma come segue: *“Per gli iscritti nelle sezioni A e D ed i loro collaboratori, l'oggetto dei corsi di formazione e di aggiornamento è integrato con specifiche cognizioni di informatica tali da assicurare un adeguato livello di conoscenza delle applicazioni e delle procedure predisposte dall'impresa preponente”*.

Osservazioni parzialmente accolte.

Si chiarisce preliminarmente che la formazione informatica di base è prevista tra le aree tematiche per tutti gli intermediari, inclusi i brokers. I commi 4 e 5 (ora 3 e 4) contemplano specifiche esigenze legate alle modalità di commercializzazione (vendita a distanza) o al rapporto di mandato con un'impresa (agente/banca e relativi collaboratori). In ogni caso, la mancata previsione di specifici argomenti/ambiti formativi non ne implica l'esclusione, poiché le aree tematiche e gli argomenti previsti espressamente nel regolamento costituiscono un riferimento di base.

In accoglimento di quanto suggerito dallo studio legale Orrick Herrington & Sutcliffe, si aggiunge il riferimento agli iscritti in sezione D e collaboratori per le motivazioni dallo stesso evidenziate.

Comma 6

Per gli intermediari incaricati della gestione dei sinistri, l'oggetto dei corsi di formazione e di aggiornamento è integrato con cognizioni specifiche relative a tale attività e garantisce un'adeguata conoscenza delle procedure di gestione adottate dall'impresa che conferisce l'incarico.

AIB All Insurance Broker S.r.l., in riferimento alla specifica formazione per gli addetti ai sinistri, segnala che nelle società d'intermediazione strutturate sono sempre più presenti degli *specialist* per ramo/settore e chiede se sia possibile estendere questa facoltà di personalizzazione anche a tali soggetti.

Più in generale formula una considerazione pratica in merito all'articolo 13 nel suo complesso, relativa al fatto che vi sono attività tecniche che è quasi impossibile insegnare a tavolino (ad esempio come effettuare correttamente un *survey* assicurativo d'un rischio industriale). Poiché queste esigenze sono sempre più pressanti con il continuo trasferimento all'esterno da parte degli assicuratori di compiti anche tecnici, il riconoscimento di queste attività (studiandone le modalità di verifica) rappresenterebbe un notevole incentivo per gli intermediari e, concettualmente, potrebbe rientrare nella categoria del RM delle imprese.

Aleardo Paoloni, per le ragioni esposte in riferimento ai due precedenti comma, suggerisce di modificare le parole “è integrato” con le seguenti: *“può essere integrato”*.

Steffanogroup S.r.l., al fine di includere i collaboratori di intermediari non mandatari di alcuna compagnia, come i broker, gli agenti operanti in regime di plurimandato e ogni altro intermediario che svolga attività di gestione e/o di consulenza in ambito sinistri, senza che la stessa sia specifica risultanza di esplicito e regolamentato incarico da parte di una o più compagnie, suggerisce la sostituzione del comma con il seguente: *“Per gli intermediari impegnati anche nella gestione, anche se solo consulenziale, dei sinistri, l'oggetto dei corsi di formazione e di aggiornamento è integrato con cognizioni specifiche relative a tale attività e garantisce un'adeguata conoscenza delle attività anche gestionali eventualmente previste.”*



Osservazioni non accolte.

Nel chiarire preliminarmente che la gestione dei sinistri è comunque compresa, per tutti gli intermediari, tra le aree tematiche di cui all'allegato 1, si fa presente che il comma 6 contempla specifiche esigenze legate all'esistenza di un incarico conferito da un'impresa. Si osserva in ogni caso che la prassi esistente consente di ricomprendere in tale ambito sia gli agenti plurimandatari, sia i broker legati ad imprese da accordi di collaborazione che includano la gestione dei sinistri.

Comma 7

Ai fini dell'esercizio dell'attività di intermediazione riassicurativa o di collocamento di forme pensionistiche complementari, l'oggetto dei corsi di formazione e di aggiornamento è integrato con nozioni specifiche relative all'attività da svolgere, che abbiano riguardo, rispettivamente, alla disciplina del contratto di riassicurazione e dell'impresa di riassicurazione o alle norme sulla previdenza complementare.

SNA suggerisce, in merito all'oggetto dei corsi di formazione e di aggiornamento, di modificare le parole "è integrato" con le seguenti: "può essere integrato".

Osservazione non accolta.

La formazione e l'aggiornamento sulle materie indicate si ritengono necessarie qualora si svolgano le specifiche attività richiamate.

Art. 14 (Requisiti dei soggetti formatori)

Comma 1

I corsi di formazione sono erogati:

- a) dalle imprese e dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del RUI, limitatamente alla propria rete distributiva;
- b) da enti in possesso di una delle seguenti certificazioni di qualità: UNI EN ISO 9001:2008 settore EA 37, ASFOR, AACSB, EQUIS, AMBA;
- c) da enti appartenenti ad una Università riconosciuta dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Fabrizio Morana, allo scopo di ampliare la platea dei soggetti istituzionali che possono erogare la formazione contribuendo allo sviluppo qualitativo del settore, propone di integrare il dettato di cui alla lettera c) prevedendo l'inclusione delle seguenti parole: "e dall'Istituto di Ricerche sulle Attività Terziarie (IRAT) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR)"

L'avvocato **Fatima Mertad** propone l'integrazione della lettera a) prevedendo, oltre alle imprese e agli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del RUI, anche gli intermediari comunitari iscritti nell'elenco annesso al RUI.

ICB Qualità S.r.l. chiede di inserire, tra i requisiti dei soggetti formatori, anche la certificazione UNI ISO 29990:11, specifica per i fornitori di servizi per l'apprendimento nell'istruzione e nella formazione "non formale", a differenza della ISO 9001, che è invece una norma sulla qualità generalista. Segnala inoltre che la certificazione ISO 9001 non dà garanzie di serietà e di buona organizzazione se non è accompagnata da specifiche linee guida applicative.

Propone infine di prevedere che la certificazione ISO (sia 9001 che 29990) sia rilasciata da un organismo accreditato (es. Accredia), per evitare certificazioni fasulle emesse da enti improvvisati.

Leopoldo Alberto Puca, in riferimento alla lettera b), ritiene eccessiva la previsione essendo sufficiente una disposizione che preveda per i docenti, sia in aula che su piattaforma, l'obbligo di essere qualificati. Andrebbe invece aggiunta un'ulteriore lettera d) che preveda la possibilità di erogazione dei corsi sia da parte delle associazioni di categoria degli agenti e dei broker - purché i corsi siano tenuti da docenti in possesso dei requisiti richiesti al successivo comma 3, lettera c) - sia da parte di intermediari delle sezioni A e B, che svolgano tale attività in via complementare e che siano in possesso degli stessi requisiti.

ACCREDIA, con riferimento alla lettera b), suggerisce di inserire fra le opzioni anche la certificazione UNI ISO 29990 (standard internazionale adottato dall'UNI in lingua italiana sulla qualità del servizio di formazione professionale), ricordando che l'attività (scopo di certificazione) deve includere l'attività di "formazione per operatori del settore assicurativo" (aspetto eventualmente da includere anche per la più generica certificazione ISO 9001), tale certificazione deve essere rilasciata da organismo di certificazione accreditato in questo schema da un Ente Nazionale di Accreditamento riconosciuto dallo Stato Membro in accordo al Regolamento Europeo 765 del 2008. Suggerisce, inoltre, di inserire fra le opzioni anche le organizzazioni certificate per la fornitura di servizi di educazione e pianificazione finanziaria con particolare riferimento agli standard UNI 11402 e operatori certificati a fronte della UNI ISO 22222. Anche queste certificazioni devono essere rilasciate da organismi di certificazione accreditati in questo schema da un Ente Nazionale di Accreditamento riconosciuto dallo Stato Membro in accordo al Regolamento Europeo 765 del 2008.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Myriam Caregaro, Fabrizio Chiodini, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch e Franca Cheillon, con riferimento alla lettera a), suggeriscono di eliminare la limitazione per gli intermediari di erogare formazione solo "alla propria rete distributiva" e/o, in alternativa, di specificare la possibilità di erogarla anche ai soggetti "*da inserire nella propria rete distributiva*"; di attribuire la possibilità di erogazione della formazione anche alle "*organizzazioni sindacali e/o aziendali o società dagli stessi costituite e controllate*".

Aleardo Paoloni osserva che, tra i soggetti formatori mancano le associazioni di categoria, che svolgono un'azione importantissima di dibattito e studio delle problematiche e delle possibili soluzioni operative. Auspica quindi che venga aggiunta una lettera d) che preveda tra i soggetti formatori anche le associazioni di categoria.

Osserva inoltre che la limitazione dell'erogazione da parte degli intermediari della formazione solo alla propria rete distributiva appare in contrasto con quanto recato dalla recente legge n. 221 del 17/12/2012 che legittima la libera collaborazione tra gli iscritti nella sezione A. Segnala al riguardo che la conoscenza e il confronto tra prodotti di varie compagnie è attività altamente specializzante per l'intermediario anche al fine di promuovere nuovi prodotti in settori specifici, come ad esempio le garanzie terremoto, alluvione, inondazione, e/o prodotti commercializzati da poche compagnie settoriali: tali nozioni non possono e soprattutto non devono essere fornite solo a qualcuno, ma a tutti. Suggerisce, pertanto, di eliminare le parole "limitatamente alla propria rete distributiva" e ribadisce che la diffusione di questi prodotti, una volta portati a conoscenza del consumatore, accresce la cultura assicurativa che manca al nostro Paese e contribuisce alla riduzione dei premi per effetto della ripartizione dei rischi.

IFOAP S.p.A., al fine di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi e in considerazione dell'ampliamento delle aree tematiche e dei contenuti minimi oggetto della formazione e dell'aggiornamento operato dall'emanando Regolamento, ritiene che non soltanto i corsi di formazione, ma anche i corsi di aggiornamento debbano essere erogati dai soggetti di cui al comma 1 dell'art. 14. Di conseguenza, in relazione ai corsi, suggerisce di aggiungere, alle parole "di formazione", le parole "*e aggiornamento*".

Res Group osserva che, in ottica di contenimento dei costi, si dovrebbe considerare il corso come realizzato in un'unica soluzione con la realizzazione di un test finale unico e individuando il responsabile del test di verifica all'interno del soggetto formatore di cui alla lettera a).

ANASF, in riferimento alla lettera b), chiede di essere inserita tra i soggetti idonei a fornire la formazione, anche attraverso il riconoscimento di crediti formativi/orari legati ai seminari di formazione già organizzati, verificati e certificati mediante gli standard europei EFPA e

somministrati da docenti noti e qualificati. In tal senso, ANASF si impegna a fornire annualmente elenco e relazione accompagnatoria di sintesi dei propri programmi formativi d'aggiornamento, al fine di far collimare quelli idonei, per tematiche svolte, alle previsioni di cui allo schema di regolamento. Ciò consentirebbe di garantire ai promotori finanziari una componente formativa indipendente, in linea con gli attuali dettati ed indirizzi delle Autorità europee.

Steffanogroup s.r.l., ricollegandosi al commento formulato a proposito dell'articolo 5, nella parte in cui segnala la necessità di attribuire il corretto significato ai termini erogare e organizzare, osserva che dalla lettura delle disposizioni appaiono non ammissibili progetti e prodotti formativi autonomamente promossi, progettati, proposti e commercializzati dagli enti specificati per tipologia di requisiti. Dalla lettura del testo dei vari articoli sembrerebbe implicito il fatto che gli unici soggetti autorizzati a "impartire" la formazione siano le compagnie o gli intermediari e che l'"organizzazione" (intesa come possibilità concessa a soggetti terzi di essere appaltatori di apposita commessa conferita da compagnie e intermediari) si concretizzi unicamente nella realizzazione operativa esternalizzata della erogazione promossa da compagnie e intermediari. Suggestisce pertanto che gli enti che propongono percorsi formativi avvalendosi di docenti universitari e professionisti di qualificata esperienza e specializzazione siano anch'essi legittimati all'erogazione ed alla contemporanea organizzazione della formazione e dell'aggiornamento professionale.

Gian Luigi Lovatti suggerisce di inserire, tra i soggetti abilitati a erogare formazione, organizzazioni sindacali e/o aziendali emanazione di gruppi agenti aziendali e società di servizi dagli stessi costituite o controllate.

ABI ritiene necessario inserire tra i soggetti che possono erogare formazione anche soggetti diversi dagli intermediari, ma appartenenti allo stesso gruppo societario (ad esempio società di servizi o consortili). Anche per l'aggiornamento professionale ritiene si debba prevedere che, se si incaricano enti esterni, questi abbiano gli stessi requisiti previsti per i soggetti formatori. Propone pertanto di modificare il comma come segue:

"I corsi di formazione e di aggiornamento sono erogati:

- a) dalle imprese e dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D del RUI, o da società facenti parte dello stesso Gruppo dell'impresa o dell'intermediario, limitatamente alla propria rete distributiva;*
- b) da enti in possesso di una delle seguenti certificazioni di qualità: UNI EN ISO 9001:2008 settore EA 37, ASFOR, AACSB, EQUIS, AMBA;*
- c) da enti appartenenti ad una Università.*

SNA chiede di prevedere che i corsi siano erogati dalle imprese e/o intermediari iscritti nelle sezioni A,B o D del RUI e/o da associazioni di rappresentanza degli intermediari. Chiede inoltre di eliminare le parole "limitatamente alla propria rete distributiva".

ACB Broker con riferimento alla lettera b) e ai soggetti indicati ai fini della certificazione, osserva che alcuni di essi sono a loro volta enti eroganti corsi di formazione; conseguentemente si potrebbe verificare una situazione di concorrenza tra ente certificatore e ente da certificare. Suggestisce, pertanto, di modificare la lettera b) come segue *"I corsi di formazione sono erogati (...) da enti in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settore EA37 o di altri sistemi di accreditamento riconosciuti a livello europeo e a livello internazionale."*

Assointermediari, pur riconoscendo l'elevatissima qualità delle Università Italiane, ritiene che lo studio teorico di una attività complessa come quella legata al mondo delle assicurazioni risulta spesso marcatamente differente rispetto alla pratica. Pertanto, posto che un grande contributo conoscitivo può giungere dagli stessi intermediari assicurativi, non ritiene condivisibile che tale riconoscimento valga solo nei confronti delle rispettive reti distributive. Inoltre, in periodo di forte

contrazione delle entrate e di necessità di ridurre ed ottimizzare i costi, la facoltà degli intermediari e delle imprese di fornire formazione rappresenta una scelta economicamente vantaggiosa a parità di qualità e professionalità. Suggerisce pertanto l'eliminazione dell'ultima parte della lettera a), ovvero le parole: "limitatamente alla propria rete distributiva".

L'avv. **David Marino** chiede di confermare se la disposizione di cui alla lettera a) possa o debba essere interpretata nel senso che è consentito agli intermediari iscritti nella Sezione A del RUI impartire/organizzare corsi di formazione sia (i) per conto della compagnia, alla rete distributiva facente capo direttamente a questa, sia (ii) agli intermediari di cui gli agenti si avvalgono nello svolgimento della loro attività, indipendentemente dalla sezione del RUI in cui i primi sono iscritti.

Antonello Poeta chiede di includere nella disposizione le associazioni di categoria con un rilevante numero di iscritti e un numero di anni dalla costituzione non inferiore a 5.

ANIA osserva che, attualmente, ai formatori è richiesto il possesso di elevate conoscenze della materia assicurativa sotto il profilo giuridico, economico, tecnico e fiscale e di una appropriata capacità didattica, acquisita sulla base di precedenti esperienze di insegnamento ovvero attraverso altre esperienze che abbiano fatto conseguire agli stessi la capacità di trasferire a terzi le cognizioni possedute; il comma introduce in materia specifici livelli di idoneità. In considerazione del fatto che oggi molti soggetti svolgono il ruolo di formatori con indubbia esperienza pluriennale sul campo e in considerazione del controllo organizzativo e di verifica di ultima istanza attribuito alle imprese assicurative, si chiede che tutti i formatori che risultino operanti alla data di entrata in vigore del nuovo regolamento e riconosciuti come tali dalle imprese possano considerarsi abilitati ad erogare la formazione professionale ai sensi del nuovo regolamento.

Inoltre, con particolare riferimento alla lettera a), poiché tra i soggetti erogatori della formazione sono ricompresi, oltre alle imprese, gli intermediari assicurativi iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, riguardo a questi ultimi chiede di conoscere se i dipendenti di un intermediario iscritto alla sezione D, nel caso abbiano maturato un'esperienza quinquennale, possano ricoprire il ruolo di formatori in tali ambiti.

Osservazioni accolte parzialmente.

La formulazione della norma è stata in parte modificata, per meglio chiarire il rapporto tra i soggetti previsti dall'art. 5 del regolamento (imprese e intermediari iscritti in sezione A, B o D) e gli enti che su incarico degli stessi possono effettuare la formazione/aggiornamento.

In sostanza, con riguardo al testo riformulato dell'art. 14 e alla lettura combinata con l'art. 5, la formazione e l'aggiornamento sono impartiti - direttamente o tramite alcune specifiche categorie di soggetti - dalle imprese e dagli intermediari iscritti in sezione A, B o D. Questi ultimi vi provvedono per gli addetti di cui si avvalgono. Sul punto la norma non innova quanto già previsto dal Regolamento ISVAP n. 5/2006.

Come anticipato nelle osservazioni generali, viene recepita la richiesta di inserire, tra i soggetti formatori, le associazioni di categoria degli intermediari assicurativi, creditizi e finanziari, purché aventi un numero di iscritti significativo e costituite da almeno due anni.

La proposta dell'avvocato Fatima Mertad di includere anche gli intermediari comunitari iscritti nell'elenco annesso al RUI tra i soggetti di cui alla lettera a) non viene accolta.

Quanto alle osservazioni di Steffanogroup che evidenzia che *"semberebbe implicito il fatto che gli unici soggetti autorizzati a "impartire" la formazione siano le compagnie o gli intermediari e che l'"organizzazione" (intesa come possibilità concessa a soggetti terzi di essere appaltatori di apposita commessa conferita da compagnie e intermediari) si concretizzi unicamente nella realizzazione operativa esternalizzata della erogazione promossa da compagnie e intermediari"*, si chiarisce che gli enti di cui all'art 14 possono somministrare la formazione/aggiornamento curandone anche la progettazione e l'organizzazione, qualora ciò



avvenga su incarico delle imprese o degli intermediari iscritti in sezione A, B o D. In ogni caso la docenza dovrà essere affidata a soggetti aventi le caratteristiche di cui all'art. 14 comma 3. Per quanto riguarda le opzioni di certificazione di qualità, in accoglimento dei suggerimenti di ICB Qualità S.r.l., ACCREDIA e ACB Broker, il regolamento viene modificato prevedendo "gli enti in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settore EA37, UNI ISO 29990:11 o di altri sistemi di accreditamento riconosciuti a livello europeo e a livello internazionale."

La proposta di IFOAP non è accolta: si mantiene la previsione secondo cui i corsi di aggiornamento possono essere erogati anche da enti privi di certificazione di qualità, analogamente a quanto previsto per i settori creditizio e finanziario. Si vedano anche i commenti all'art. 14, comma 2.

Parimenti non viene accolta la proposta di Morana di inserire, oltre alle Università, anche l'Istituto di Ricerche sulle Attività Terziarie (IRAT) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR), la cui attività, pur apprezzabile, come desunta dai progetti nazionali in corso, non sembra allo stato attinente.

La proposta di ABI di includere tra gli enti formatori anche soggetti diversi dagli intermediari, ma appartenenti allo stesso gruppo societario (ad esempio società di servizi o consorzi) non necessita di una espressa previsione: tali enti sono infatti legittimati ad erogare formazione, se dotati dei requisiti di cui all'art. 14.

Sul chiarimento chiesto da ANIA circa i dipendenti di un intermediario iscritto alla sezione D che abbiano maturato un'esperienza quinquennale, si rinvia a quanto riportato al successivo comma 3.

Comma 2

I corsi di aggiornamento possono essere erogati da enti di comprovata e consolidata esperienza, anche se non muniti delle certificazioni di cui alla lettera b) del comma 1.

Giorgio Cimagalli ritiene che il comma debba essere eliminato in quanto la generica definizione di "comprovata e consolidata esperienza" deve essere suffragata da una certificazione di qualità per essere riconosciuta come idonea ad erogare la formazione.

Franco Pellegrino ritiene utile definire con maggior precisione "la comprovata e consolidata esperienza..." in ambito formativo, per evitare abusi con effetti opposti allo scopo per il quale tanto si insiste sulla necessità di miglioramento generalizzato del livello professionale degli intermediari.

Manlio Rapino suggerisce di definire in maniera più puntuale cosa si intenda per esperienza "comprovata e consolidata" ad evitare interpretazioni della norma; un'errata interpretazione della norma si ripercuoterebbe sulla professionalità dell'intermediario e, conseguentemente, sull'utente finale.

IFOAP S.p.A., per gli stessi fini enunciati a commento del comma 1, propone di eliminare l'intero comma 2.

Res Group osserva che la comprovata e consolidata esperienza potrebbe essere valutata in riferimento a "x anni" di vita dell'Azienda in relazione sia alla attività professionale sia alla attività di Formazione.

ANAPA, in considerazione dell'art. 5, comma 1, ove è previsto esplicitamente che sia le imprese sia gli intermediari possono impartire o organizzare i corsi di formazione e di aggiornamento professionale, nonché ai fini di un'armonizzazione e coordinamento tra i vari articoli, chiede che vengano richiamati, insieme agli enti di comprovata e consolidata esperienza, i soggetti eroganti

di cui al comma 1.

SNA chiede se possono essere considerati “enti di comprovata e consolidata esperienza” le società di formazione gestite e organizzate da intermediari assicurativi di comprovata esperienza e, in caso affermativo, ritenendo inopportuno limitare la loro attività ai soli corsi di aggiornamento professionale, chiede l’eliminazione della limitazione attualmente prevista.

UNAPASS suggerisce l’eliminazione del comma.

Fabrizio Pelliccioni suggerisce di modificare il comma come segue: *“I corsi di aggiornamento possono essere erogati anche da Enti di comprovata e consolidata esperienza o da Associazioni di categoria degli intermediari iscritti al RUI nelle sezioni A e B, con un numero consistente di iscritti non inferiore a 1000 unità, anche se non muniti delle certificazioni di cui alla lettera b) del comma 1.”*

AC Formazione s.r.l. chiede di prevedere che i requisiti di cui al comma 1 si applichino anche agli enti erogatori di corsi di aggiornamento.

ACB Broker osserva che gli enti che erogano corsi formazione e/o di aggiornamento professionale in materia assicurativa devono garantire i medesimi *standard* qualitativi e organizzativi. Per tale motivo, gli enti ritenuti idonei ad erogare corsi di aggiornamento, finalizzati a approfondire le conoscenze tecnico-giuridiche già acquisite, devono essere considerati - a maggior ragione - idonei ad erogare i corsi di formazione, che mirano a trasmettere le conoscenze teoriche e le competenze tecnico/operative di base.

Suggerisce quindi di modificare il comma 2 come segue: *“gli enti di comprovata e consolidata esperienza, anche se non muniti delle certificazioni di cui alla lettera b) del comma 1, possono erogare i corsi di formazione e aggiornamento”*.

Ritiene inoltre che la normativa dovrebbe tenere in particolare considerazione il ruolo delle associazioni di categoria degli intermediari assicurativi, che per loro natura hanno il preciso obiettivo di essere il punto di riferimento e di stimolo per favorire la crescita professionale degli operatori del settore e, conseguentemente, qualora dimostrino di avere una consolidata esperienza nel settore della formazione, dovrebbero poter erogare i corsi di formazione senza sottostare ai dettami di cui alla lettera b) comma 1.

Lo studio Legale **ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE** osserva che la formulazione del comma appare generica e non stabilisce in sostanza alcun requisito, stante la mancanza sia dei criteri in base ai quali accertare la sussistenza di una “comprovata e consolidata esperienza” sia di indicazioni circa l’individuazione del soggetto legittimato a verificare la sussistenza di tale requisito. Ritiene inoltre la norma priva di alcuni elementi fondamentali, quali: 1) la determinazione di criteri specifici di qualificazione degli enti legittimati ad erogare corsi di formazione e/o aggiornamento; 2) l’individuazione del soggetto legittimato ad autorizzare tali enti all’esercizio dell’attività formativa secondo gli standard previsti dal presente Regolamento; 3) l’istituzione di un registro ove siano elencati tutti gli enti che, a seguito di specifici accertamenti sulla sussistenza di requisiti di “comprovata e consolidata esperienza”, siano legittimati ad erogare corsi di formazione e aggiornamento conformi al Regolamento in oggetto. Pertanto, al fine di evitare l’esercizio incontrollato dell’attività di formazione e in mancanza della possibilità di stabilire criteri specifici e oggettivi per determinare la “comprovata e consolidata esperienza” e/o di istituire un registro degli enti formatori qualificati da IVASS, chiede l’eliminazione dell’intero comma.

Antonello Poeta chiede di includere anche in questo comma le associazioni di categoria con un rilevante numero di iscritti e un numero di anni dalla costituzione non inferiore a 5.

ANIA, chiede di specificare il concetto di “enti di comprovata e consolidata esperienza”. L’espressione, ritenuta troppo generica nell’attuale formulazione, potrebbe costituire una “scorciatoia” per l’accesso all’attività di erogazione della formazione da parte di soggetti non sempre ben qualificati. In alternativa, chiede la soppressione dell’intero comma.

Osservazioni parzialmente accolte.

La formulazione del comma 2 viene modificata per esigenze di maggiore chiarezza, sia inserendo un espresso richiamo al comma 1 ai fini di individuare i soggetti abilitati a somministrare l’aggiornamento, sia introducendo alcuni criteri alla luce dei quali declinare le caratteristiche richieste per tali soggetti.

Comma 3

I docenti incaricati dai soggetti di cui ai commi 1) e 2) sono scelti tra:

- a) *docenti universitari che esercitano la didattica nelle materie giuridiche, economiche, tecniche, attuariali e fiscali, attinenti il settore assicurativo, finanziario e creditizio;*
- b) *soggetti che abbiano maturato una comprovata esperienza almeno quinquennale nelle materie di cui alla lettera a) del presente comma attraverso l’esercizio della docenza formativa o di attività professionali;*
- c) *dirigenti o funzionari di imprese di assicurazione e riassicurazione, nonché da intermediari iscritti nelle sezioni A e B del RUI, purché in possesso di adeguata capacità didattica e di una comprovata e appropriata esperienza maturata in almeno un quinquennio di svolgimento dell’attività.*

Aynil S.r.l., in riferimento alla lettera b) chiede che siano precisate le modalità e le attestazioni necessarie a comprovare l’esperienza maturata.

Osserva in proposito che è consuetudine introdurre nello *staff* docenti figure “*junior*” che, dopo esperienze di affiancamento in aula, vengono opportunamente valutate e, se ritenute idonee, possono operare in modo autonomo. In particolare, nel caso di società certificate ISO 9001:2008, tale inserimento e gli affiancamenti sono una prassi obbligatoria e consolidata, ma il requisito di 5 anni di “comprovata esperienza” escluderebbe il possibile inserimento di nuove figure.

Chiede pertanto che il requisito dei 5 anni valga solo per gli intermediari iscritti alle sezioni A e B del RUI e non per i docenti di società certificate.

L’Avvocato **Fatima Mertad** propone l’integrazione della lettera c) includendo, oltre ai dirigenti o funzionari di imprese di assicurazione e riassicurazione, anche tali soggetti inseriti nell’organizzazione degli intermediari comunitari - persone giuridiche - iscritte nell’elenco annesso al RUI, nonché gli stessi intermediari iscritti nell’elenco annesso al RUI.

Giorgio Cimagalli ritiene che l’“adeguata capacità didattica” di cui alla lettera c) debba essere provata e documentata con una certificazione di frequenza ad un corso di formazione per Formatori rilasciato da società di formazione qualificata, operante da almeno 10 anni sul mercato, se non si vuole rinunciare agli obiettivi di qualità che la bozza di Regolamento si prefigge.

Leopoldo Alberto Puca suggerisce di concludere la disposizione di cui alla lettera c), aggiungendo, dopo la parola “attività”, l’aggettivo “*formativa*”.

Giuseppe D’Erminio osserva che ai docenti di cui alle lettere b) e c) è richiesta una comprovata esperienza almeno quinquennale nelle materie giuridiche, economiche, tecniche, attuariali, fiscali, attinenti al settore assicurativo, finanziario, creditizio, mentre il possesso di un’adeguata capacità didattica, requisito che dovrebbe valere anche per quelli indicati alla lettera b), è richiesta ai soli docenti di cui alla lettera c).

Osserva inoltre che le formule “comprovata esperienza professionale” e “adeguata capacità didattica” sono troppo generiche per consentire in concreto la validazione ed il controllo della qualità dei docenti e che qualunque griglia oggettiva di valutazione implica necessariamente una

semplificazione, una visione parziale e riduttiva. Tuttavia, se fissare dei confini reca in sé una ineluttabile quota di arbitrio, non fissarne affatto porta al massimo arbitrio. Propone pertanto di eliminare le attuali lettere b) e c) e di sostituirle con il testo che segue:

“b) soggetti in possesso di tutti i seguenti requisiti minimi:

- avere conseguito la laurea in discipline giuridiche, economiche, aziendali, matematico-statistiche;*
- vantare almeno cinque anni di pratica professionale nel settore assicurativo, in ruoli che comportino competenze gestionali o tecniche complesse;*
- avere esercitato negli ultimi cinque anni almeno 140 ore di docenza, oppure partecipato a corsi formazione formatori della durata di almeno 70 ore, tenuti dagli enti indicati alle lettere b) e c) del comma 1 del presente articolo.*

I suddetti requisiti devono essere autocertificati con la presentazione del curriculum vitae.”

IFOAP S.p.A., per gli stessi fini enunciati a commento del comma 1 e in coerenza con la proposta di eliminazione del comma 2, propone l'eliminazione del riferimento a detto comma e suggerisce di integrare il comma 3 come segue: *“...nonché da intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, purché in possesso di adeguata capacità didattica e di una comprovata e appropriata esperienza maturata in almeno un quinquennio di svolgimento dell'attività e in possesso di un titolo di studio universitario di durata almeno triennale. In mancanza di tale ultimo requisito gli intermediari potranno erogare corsi di aggiornamento soltanto in materia di prodotti collocati dalle imprese medesime”*. Osserva, infine, che anche i dirigenti e i funzionari delle Autorità del settore finanziario potrebbero essere abilitati per le materie specifiche di interesse per gli intermediari previste nelle aree tematiche.

AIBA, relativamente ai docenti, ritiene non chiaro il riferimento di cui alla lettera a) ad un incarico accademico *“attinente il settore assicurativo, finanziario e creditizio”*. Osserva al riguardo che possono essere esperti della materia assicurativa anche professionisti di indubbia fama che rivestono incarichi accademici non strettamente connessi al settore assicurativo, finanziario e creditizio come, ad esempio, i docenti di diritto commerciale o tributario, privato comparato, amministrativo che dovrebbero avere la possibilità di essere incaricati di corsi in relazione agli argomenti trattati. Ad evitare equivoci, suggerisce l'eliminazione dell'inciso *“attinenti il settore assicurativo, finanziario e creditizio”*.

Paolo Ardesi, riferendosi alla lettera c) e seguendo l'esempio dei requisiti dei docenti che operano nel settore della sicurezza sul lavoro, ritiene che il concetto di adeguata capacità didattica sia linguisticamente indefinito ed esposto ad abusi e debba quindi essere sostituito con il requisito più preciso relativo alla necessità per i docenti di rispettare uno *standard* costituito da un numero minimo di ore di docenza maturata nell'attività professionale ovvero da una frequenza di corsi che prevedano un numero minimo di ore (es. 32) dedicati all'acquisizione di tecniche e di competenze nell'ambito formativo.

UNIFAD S.r.l. suggerisce l'eliminazione della lettera c).

Gian Luigi Lovatti suggerisce, in relazione alla lettera c), di chiarire se il periodo quinquennale di esperienza maturata dagli iscritti nelle sezioni A e B del RUI si riferisca all'attività di intermediario in senso generico o all'attività di formatore.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. chiedono di:

- confermare che per i soggetti indicati alla lettera b) la *“comprovata esperienza almeno quinquennale”* possa essere cumulativamente riferita all'attività di docenza formativa e all'attività professionale;
- di sostituire la dicitura *“dirigenti e funzionari”* di cui alla lettera c) con *“dipendenti”* di imprese di assicurazione e riassicurazione, in quanto non appare sostenibile la previsione di far svolgere

attività di docenza esclusivamente a personale inquadrato come dirigente e funzionario; segnala al riguardo che è molto frequente la presenza di dipendenti di imprese di assicurazione in possesso di capacità didattiche ed esperienza nell'attività di docenza pur in assenza di tale inquadramento;

- chiarire come il requisito dell'esperienza almeno quinquennale per i soggetti formatori di cui alla lettera c) possa essere conseguito da coloro che alla data di entrata in vigore del Regolamento non lo avranno ancora maturato.

Il Gruppo Assimoco chiede se rientrino validamente tra i soggetti di cui alla lettera b) i *Sales Manager* di una compagnia di assicurazione, inquadrati contrattualmente nelle categorie impiegatizie, che alla data di entrata in vigore del presente Regolamento abbiano maturato 5 o più anni di esperienza in ambito formativo in qualità di docenti.

ABI, considerata l'indicazione della necessità di un periodo minimo di esperienza, non ritiene necessario prevedere, ai fini dell'individuazione dei docenti, anche un determinato livello di inquadramento (es. dirigente, funzionario, quadro). Ritiene invece opportuno integrare l'elenco delle figure professionali tra le quali possono essere scelti i docenti inserendo i dipendenti degli intermediari iscritti nella sezione D del Registro che, analogamente ai dipendenti delle imprese di assicurazione, agli agenti ed ai broker, possono validamente svolgere attività formativa. Propone infine di ridurre a 3 gli anni di esperienza nell'attività professionale per il riconoscimento della qualità di docente idoneo alla somministrazione dei corsi. Suggestisce, di conseguenza, di modificare la lettera c) come segue:

"c) dipendenti di imprese di assicurazione e riassicurazione, nonché da intermediari iscritti nelle sezioni A e B del RUI, purché in possesso di adeguata capacità didattica e di una comprovata e appropriata esperienza maturata in almeno un quinquennio di svolgimento dell'attività,"
nonché di aggiungere la seguente lettera d):

"d) dipendenti di intermediari iscritti alla sez. D del RUI in possesso di adeguata capacità didattica, che abbiano svolto attività nel campo assicurativo o dell'intermediazione assicurativa per almeno un triennio.

SNA, con riferimento alla lettera c), chiede di specificare per i dirigenti e funzionari d'impresa la necessità del possesso di una comprovata e appropriata esperienza maturata in almeno un quinquennio di svolgimento dell'attività specifica e inerente la materia da insegnare.

Lo studio legale **Jenny Avvocati** chiede di precisare che, al fine di raggiungere il limite minimo di 5 anni previsto dalle lett. a) e b), gli anni di esperienza maturata possano essere tra loro cumulabili e cita, a mero titolo di esempio, un soggetto che sia stato dirigente di impresa e che abbia successivamente intrapreso un'attività professionale o formativa.

PwC – PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. chiede di eliminare, nella lettera c), la parola "da" dall'inciso "*da intermediari iscritti*". Chiede inoltre un chiarimento in merito alla qualifica richiesta ai soggetti di cui alla lettera c), posto che questi sembrerebbero una "*species*" del più ampio "*genus*" di cui alla lettera b). In tal caso, la sussistenza dei requisiti indicati alla lettera b) implicherebbe automaticamente il soddisfacimento dei requisiti di cui alla lettera c), rendendo non necessaria la previsione di quest'ultima.

Lo studio legale Albina Candian chiede di specificare meglio cosa si intenda per "comprovata esperienza" nelle materie di cui alla lettera a). Ritiene infatti necessario esplicitare alcune voci indicative della comprovata esperienza.

Filippo Gazzola chiede di consentire ai docenti di poter erogare la formazione senza dover passare per enti o imprese di assicurazione.



Assoreti osserva che la norma fa sorgere il dubbio sulla possibilità, per i dirigenti e i funzionari di banche e SIM nonché per i promotori finanziari, aventi un incarico di supervisione e coordinamento di tutta o di parte della rete, di tenere le docenze nella materia assicurativa. Ritiene che, ove tale lettura fosse corretta, verrebbe meno la possibilità per le banche e le SIM di ricorrere a tali soggetti “interni”, pur selezionati tra quelli dotati di adeguata esperienza professionale e didattica, con un impatto sugli attuali incarichi. Inoltre, priverebbe le banche e le SIM di un supporto indispensabile per poter contenere i costi e per poter assicurare, più efficacemente di quanto possa fare un docente esterno, una formazione misurata sulle prassi operative dell’intermediario e di effettivo supporto all’attività, nell’interesse finale dei consumatori.

Ravvisa, inoltre, una non giustificata disparità di trattamento, da un lato, delle banche e delle SIM rispetto alle imprese di assicurazione e, dall’altro lato, dei promotori finanziari rispetto agli agenti ed ai broker, tenuto anche conto che i promotori finanziari hanno superato una prova valutativa per l’iscrizione all’APF. Propone, pertanto, di modificare il testo della lettera c) come segue: “c) *dirigenti o funzionari di imprese di assicurazione e riassicurazione, dirigenti o funzionari di intermediari iscritti nella sezione D del registro, intermediari iscritti nelle sezioni A e B del registro, intermediari iscritti nella sezione E del registro che abbiano superato una prova valutativa per l’accesso alla loro attività principale ...*”; o, in alternativa: “c) *dirigenti o funzionari di imprese di assicurazione e riassicurazione, dirigenti o funzionari di intermediari iscritti nella sezione D del registro, intermediari iscritti nelle sezioni A, B ed E del registro*”, nel presupposto che, a prescindere dal previo superamento di una prova valutativa, ciò che dovrebbe rilevare è la sussistenza dei requisiti sostanziali previsti nel prosieguo della norma.

ANIA in relazione alla lettera c) osserva che scopo della disposizione è probabilmente quello di far sì che, in caso di formazione erogata dall’impresa per il tramite dei suoi dipendenti, questi siano in possesso di un particolare “*standing*” professionale. Tale impostazione, tuttavia, non risulta coerente con il vigente contratto collettivo dei dipendenti delle imprese assicuratrici in cui i cd. “esperti di formazione” si trovano prevalentemente inquadrati nel 6° livello retributivo profilo f). Tale circostanza, se risultasse confermato il requisito professionale richiesto da IVASS per i formatori, farebbe insorgere rilevanti problemi per le imprese in ottica giuslavorista, con la certezza di rivendicazioni di inquadramento superiore da parte di tali soggetti. A ciò si aggiunga che è prassi largamente diffusa nel mercato quella di affidare le varie aree formative a dipendenti con mansioni e inquadramento diversi (liquidatori, assuntori ecc.) nel rispetto del possesso da parte di tali soggetti delle richiamate conoscenze della materia assicurativa e della conseguente capacità di trasferire a terzi tali nozioni. Non ritenendo quindi ammissibile circoscrivere l’apporto professionale dei dipendenti di impresa ai soggetti indicati nella lettera c) del comma, chiede di sostituire l’espressione “*dirigenti o funzionari*” con la parola “*dipendenti*”. Suggerisce, inoltre, di valutare l’opportunità di poter individuare i formatori d’impresa tra i dipendenti in quiescenza, incaricabili con contratti di consulenza o equivalenti, in modo da non privarsi di validi formatori con pluriennale esperienza sul campo.

Ritiene, infine, che il requisito di un’esperienza almeno quinquennale nello svolgimento dell’attività sia eccessivo, soprattutto per i formatori dipendenti d’impresa i cui percorsi professionali ai fini del loro impiego operativo nel campo della formazione risultano più brevi di un quinquennio. Chiede pertanto di eliminare, quantomeno per i dipendenti d’impresa, il riferimento all’esperienza quinquennale.

Osservazioni parzialmente accolte.

In accoglimento della proposta di AIBA, alla lett. a), con riferimento ai docenti universitari, si elimina l’inciso “*attinenti il settore assicurativo, finanziario e creditizio*”, sostituendolo con “*attinenti le aree tematiche e le materie di cui all’allegato 1*” allo scopo di non escludere titolari di incarichi accademici comunque pertinenti, seppur non strettamente connessi al settore assicurativo, finanziario e creditizio.

Ritenendo meritevole di considerazione l’esigenza rappresentata, si recepisce altresì la



proposta di ANIA, di Intesa Sanpaolo e di altri, sostituendo l'espressione "dirigenti o funzionari" con quella "dipendenti, anche in quiescenza, di imprese di assicurazione e riassicurazione", pur mantenendo il requisito quinquennale in relazione all'esperienza maturata. Si recepisce altresì la proposta di ABI e di ASSORETI di inserire tra i soggetti di cui alla lett. c) i dipendenti di intermediari iscritti alla sez. D del RUI in possesso di adeguata capacità didattica, pur mantenendo il requisito quinquennale in relazione all'esperienza maturata.

Tenuto conto delle suddette modifiche alla lett. c), risulta superato il quesito posto da Assimoco riguardo alla possibilità di includere nell'ambito del comma in esame alcune categorie di dipendenti, come i *Sales Manager* di una compagnia di assicurazione, che possono essere ricompresi tra i docenti qualora in possesso di adeguata capacità didattica e di esperienza nell'attività per almeno 5 anni.

Per quanto riguarda le proposte di ASSORETI sui promotori finanziari, si osserva che tali figure, in quanto collaboratori non dipendenti di intermediari iscritti alla sez. D del RUI, possono esercitare la docenza solo se in possesso dei requisiti previsti dalla lettera b).

Si conferma che per i soggetti indicati alla lettera b) la "comprovata esperienza almeno quinquennale" può essere cumulativamente riferita all'attività di docenza formativa e all'attività professionale.

I soggetti di cui alle lett. b) e c), che alla data di entrata in vigore del Regolamento non hanno ancora maturato il requisito dell'esperienza almeno quinquennale, potranno conseguire l'esperienza prevista con l'affiancamento di altri soggetti già in possesso dei requisiti richiesti.

Quanto alla richiesta di SNA se anche per i dipendenti d'impresa sia necessario il possesso di una comprovata e appropriata esperienza maturata in almeno un quinquennio di svolgimento dell'attività specifica e inerente la materia da insegnare, si precisa che il possesso dei requisiti previsti alla lettera c) vale per tutti i soggetti di cui alla lettera stessa. Si precisa altresì che lo svolgimento dell'attività per almeno un quinquennio, di cui alla lett. c), si riferisce all'attività professionale e non all'esclusiva attività di formatore.

Non si ritiene opportuno, tenuto conto delle finalità del regolamento, accogliere la richiesta di ridurre il periodo di esperienza lavorativa o di docenza formativa, di cui alle lettere b) e c), da 5 anni a 3 anni.

Non si ritiene di accogliere, in quanto improntate a valorizzare elementi formali, le proposte volte a richiedere la certificazione di frequenza ad un corso di formazione per Formatori o l'integrazione dei requisiti soggettivi con il possesso di un titolo di studio universitario di durata almeno triennale, limitando la formazione in mancanza di tale requisito all'erogazione di corsi di aggiornamento soltanto in materia di prodotti collocati dalle imprese.

La richiesta di Filippo Gazzola di consentire l'erogazione diretta della formazione da parte di docenti senza la preventiva organizzazione delle imprese (o degli intermediari) non è accolta per le motivazioni già ampiamente riportate.

Le osservazioni di PricewaterhouseCoopers Advisory e di UNIFAD, volte ad eliminare la previsione di cui alla lettera c), non sono accolte.

La proposta dell'avvocato Fatima Mertad non è accolta per le motivazioni prima richiamate.

Capo VI - Controlli interni delle imprese sulle reti distributive

Art. 15 (Deliberazioni in materia di formazione e aggiornamento della rete distributiva)

Comma 1

Le imprese di assicurazione e di riassicurazione definiscono ogni anno le strategie generali, le procedure e le aree di intervento al fine di garantire la formazione iniziale e il successivo aggiornamento professionale della rete distributiva di cui si avvalgono, previa valutazione dei livelli formativi e delle caratteristiche operative della stessa.

Comma 2

Le linee strategiche, le procedure e le aree di intervento di cui al precedente comma, orientate al rafforzamento degli standard qualitativi della rete distributiva in funzione della piena affidabilità e correttezza professionale nei rapporti con la clientela, sono approvate con delibera dell'organo amministrativo entro il 31 marzo di ciascun anno.

Comma 3

Le sedi secondarie in Italia di imprese con sede legale in uno Stato terzo definiscono le aree di intervento formativo e di aggiornamento professionale tramite il Rappresentante generale per l'Italia.

Aynil S.r.l. osserva che il comma 1 fa riferimento alla necessità per le imprese di definire annualmente le strategie generali, le procedure e le aree di intervento attraverso una preliminare “valutazione dei livelli formativi”, in modo da garantire l’effettivo rafforzamento degli *standard* qualitativi della Rete. In proposito, chiede se detta valutazione rivesta forma obbligatoria e quali siano le possibili modalità, ovvero se siano richiesti strumenti oggettivi di misurazione o sia sufficiente il parere di un comitato interno.

Projectland S.r.l. suggerisce di aggiungere il seguente comma: *“La valutazione dei livelli formativi è effettuata dal medesimo soggetto incaricato per l’attività formativa o da altro soggetto abilitato secondo gli standard previsti dall’art. 14. L’analisi può essere effettuata attraverso questionari on line”.*

Giorgio Cimagalli formula alcune considerazioni in merito al CAPO VI che ritiene parzialmente in contrasto con gli obiettivi dichiarati dalla normativa, limitativo e condizionante per la professionalità completa degli intermediari e per gli interessi e la tutela dei consumatori. In particolare, rileva che il comma 1 disciplina per via normativa quanto presumibilmente già da tempo posto in essere dalle imprese: la norma appare quindi inutile e superflua e non concede alle imprese più di quanto già non abbiano nelle loro disponibilità. Ritiene inoltre non accettabile la “definizione delle linee strategiche in materia di formazione” che porterebbe, da un lato, ad un livello formativo disomogeneo nel mercato che sarebbe di ostacolo alla mobilità degli intermediari fra le diverse imprese, ai rapporti di plurimandato, alle peculiarità della figura del broker; da altro lato, ridurrebbe la formazione professionale alla formazione di prodotto e di procedure e *software* aziendale, trasformandola quindi in mero addestramento. Poiché obiettivo del nuovo regolamento è invece quello di migliorare le conoscenze e la professionalità dell’intero sistema di intermediazione assicurativa, come è stato per il settore creditizio e finanziario, evitando la creazione e il consolidamento nel tempo di intermediari con limitate conoscenze settoriali e perseguendo una professionalità mirata alla conoscenza di ogni tipo di rischio, della evoluzione di tutte le normative del settore assicurativo in genere, e del mercato, chiede, coerentemente con gli obiettivi e nel rispetto della tutela del consumatore, la totale eliminazione dell’articolo, lasciando inalterato l’attuale art. 16 che ricalca la vigente normativa di controllo da parte delle imprese (e in modo mediato dell’IVASS) sulle reti distributive in riferimento alla formazione e all’aggiornamento professionale.

Leopoldo Alberto Puca rileva che non sono state prese in considerazione le differenze professionali delle attività agenziali (che possono riguardare rapporti di mono o plurimandato e per imprese monoramo o multiramo), di brokeraggio (che adottano modalità operative del tutto diverse) e di collaborazione (in favore sia di agenti che di broker). Chiede pertanto l’eliminazione dell’articolo, salvo prevedere che le imprese possano definire e proporre una loro linea di formazione specifica.

Lucio Ciula ritiene che l’articolo intenda precisare che il compito di definire le strategie formative spetti alle imprese di assicurazione, ma non considera le differenze “professionali” tra Agenti e Broker: i primi operano con il contratto di Agenzia e rispondono alla normativa del contratto di agenzia (con precise norme e disposizioni delle imprese) e i secondi con contratto di mediazione e quindi rispondono alle esigenze del cliente dal quale hanno ricevuto il mandato. I primi, inoltre, possono operare in esclusiva o in plurimandato, per imprese monoramo (esempio credito e cauzione), oppure solo Ramo Vita Infortuni e Malattia (Sezione C), o in tutti i Rami Danni e Vita. Gli addetti alla intermediazione assicurativa (Sezione E), poi, possono operare con più agenti e/o broker con svolgimento di attività lavorative diverse per l’uno o per

l'altro. Ritiene quindi la disposizione totalmente in contrasto con la reale attività dell'intermediazione che non può prevedere un sistema "unico" di formazione professionale. Chiede, pertanto, l'eliminazione dell'intero articolo.

Martano Services s.r.l., in considerazione del fatto che gli intermediari e le imprese di assicurazione sono prevalentemente entità giuridiche differenti ed improntate alla più ampia autonomia, non individua la *ratio* dell'articolo e ne suggerisce l'eliminazione.

Franco Pellegrino osserva che l'attività di intermediazione è praticata da diverse figure professionali quali agenti monomandatari, agenti plurimandatari e broker, oltre ai rispettivi collaboratori, che necessitano di differenti modalità formative. Ciò vale soprattutto, ma non solo, per i broker in quanto, nella loro veste di rappresentanti del cliente, dovrebbero prescindere dalla formazione culturale/professionale fornita dalle società assicuratrici. Ritiene peraltro dubbio che sia interesse delle società fornire anche alla propria rete distributiva tutte le informazioni tecniche e giuridiche che consentano di valutare oggettivamente i propri prodotti e di conseguenza di misurare la rispondenza di questi alle reali esigenze del proprio cliente/consumatore.

Manlio Rapino non ritiene corretto l'utilizzo del termine "rete distributiva" di cui alla relativa definizione sul presupposto che molto diversi fra loro sono i vari tipi di iscritti nel Registro. Ritiene che un broker non possa rientrare nella definizione di "rete distributiva" di una compagnia assicuratrice, che invece calza a pennello per un iscritto in sezione A, almeno per coloro che sono in regime di monomandato. Sulla base di queste osservazioni, suggerisce di riformulare la definizione in base ai soggetti cui si riferisce.

Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Myriam Caregaro, Fabrizio Chiodini, Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch e Franca Cheillon chiedono un chiarimento sulle modalità con le quali le imprese debbano esprimere una valutazione dei livelli formativi delle reti distributive.

Fabrizio Chiodini chiede inoltre di aggiungere, nel comma 1, dopo le parole "le imprese" le seguenti: "*e gli intermediari*" e, all'inizio del comma 2, anteporre le parole "Per le imprese..."

AIBA invita a confermare negli esiti della pubblica consultazione che nella definizione di "rete distributiva di cui si avvalgono (le compagnie)" non rientrano gli intermediari di cui alla sezione B del RUI che, per definizione, non si configurano come rete distributiva delle compagnie. Ciò in coerenza con quanto specificato da ISVAP in occasione dell'emanazione del Reg. 41/2012 che nelle definizioni ha individuato quale "rete distributiva diretta" gli intermediari di assicurazione di cui all'articolo 109, comma 2, lettere a), c) e d), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209; ciò anche tenuto conto che analoga esclusione era stata condivisa dall'Istituto anche in tema di adeguatezza, come ribadito nella nota inviata ad AIBA il 20 luglio 2007 Prot. 02.07.000670.

Aleardo Paoloni, fatto salvo che le imprese possano definire le proprie strategie formative e di aggiornamento all'interno della propria rete e possano verificarne la formazione, ritiene fondamentale per l'intermediario e per la sua attività imprenditoriale, che la formazione venga gestita in proprio, in base alle proprie esigenze e non a quelle delle mandanti. Tra l'altro non comprende come un broker possa adeguarsi al regolamento.

Steffanogroup s.r.l., in base a quanto già osservato riguardo all'articolo 5, suggerisce che le linee strategiche, le procedure e le aree di intervento definite dalle imprese, di cui ai commi 1 e 2, fungano unicamente da direttrici di riferimento dei requisiti qualitativi dei percorsi formativi, liberamente acquisiti dagli intermediari con i quali le stesse imprese intrattengono rapporti di collaborazione.

Sergio Sterbini ritiene non chiaro se le strategie generali in capo alle imprese debbano intendersi di natura esclusiva. In tal caso verrebbe a essere limitata la libera iniziativa del singolo intermediario di approfondire tematiche di interesse personale partecipando, o invitando a partecipare, i propri collaboratori a corsi o seminari su diverse tematiche.

Gian Luigi Lovatti chiede di definire meglio le attività e le strategie che le imprese dovranno attuare per garantire un livello ottimale di formazione.

ABI non ritiene, in linea generale, necessaria l'approvazione, da parte dell'organo direttivo dell'impresa di assicurazione, delle strategie, procedure e aree di intervento formativo, trattandosi di un adempimento formale che appesantisce l'operatività senza fornire particolare valore aggiunto. Propone quindi l'eliminazione dell'articolo e fa presente che gli intermediari di cui alla sez. D del RUI sono in grado di definire autonomamente le strategie in termini di formazione, tenuto conto delle specificità organizzative, dimensionali e professionali, delle diverse società prodotte di cui collocano i prodotti (tra le quali potrebbero esserci una pluralità di imprese di assicurazione), nonché della molteplicità di obblighi formativi cui gli stessi sono soggetti. Qualora non fosse accolta la richiesta di eliminazione dell'articolo, chiede in via minimale di limitarne l'ambito di applicazione soltanto agli accordi di distribuzione attivi, con esclusione di quelli in cui l'attività dell'intermediario sia limitata alla sola gestione di polizze già collocate (c.d. post vendita), per i quali non sembra necessaria la definizione di strategie da parte delle imprese di assicurazione.

SNA ritiene che l'articolo debba essere modificato radicalmente in quanto risente della concezione di rete distributiva proprietaria, superata dalle recenti innovazioni legislative e che l'impostazione della norma sia inadeguata all'attuale esigenza formativa degli intermediari. Pertanto ne raccomanda l'eliminazione o una riformulazione che salvaguardi la libertà formativa e di aggiornamento professionale degli intermediari.

UNAPASS suggerisce l'eliminazione, nel comma 1, dell'inciso " *al fine di garantire la formazione iniziale*" e di eliminare dal comma 2 le parole "sono approvate con delibera dell'organo amministrativo entro il 31 marzo di ciascun anno".

Fabrizio Pelliccioni suggerisce di modificare il comma 1 come segue: "*Le Imprese di assicurazione e di riassicurazione che si avvalgono della sola rete distributiva tradizionale (Agenzie), definiscono ogni anno le strategie generali, le procedure e le aree di intervento al fine di garantire la formazione iniziale e il successivo aggiornamento professionale della medesima rete*", eliminando le seguenti parole "*previa valutazione dei livelli formativi e delle caratteristiche operative della stessa*".

Lo studio legale **Jenny Avvocati** osserva che l'articolo prevede l'introduzione di un "*corpus*" procedurale interno che sembrerebbe fare riferimento all'articolazione già presente nel Documento di Consultazione n. 1/2014, ovvero a direttive o politiche aziendali, e procedure, che sono approvate dall'organo amministrativo. Chiede conferma di tale interpretazione e chiede di uniformare la denominazione di tale documentazione a quanto già previsto nel citato Documento di Consultazione, anche tramite reciproci rimandi normativi.

Inoltre, ritiene utile una maggiore specificazione di chi debba essere effettivamente preposto a tale funzione e se tale attività possa prevedere il coinvolgimento o il contributo delle funzioni di controllo.

PwC – PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. osserva che l'articolo prevede una delibera dell'organo amministrativo sulle linee strategiche, le procedure e le aree di intervento in materia di formazione e aggiornamento e chiede al riguardo di valutare l'opportunità, in linea di continuità con le disposizioni di cui all'Allegato 1 al nuovo schema di Regolamento n. 1/2014 in

consultazione, di prevedere un allegato che rechi i contenuti minimali richiesti per la delibera dell'organo amministrativo.

ANIA in conformità con quanto rilevato nelle osservazioni generali, chiede di sostituire le parole "al fine di garantire la formazione iniziale e il successivo aggiornamento professionale..." con il seguente: "al fine di verificare la formazione iniziale e il successivo aggiornamento professionale...."

Osservazioni accolte. L'articolo viene eliminato. Vedi anche il commento alle osservazioni di carattere generale.

Art. 16 (Controllo delle reti distributive)

Comma 1

Le imprese curano e monitorano costantemente l'adeguatezza della formazione e dell'aggiornamento professionale delle reti distributive di cui si avvalgono nonché l'osservanza delle regole generali di comportamento di cui all'art. 183 del Codice e all'art. 47 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006. Le verifiche svolte e le relative risultanze sono oggetto di un rapporto annuale redatto dall'unità organizzativa a ciò delegata da sottoporre, unitamente alle osservazioni del responsabile dell'internal auditing, all'organo amministrativo per le conseguenti deliberazioni.

Comma 2

Le imprese hanno l'obbligo di trasmettere il rapporto annuale sulla formazione della rete distributiva, con i contenuti e le modalità di cui al Provvedimento ISVAP n. 2743 del 27 ottobre 2009, unitamente al bilancio di esercizio.

Carlo Banti segnala che nel capitolo dei controlli sarebbe opportuno che l'Istituto si riservasse la possibilità di un proprio intervento diretto, da effettuarsi "a campione" in una o più aule nel corso dell'anno solare, anche al fine di verificare la corrispondenza tra i programmi dichiarati e l'effettiva attività svolta, oltre che l'applicazione delle corrette procedure per lo svolgimento del test di verifica finale. Suggerisce pertanto di aggiungere un comma 3 del seguente tenore: "L'IVASS si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive "a campione" da svolgersi direttamente nel corso delle aule di formazione programmate dagli Intermediari. A questo scopo l'Istituto, entro il 31 marzo di ogni anno, potrà richiedere agli Intermediari il Piano organizzativo delle giornate d'aula da loro previste nel corso dell'anno solare per poter procedere alle visite ispettive di cui sopra".

SNA in riferimento al comma 1 ribadisce quanto commentato riguardo all'articolo 15.

Leopoldo Alberto Puca, sulla base delle argomentazioni espresse in merito all'articolo 15, ritiene che l'articolo debba essere coerentemente e significativamente modificato.

Aleardo Paoloni e **Sergio Sterbini** commentano l'articolo unitariamente all'articolo 15, cui si rimanda.

Fabrizio Chiodini suggerisce di eliminare nel comma 1 le parole "nonché l'osservanza delle regole di comportamento di cui all'art. 183 del Codice e all'art. 47 del Regolamento IVASS n. 5 del 16 ottobre 2006", trattandosi di regole non attinenti alla formazione.

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A., in riferimento al comma 1, chiedono se, nel rapporto annuale ex Provvedimento n. 2743/2009, sia corretto censire tra i soggetti formati e quindi abilitati alla vendita di prodotti assicurativi anche coloro che hanno intrapreso ma non completato il percorso di aggiornamento in quanto, nell'arco del biennio, si sono trovati in una delle condizioni di esonero dall'obbligo di aggiornamento previste dall'art. 7 comma 5, oppure hanno cambiato la propria mansione lavorativa che non prevede più



l'intermediazione assicurativa. In caso contrario, chiede chiarimenti in merito al corretto censimento di tali situazioni. Chiede inoltre di chiarire la modalità di trasmissione del rapporto annuale ex Provvedimento n. 2743/2009 e in particolare di dettagliare come l'attuale modalità, disciplinata dall'articolo 3 del citato Provvedimento (invio tramite posta elettronica nei formati *pdf* per la parte descrittiva ed *excel* per la parte quantitativa) dovrà coniugarsi con la previsione inserita nel comma 2, relativa alla trasmissione del rapporto *“unitamente al bilancio d'esercizio”*.

Fabrizio Pelliccioni suggerisce di modificare la prima parte del comma 1 come segue: *“Le imprese, che erogano formazione alle proprie reti distributive, curano e monitorano costantemente l'adeguatezza della formazione e dell'aggiornamento professionale nonché l'osservanza delle regole generali di comportamento di cui all'art. 183 del Codice e...”*

Lo studio legale **Jenny Avvocati** osserva che l'articolo prevede, come soggetto che cura e monitora costantemente l'adeguatezza della formazione e aggiornamento professionale delle reti distributive, “le imprese” e l'esistenza di una delega ad una “unità organizzativa” interna per l'espletamento delle opportune verifiche e la redazione del relativo rapporto annuale. Al riguardo chiede di chiarire chi debba essere effettivamente preposto a tale funzione e se tale attività possa prevedere il coinvolgimento o il contributo delle funzioni di controllo. Osserva inoltre che tra i contenuti dell'articolo e quelli previsti, in materia di obblighi professionali, dall'articolo 22 del Documento di Consultazione n. 1/2014 e dal relativo Allegato 1, sembrerebbe esserci una sovrapposizione di adempimenti. Chiede pertanto di uniformare i contenuti dei due regolamenti anche tramite reciproci rimandi normativi. Chiede infine di valutare l'opportunità di assegnare alla funzione di *compliance* compiti di consulenza ed assistenza nei confronti degli organi aziendali dell'impresa, in tutte le materie in cui assume rilievo il rischio di non conformità e di valutare eventuali forme di collaborazione di tale funzione nell'attività di formazione interna.

ANIA, in relazione al comma 2, rileva che la norma prevede la trasmissione del rapporto annuale sulla formazione della rete distributiva unitamente al bilancio di esercizio e con i contenuti e le modalità stabilite dal provvedimento ISVAP del 2009. Poiché tra le modalità regolate da detto provvedimento è inclusa quella di invio del rapporto entro 60 giorni dalla fine dell'anno solare, chiede all'Istituto di confermare che tale termine risulterà posticipato a quello di trasmissione del bilancio di esercizio (da approvarsi entro il 30 aprile di ogni anno).

Tenuto conto della già commentata eliminazione dell'articolo relativo alle “deliberazioni in materia di formazione e aggiornamento della rete distributiva” sulla base delle osservazioni pervenute, si ritiene preferibile mantenere inalterato il sistema dei controlli previsto dall'art. 40 del Regolamento ISVAP n. 5/2006, che resta in vigore; si elimina pertanto il testo dell'art. 16 (“controllo delle reti distributive”).

Si forniscono alcune precisazioni in relazione ai commenti pervenuti, vista la permanente vigenza dell'art. 40 del regolamento ISVAP 5/2006.

Sulla richiesta dello studio legale Jenny Associati di precisare l'unità operativa dell'impresa deputata al controllo delle reti, si evidenzia che l'unità viene individuata dall'impresa stessa in relazione alla sua organizzazione.

Circa il quesito delle imprese del gruppo Intesa Sanpaolo riguardo il censimento dei soggetti formati, ai sensi del provvedimento 2743/2009, e l'inserimento tra questi anche di coloro che hanno intrapreso ma non completato il percorso di aggiornamento per i motivi di sospensione previsti dall'art. 7 comma 5, o perché hanno cambiato la propria mansione lavorativa (che non è più di intermediazione assicurativa), si precisa che i dati da riportare riguardano tutta la rete distributiva compresi i soggetti che non hanno completato i corsi di aggiornamento perché è intervenuta una causa di sospensione. Nella relazione l'impresa dovrà dare atto del numero dei casi di sospensione rilevati.

In relazione inoltre alle richieste di limitare in sostanza i controlli e le verifiche sulla rete distributiva alle “proprie reti distributive”, intendendo con questa locuzione solo le agenzie con



monomandato, si precisa che secondo l'attuale impianto normativo dell'art. 40, che non viene modificato, i controlli comprendono tutta la rete di vendita diretta escludendo i broker, ricompresi tuttavia nell'informativa da fornire negli allegati al Provvedimento 2743/2009. Si rammenta che nel documento sugli esiti della pubblica consultazione al regolamento ISVAP 5/2006 (pag. 51) in relazione alla richiesta di AIBA di escludere gli intermediari di cui alla sezione B dall'applicazione dell'art. 40 in quanto non facenti parte delle reti distributive, si legge "La norma non si applica ai casi in cui non sussista tra l'impresa e l'intermediario un rapporto di natura tale da consentire forme di controllo".

Art. 17 (Modifiche al regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006)

Comma 5

L'articolo 27 è modificato come segue:

- al comma 1, lett. a), dopo le parole "a tal fine rimane valido il requisito di professionalità in base al quale è stata effettuata la prima iscrizione al registro." sono inserite le seguenti parole: "purché, ove si tratti di intermediari iscritti nella sezione C o E del RUI, la domanda di reiscrizione sia presentata entro cinque anni dalla cancellazione."
- il comma 1, lett. b), viene sostituito con le seguenti parole "nel caso in cui la domanda di reiscrizione sia presentata dopo un anno, abbiano effettuato un aggiornamento professionale non inferiore a 15 ore; nel caso in cui la domanda di reiscrizione sia presentata dopo 2 anni, abbiano effettuato un aggiornamento professionale non inferiore a 60 ore".

Il dottor **Paolo Ardesi** osserva che, la modifica al comma 1 lettera a) sembra sottendere che l'intermediario per la prima volta iscritto nella sezione A) o B) del RUI e attualmente iscritto nella sezione C) ovvero E) non possa iscriversi nuovamente nella sezione A) o B) se sono trascorsi più di cinque anni dalla cancellazione dalle medesime sezioni del RUI. Ciò risulta non comprensibile dal momento che, ponendo un discutibile termine di decadenza al requisito di professionalità dell'intermediario operante in C) o E), lo obbliga a dover riacquisire nuovamente il requisito di professionalità nonostante, nel periodo considerato, abbia rispettato l'obbligo di aggiornamento previsto dal regolamento 5.

Lo Studio Legale **ORRICK HERRINGTON & SUTCLIFFE**, in coerenza con quanto proposto relativamente all'articolo 6 (Formazione professionale), comma 4, propone la seguente formulazione dell'art. 17 comma 5:

"5. L'articolo 27 del Regolamento 5/2006 è modificato come segue: al comma 1, lett. a), dopo le parole "a tal fine rimane valido il requisito di professionalità in base al quale è stata effettuata la prima iscrizione al registro." sono inserite le seguenti parole: "purché, ove si tratti di intermediari iscritti nella sezione C o E del RUI, la domanda di reiscrizione sia presentata entro tre anni dalla cancellazione".

Osservazioni non accolte.

La norma fa riferimento ai soggetti iscritti alle sez. C ed E in quanto per l'iscrizione alle sezioni A e B non è prevista la formazione iniziale ma il superamento di un esame di idoneità, che non va ripetuto, anche dopo la cancellazione e l'inoperatività, salvi gli effetti della radiazione.

Comma 10

L'articolo 57 è modificato come segue:

- al comma 1, il testo della lett. e) viene sostituito con le seguenti parole "la formazione professionale e l'aggiornamento professionale di cui al regolamento IVASS n. x, inclusa l'eventuale documentazione attestante la sussistenza delle cause giustificative dell'esonero dall'aggiornamento professionale previste dall'art. 7, comma 5, del predetto Regolamento,";
- al comma 1, lett. g), le parole "previste dall'art. 38, comma 5" sono sostituite con le seguenti "previste dall'art. 7, comma 5, del regolamento IVASS n. x";
- al comma 3, le parole "previste dall'art. 38, comma 5" sono sostituite con le seguenti "previste dall'art. 7, comma 5, del regolamento IVASS n. x".

ANIA segnala che i riferimenti alle modifiche apportate all'articolo 57, comma 1, lettere e) e g) sono probabilmente errati e che dovrebbe trattarsi, invece, rispettivamente delle lettere d) e f).

Osservazione non accoglibile: la lett. d) dell'art. 57 del regolamento ISVAP 5/2006 è stata soppressa dal provvedimento ISVAP n. 2720/2009 e le modifiche che si intendono apportare sono derivanti dal presente regolamento, che sostituisce integralmente le norme del regolamento ISVAP n. 5/2006 in materia di formazione e aggiornamento.

Art. 18 (Modifiche al Provvedimento ISVAP n. 2743 del 27 ottobre 2009)

Il Provvedimento ISVAP n. 2743 del 27 ottobre 2009, è modificato come segue:

- relativamente a "Visto il Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006...", la sostituzione delle parole "e, in particolare, l'articolo 40 secondo cui" con le seguenti "e, in particolare, il Capo VI del Regolamento IVASS n. x";
- all'articolo 1, comma 1, lett. b), le parole "di cui all'articolo 38 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 e successive modificazioni e integrazioni" sono sostituite con le seguenti "di cui all'articolo 7 del Regolamento IVASS n. x";
- all'articolo 2, comma 1, le parole "Il rapporto annuale di cui all'articolo 40 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006:" sono sostituite dalle seguenti "Il rapporto annuale di cui all'art. 16 del Regolamento IVASS n. x:";
- all'articolo 3, comma 1, le parole "nei tempi previsti dall'articolo 40 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006" sono sostituite con le seguenti "nei tempi previsti dall'articolo 16 del Regolamento IVASS n. x".

Gli agenti **Laurent Verthuy, Roberta Duriavig, Myriam Caregaro, Fabrizio Chiodini** nonché i collaboratori **Massimo Arecco, Marinella Chiericato, Milena Boch e Franca Cheillon**, chiedono di aggiungere, dopo il quarto alinea, un ulteriore alinea del seguente tenore:

- all'articolo 2, comma 1, lettera b) le parole "inclusi i controlli sui supporti didattici utilizzati" sono sostituite dalle parole: "inclusi i controlli di cui all'art. 8 punto 9 del Regolamento IVASS n. x."

Osservazione accolta. Il provvedimento ISVAP 2743 viene modificato con l'aggiunta del richiamo all'art. 8, comma 7 del presente regolamento.

Art. 20 (Disciplina transitoria)

Le persone fisiche che hanno conseguito la formazione in conformità ai criteri fissati dal regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 entro il 31 dicembre 2014 non sono tenute ad ulteriori obblighi di formazione, qualora la presentazione dell'istanza di iscrizione nelle sezioni C o E del RUI ovvero l'inizio dell'attività avvengano entro lo stesso termine.

ABI, al fine di chiarire che nel 2014 la formazione di ingresso e l'aggiornamento possono essere erogati in conformità al Regolamento ISVAP n. 5/2006 attualmente vigente, chiede di aggiungere, dopo le parole "conseguito la formazione" le seguenti: "e l'aggiornamento professionale", modificando la norma come segue: "Le persone fisiche che hanno conseguito la formazione e maturato i requisiti di aggiornamento professionale in conformità ai criteri fissati dal regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 entro il 31 dicembre 2014 non sono tenute ad ulteriori obblighi di formazione, qualora la presentazione dell'istanza di iscrizione nelle sezioni C o E del RUI ovvero l'inizio dell'attività avvengano entro lo stesso termine."

ANIA, tenuto conto che il documento di consultazione indica che le disposizioni di cui all'articolo 7 entrano in vigore dal 1° gennaio 2015, chiede di precisare, in riferimento all'art. 8 (test di verifica) e al capo III (modalità di formazione e aggiornamento professionale equivalenti all'aula) se dal 30 giugno 2014 le modalità di effettuazione dei test e gli strumenti di *e-learning* e di videoconferenza debbano o meno essere aggiornati alla nuova normativa.

Le osservazioni sono accolte.

Viene prevista una disciplina transitoria sia per la formazione che per l'aggiornamento, riconoscendo validità fino al 30 giugno 2015 alle attività formative e di aggiornamento svolte e completate ai sensi del regolamento ISVAP 5/2006.

In particolare, l'aggiornamento conseguito in base a tale regolamento entro la data sopra richiamata è valido sia ai fini del completamento dei "vecchi" obblighi su base annuale (in caso di disallineamento con l'anno solare), sia ai fini del computo nel monte ore biennale previsto dalla nuova disciplina.

La disciplina transitoria ha l'obiettivo di pervenire ad un passaggio graduale al nuovo set di regole, con un periodo di transizione idoneo a consentire i necessari adattamenti organizzativi e di pianificazione dell'attività e a dare spazio al completamento dei percorsi formativi già avviati nel 2014 o già organizzati secondo le vecchie regole.

Art. 22 (Entrata in vigore)

Il presente regolamento entra in vigore il 30 giugno 2014. Le disposizioni di cui all'art. 7 entrano in vigore dal 1° gennaio 2015.

ABI, per assicurare la corretta attuazione del regolamento, propone di posticiparne l'entrata in vigore al 1° gennaio 2015.

AIBA osserva che l'entrata in vigore al 1.1.2015 prevista esclusivamente per le nuove modalità di erogazione della formazione (e non anche dell'aggiornamento) pone a carico degli enti che erogano formazione/aggiornamento una serie di oneri organizzativi non trascurabili per i quali i tempi di adeguamento entro il 30.6.2014 appaiono eccessivamente stringenti. Suggerisce pertanto di prevedere una totale entrata in vigore al 1.1.2015

Lo studio legale **Jenny Avvocati** osserva che, poiché l'aggiornamento professionale ha attualmente portata annuale e il piano formativo è già stato approvato ed avviato da imprese ed intermediari, considerando i tempi necessari per ottenere le certificazioni richieste all'articolo 14, comma 1, lett. b), chiede di posticipare l'entrata in vigore del nuovo regolamento al 1° gennaio 2015, permettendo di concludere l'anno 2014 con le attuali regole in uso.

Assointermediari fa presente che l'entrata in vigore del regolamento complessivo andrebbe fissata all'1.1.2015 anche per evitare fasi transitorie di difficile gestione per chi, come le imprese e gli intermediari, deve verificare il corretto adempimento dell'obbligo formativo da parte della propria rete distributiva o degli addetti interni.

Assoreti segnala che la norma differisce al 1° gennaio 2015 l'entrata in vigore delle disposizioni dell'articolo 7, in materia di aggiornamento professionale, laddove il test di verifica è disciplinato nel successivo art. 8. Al riguardo suggerisce di valutare l'opportunità di richiamare o meno anche quest'ultimo articolo, stante che il differimento sembra riguardare per definizione anche le nuove modalità di effettuazione del test con cui si conclude l'aggiornamento professionale, auspicabilmente emendate in sintonia con quanto richiesto in merito all'articolo 8, comma 4.

Assofin ritiene che gli adempimenti innovativi previsti richiederanno tempi di implementazione delle necessarie misure organizzative e che, tuttavia, non sembra opportuna un'entrata in vigore segmentata e soprattutto distribuita nell'anno solare, che renderebbe assai più complessa la necessaria programmazione aziendale. Suggerisce pertanto di riformulare l'articolo come segue: "*Le disposizioni contenute nel presente Regolamento entrano in vigore dal 1 gennaio 2015*".

ANIA, al fine di consentire alle imprese di attuare tutte le modifiche organizzative e informatiche previste dal Regolamento ed evitare un eccessivo impatto riconducibile alla gestione in corso d'anno di due distinte modalità di erogazione della formazione e di rendicontazione, propone di posticipare l'entrata in vigore di tutto il Regolamento al 1° gennaio 2015.



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



L'entrata in vigore del regolamento è fissata al 1° gennaio 2015.

Le osservazioni ricevute sono state prese in considerazione alla luce dell'esigenza di prevedere un'entrata in vigore unitaria e coincidente con l'anno solare, per ragioni di razionalizzazione nella pianificazione e gestione delle scadenze.

Si è reputato in ogni caso necessario disciplinare una fase transitoria che, come indicato nel commento all'articolo "Disciplina transitoria", è volta a consentire ai destinatari del regolamento di disporre di un periodo di transizione per l'implementazione delle misure organizzative richieste dagli adempimenti innovativi previsti dal presente regolamento.