

REGOLAMENTO IVASS N. 53 DEL 30 AGOSTO 2022 RECANTE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI UTILIZZO DI INCARICATI ESTERNI AI FINI DELLE ATTIVITA' DI *MISTERY SHOPPING* PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI DI CUI ALL'ARTICOLO 144-BIS DEL DECRETO LEGISLATIVO 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 - CODICE DEL CONSUMO.

Esiti della pubblica consultazione

Roma, 31 agosto 2022

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa al Documento n. 4/2022 concernente l'emanazione del nuovo Regolamento IVASS recante disposizioni in materia di utilizzo di incaricati esterni ai fini delle attività di *mystery shopping* per la tutela dei consumatori di cui all'articolo 144-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 - *Codice del consumo*.

Nel termine indicato dall'IVASS sono pervenute osservazioni e proposte da parte di n. 9 soggetti:

[ABI – Associazione Bancaria Italiana](#)

[ACB - Associazione di Categoria Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni](#)

[AIBA – Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni](#)

[ALTROCONSUMO](#)

[ANAPA Rete ImpresAgenzia](#)

[ANIA - Associazione Nazionale fra le imprese assicuratrici](#)

[Molinari Agostinelli Studio Legale](#)

[Norton Rose Fulbright Studio Legale](#)

[SNA - Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione](#)

I commenti ricevuti, visionabili cliccando sul nome di ciascun soggetto, sono altresì riportati nel prospetto allegato, dove, per ciascuna osservazione generale, per ciascun articolo o parte commentata, sono indicate le conseguenti determinazioni dell'IVASS. Non sono pervenuti commenti per i quali sia stato richiesto l'anonimato del mittente.

Il prospetto allegato è parte integrante del documento.

I commenti ivi contenuti e le correlate determinazioni dell'IVASS seguono la numerazione dello schema di Regolamento posto in pubblica consultazione.

Contestualmente agli esiti della consultazione sul Documento n. 4/2022 viene pubblicato il testo del Regolamento IVASS n. 53 del 30 agosto 2022 recante disposizioni in materia di utilizzo di incaricati esterni ai fini delle attività di *mystery shopping* per la tutela dei consumatori di cui all'articolo 144-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 - *Codice del consumo*.

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE N. 4/2022 – Esiti della pubblica consultazione - risoluzioni sui singoli articoli commentati

SCHEMA DI REGOLAMENTO IVASS RECANTE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI UTILIZZO DI INCARICATI ESTERNI AI FINI DELLE ATTIVITA' DI *MISTERY SHOPPING* PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI DI CUI ALL'ARTICOLO 144-BIS DEL DECRETO LEGISLATIVO 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 - *CODICE DEL CONSUMO*.

Legenda

Nella colonna "Commentatore" sono indicate le denominazioni abbreviate dei singoli commentatori.

Nella terza colonna, dopo le "osservazioni generali", è indicato l'articolo cui si riferiscono l'osservazione e la proposta di modifica.

Nella quarta colonna è indicato il comma dell'articolo ed eventualmente la lettera cui si riferisce l'osservazione e la proposta di modifica.

Nella quinta colonna, per ogni articolo e comma, sono indicati i contributi e le proposte di modifica di ogni commentatore.

Nella colonna finale viene indicata la risoluzione dell'IVASS per ogni commento/proposta pervenuta.

Non ci sono stati contributi che hanno richiesto la forma anonima.

Numero commenti	Commentatore			Osservazioni e proposte	Risoluzione IVASS
1	ABI	Osservazioni Generali		La scelta di codesta Autorità di introdurre – con lo Schema di regolamento posto in consultazione ("Schema") – una specifica disciplina del "<i>mystery shopping</i>" (di seguito "MS") risulta condivisibile. Infatti, l'indicazione di tale strumento tra i "poteri di indagine" di cui devono essere dotate le autorità responsabili dell'applicazione delle norme dell'Unione sulla tutela degli interessi dei consumatori ai sensi dell'art. 9, regolamento (UE) n. 2017/2394 ("Regolamento CPC") non è accompagnata nella normativa primaria europea da disposizioni di dettaglio, pur richiamandosi espressamente la necessità che, nei diversi Stati membri, "<i>l'attuazione e l'esercizio</i>" dei predetti poteri di indagine sia "<i>proporzionata e conforme al diritto dell'Unione e al diritto nazionale, comprese le garanzie procedurali applicabili</i>" oltretché "<i>ai principi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea</i>" (cfr. art. 10, par. 2, Regolamento CPC). Tali principi - in virtù dell'espresso richiamo contenuto nell'art. 144-bis, comma 2, Cdc - trovano applicazione non solo alle infrazioni transfrontaliere trattate nel Regolamento CPC ma anche alle corrispondenti infrazioni, di dimensione domestica, in relazione a cui il legislatore nazionale ha riconosciuto alle diverse autorità (nei rispettivi ambiti di competenza) i medesimi poteri di indagine "al fine di evitare possibili discrasie nell'efficacia della tutela dei diritti dei consumatori" in ragione della dimensione geografica dell'infrazione (cfr. relazione accompagnatoria al ddl di Legge europea presentato il 2 settembre 2020).	Osservazione non accolta. L'ambito applicativo è individuato in prima istanza dall'art. 144-bis, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni e integrazioni (Codice del Consumo) ai sensi del quale: <i>"Con riferimento alle infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori in ambito nazionale, escluse dall'applicazione del citato regolamento (UE) 2017/2394, le autorità di cui al primo periodo del presente comma, fermi restando gli ulteriori e più ampi poteri loro attribuiti dalla normativa vigente, esercitano i medesimi poteri di indagine e di esecuzione di cui</i>

			Ciò posto – stante l'esplicito riferimento all'art. 144-bis, Cdc e al Regolamento CPC nel preambolo e nel testo dello Schema – si chiede di specificare che il perimetro applicativo del MS a livello nazionale è circoscritto (così come a livello transfrontaliero) alle violazioni delle norme a tutela degli interessi dei consumatori indicate dal citato Regolamento (cfr. art. 3, n. 1).	<i>all'articolo 9 del citato regolamento, in conformità all'articolo 10 del medesimo regolamento, con facoltà di avvalersi anche di soggetti appositamente incaricati, che acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni secondo le competenze e le modalità stabilite dai rispettivi regolamenti.</i> Le disposizioni di dettaglio dettate dall'IVASS danno attuazione alla previsione primaria sopra richiamata e, in coerenza con essa, individuano la disciplina per l'utilizzo di incaricati esterni per l'attività di <i>mystery shopping</i>.
2	AIBA	Osservazioni Generali	Aiba prende atto dell'iniziativa del Regolatore volta ad avvalersi di incaricati esterni per le attività di <i>Mystery shopping</i> in applicazione dell'art. 144 bis del d. lgs 2306/2005 (codice del consumo) ai sensi del quale i <i>soggetti incaricati acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni secondo le competenze e le modalità stabilite dai rispettivi regolamenti</i>. Tale dettato normativo, tuttavia sembra non essere rispettato poiché il Regolamento in commento si focalizza esclusivamente sulla facoltà di avvalersi di soggetti esterni per l'attività di <i>mystery shopping</i> mancando nell'attuale assetto regolamentare qualunque necessaria definizione relativamente alle fasi del processo di <i>mystery shopping</i>. La bozza in commento, infatti, prevede che finalità, perimetro oggettivo e soggettivo siano definiti dall'Ivass all'atto del conferimento dell'incarico. La formulazione risulta eccessivamente generica, tenuto conto che si tratta di obiettivi che, a nostro avviso, andrebbero predefiniti e circoscritti, non potendo i compiti e le funzioni attribuiti essere demandati, in via discrezionale, al singolo incarico. Si ritiene quindi necessaria una integrazione del Regolamento in commento ovvero la parallela definizione di altro distinto regolamento, in considerazione della complessità e numerosità delle questioni lasciate indefinite. La bozza di Regolamento, infatti, manca di una serie fondamentale di elementi relativi al processo di <i>mystery shopping</i>, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:	Osservazione non accolta. La normativa primaria include la facoltà di avvalersi anche di soggetti terzi incaricati (art. 144-bis Codice del Consumo, comma 2) per l'espletamento di dette attività. La disciplina di dettaglio dettata da IVASS dà attuazione a tale previsione che rimette alle Autorità nazionali la definizione di competenze e modalità da parte dei soggetti appositamente incaricati, che acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni. La finalità delle attività di <i>mystery shopping</i> è individuata dal Regolamento CPC e, in coerenza con il dettato europeo, ulteriormente dettagliata nelle previsioni attuative dell'Istituto, in

			1) Obiettivi di dettaglio che si intendono raggiungere con la procedura di mystery shopping. L'unico riferimento individuato si colloca all'art. 2 comma 1 lett. b) dove si enuncia un generico "supporto dell'esercizio delle funzioni di vigilanza, dirette all'acquisto o al compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi". Ora relegare l'utilizzo del mystery shopping a strumento valutativo a supporto dell'azione di vigilanza sulla condotta di mercato di imprese ed intermediari appare limitante, laddove l'iniziativa potrebbe essere valorizzata dal regolatore per comprendere le aree di miglioramento e semplificazione a tutto vantaggio del consumatore. Ampliare la finalità dell'iniziativa non pregiudica di per sé i principi ispiratori del regolamento ma potrebbe offrire ad Ivass strumenti di intervento per cogliere le reali esigenze del consumatore e incrementare la sua fiducia verso i prodotti assicurativi. Diversamente si tratta di un esercizio di vigilanza di competenza dell'Autorità affidato a soggetti di terzi che rimane improduttivo e poco costruttivo. 2) Modalità di utilizzo dei risultati, dati e riscontri ottenuti a fini di vigilanza; in particolare non si chiarisce se la raccolta di informazioni in ambito mystery shopping di per sé sia presupposto per contestazioni di violazione dei comportamenti nei confronti del soggetto vigilato, ovvero costituiscono elemento di approfondimento per indirizzare le azioni di vigilanza o se pure si intende il mystery shopping come generico sistema di analisi dei comportamenti di mercato. 3) Obblighi e tempistiche entro cui i destinatari della procedura di mystery shopping sono resi edotti delle eventuali violazioni delle regole di comportamento commesse non solo in un'ottica di trasparenza, ma anche per consentire loro di sanare eventuali irregolarità. Il Regolamento, inoltre, non chiarisce in modo inequivoco se l'attività di Mystery shopping possa essere condotta autonomamente dalla stessa Autorità senza ricorrere a risorse esterne: tale eventualità sembra ricavarsi dal tenore dell'art. 2 comma 1 lett. b); tuttavia non sono chiare tutte le conseguenze derivanti da tale attività, le eventuali differenze sui comportamenti del mystery shopper e sulle conseguenze relative ad eventuali breach intercettati. Infine non viene chiarito se sia stata eseguita da parte dell'Autorità un'analisi costi/benefici conseguenti all'esercizio di mystery shopping appaltato a soggetti esterni, rispetto alla conduzione di analoghe analisi svolte direttamente dall'Autorità nell'ambito delle prerogative assegnate, anche tenuto conto che il costo complessivo della vigilanza viene ripartito sui soggetti vigilati e in ultima istanza costituisce un onere di servizio che ricade sui costi di acquisto delle coperture assicurative.	coerenza con la norma del codice del consumo che è stata introdotta per adeguare l'ordinamento interno al <i>framework</i> europeo di interesse. Lo strumento del <i>mystery shopping</i> - di cui le Autorità nazionali sono dotate da regolamentazione europea - sarà orientato e utilizzato dall'Istituto in considerazione delle esigenze di approfondimento e di analisi rilevanti per l'esercizio delle funzioni di vigilanza, in particolare a fini di protezione del consumatore, che ne determineranno gli obiettivi perseguiti. Le risultanze delle attività, svolte mediante il ricorso allo strumento del <i>mystery shopping</i>, effettuato tramite il ricorso a incaricati esterni, saranno utilizzate dall'Istituto a supporto dell'esercizio delle funzioni di vigilanza allo stesso assegnate dall'impianto normativo vigente, integrando il patrimonio informativo a disposizione dell'autorità. Le risultanze in questione, in particolare, potranno essere un utile strumento per indirizzare le verifiche di vigilanza (cartolari e ispettive) verso quei soggetti nei confronti dei quali siano intercettate irregolarità da parte del mystery shopper. Solo all'esito delle suddette verifiche potranno, se del caso, essere contestate condotte sanzionabili.
--	--	--	---	---

				L'opzione del ricorso a incaricati esterni per l'esecuzione del <i>mystery shopping</i> – facoltà accordata dalla legislazione primaria – è stata oggetto di approfondite analisi da parte dell'Istituto, anche tenuto conto degli esiti di analisi comparative con altri ordinamenti e Autorità, all'esito delle quali è stato elaborato il documento di consultazione che individua i presidi per assicurare l'adeguato ricorso a tale strumento. A fini di chiarezza si è integrato il comma 1 dell'articolo 4 del Regolamento.
3	ANAPA	Osservazioni Generali	Anapa Rete ImpresAgenzia, associazione di rappresentanza degli Agenti di assicurazione professionisti iscritti nella sezione A del Registro RUI presso IVASS, aderente a Confcommercio, comprende le motivazioni che muovono l'Istituto ad introdurre il Mystery Shopping sia come strumento di ausilio per verificare sul campo aspetti che difficilmente possono essere intercettati dai tradizionali strumenti di vigilanza, sia per valutare l'effettività utilità delle norme destinate agli intermediari ed auspica che ne vengano ricavate indicazioni utili ad alleggerirne i carichi burocratici cui, spesso, non corrisponde un aumento direttamente proporzionale delle tutele a favore dei Consumatori. Inoltre, siccome la finalità prima del Mystery Shopping non è quella di erogare sanzioni – così come dichiarato pubblicamente dall'Istituto – si ritiene che debba prevedersi un articolo del Regolamento in cui venga precisato che le risultanze delle attività di <i>mystery shopping</i> non generano l'irrogazione di sanzioni pecuniarie e/o disciplinari e, solo laddove vengano osservate delle palesi non conformità, seguiranno degli approfondimenti ispettivi o cartolari. Suggeriamo inoltre di adottare, quale base per un confronto sul tema, le previsioni dell'Ente Italiano di Normazione in quanto, attraverso la norma UNI 11312-1:2017 dal titolo "Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 1: Requisiti e linee guida del processo", definisce i criteri generali da adottare affinché l'audit in incognito	Osservazione non accolta. Cfr. commento <i>sub 2</i>. Le fasi dell'attività di <i>mystery shopping</i> integrano i processi interni di vigilanza e saranno

			sia efficace e rappresentativo, in relazione agli obiettivi stabiliti, specifica i requisiti e le linee guida per lo svolgimento di audit effettuati con modalità "in incognito e per l'elaborazione dei risultati, restituzione delle conclusioni e azioni successive all'audit in incognito. A titolo di esempio, secondo le linee guida UNI 11312, sugli aspetti etici, nei casi di applicazioni differenti da benchmarking e ricerche di mercato, il personale dell'Organizzazione dovrebbe essere consapevole ed informato che il proprio lavoro può essere oggetto, in ogni momento, all'audit condotto in incognito e che le Associazioni degli Intermediari ne condividano finalità e metodologia sottoscrivendone le regole attraverso disciplinari e/o regolamenti. Analogamente, le risultanze dell'Audit non devono essere utilizzate contro il personale interno ed esterno che collabora con l'Organizzazione auditanda ma, a fronte di situazioni nelle quali l'errore o l'omissione osservata può diventare un potenziale rischio di reato per l'intermediario riteniamo che debbano seguire un'azione ed un successivo controllo, documentati, con responsabilità definite da parte delle funzioni competenti. Tutto ciò premesso, invitiamo pertanto l'Istituto ad adottare delle regole ben codificate e condivise, rispettose del personale auditando coinvolto ed un field di valutatori professionale e ciò al fine di garantire la trasparenza necessaria a determinare l'efficacia di tale metodologia di indagine.	definite di volta in volta dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire (cfr. artt. 3, 3-bis e 187-bis e ss. CAP).
4	ANIA	Osservazioni Generali	Inquadramento normativo: il 17 gennaio 2020 è entrato in vigore il Regolamento UE 2017/2394, concernente la cooperazione tra le autorità nazionali responsabili per l'esecuzione della normativa che tutela i consumatori da infrazioni transfrontaliere, garantendo un più stretto coordinamento tra le autorità designate dagli Stati membri. Il testo individua i poteri di indagine e di esecuzione minimi. Tra gli strumenti a disposizione delle autorità si segnalano in particolare: – avere accesso a qualsiasi documento o informazione relativi a una violazione; – effettuare ispezioni in loco e ottenere l'accesso a tutti i locali del soggetto interessato; – effettuare acquisti di prova, se necessario sotto falsa identità; – rimuovere il contenuto o limitare l'accesso a un'interfaccia online o ordinare che un messaggio di avvertimento venga chiaramente visualizzato quando i consumatori accedono a un'interfaccia online; – cancellare un nome di dominio; – imporre sanzioni, quali multe o penalità di mora in caso di violazioni del regolamento o di misure adottate ai sensi del regolamento;	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Come chiarito nel commento sub. 1 e 2, l'ambito applicativo delle previsioni attuative IVASS discende ed è individuato in coerenza con l'ambito applicativo individuato dal Legislatore europeo e nazionale primario. Le risultanze del <i>mystery shopping</i> integreranno, come già specificato, il patrimonio informativo dell'Istituto a supporto dell'espletamento delle funzioni di vigilanza.

			– avviare azioni coordinate con la Commissione europea in caso di violazioni su larga scala a livello europeo. Per quanto riguarda l'ambito di applicazione, il Regolamento trova attuazione esclusivamente nel caso di infrazioni intra-UE, quelle cioè che riguardano anche consumatori che risiedono in uno Stato membro diverso da quello in cui si è verificata l'infrazione, da quello in cui è stabilito l'operatore responsabile o da quello nel quale sono presenti gli elementi di prova riconducibili all'infrazione stessa. Nell'ambito delle definizioni recate dal Regolamento (art. 3, par. 1) si definiscono <i>"norme dell'Unione sulla tutela degli interessi dei consumatori"</i> i regolamenti e le direttive elencati in un documento allegato al Regolamento stesso, tra i quali si segnalano di interesse per il settore assicurativo: - la Direttiva 93/13/CE, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori; - la Direttiva 2000/31/CE, sul commercio elettronico; - la Direttiva 2002/65/CE, sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori; - la Direttiva 2005/29/CE, sulle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori; - la Direttiva 2006/114/CE, concernente la pubblicità ingannevole e comparativa; - la Direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori; - il Regolamento UE 524/2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori. L'elenco non comprende la direttiva IDD 97/2016 sulla distribuzione assicurativa, né la stessa direttiva Solvency II. Successivamente è stata approvata la legge n. 238/2021, recante le "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2019-2020". Tra le novità di interesse per il settore assicurativo segnaliamo, per quanto concerne il tema in oggetto, l'art. 37, relativo alla designazione delle autorità competenti per l'esecuzione del Regolamento (UE) 2017/2394 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori da infrazioni transfrontaliere. In particolare, l'art. 37 modifica il comma 2 dell'art. 144-bis del Codice del Consumo, concernente la "Cooperazione tra le autorità nazionali per la tutela dei consumatori",	Cfr. commenti <i>sub.</i> 1, 2, e 3.
--	--	--	--	--------------------------------------

			attribuendo al MiSE e alle altre Autorità di settore tutti i poteri minimi di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2017/2394, esercitati conformemente all'art. 10 del medesimo Regolamento. Inoltre, tali soggetti esercitano i medesimi poteri di indagine e di esecuzione di cui ai citati artt. 9 e 10 del Regolamento europeo anche con riferimento alle infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori in ambito nazionale, escluse dall'applicazione del Regolamento stesso. In tale contesto, le Autorità competenti hanno la facoltà di avvalersi anche di soggetti appositamente incaricati, che acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni secondo le competenze e le modalità stabilite dai rispettivi Regolamenti (attraverso il mystery shopping secondo il documento in consultazione). Al riguardo, occorre segnalare che il citato art. 144-bis, comma 2, del Codice del consumo, come ora modificato, estende sì l'ambito di applicazione oggettivo della normativa alle infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori in ambito nazionale, oltre che transfrontaliero, ma – sembra di poter ritenere – pur sempre nel perimetro delineato dal citato allegato del Regolamento europeo. In altri termini l'espressione usata dal legislatore nazionale ("infrazioni ... escluse dall'applicazione del citato Regolamento 2017/2394"), in assenza di ulteriori specificazioni, sembra riferirsi alle sole infrazioni nazionali, che sarebbero altrimenti escluse dall'applicazione del Regolamento europeo, e non anche a qualsiasi tipo di infrazione non richiamata espressamente dal Regolamento stesso. Conseguentemente, nel caso specifico del settore assicurativo, i poteri di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento non dovrebbero poter essere esercitati, in particolare, in relazione alla direttiva IDD sulla distribuzione e alla direttiva Solvency II, ma soltanto in relazione alla normativa comunitaria indicata nell'allegato al Regolamento. *** Premessa questa ricostruzione giuridica sull'ambito di applicazione oggettivo della normativa comunitaria e nazionale, osserviamo quanto segue L'IVASS sottopone a pubblica consultazione lo schema di Regolamento disciplinante le attività di <i>mystery shopping</i>, volte alla protezione dei consumatori, di cui all'articolo 144-bis del Codice del consumo, con il quale sono regolate le modalità per lo svolgimento delle attività di <i>mystery shopping</i>, nonché i requisiti e i compiti dei soggetti esterni all'Istituto cui sia conferito l'incarico per l'esecuzione di tali attività. In sostanza, il mystery shopping è un ulteriore strumento di controllo a tutela dei consumatori sulla condotta di mercato –che si concentra sulla fase ex-ante di offerta del prodotto.	
--	--	--	--	--

			La finalità dell'intervento è quindi quella di potere verificare "in presa diretta" la condotta degli operatori attraverso visite in incognito monitorando fenomeni di mercato e, eventualmente, individuando pratiche di vendita non corrette, così da supportare l'attività di vigilanza in merito al rispetto degli obblighi comportamentali da parte di imprese e intermediari assicurativi, fermo restando quanto sopra osservato in relazione all'ambito oggettivo di applicazione della normativa. Nella recente audizione sostenuta dall'Autorità di vigilanza presso la Commissione parlamentare di inchiesta sulla tutela dei consumatori e degli utenti, si legge che <u>"il mystery shopping non va visto come uno strumento di vigilanza ispettiva ma come una modalità conoscitiva per avere concreta contezza delle reali pratiche di mercato presenti presso gli operatori al fine di individuare e promuovere possibili rimedi"</u>. Concordiamo totalmente con questa affermazione, perché riteniamo che l'attività di mystery shopping non può essere equiparata a un'attività di vigilanza ma è, appunto, uno strumento conoscitivo dei comportamenti di mercato, eventualmente correggibili attraverso apposite raccomandazioni da parte dell'Istituto di Vigilanza, una volta acquisiti i risultati di tali indagini. Infatti, il mystery shopping, per sua natura, nasce perché l'azienda possa andare a verificare l'attività della propria rete di vendita e non perché terzi svolgano un'attività ispettiva secondo regole di vigilanza. L'utilizzo di raccomandazioni/orientamenti rivolti agli stakeholders del mercato è peraltro uno strumento contemplato dalla stessa "Guida metodologica al mystery shopping", recentemente pubblicata dall'Autorità Bancaria Europea (EBA) per correggere, se del caso, le pratiche di vendita degli operatori del sistema bancario e finanziario. Nella Relazione di presentazione del Documento di consultazione n. 4/2022, invece, è scritto che l'utilizzo del mystery shopping è uno "strumento valutativo a supporto dell'azione di vigilanza sulla condotta di mercato di imprese e intermediari assicurativi". Questa affermazione appare in netto contrasto con quanto precedentemente asserito dalla stessa Autorità di vigilanza: diventa pertanto essenziale definire correttamente le reali finalità e il perimetro oggettivo e soggettivo che, in sede di conferimento dell'incarico, l'IVASS attribuirà al soggetto chiamato a svolgere le attività di mystery shopping. In particolare, data la natura dell'attività di mystery shopping, che non è qualificabile come un'attività ispettiva svolta secondo le regole proprie della vigilanza, appare evidente che gli esiti di tale attività non possono condurre	Non si ravvisa contrasto o incoerenza tra le posizioni rappresentate dall'Istituto in sede di audizione con l'approccio adottato nello schema di Regolamento. In entrambi i casi, infatti, il <i>mystery shopping</i> è qualificato come strumento per l'acquisizione di informazioni a supporto dell'esercizio delle funzioni di vigilanza e non equiparato <i>tout court</i> a uno strumento di vigilanza ispettiva, in particolare nelle ipotesi di ricorso a incaricati esterni - non dotati di analoghi poteri accertativi di cui dispone l'Autorità.
--	--	--	--	---

			all'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti del soggetto "visitato in incognito" o addirittura all'irrogazione di una sanzione, nel caso in cui vengano appurate condotte di mercato non conformi alla normativa di settore. Quanto detto si motiva anche considerando il fatto che il soggetto che agisce in incognito non solo non è considerato un soggetto incaricato di un pubblico servizio, e pertanto non è sottoposto agli stringenti principi generali di comportamento tipici dei dipendenti pubblici o ad essi equiparati, ma inoltre non è previsto che abbia alcun tipo di formazione specialistica in ambito assicurativo riconosciuta/certificata e sufficiente per poter redigere una relazione finalizzata a far intraprendere azioni ispettive o addirittura sanzionatorie. Cogliamo l'occasione per ribadire, anche in questa sede, quella che è la nostra visione, ovvero di vedere inserita correttamente, senza gravose ridondanze, la disciplina sul mystery shopping in un quadro di sistema armonico che prevederà nei prossimi mesi l'adozione di ulteriori provvedimenti attesi dal mercato assicurativo: ci riferiamo qui, in particolare, alle nuove regole sul controllo delle reti distributive e alla nascita dell'arbitro assicurativo, istituto stragiudiziale per la risoluzione delle controversie tra imprese, intermediari e consumatori, in analogia a quanto già attuato nel settore bancario e finanziario, rispettivamente con l'ABF e l'ACF. Sarà essenziale che tutti questi nuovi strumenti possano trovare il giusto posizionamento nell'ambito del sistema di vigilanza, contribuendo a creare un quadro di insieme efficace ed equilibrato rispetto alle tendenze di un mercato assicurativo nel quale a modelli tradizionali si affiancano sempre più esperienze innovative, sia dal lato dell'offerta, sia da quello della domanda. Se tale auspicio del mercato sarà condiviso, è verosimile immaginare che si creeranno i presupposti affinché gli operatori del mercato possano relazionarsi positivamente con la novità normativa in esame e che il mystery shopping sia vissuto come un'occasione per migliorare la qualità del servizio erogato alla clientela e, più in generale, un momento di crescita ulteriore per l'intero settore assicurativo.	
5	Molinari Agostinelli Studio Legale	Osservazioni Generali	1) Lo schema di regolamento oggetto della presente consultazione si propone di disciplinare l'utilizzo di incaricati esterni ai fini dello svolgimento delle attività di <i>mystery shopping</i> esclusivamente in relazione alle possibili infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori, in quanto escluse dall'ambito di applicazione del Regolamento (UE) 2017/2394. Alla luce di ciò, si ritiene pertanto necessario che sia precisato, nell'ambito dell'emanando regolamento, che nell'esercizio delle funzioni di vigilanza sulla condotta di mercato di imprese e intermediari assicurativi, l'IVASS non	1) Osservazione parzialmente accolta. Cfr. sub 1, 2, 3, 4 e 6. L'ambito di applicazione delle previsioni di attuazione dettate dall'IVASS nello schema di Regolamento discende dalle previsioni legislative primarie,

			potrà (i) svolgere attività di <i>mystery shopping</i> in relazione a condotte di mercato tenute nei confronti di soggetti diversi dai consumatori; e (ii) avvalersi di incaricati esterni, al fine di svolgere attività di <i>mystery shopping</i> in relazione alle possibili infrazioni lesive di diritti individuali di consumatori, in quanto non previsto dall'art. 9 e dall'art. 10 del Regolamento (UE) 2017/2394. 2) L'art. 144 bis del Codice del Consumo, al comma 2, come modificato dalla Legge n. 238 del 23 dicembre 2021, prevede che le Autorità competenti ai sensi del Regolamento (UE) 2017/2394 esercitino gli stessi poteri di indagine e di esecuzione di cui all'art. 9 e in conformità all'art. 10 del medesimo regolamento, con facoltà di utilizzo di incaricati esterni. Non si comprende per quale ragione pertanto IVASS abbia ritenuto di avvalersi di tale facoltà in relazione ai poteri di cui alla lettera d) dell'art. 9 in questione, tenuto conto che tale previsione comprende anche il potere di "ispezionare, osservare, esaminare, smontare o testare beni e servizi", potere che, per il suo carattere invasivo nei confronti dei soggetti vigilati, non potrà che essere svolto direttamente dall'Autorità di vigilanza. Parimenti, si ritiene che "l'individuazione di infrazioni" e "la valutazione di prove" siano attività che non possano essere affidate ad incaricati esterni, che diversamente eserciterebbero un'attività istruttoria finalizzata all'esercizio di poteri sanzionatori, che per legge è rimessa esclusivamente all'Autorità di vigilanza. Si suggerisce pertanto, nell'ambito dell'emanando regolamento, di delimitare maggiormente l'ambito delle attività affidate agli incaricati esterni, che non potranno svolgere alcuna attività di natura ispettiva, valutativa o istruttoria nell'ambito dei compiti ad essi affidati. 3) Ai sensi dell'art. 144 bis del Codice del Consumo, come modificato dalla Legge n. 238 del 23 dicembre 2021, i poteri di indagine e di esecuzione di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2017/2394, tra cui il potere di svolgere attività di <i>mystery shopping</i>, sono esercitati in via primaria dall'Autorità competente. Laddove quindi l'Autorità si avvalga di incaricati esterni andrà assicurata uniformità di svolgimento a prescindere dalla circostanza che le attività di <i>mystery shopping</i> siano compiute dall'Autorità competente direttamente o per il tramite di incaricati esterni. Si suggerire pertanto di prevedere che agli incaricati esterni siano messi a disposizione i manuali e le procedure operative predisposti per lo svolgimento diretto di tali attività da parte di IVASS e che gli incaricati esterni siano tenuti ad uniformarsi agli stessi.	delle quali rappresenta attuazione e norma di dettaglio. 2) Osservazione non accolta. Il potere di avvalersi di incaricati esterni con riguardo alle attività di acquisto di beni o servizi a campione, ove necessario in forma anonima, è direttamente riconosciuto dalla normativa primaria di riferimento (art. 144-bis, co. 2 Codice del Consumo) della quale lo schema di Regolamento rappresenta attuazione. Cfr., quanto al resto, sub. 1, 2, 3 e 4. 3) Osservazione non accolta. Cfr. sub 1, 2, 3 e 4. Le previsioni dello schema di Regolamento sono volte ad individuare i presidi diretti ad assicurare l'adeguato affidamento dell'incarico e il corretto assolvimento dello stesso. Per il dettaglio si rimanda altresì ai commenti successivi sull'argomento.
--	--	--	---	--

			4) All'incaricato esterno compete necessariamente ("è tenuto a" – vedi art. 6 dello schema di regolamento) un'attività di organizzazione, anche metodologica, dell'attività dei singoli <i>mystery shoppers</i>, dal primo reclutati unitamente a ulteriori risorse umane di adeguata capacità e quantità, nonché di raccolta e rielaborazione dei dati e delle informazioni da questi ultimi raccolti, così come l'esclusiva responsabilità per tali attività nei confronti di IVASS. Ciò del resto appare coerente con il requisito organizzativo di cui all'art. 5 co. 2 dello schema di regolamento. Ne consegue che le predette attività, da svolgersi prioritariamente attraverso soggetti dotati di organizzazione di impresa, appaiono rientranti nel campo di applicabilità degli appalti di servizi piuttosto che in quello della prestazione d'opera intellettuale (e.g. incarichi di consulenza), con conseguente applicabilità delle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice degli Appalti), sulla base del valore economico dell'incarico. Si ritiene pertanto che tale disciplina debba essere indicata nelle premesse del regolamento.	4) Osservazione non accolta. L'affidamento dell'incarico avverrà in conformità alla normativa applicabile in materia (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14).
6	Norton Fulbright	Rose	Osservazioni Generali Considerato il richiamo al Regolamento UE 2017/2394 ed all'art. 144 bis del Codice del Consumo, cornice normativa della bozza di Regolamento, appare opportuno: 1) Limitare espressamente l'ambito di applicazione del Regolamento alle funzioni di vigilanza concernenti l'acquisto o il compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi da parte di consumatori (anche per il tramite di canali online/telematici); e 2) Inserire disposizioni di raccordo con il Regolamento UE 2017/2394, per il caso in cui le violazioni intra-UE, diffuse o unionali; 3) Inserire disposizioni di raccordo con le competenze della Consob in materia di prodotti di investimento assicurativi. Si suggerisce altresì di chiarire il rapporto tra le risultanze di tali attività, compiute da un soggetto pur sempre esterno all'autorità di vigilanza e che non gode della qualità di pubblico ufficiale, e le eventuali conseguenti attività di accertamento o sanzione, nonché i diritti di accesso agli atti da parte dei soggetti vigilati con riferimento all'incarico ed alle risultanze dello stesso.	1) Osservazione accolta. Cfr. art. 2, co. 1, lett. b) dello schema di Regolamento. Il Codice del consumo (del quale il testo regolamentare rappresenta attuazione) introduce norme in materia di tutela del consumatore. Per tale motivo l'attività di <i>mystery shopping</i> dovrà essere orientata ai servizi e prodotti assicurativi che comprendano le persone fisiche tra i destinatari, escludendo i prodotti e servizi offerti <u>esclusivamente</u> alle persone giuridiche. Per maggior chiarezza appare opportuno modificare l'art. 2 comma 1 lett. b) specificando che l'attività di <i>mystery shopping</i> avrà ad oggetto i prodotti e servizi assicurativi "rivolti ai consumatori".

				2) L'osservazione non richiede modifiche al testo. Si ritiene che già l'art. 144-<i>bis</i> del Codice del Consumo norma primaria alle quali le previsioni IVASS danno attuazione, disciplini la materia in modo omogeneo sia con riferimento alle infrazioni aventi dimensione nazionale che per quelle transnazionali. 3) L'osservazione non richiede modifiche al testo. Il riparto di competenze per lo svolgimento del <i>mystery shopping</i> tra IVASS e Consob riflette la ripartizione di competenze tra le due autorità come delineato dall'impianto normativo vigente. Cfr. sub 1, 2, 3, e 4.
7	SNA	Osservazioni Generali	Il Regolamento che si propone di disciplinare le attività di <i>mystery shopping</i> al fine della protezione dei consumatori finali, viene posto in pubblica consultazione dall'Istituto in quanto Autorità indipendente di settore in forza del Regolamento UE 2017/2394 che ha abrogato il Regolamento UE 2006/2004. In particolare, la Legge n. 238/2021 all'art. 37, comma 2) prevede che, in base ai poteri di cui al Regolamento UE 2017/2392 e agli artt. 9) e 10), il MISE e l'IVASS hanno la facoltà di utilizzare soggetti incaricati per acquisire: dati, notizie, informazioni, secondo le modalità e competenze stabilite dai Regolamenti UE che devono necessariamente far riferimento specifico alle stesse Autorità e Organi del MISE e dell'IVASS. Tuttavia:	

			a) tale potere di indagine, introdotto dalle norme europee a tutela del consumatore, non si ritiene possa essere utilizzato come strumento prodromico all'esercizio del potere disciplinare/sanzionatorio, in quanto non garantisce il contraddittorio e viola il diritto di difesa. b) l'articolo 9, lett. D), del Regolamento UE 2017/2394 sopra citato prevede che il potere di indagine possa essere esercitato “ove necessario in forma anonima”. Nel documento posto in consultazione non si individuano casi in cui tale metodo/verifica debba ritenersi necessaria, rendendo eccessivamente discrezionale il ricorso allo strumento del mystery shopping, in possibile violazione anche del disposto comunitario. Considerata inoltre la genericità della definizione di infrazioni contenuta nel Reg. UE 2017/2394, si ritiene vadano necessariamente individuati gli atti e le omissioni che costituirebbero una 'infrazione', per consentire agli intermediari di conoscere le attività soggette a controllo e quali condotte evitare. Se ciò non avvenisse potrebbe concretizzarsi un'attenuazione del principio di trasparenza e del contraddittorio posto a garanzia del principio di certezza del diritto, della buona amministrazione e a tutela del diritto di difesa. SNA chiede pertanto all'Istituto di precisare gli atti e le omissioni oggetto di verifica, fornendo preferibilmente una casistica esemplificativa.	a) L'osservazione non richiede modifiche al testo. Cfr. commenti <i>sub</i> 2, 3, 4 e 5. Come sopra chiarito, le risultanze del <i>mystery shopping</i> saranno utilizzate come elementi informativi a supporto dell'attività di vigilanza alla quale l'Istituto è deputato. b) L'osservazione non richiede modifiche al testo. Cfr. commenti <i>sub</i> 2, 3, 4 e 5. Le previsioni di dettaglio danno attuazione alla normativa primaria europea e nazionale di riferimento che individua l'ambito applicativo dello strumento del <i>mystery shopping</i> a tutela dei consumatori. Il ricorso alla forma in incognito è previsto dal legislatore europeo che, nel dotare le Autorità nazionali di tale potere intende assicurarne l'efficacia e le finalità primarie, riconducendolo nell'alveo dei poteri di indagine a tutela dei consumatori di configurazione della non conformità, a fronte di possibili violazioni della normativa di rilievo nelle diverse ipotesi in cui può configurarsi una fattispecie di non conformità.
--	--	--	---	---

			c) l'art. 10 lett. a) del Regolamento citato, poi, non consente espressamente all'IVASS di avvalersi di soggetti esterni per lo svolgimento di <u>attività di mystery shopping</u>, in assenza di una specifica norma di riferimento nazionale o europea. Invero la citata norma stabilisce che i poteri di cui all'art. 9, compreso quello di indagini in forma anonima, sia esercitato direttamente dall'Autorità, il che letteralmente significa che tale potere non possa essere esercitato per interposta persona e quindi facendo ricorso a incaricati esterni. Comunque, in via subordinata, laddove vengano indicate specifiche normative che lo consentano, l'esercizio di tale facoltà per interposta persona, così come disciplinata dal Regolamento, appare emendabile come di seguito suggerito (art. 5 e 6 del Regolamento in consultazione). Non risulta inoltre escluso che il controllo "in forma anonima" possa dare avvio ad un'attività ispettiva senza necessità di ulteriore iniziativa da parte dell'Istituto.	c) Osservazione non accolta. Il potere di avvalersi di incaricati esterni è previsto, in coerenza con la disciplina europea, dalla normativa nazionale primaria di riferimento (cfr. art. 144-bis, co. 2 Codice del Consumo), della quale lo schema di Regolamento rappresenta diretta attuazione. Cfr. commento <i>sub</i> 5.
8	ABI	1	Ancorché l'art. 1 richiami in modo ampio diverse norme del CAP in materia di vigilanza, manca nel testo dello Schema di regolamento un'esplicita indicazione delle finalità cui è diretta l'attività di MS (vi è solo un accenno nella relazione accompagnatoria, oltreché all'art. 4, comma 1, al MS come "strumento valutativo a supporto dell'azione di vigilanza sulla condotta di mercato"). Al riguardo, si segnala la necessità di chiarire in modo esplicito le finalità dell'attività di MS che – ad avviso della scrivente – dovrebbe assumere una connotazione squisitamente "conoscitiva" per la raccolta di dati e di informazioni in merito alla condotta di mercato di imprese e intermediari assicurativi, utili all'IVASS per meglio orientare e "calibrare" la propria attività regolamentare. L'indagine condotta attraverso il MS, infatti, consentirebbe all'Autorità di verificare la chiarezza e adeguatezza "in concreto" dell'impianto normativo indagato e, se del caso, avviare interlocuzioni con gli operatori interessati volte ad approfondire eventuali aspetti da chiarire. In questa logica, l'esercizio della vigilanza tramite MS si porrebbe in una fase antecedente e indipendente rispetto all'avvio di un eventuale procedimento istruttorio volto ad irrogare sanzioni amministrative. Depone in tal senso anche l'assenza nello Schema in commento del richiamo alle disposizioni che garantiscono, nel procedimento sanzionatorio, il contraddittorio e la facoltà di opposizione al provvedimento. In ogni caso, come evidenziato nei commenti introduttivi, si rammenta la necessità che l'esercizio del MS sia proporzionato e conforme al diritto dell'Unione e al diritto nazionale (con le connesse garanzie procedurali) oltreché ai principi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Cfr. commenti precedenti <i>sub</i> 2, 3 e 4.

9	SNA	2	1	In coerenza con quanto riportato in premessa si propone di inserire una definizione di infrazione, inserendo la lettera e).	Osservazione non accolta. Il regolamento europeo (art. 3) è già sufficientemente dettagliato nel dettare la definizione di infrazione. Cfr. commento <i>sub</i> 7.
10	ALTROCONSUMO	2	1 b)	Nella definizione di mystery shopping come attività incognito dirette all'acquisto o al compimento di attività prodromiche all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi chiediamo che sia meglio specificato che il mystery shopping potrà riguardare anche la raccolta di informazioni in fase precontrattuale quando il cliente è ancora alla ricerca di informazioni per fare confronti. Inoltre il mystery shopping potrà riguardare anche la vendita combinata di prodotti assicurativi e prodotti di finanziamento. Proponiamo dunque che la lettera b diventi: b) "mystery shopping": in coerenza con l'articolo 9 paragrafo 3 lettera d) del Regolamento UE 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, le attività condotte in incognito da o su incarico conferito dall'Ivass a un incaricato esterno, nell'ambito e a supporto dell'esercizio delle funzioni di vigilanza, dirette all'acquisto o al compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi, anche per il tramite di canali online/telematici (mystery surfing). Rientrano negli atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi anche tutte le informazioni raccolte a voce o con documentazioni scritte in fase precontrattuale, quando il cliente cerca notizie per fare confronti finalizzati all'acquisto del migliore prodotto o servizio assicurativo. Inoltre, il mystery shopping potrà riguardare anche l'offerta di prodotti e servizi assicurativi in abbinamento a prodotti di finanziamento o altri servizi.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Lo schema di Regolamento già include nella definizione di <i>mystery shopping</i> (art. 2, co. 2, lett. b) anche gli atti prodromici alla vendita di prodotti e servizi assicurativi, intendendo in tal modo assicurare l'utilizzo dello strumento nella fase che precede l'acquisto del prodotto o servizio assicurativo.
11	Norton Fulbright Rose	2	1 b)	Considerato il richiamo al Regolamento UE 2017/2394 ed all'art. 144 bis del Codice del Consumo, cornice normativa della bozza di Regolamento, appare opportuno limitare la definizione di mystery shopping: 1) alle funzioni di vigilanza concernenti l'acquisto o il compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi da parte di <u>consumatori</u> (anche per il tramite di canali online/telematici); e 2) ad attività che non ricadano nelle competenze della Consob in materia di prodotti di investimento assicurativi.	Osservazione parzialmente accolta. 1) Il Codice del consumo (del quale il testo regolamentare rappresenta attuazione) introduce norme in materia di tutela del consumatore. Per tale motivo l'attività di <i>mystery shopping</i> dovrà essere orientata a servizi e prodotti assicurativi che comprendano

				le persone fisiche tra i destinatari, escludendo i prodotti e servizi offerti <u>esclusivamente</u> alle persone giuridiche. Cfr. commento <i>sub</i> 6. 2) Come già chiarito, la ripartizione delle funzioni di vigilanza è definita dal quadro normativo vigente. L'utilizzo del <i>mystery shopping</i> da parte dell'Istituto sarà limitato alle competenze ad esso assegnate dalle previsioni legislative di interesse ed in ragione delle funzioni ad esso attribuite (Cfr. commenti <i>sub</i> 2, 3, 4 e 7).
12	ABI	2 1 c)	Stante la rilevanza delle funzioni svolte dai <i>mystery shoppers</i>, è necessario prevedere per tale figura specifici requisiti di idoneità. La definizione andrebbe, pertanto, integrata come segue "<i>mystery shopper</i>": l'esecutore delle attività di <i>mystery shopping</i>, scelto tra persone in possesso dei requisiti previsti dall'art. 5-bis".	Osservazione non accolta. Per l'affidamento dell'incarico sono richiesti idonei requisiti organizzativi e professionali (cfr. art. 5 dello schema di Regolamento). Per assolvere a tali requisiti l'incaricato esterno dovrà avvalersi, tra l'altro, di personale (inclusi gli <i>shoppers</i>) che risponda ad adeguati requisiti di esperienza. In particolare, l'incaricato esterno è tenuto a predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e ad avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico.

13	ACB	2	1 c)	Con riferimento alla definizione di “<i>mystery shopper</i>”, si sottolinea come sia opportuno aggiungere, al termine della definizione, la frase “per conto dell’incaricato esterno”.	Osservazione non accolta. Il dettato regolamentare appare sufficientemente chiaro nell’individuare l’esecutore del <i>mystery shopping</i> e l’incaricato esterno a cui è assegnato detto incarico
14	ALTROCONSUMO	2	1 c)	Chiediamo una più precisa definizione di “mystery shopper” c) l’esecutore di attività di mystery shopping come definito alla lettera b) e quindi un soggetto che su designazione dell’incaricato esterno effettua in incognito visite fisiche o visite virtuali sui siti, nei confronti di banche, compagnie assicurative e altri operatori come definiti dall’articolo 3 del presente Regolamento per raccogliere le informazioni indicate nella lettera b).	Osservazione non accolta. L’attività di <i>mystery shopping</i> è già definita dall’art. 2, co. 1, lett. b) in coerenza con quanto previsto dall’art. 9 del Regolamento CPC, come integrata nell’ordinamento nazionale dall’articolo 144-bis, comma 2 del Codice del Consumo.
15	Molinari Agostinelli Studio Legale	2	1 c), d)	Non risulta del tutto chiara la distinzione tra “<i>esecuzione</i>” delle attività di mystery shopping attribuita al c.d. “<i>mystery shopper</i>”, di cui alla lett. c) dell’articolo, e lo “<i>svolgimento</i>” della medesima attività attribuita all’ “<i>incaricato esterno</i>”, di cui alla lett. d). Come si desume dall’art. 6 all’incaricato esterno compete necessariamente (“è tenuto a”) un’attività di organizzazione, anche metodologica, dell’attività dei singoli mystery shoppers, dal primo reclutati, nonché di raccolta e rielaborazione dei dati e delle informazioni da questi ultimi raccolti, così come l’esclusiva responsabilità per tali attività nei confronti di IVASS. Ciò del resto appare coerente con il requisito organizzativo di cui all’art. 5 co. 2. Pertanto, si propone di meglio specificare alla lett. d) che l’incaricato esterno può risultare affidatario dello svolgimento dell’attività di <i>mystery shopping</i> e della sua organizzazione secondo quanto indicato dal successivo articolo 6. Alla luce di quanto precede, inoltre, si suggerisce di precisare che il <i>mystery shopper</i>, per sua natura, non potrà che essere una persona fisica, diversamente dandosi luogo ad un subappalto, e quale debba essere la natura del rapporto che lo lega all’incaricato esterno per cui opera. A tale ultimo proposito, si ritiene che il rapporto	Osservazione parzialmente accolta. La prima osservazione non è accolta. Cfr. commento sub 13. A fini di maggiore chiarezza, si accoglie la seconda osservazione e si integra il testo dell’art. 2 comma 1, lett. d), precisando che l’IVASS può affidare l’incarico per lo svolgimento delle attività di mystery shopping ai sensi dell’articolo 4, comma 1 “e nel rispetto di quanto indicato all’articolo 6”. Per l’affidamento dell’incarico sono richiesti idonei requisiti organizzativi e professionali (cfr.

			tra l'incaricato esterno e il <i>mystery shopper</i> non possa che essere di lavoro subordinato, in quanto diversamente i requisiti di professionalità, esperienza e indipendenza dovranno essere rispettati anche nei riguardi del <i>mystery shopper</i>.	art. 5 dello schema di Regolamento). Per assolvere a tali requisiti l'incaricato esterno dovrà avvalersi, tra l'altro, di personale (inclusi gli <i>shoppers</i>) che risponda ad adeguati requisiti di esperienza. A tali fini l'incaricato esterno è chiamato a predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e ad avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico. I <i>mystery shoppers</i> operano per conto dell'incaricato esterno (art. 4 comma 3 del Regolamento), affidatario dell'incarico e contrattualmente obbligato al rispetto della normativa vigente. Da ultimo si segnala per completezza che esula dalla competenza regolamentare dell'Istituto la tipologia di rapporto di lavoro che intercorre tra incaricato esterno e <i>mystery shopper</i>.
16	ABI	2 1 d)	La definizione proposta non specifica se il ruolo di incaricato esterno possa essere svolto sia da persone fisiche che giuridiche. In caso di persona giuridica, si ritiene necessario, a garanzia della stabilità imprenditoriale e della responsabilità patrimoniale, che si tratti di una società. A tal fine si propone di integrare la definizione di "incaricato esterno" nel seguente modo: <i>"d) "incaricato esterno": soggetto, persona fisica o giuridica costituita in forma societaria, al quale l'IVASS può affidare l'incarico per lo svolgimento delle attività di mystery shopping ai sensi</i>	Osservazione non accolta. Si ritiene sufficientemente chiaro il dettato regolamentare nell'individuare i requisiti di cui deve disporre l'incaricato esterno, ai fini dell'affidamento dell'incarico (es. idonea organizzazione -artt. 5

			dell'articolo 4, comma 1 del presente Regolamento".	e 6 dello schema di Regolamento di beni e persone).
17	ACB	2 1 d)	Con riferimento alla definizione di "incaricato esterno", si sottolinea come sia opportuno precisare se con il termine "soggetto" debba intendersi necessariamente una persona giuridica.	Osservazione non accolta. Cfr. commenti precedenti, in particolare <i>sub</i> 16.
18	ACB	3	Avuto riguardo alle fonti normative alla base dello Schema del Regolamento, si sottolinea come sia opportuno specificare che le verifiche degli incaricati debbano avere esclusivamente per oggetto i rapporti intercorrenti tra i soggetti rientranti nell'ambito di applicazione dello stesso e i consumatori, come definiti dal Codice del Consumo.	Osservazione accolta. Il Codice del consumo (del quale lo schema di Regolamento rappresenta attuazione) introduce norme in materia di tutela del consumatore. Per tal motivo l'attività di <i>mystery shopping</i> dovrà essere orientata a servizi e prodotti assicurativi che comprendano le persone fisiche tra i destinatari escludendo i prodotti e servizi offerti <u>esclusivamente</u> alle persone giuridiche. Cfr. commenti <i>sub</i> 6 e 11. Si è intervenuti sulla formulazione dell'articolo 2, comma 1, lettera b).
19	Norton Fulbright Rose	3 1	Considerato il richiamo al Regolamento UE 2017/2394 ed all'art. 144 bis del Codice del Consumo, cornice normativa della bozza di Regolamento, appare opportuno: 1) Limitare espressamente l'ambito di applicazione del Regolamento alle funzioni di vigilanza concernenti l'acquisto o il compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi da parte di consumatori (anche per il tramite di canali online/telematici); e 2) Inserire disposizioni di raccordo con il Regolamento UE 2017/2394, per il caso in cui le violazioni intra-UE, diffuse o unionali;	1) Osservazione accolta. Cfr. commento <i>sub</i> 6, 11 e 18. Si è intervenuti sulla formulazione dell'articolo 2, comma 1, lettera b). 2) L'osservazione non richiede modifiche al testo. cfr. commento <i>sub</i> 6.

			3) Inserire disposizioni di raccordo con le competenze della Consob in materia di prodotti di investimento assicurativi.	3) Osservazione non accolta. Il riparto di competenze per lo svolgimento del mystery shopping tra IVASS e Consob riflette la ripartizione di competenze tra le due autorità di riferimento Cfr. commento <i>sub</i> 6.
20	Norton Fulbright Rose	3 1	Si suggerisce di precisare che le attività di mystery shopping sono condotte relativamente alle attività condotte nei confronti di consumatori residenti in Italia.	Osservazione non accolta. La disciplina regolamentare già chiarisce l'ambito applicativo delle disposizioni (articolo 3 dello Schema di Regolamento), individuando i soggetti vigilati nei cui confronti può essere esercitata l'attività di <i>mystery shopping</i> . Si segnala, inoltre, che l'ambito di applicazione della normativa secondaria dell'IVASS è, infatti, generalmente individuato con riferimento ai destinatari della vigilanza che tali disposizioni sono tenuti ad applicare.
21	SNA	3 1 d)	Essendo tutti gli iscritti al Rui soggetti al controllo, va chiarito se ed a quale titolo l'Agente debba rispondere per l'infrazione del collaboratore esterno. Si ritiene che, nel caso in cui il controllo in forma anonima sia prodromico ad una procedura disciplinare, la responsabilità non possa che essere a titolo personale, salvo i casi di concorso.	Osservazione non accolta. Cfr. commento <i>sub</i> 20. Resta ferma la disciplina delineata dal quadro normativo vigente ai fini della configurazione della responsabilità nella distribuzione di prodotti assicurativi.
22	AIBA	3 1 e)	Non è chiaro a chi si rivolge la norma, oltre ad eventuali outsourcer del processo distributivo. Sul punto si chiede di chiarire e fornire alcune esemplificazioni.	L'osservazione non richiede modifiche al testo.

				L'art. 3, co. 1, dello schema di Regolamento individua il perimetro soggettivo di applicazione dello stesso, in coerenza con quanto previsto dalla norma primaria, mediante il richiamo alla previsione di cui all'art. 6, co. 1, lett c) CAP. Cfr. commento <i>sub</i> 21.
23	ANIA	3 1 e)	Nel delineare il perimetro di applicazione delle nuove disposizioni, IVASS menziona <i>“soggetti, enti e organizzazioni che in qualunque forma svolgono funzioni parzialmente comprese nel ciclo operativo delle imprese di assicurazione, limitatamente ai profili assicurativi di cui all’art. 6, comma 1, lettera c), del CAP”</i>. La disposizione del CAP riporta di fatto il medesimo contenuto, ossia quei <i>soggetti, enti e organizzazioni funzioni operativo imprese assicurazione o di riassicurazione limitatamente ai profili assicurativi e riassicurativi. che in qualunque forma svolgono funzioni parzialmente comprese nel ciclo delle imprese di assicurazione o di riassicurazione limitatamente ai profili assicurativi e riassicurativi.</i> Non è chiaro se il richiamo riguarda quei soggetti, quali ad esempio i call-center che svolgono l'attività di intermediazione assicurativa pur non essendo iscritti nel RUI, oppure si rivolga a ulteriori figure comunque ricomprese nel ciclo operativo delle imprese ma con ben altri ruoli e funzioni. Riteniamo opportuno che sia meglio chiarito, anche attraverso degli esempi, quali altri soggetti oltre alle imprese e agli intermediari possano rientrare nel campo di applicazione della norma.	L’osservazione non richiede modifiche al testo. La previsione include tutti i soggetti che in qualunque forma svolgono funzioni parzialmente comprese nel ciclo operativo delle imprese di assicurazione. Cfr. commento <i>sub</i> 22.
24	ABI	4	Si evidenzia che il MS può rappresentare un valido strumento per sensibilizzare gli operatori sulla necessità di presidiare con particolare attenzione determinati ambiti di attività. In questa logica, si chiede di valutare la possibilità di comunicare in via preventiva – eventualmente in fase di presentazione delle linee portanti della programmazione annuale delle attività dell'Istituto – l'intento di avviare il MS in determinati comparti ovvero di diffondere periodicamente ed ex post gli esiti delle indagini svolte, onde consentire agli intermediari di disporre di utili indicazioni cui riferirsi. Del resto, proprio la valenza “preventiva” e “conoscitiva” del MS sembra essere alla base del suo utilizzo da parte degli stessi intermediari, come a suo tempo suggerito dalle Autorità al fine di evitare fenomeni di “mis-selling” in tema di offerta di prodotti	L’osservazione non richiede modifiche al testo. Si ringrazia per il contributo fornito, di cui l’Istituto terrà conto nella fase attuativa del Regolamento.

			abbinati a finanziamenti (cfr. la Lettera al mercato diffusa congiuntamente da IVASS e Banca d'Italia il 17 marzo 2020).	
25	ABI	4	1	Osservazione non accolta. La procedura di affidamento dell'incarico sarà effettuata ai sensi della normativa in vigore in materia di assegnazione di incarichi esterni (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14). Saranno valutati, ad ogni specifico incarico, i requisiti organizzativi e professionali necessari per il corretto espletamento dell'incarico.
26	ABI	4	2	Osservazione non accolta. Le fasi dell'attività di <i>mystery shopping</i> integrano i processi interni di vigilanza e saranno definite di volta in volta dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire (cfr. artt. 3, 3-bis e 187-bis e ss. CAP). L'incarico esterno, in ogni caso, opera sempre in applicazione delle direttive impartite dall'IVASS, incluse quelle relative alla metodologia di somministrazione e al contenuto dei questionari.

27	ANIA	42	La disposizione prevede che l'IVASS definisca le finalità e il perimetro oggettivo e soggettivo nell'ambito del quale l'incaricato esterno (e il <i>mystery shopper</i> che opera per suo conto) è tenuto a svolgere l'attività di mystery shopping. Confermando quanto già formulato nella parte delle Osservazioni generali, soprattutto con riguardo all'ambito oggettivo di applicazione della normativa nazionale (esclusione della direttiva IDD e della direttiva Solvency II), l'intero passaggio risulta di fatto meramente concettuale anche perché non seguito da ulteriori indicazioni di dettaglio. Al riguardo, esprimiamo perplessità sul fatto che l'assenza di ulteriori indicazioni possa essere coerente con quanto specificato nella Relazione di presentazione del Documento in consultazione: <i>si è ritenuto di non eseguire un'analisi dell'impatto della regolamentazione in argomento, non comportando le disposizioni ivi contenute apprezzabili costi aggiuntivi per i relativi destinatari</i>. I costi per i destinatari, infatti, potrebbero essere non soltanto diretti, ma anche indiretti, alla luce dei possibili cambiamenti organizzativi e gestionali che potrebbero derivare dall'attività di mystery shopping. Richiamando anche in questo le Osservazioni generali già formulate, non pare chiara la funzione dell'attività prospettata quale ausilio dell'attività di vigilanza. Si tratta sicuramente di un'indagine sul campo destinata a rilevare eventuali gap rispetto alla vigente normativa, ma non viene data alcuna precisazione se, rispetto ai risultati dell'attività di mystery shopping, facciano seguito semplici riflessioni dell'Autorità di controllo volte a meglio definire le corrette prassi operative oppure se possano invece direttamente derivarne sanzioni per le imprese e gli intermediari risultati non completamente compliant, o, comunque, quale sia l'efficacia probatoria di tali attività ai fini di eventuali successivi procedimenti. Trattandosi di attività svolta in incognito e quindi senza applicazione del principio di contraddittorio, dovrebbe essere precisato che la stessa non può avere rilevanza probatoria diretta e autonoma nei confronti dei soggetti vigilati, costituendo solo attività prodromica rispetto all'eventuale avvio di procedimenti formali. Inoltre, non è precisato se l'attività possa essere disposta in totale discrezionalità o sulla base di evidenze o indici di attenzione predefiniti (ad es. esposti, reclami, ecc.). Più in generale, si rileva nel documento l'assenza di un'indicazione degli output sugli esiti dell'indagine in quanto non è precisato neppure cosa consegua all'eventuale verifica di un'irregolarità. Infine, dovrebbe essere espressamente previsto, all'esito dell'attività e anche quando non ne conseguano provvedimenti formali, il diritto dei soggetti visitati di essere informati del compimento della stessa e di accedere agli atti dell'attività di mystery shopping svolte nei loro confronti. Auspichiamo di ricevere ulteriori indicazioni e specificazioni al riguardo.	Osservazione non accolta. In applicazione della normativa vigente (art. 9, par 3 lett. d) Regolamento CPC), l'attività di <i>mystery shopping</i> riguarderà i servizi o prodotti offerti in ambito assicurativo. Le informazioni assunte nel corso dell'attività di <i>mystery shopping</i> possono integrare l'informativa assunta dall'Istituto attraverso le ordinarie procedure di vigilanza ed ispettiva, nell'ambito delle quali ultime possono, invece, essere accertate violazioni che danno origine a procedure sanzionatorie (cfr. art. 8, Regolamento IVASS n. 39/2018). Le disposizioni del Regolamento sono volte a individuare - mediante le disposizioni in materia di utilizzo di incaricati esterni per le attività di <i>mystery shopping</i> - presidi che preservino l'idoneità delle modalità di affidamento ed esecuzione dell'attività, nonché dei soggetti eventualmente incaricati allo svolgimento dell'incarico, anche a tutela di imprese e intermediari, destinatari di tali attività. Cfr. commenti <i>sub</i> 2, 3, 4, 7, 8 e 21.
----	------	----	--	---

28	Molinari Agostinelli Studio Legale	4	2	Come si desume dall'art. 6 all'incaricato esterno compete necessariamente ("è tenuto a") un'attività di organizzazione, anche metodologica, dell'attività dei singoli mystery shoppers, dal primo reclutati unitamente a ulteriori risorse umane di adeguata capacità e quantità, nonché di raccolta e rielaborazione dei dati e delle informazioni da questi ultimi raccolti, così come l'esclusiva responsabilità per tali attività nei confronti di IVASS. Ciò del resto appare coerente con il requisito organizzativo di cui all'art. 5 co. 2. Ne segue che le predette attività, da svolgersi prioritariamente attraverso soggetti dotati di organizzazione di impresa, appaiono rientranti nel campo di applicabilità degli appalti di servizi piuttosto che in quello della prestazione d'opera intellettuale (e.g. incarichi di consulenza), con conseguente applicabilità delle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice degli Appalti), sulla base del valore economico dell'incarico. Pertanto, si propone di richiamare l'applicabilità delle procedure (ad evidenza pubblica) di selezione del contraente per l'affidamento dell'attività all'incaricato esterno, anche quale strumento per la migliore definizione e verifica dei requisiti di professionalità e idoneità tecnica.	Osservazione non accolta. La procedura di affidamento dell'incarico sarà effettuata ai sensi della normativa in vigore in materia di assegnazione di incarichi esterni (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14). Nel rispetto dei requisiti introdotti dallo schema di Regolamento, saranno valutate, ad ogni specifico incarico, i requisiti organizzativi e professionali necessari per il corretto espletamento dell'attività. Cfr. commento <i>sub</i> 25.
29	SNA	4	2	A prescindere da quanto riportato sul documento in pubblica consultazione, si ritiene necessario che l'Intermediario debba conoscere le finalità e, quanto meno, il perimetro oggettivo nell'ambito del quale l'incaricato è tenuto a svolgere le attività di mystery shopping, che devono essere predeterminate e conosciute.	Osservazione non accolta. Le fasi dell'attività di <i>mystery shopping</i> integrano i processi interni di vigilanza e saranno definite di volta in volta dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire (cfr. artt. 3, 3-bis e 187-bis e ss. CAP).
30	ABI	4	3	Si segnala la necessità di chiarire nel testo della disposizione la sorte dei prodotti acquistati da un <i>mystery shopper</i> nell'esercizio dell'attività di MS: si tratta infatti di contratti assicurativi validamente sottoscritti, per i quali, anche nell'eventualità in cui venga palesato che l'acquisto era a mero scopo di indagine, non dovrebbe ricadere sul distributore o la compagnia l'onere di procedere al recesso o	Osservazione non accolta. L'art. 9 par. 3, lett. d) del Regolamento CPC introduce il potere di "<i>acquistare beni o servizi effettuando acquisti campione, ove</i>

			all'annullamento (introducendo ex novo specifici processi attualmente non previsti dalla normativa se non per alcune tipologie di polizze).	<i>necessario in forma anonima</i>". Coerentemente con il <i>framework</i> europeo, l'adeguamento nazionale è stato attuato mediante l'introduzione dell'articolo 144-bis, comma 2, del Codice del consumo e ulteriormente dettagliato nelle disposizioni dello schema di Regolamento. I prodotti e servizi, eventualmente acquistati, saranno gestiti in conformità con le previsioni normative e contrattuali applicabili (e.g., applicando il diritto di recesso secondo i termini legali e contrattuali previsti; cfr. a titolo esemplificativo artt. 177 CAP e 67-<i>duodecies</i> Codice del Consumo).
31	ABI	5 1	Risulta necessario che il ruolo e i requisiti dell'incaricato esterno siano meglio circostanziati, soprattutto quando tale ruolo sia svolto da persone giuridiche (cfr. art. 6.1. lett. c) e g) dello Schema), che devono essere costituite in forma societaria (vedi commento sub art. 2 lett. d). In particolare, occorre che lo Schema declini in concreto i requisiti di professionalità ed esperienza richiesti, distinguendoli eventualmente anche in funzione della loro applicazione all'incaricato esterno persona giuridica.	Osservazione non accolta. Il soggetto affidatario deve disporre di una idonea organizzazione (artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento) di beni e persone e assolvere agli obblighi, anche di natura patrimoniale, derivanti dall'incarico. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire.

32	ACB	5 1	Si prevede che l'incaricato esterno debba possedere "idonei requisiti di professionalità, esperienza e indipendenza". In merito, osserviamo che: - la norma non si premura di individuare quali siano, almeno, i criteri "minimi" sulla base dei quali apprezzare la sussistenza del requisito di professionalità. Riteniamo che sia imprescindibile che gli incaricati possiedano esperienza professionale o, comunque, una apprezzabile conoscenza in materia di contratti e distribuzione assicurativa. - per quanto concerne la formazione dei <i>mystery shoppers</i>, riteniamo che questi debbano possedere quale livello minimo di istruzione il diploma di scuola media superiore. Sarebbe opportuno, inoltre, che agli stessi fosse impartita una formazione specifica ed un aggiornamento periodico obbligatori, anche alla luce delle continue modifiche e della complessità della normativa di riferimento. Non si precisa se l'attività di <i>mystery shopping</i> possa essere delegata ad associazioni di consumatori: a nostro avviso, le associazioni di consumatori non dovrebbero poter esercitare tale attività di <i>outsourcing</i> per conto dell'Istituto di Vigilanza, considerata la necessità di poter contare su un approccio caratterizzato da "terzietà" rispetto alle problematiche oggetto di analisi.	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Lo schema di Regolamento individua i requisiti richiesti affinché sia adeguatamente assegnato l'incarico di <i>mystery shopper</i>, ivi incluso il requisito di indipendenza.
33	AIBA	5 1	Il Regolamento richiede all'incaricato esterno di possedere idonei requisiti di professionalità, esperienza ed indipendenza. La formulazione è generica poiché tali requisiti andrebbero individuati dal testo regolamentare per garantire un profilo di competenza adeguato all'incarico da svolgere.	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire.
34	SNA	5 1 e 2	I requisiti per l'incaricato esterno sono determinati in modo generico, si propone pertanto di predeterminarli (es.: livello istruzione, età, esperienze qualificanti, categoria professionale ecc.)	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno

				valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commento <i>sub</i> 33.	
35	ANIA	5	1, 2 e 3	L'articolo si occupa di disciplinare i requisiti oggettivi e soggettivi che l'incaricato esterno deve possedere per l'espletamento delle attività di mystery shopping. Nell'ambito delle definizioni di cui all'art. 2 si distingue tra: <i>mystery shopper</i>, come "l'esecutore delle attività di mystery shopping", e <i>incaricato esterno</i>, "il soggetto che riceve da IVASS l'incarico di svolgere le attività di mystery shopping". Il successivo articolo 4, comma 3, specifica che il <i>mystery shopper</i> opera per conto dell'incaricato esterno. Tutto ciò premesso, si ritiene che i requisiti di professionalità, esperienza e indipendenza debbano essere declinati sia nei confronti dell'incaricato esterno, sia nei confronti del <i>mystery shopper</i>, che materialmente svolge sul campo le visite in incognito. Questo, a maggiore ragione, laddove l'incaricato esterno che riceve l'incarico operi in forma societaria. Con riferimento alla professionalità ed esperienza, occorre che siano definiti requisiti più stringenti che consentano di elaborare la valutazione oggettiva dei comportamenti dei soggetti visitati in relazione al dettato regolamentare, nonché l'effettiva conoscenza delle materie oggetto delle visite in incognito. Le competenze professionali, pertanto, dovrebbero essere oggetto di una disciplina più dettagliata che preveda per esempio, quale requisito primario per lo svolgimento delle attività di mystery shopping, la frequentazione (da parte dell'incaricato esterno e del mystery shopper) di corsi di formazione e aggiornamento in materia assicurativa, finalizzati all'acquisizione di competenze tecniche che si ritengono strettamente necessarie per l'esecuzione dell'incarico (ad es. competenze in ambito normativo, di prodotto, ecc.) e/o il superamento di eventuali esami di profitto. In definitiva, si richiede di fornire un elenco puntuale delle competenze tecniche che l'incaricato esterno e il mystery shopper devono possedere per poter svolgere l'attività di mystery shopping. Non risulta del tutto chiara, inoltre, la disciplina in materia di indipendenza dell'incaricato esterno: infatti le prime due condizioni (v. lett. a) e b)) sembrano costituire impedimenti di natura oggettiva, in presenza dei quali l'incaricato esterno	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commenti <i>sub</i> 33 e 34. Con riguardo alla richiesta di chiarimenti in oggetto, si ritiene che

			non potrebbe/dovrebbe svolgere attività di mystery shopping. Diversamente, la terza condizione (v. lettera c)) sembra consentire all'incaricato esterno di svolgere la predetta attività, purché siano adottate tutte le misure volte a prevenire, ridurre o gestire l'eventuale conflitto di interesse. Non si comprende quindi se l'incaricato esterno, a fronte di impedimenti oggettivi, debba astenersi dallo svolgimento dell'attività di mystery shopping oppure se possa ugualmente svolgere tale attività adottando le misure sopra descritte.	le diverse lettere previste al comma 3 siano da leggersi congiuntamente, in modo da assicurare l'assenza di compromissione dell'indipendenza del soggetto.
36	AIBA	5 1 b)	In tema di assenza di conflitti di interesse dell'incaricato esterno, non sembra sufficiente l'assenza di rapporti al momento dell'incarico: si pensi ad esempio a società di consulenza che abbiano condotto attività di supporto organizzativo in favore del soggetto vigilato in materia distributiva e a distanza di pochi mesi dalla conclusione dell'incarico siano incaricati da IVASS di esercitare attività di mystery shopping. Si suggerisce pertanto un rafforzamento del vincolo, mediante integrazione dell'assenza delle relazioni già individuate nel comma, per un periodo di tre anni antecedenti all'incarico di mystery shopping, similmente a quanto richiesto in altri ambiti (ad esempio per gli incarichi di vertice aziendale) per accertare le condizioni di indipendenza ed escludere situazione di conflitto di interesse.	Osservazione non accolta. Il requisito di indipendenza è declinato con riferimento all'assenza di coinvolgimento nel processo decisionale e all'assenza di relazioni stabili e continuative che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire.
37	ABI	5 2	Per assicurare che gli incaricati esterni siano in possesso di un elevato ed omogeneo grado di professionalità e competenza è necessario richiedere a tali incaricati il possesso di specifica certificazione (ad esempio sulla base di norme ISO-UNI) volta a garantire che l'attività di MS sia svolta in modo accurato, efficace, obiettivo e professionale.	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commenti <i>sub</i> 33, 34 e 35.
38	ACB	5 2	Il requisito della "significativa e comprovata esperienza" nel <i>mystery shopping</i> dovrebbe indicare che la stessa deve sussistere nell'ambito <u>del settore assicurativo</u>. Riteniamo difatti essenziale tale esperienza al fine di poter svolgere l'incarico con la dovuta conoscenza della normativa del settore.	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno

				valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Il <i>mystery shopper</i> opera nella veste di consumatore che può acquistare prodotti o servizi in ambito assicurativo. Le previsioni del Regolamento sono volte ad assicurare l'idoneità del soggetto al quale può essere assegnato l'incarico di eseguire l'attività di <i>mystery shopping</i> , proprio a salvaguardia di tali istanze. Cfr. commenti <i>sub</i> 33, 34, 35 e 37.	
39	ALTROCONSUMO	5	2	L'incaricato esterno è in possesso di una significativa e comprovata esperienza nell'attività di mystery shopping ed ha una struttura organizzativa, nonché le competenze tecniche necessarie per un corretto svolgimento dell'incarico. Rappresenta elemento preferenziale per l'incarico aver svolto negli anni attività di mystery shopping per raccogliere informazioni finalizzate a segnalazioni alle Autorità di mercato in maniera indipendente, solo per migliorare l'offerta dei prodotti e servizi assicurativi nei confronti dei clienti finali.	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commenti <i>sub</i> 33, 34, 35, 37 e 38.
40	Molinari Agostinelli Studio Legale	5	2	La previsione appare eccessivamente generica e “in bianco”, lasciando all'Autorità discrezionalità assoluta nella determinazione, di volta in volta, dei requisiti organizzativi, di esperienza e competenza dell'incaricato esterno. Si ritiene pertanto che debba essere precisato che, in ogni caso, l'incaricato esterno debba rispettare i requisiti di onorabilità di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice degli Appalti), e che non debbano sussistere motivi di esclusione o cause di decadenza, sospensione o divieto ivi previsti. Si ritiene inoltre che gli ulteriori requisiti enunciati	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità

			dall'articolo in commento debbano essere pre-determinati, quanto meno in misura e contenuto minimi, nel contesto dell'articolo stesso e in via generalizzata, evitando che tale determinazione sia rimessa solo nell'ambito delle procedure ad evidenza pubblica di selezione del contraente per l'affidamento dell'incarico; a maggior ragione, laddove, in ragione della natura "sotto soglia" dell'incarico, vi siano casi (che si ritengono residuali) di affidamento diretto senza svolgimento di procedure ad evidenza pubblica.		alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. La procedura di affidamento dell'incarico sarà effettuata ai sensi della normativa in vigore in materia di assegnazione di incarichi esterni. Cfr. commenti <i>sub</i> 33, 34, 35, 37, 38 e 39.	
41	Norton Fulbright	Rose	5	2	Sembra opportuno che, oltre ad avere esperienza nello svolgimento di attività di mystery shopping, l'incaricato esterno sia dotato anche della necessaria conoscenza della normativa assicurativa e più in generale dei prodotti assicurativi oggetto di indagine (essendo una unit-linked profondamente diversa da un prodotto RCA o da una polizza abitazione), nonché delle esigenze dei consumatori di cui deve simulare i processi. I requisiti di indipendenza e professionalità, statuiti per l'incaricato esterno, siano validi anche per i mystery shoppers.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Il <i>mystery shopper</i> opera nella veste di consumatore che acquista prodotti o servizi in ambito assicurativo. Per lo svolgimento di tale attività, al consumatore non è richiesta una formazione specifica in materia assicurativa. Sono in ogni caso individuati nello schema di Regolamento i presidi tesi ad assicurare il corretto affidamento e assolvimento dell'incarico. A tali fini, tra l'altro, per l'espletamento dell'incarico saranno fornite le informazioni sui prodotti e servizi assicurativi necessarie e usualmente nella disponibilità della platea di consumatori.
42	AIBA		5	3	Fermi restando il rispetto dei requisiti di idoneità dettati dal Regolamento in commento, si chiede di chiarire quali siano i processi di verifica e controllo che codesta Autorità ha individuato per garantire l'osservanza dei suddetti requisiti.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. I requisiti di idoneità richiesti saranno valutati dall'Istituto in conformità alla normativa vigente

				ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commenti <i>sub</i> 33, 34, 35, 37, 38 e 40.
43	AIBA	5 3 c)	Non si comprende cosa debba intendersi per “indipendenza di giudizio” del mystery shopper dal momento che tra i compiti dell’incaricato esterno non si ravvisano, nell’espletamento dell’incarico, attività di tipo valutativo che sono invece riservate all’Autorità di Vigilanza.	Osservazione accolta. Si fa presente che l’art. 5 comma 3, lett. c), dello schema di Regolamento fa espresso riferimento all’incaricato esterno e non al <i>mystery shopper</i>. Per “indipendenza di giudizio” dell’incaricato esterno si intende indipendenza nello svolgimento dell’incarico, quale assenza di condizionamenti rispetto all’incarico che deve essere assolto. Per maggiore chiarezza si è intervenuti sul testo espungendo il riferimento al “giudizio”.
44	ANIA	5 3	Si segnala che la disposizione non riporta tra i requisiti di indipendenza quello di non svolgere come attività primaria un’attività concorrente o di controparte rispetto a quella dell’impresa/intermediario oggetto del controllo.	L’osservazione non richiede modifica al testo. Si ritiene non necessaria la modifica, in quanto il requisito di indipendenza è declinato con riferimento all’assenza di coinvolgimento nel processo decisionale e all’assenza di relazioni stabili e continuative che saranno valutate dall’Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commento <i>sub</i> 36.

45	ABI	5	3b)	Si suggerisce di integrare il requisito di indipendenza facendo espresso riferimento alla necessità di tenere conto delle relazioni intrattenute dall'incaricato esterno negli ultimi 5 anni. La lett. b) potrebbe pertanto essere riformulata come segue: <i>"b) l'incaricato esterno non intrattiene e non ha intrattenuto negli ultimi 5 anni né coi soggetti oggetto dell'indagine né con il gruppo a cui essi appartengono relazioni finanziarie, d'affari, di lavoro o di altro genere, stabili e continuative, dirette o indirette, dalle quali un terzo informato, obiettivo e ragionevole trarrebbe la conclusione che l'indipendenza dell'incaricato risulta compromessa;"</i>	Osservazione non accolta. Il requisito di indipendenza è declinato con riferimento all'assenza di coinvolgimento nel processo decisionale e all'assenza di relazioni stabili e continuative che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commenti <i>sub</i> 36 e 44.
46	ANIA	5	3 b)	Le finalità delle verifiche diventano fondamentali nella definizione dei requisiti professionali degli incaricati esterni che invece non sono identificati in modo specifico (non pare chiaro neppure il concetto di struttura organizzativa che l'articolo indica come requisito in possesso degli incaricati). La disposizione, rimandando a un giudizio di ragionevolezza, pone una condizione che appare eccessivamente generica e non tale da garantire certezza; inoltre, andrebbe precisato che i "rapporti" tra l'incaricato esterno e i soggetti visitati non solo non esistano, ma che non siano esistiti, almeno per un certo numero di anni precedenti.	Osservazione non accolta. Il requisito di professionalità è declinato con riferimento all'esperienza, all'organizzazione e alle competenze tecniche dell'incaricato esterno che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Cfr. commenti <i>sub</i> 33, 34, 35, 37, 38, 40 e 42.
47	ABI	5	3 c)	Occorre specificare che l'incaricato esterno si pone in una posizione di terzietà rispetto a tutti i soggetti coinvolti nell'attività di MS e, di conseguenza, non deve essere portatore di alcun interesse particolare di tutela di specifiche categorie di soggetti (quali i consumatori) che di per sé non può assicurarne la neutralità di giudizio.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Il requisito di indipendenza è declinato con riferimento all'assenza di coinvolgimento nel processo decisionale e all'assenza di relazioni stabili e continuative che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. I presidi

				individuati nel testo dello schema di Regolamento sono volti ad assicurare che l'affidamento dell'incarico e il relativo assolvimento siano rispondenti a standard che preservino tale indipendenza e terzietà. In coerenza con quanto previsto dalla norma primaria di cui all'art. 144 - bis del Codice del consumo, si specifica che l'incaricato esterno è chiamato ad acquisire dati, notizie e informazioni che saranno trasmesse all'Istituto ad integrazione del patrimonio informativo di cui questo dispone. Cfr. commenti <i>sub</i> 36, 44 e 45.
48	ANIA	5	3 c) Riteniamo che in termini generali dovrebbero essere maggiormente approfondite le misure che l'incaricato esterno dovrebbe adottare "necessariamente" e che <u>dovrebbero essere dirette all'eliminazione (non alla "riduzione")</u> dei rischi che possono compromettere la propria indipendenza di giudizio. In particolare, tra le misure finalizzate a rilevare e possibilmente evitare i rischi che possano compromettere la propria indipendenza di giudizio, si ritiene che sarebbe opportuno considerare la previsione in base alla quale tutti i mystery shoppers non siano clienti (direttamente o indirettamente) del gruppo/impresa/intermediario oggetto di mystery shopping né abbiano altre possibili cause di conflitto con il gruppo/impresa/intermediario in ambito sia familiare sia professionale.	Osservazione non accolta. Si ritiene che la formulazione del comma 3 dell'articolo 5 risponda alle istanze tese a preservare l'indipendenza dell'incaricato esterno, mediante identificazione, con adeguato livello di granularità, dei relativi presidi. A tali fini, in particolare, il requisito di indipendenza è declinato con riferimento all'assenza di coinvolgimento nel processo decisionale e all'assenza di relazioni stabili e continuative che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. Inoltre, è richiesta all'incaricato esterno l'adozione delle misure necessarie

				volte per l'individuazione e la mitigazione dei rischi che possono compromettere la propria indipendenza di giudizio, nonché delle misure volte a rilevare, evitare o comunque gestire in modo appropriato conflitti di interesse, attuali e/o potenziali, rispetto al corretto espletamento dell'incarico. Cfr. commenti <i>sub</i> 36, 44, 45 e 47.
49	ABI	5 bis	Stante la rilevanza delle funzioni svolte dai <i>mystery shoppers</i>, è necessario prevedere per tale figura specifici requisiti di idoneità il cui possesso sia agevolmente verificabile sia dall'IVASS che dall'incaricato esterno. Si suggerisce pertanto di integrare la disciplina con una norma <i>ad hoc</i> che preveda che il <i>mystery shopper</i> debba essere in possesso di specifici requisiti di onorabilità e professionalità e agire in assenza di conflitti di interesse, anche solo potenziali, o di situazioni che ne pregiudichino l'indipendenza. Per sterilizzare il rischio di conflitto di interesse, è necessario prevedere un onere per il <i>mystery shopper</i> di dichiarare eventuali situazioni ritenute rilevanti e un conseguente obbligo di astensione dall'incarico specifico. Tra le situazioni che pregiudicano l'indipendenza, andrebbe annoverato quanto meno l'avere, o aver avuto negli ultimi 5 anni, rapporti di qualunque natura (anche, ad esempio, in qualità di cliente) con il soggetto oggetto dell'attività di <i>mystery shopping</i>. Eventuali circoscritte carenze di competenze, potrebbero essere sanate con specifica attività di formazione erogata dall'incaricato esterno per cui il <i>mystery shopper</i> presta la sua attività.	Osservazione non accolta. Per l'affidamento dell'incarico sono richiesti idonei requisiti organizzativi e professionali (artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento). Per assolvere a tali requisiti l'incaricato esterno dovrà avvalersi, tra l'altro, di personale (inclusi gli <i>shoppers</i>) che risponda ad adeguati requisiti di esperienza e tale da assicurare il corretto assolvimento dell'incarico. A tali fini, l'incaricato esterno è chiamato a predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e quantità.
50	ANIA	6 1	Segnaliamo nuovamente che non viene data evidenza delle caratteristiche che i <i>mystery shopper</i> dovrebbero avere: titoli di studio / formazione ritenuta necessaria per una corretta indagine / requisiti di indipendenza. Al riguardo, si ritiene che dovrebbero avere requisiti almeno corrispondenti a quelli richiesti agli intermediari destinatari dell'attività.	Osservazione non accolta. Il <i>mystery shopper</i> opera nella veste di consumatore che acquista prodotti o servizi in ambito assicurativo. Per lo svolgimento di

				tale attività, al consumatore non è richiesta una formazione specifica in materia assicurativa. Lo schema di Regolamento individua in ogni caso i presidi volti ad assicurare il corretto affidamento e assolvimento dell'incarico. A tali fini, tra l'altro, per l'espletamento dell'incarico saranno fornite le informazioni sui prodotti e servizi assicurativi necessarie e usualmente nella disponibilità della platea di consumatori. L'articolo 6, comma 1, lettera g) individua, in particolare, uno specifico presidio, richiedendo in capo all'incaricato esterno di predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico.
51	ABI	6 1 c)	Si ritiene utile specificare che i doveri di riservatezza, oltre che di segreto d'ufficio, si applichino anche ai <i>mystery shoppers</i> di cui si avvale l'incaricato esterno. Si propone pertanto di integrare la lett. c) nel modo che segue: <i>"c. rispettare e far rispettare ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori, ivi inclusi i mystery shoppers, gli obblighi di riservatezza e il segreto d'ufficio di cui all'articolo 4, comma 3;</i>	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Si ritiene che la formulazione dell'articolato risponda all'istanza in argomento. I <i>mystery shoppers</i> sono, infatti, da ritenersi già inclusi nella categoria dei "dipendenti, consulenti e collaboratori" dell'incaricato esterno, presente nell'articolo in oggetto.
52	ACB	6 1 d)	In merito alle "risultanze delle attività svolte", osserviamo che:	Osservazione non accolta.

			- non è precisato se IVASS possa utilizzare o meno le risultanze delle attività svolte per fondare un procedimento sanzionatorio; in merito sarebbe auspicabile la soluzione negativa. È ipotizzabile che le informazioni raccolte tramite il <i>mystery shopping</i> possano al più costituire la base per azioni di “warning” da parte dell’Istituto di Vigilanza, ossia attività di mero richiamo con concessione di termini per allinearsi alle regole che si assumono non rispettate; - non vi sono linee guida predeterminate che debbano guidare l’azione dei <i>mystery shoppers</i> nell’espletamento della verifica e non è indicato se, a fine intervista, i <i>mystery shoppers</i> debbano dichiarare il proprio ruolo o meno; - non vi sono indicazioni circa la possibilità di registrare le conversazioni o interviste e le modalità di raccolta delle autorizzazioni al trattamento, anche in caso di cessione del nominativo o della registrazione. Nell’ipotesi in cui la registrazione delle conversazioni sia consentita, occorre inoltre disciplinare le modalità di conservazione delle stesse al fine di salvaguardarne l’integrità, il tutto nel rispetto della privacy del lavoratore addetto al call center.	- In applicazione della normativa vigente (art. 9, par 3 lett. d) Regolamento CPC, nonché dell’articolo 144-bis, comma 2, del Codice del Consumo), l’attività di <i>mystery shopping</i> avrà la finalità, tra l’altro, di consentire alle Autorità nazionali di effettuare acquisti a campione, con riguardo ai servizi o prodotti offerti in ambito assicurativo. Le informazioni assunte nel corso dell’attività di <i>mystery shopping</i> possono integrare il patrimonio informativo assunto dall’Istituto attraverso le ordinarie procedure di vigilanza ed ispettiva, nell’ambito delle quali ultime possono, invece, essere accertate violazioni che danno origine a procedure sanzionatorie (cfr. art. 8, Regolamento IVASS n. 39/2018). Cfr. commento sub 2, 3, 4, 7, 8, 21 e 27. - Gli ulteriori aspetti di dettaglio segnalati saranno oggetto di trattazione nell’ambito del rapporto contrattuale di affidamento dell’incarico.
53	ANIA	6 1 e)	Nell’ambito delle istruzioni che l’IVASS fornisce all’incaricato esterno sono ricomprese le modalità di somministrazione dei questionari e il contenuto degli stessi. Posto che la finalità delle visite in incognito (in presenza oppure online) è quella di verificare la condotta degli operatori assicurativi si presume, per coerenza, che i contenuti dei suddetti questionari dovrebbero ricalcare le disposizioni regolamentari vigenti legate	Osservazione non accolta. Il <i>mystery shopper</i> opera nella veste di consumatore che acquista prodotti o servizi in ambito assicurativo (Cfr. commento sub

					al rispetto dei doveri comportamentali da parte dei distributori nella fase di collocamento dei prodotti assicurativi. Ciò premesso, si chiede all'IVASS di valutare l'opportunità di adottare una guida metodologica al mystery shopping che, nel rispetto della trasparenza informativa, renda pubbliche le modalità di esecuzione dell'attività di mystery shopping La proposta nasce dalla considerazione che l'Autorità Bancaria Europea (EBA), come già ricordato, ha recentemente pubblicato una guida metodologica al mystery shopping, esponendo le modalità attraverso le quali le Autorità nazionali di vigilanza dovrebbero svolgere le loro attività di controllo. Tale strumento avrebbe altresì la valenza di confermare che le visite in incognito avranno come perimetro di indagine la sola fase precontrattuale relativa al compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi, così come riportato nell'ambito della definizione di mystery shopping di cui all'art. 2, comma 1, lett. b), dello schema di Regolamento.	50), al fine di acquisire elementi informativi utili in merito alla condotta dei soggetti vigilati. L'attività di <i>mystery shopping</i>, come definita dallo schema di Regolamento prevede che la stessa includa: in coerenza con l'articolo 9, paragrafo 3, lettera d), del Regolamento CPC, le attività dirette all'acquisto o al compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi, anche per il tramite di canali online/telematici (<i>mystery surfing</i>). L'attività di <i>mystery shopping</i> integra i processi interni di vigilanza e le procedure operative saranno definite di volta in volta dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire (cfr. artt. 3, 3-bis e 187-bis e ss. CAP). L'elaborazione di una guida metodologica per il <i>mystery shopping</i>, già adottata a livello europeo dall'Autorità bancaria di riferimento, è oggetto di valutazione da parte di EIOPA.
54	Norton Fulbright	Rose	6	1 e)	Il riferimento isolato ai questionari andrebbe meglio specificato. Se ci si riferisce ai questionari affidati ai mystery shoppers, andrebbe inserita l'indicazione di predisporre gli stessi in modo che non lascino spazio ad un'interpretazione soggettiva da parte del mystery shopper (es. "l'illustrazione del prodotto risultava chiara?"). Le risposte ai questionari andrebbero altresì corroborate da adeguata documentazione probatoria.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Si ritiene che la formulazione dello schema di Regolamento sia diretta a preservare dette istanze mediante, tra l'altro, quanto previsto dall'articolo 6.

				Tra i compiti dell'incaricato esterno, ai quali lo stesso assolve secondo le direttive e indicazioni impartite da IVASS, vi è quello di <i>“definire, nell’ambito delle istruzioni impartite dall’IVASS, la metodologia per l’espletamento dell’incarico che include, tra l’altro, le modalità di somministrazione dei questionari e il contenuto di essi; predisporre adeguate procedure per il controllo degli standard qualitativi di esecuzione dell’incarico; predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei mystery shoppers e avvalersi di risorse umane e mystery shoppers di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell’incarico.”</i>
55	AIBA	6 1 g)	Il mystery shopper può avvalersi per l'espletamento dell'incarico di risorse umane di adeguata capacità e quantità tali da assicurare il corretto svolgimento dell'attività. Non comprendiamo quali siano le risorse umane diverse dai mystery shoppers, se cioè si tratta di ulteriori soggetti che si frappongono tra il mystery shopper e i destinatari dell'indagine. Ad ogni modo riteniamo che il Regolamento dovrebbe prevedere anche per tali soggetti i requisiti di indipendenza previsti per l'incaricato esterno.	Osservazione non accolta. Per l'affidamento dell'incarico sono richiesti idonei requisiti organizzativi e professionali (artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento). Per assolvere a tali requisiti l'incaricato esterno dovrà avvalersi, tra l'altro, di personale (inclusi gli <i>shoppers</i>) che risponda ad adeguati requisiti di esperienza. A tali fini, l'incaricato è chiamato a predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e ad avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e

				quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico.
56	ACB	6	1 g)	Si prevede che gli incaricati sono tenuti a predisporre adeguate procedure, oltre che per il reclutamento, anche per la formazione dei <i>mystery shoppers</i>. In merito, non vi sono indicazioni circa lo svolgimento di attività di formazione da parte di IVASS. Circa il reclutamento di <i>mystery shoppers</i> e di "risorse umane" di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico, la norma non fornisce alcuna indicazione circa i criteri di riferimento ed i parametri per valutare la sussistenza di tali requisiti, nonché in merito alle adeguate modalità di remunerazione. Osservazione non accolta. Il <i>mystery shopper</i> opera nella veste di consumatore che acquista prodotti o servizi in ambito assicurativo. Per lo svolgimento di tale attività, al consumatore non è richiesta una formazione specifica in materia assicurativa. In ogni caso lo schema di Regolamento individua i presidi tesi ad assicurare il corretto affidamento e espletamento dell'incarico. A tali fini, tra l'altro, per l'espletamento dell'incarico saranno fornite le informazioni sui prodotti e servizi assicurativi necessarie e usualmente nella disponibilità della platea di consumatori. Inoltre, per l'affidamento dell'incarico sono richiesti idonei requisiti organizzativi e professionali (artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento). Per assolvere a tali requisiti l'incaricato esterno dovrà avvalersi, tra l'altro, di personale (inclusi gli <i>shoppers</i>) che risponda ad adeguati requisiti di esperienza. L'incaricato esterno è peraltro chiamato a predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e ad avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e quantità,

				tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico. Si fa presente, da ultimo, che vi è un articolo specifico riguardante il corrispettivo dell'incaricato esterno, in cui si prevede che lo stesso sia determinato, secondo criteri di mercato, in modo da garantire la qualità e l'affidabilità delle attività di <i>mystery shopping</i> e che tale compenso non possa essere in alcun modo legato all'esito delle verifiche compiute.
57	Norton Fulbright	Rose	6 1 g)	I requisiti di indipendenza e professionalità di cui all'art. 5, statuiti per l'incaricato esterno, siano validi anche per i <i>mystery shoppers</i>. Osservazione non accolta. Per l'affidamento e il corretto espletamento dell'incarico è richiesto che l'affidatario (incaricato esterno) disponga dei requisiti di indipendenza e professionalità indicati dagli artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento. L'articolo individua le ipotesi in cui sono richiesti requisiti specifici riferibili ai soggetti (inclusi gli <i>shoppers</i>) di cui si avvale l'incaricato esterno per l'espletamento dell'incarico medesimo.
58	ANIA		6 2	Riteniamo che l'accertamento/conferma dell'assenza di potenziali conflitti di interesse dovrebbe essere esteso a tutti i <i>mystery shoppers</i> (e non valere solo per l'incaricato). Inoltre, si richiede di esplicitare il fatto che l'incaricato esterno dovrebbe fornire ad IVASS apposita attestazione circa l'assenza di conflitti di interesse (come sopra definiti) sia in capo a sé stesso, sia ai <i>mystery shoppers</i> di cui si può avvalere in relazione al singolo incarico. Osservazione non accolta. Il requisito di indipendenza deve essere assolto dall'incaricato esterno con riferimento all'assenza di coinvolgimento nel processo decisionale e all'assenza di relazioni stabili e continuative,

				come dettagliate nello schema di Regolamento, che saranno valutate dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire. I <i>mystery shoppers</i> operano per conto dell'incaricato esterno (art. 4 comma 3 del Regolamento) che è tenuto al compimento di tutti gli atti necessari ad assicurare il rispetto del requisito di indipendenza nello svolgimento dell'incarico.
59	Molinari Agostinelli Studio Legale	6	2	Si ritiene che debba essere precisato che i <i>mystery shoppers</i>, individuati e formati secondo procedure predefinite ai sensi del comma 1, lett. g, del presente articolo debbano essere legati da un rapporto di lavoro subordinato (anche a tempo determinato) al soggetto incaricato esterno. Diversamente, dovrebbe essere richiesto che i <i>mystery shoppers</i> possiedano i medesimi requisiti previsti per l'incaricato esterno dall'art. 5 e che l'incaricato esterno, prima di avvalersi dei <i>mystery shoppers</i>, verifichi la sussistenza di tali requisiti e l'attesti all'Autorità di vigilanza, sotto la propria responsabilità. Osservazione non accolta. Per l'affidamento e il corretto espletamento dell'incarico è richiesta in capo all'incaricato esterno la sussistenza di idonei requisiti organizzativi e professionali (artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento). A tali fini, è richiesto all'incaricato esterno, tra l'altro, di predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei <i>mystery shoppers</i> e avvalersi di risorse umane e <i>mystery shoppers</i> di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico. Come specificato nell'articolato, il ricorso a <i>mystery shoppers</i> non esonera in alcun modo l'incaricato esterno dalle responsabilità derivanti dall'esecuzione dell'incarico ad esso affidato dall'IVASS.

60	Norton Fulbright	Rose	6	2	I requisiti di indipendenza e professionalità di cui all'art. 5, statuiti per l'incaricato esterno, siano validi anche per i mystery shoppers.	Osservazione non accolta. Si veda commento <i>sub</i> 57.
61	Norton Fulbright	Rose	6	2 a)	Si consiglia di dettagliare la previsione riguardo alle direttive ed indicazioni impartite da IVASS, che dovrebbe fissare gli obiettivi da perseguire, le singole potenziali violazioni da accertare, i criteri da adottare nel valutare la condotta dei soggetti vigilati, il livello di dettaglio che si richiede nella predisposizione della reportistica (in merito ad esempio al tipo di informazioni fornite, oralmente o in modo cartaceo, la sequenza delle condotte assunte dal soggetto vigilato, ecc.).	Osservazione non accolta. L'art. 4, co. 2, dello schema di Regolamento già prevede che l'IVASS definisca finalità e perimetro oggettivo e soggettivo dell'attività di mystery shopping: <i>"All'atto di conferimento dell'incarico, l'IVASS definisce finalità, perimetro oggettivo e soggettivo nell'ambito del quale l'incaricato esterno è tenuto a svolgere le attività di mystery shopping"</i> . Inoltre l'articolo 6 dello schema di Regolamento prevede che l'incaricato esterno sia tenuto a: i) rispettare le direttive e indicazioni impartite da IVASS; ii) fornire all'IVASS, secondo la tempistica e le modalità dallo stesso definite, tutte le informazioni in merito allo svolgimento dell'incarico e alle risultanze delle attività svolte; iii) definire, nell'ambito delle istruzioni impartite dall'IVASS, la metodologia per l'espletamento dell'incarico che include, tra l'altro, le modalità di somministrazione dei questionari e il contenuto di essi.
62	SNA		6	2 f) e g)	Nel caso in cui l'incaricato esterno si avvalga di mystery shoppers, è opportuno che il compito dipredispone le adeguate procedure per: - il controllo degli standard qualitativi di esecuzione dell'incarico;	Osservazione non accolta. Preventivamente all'affidamento dell'incarico l'Istituto dovrà

			- il reclutamento e la formazione dei mystery shoppers; - determinare le capacità e quantità di mystery shoppers. sia affidato all'Istituto, in coerenza con quanto indicato agli articoli 5 e 7, e che sia svolto nell'esercizio del potere regolamentare.	verificare la sussistenza dei requisiti organizzativi e professionali previsti dallo schema di Regolamento (art. 5).
63	ALTROCONSUMO	6 2 e)	Definire nell'ambito delle istruzioni impartite dall'Ivass la metodologia per l'espletamento dell'incarico che include tra l'altro le modalità di somministrazione dei questionari e il contenuto di essi, nonché l'indicazione della documentazione da raccogliere nelle visite virtuali e fisiche.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. Si ritiene che la formulazione della lettera e) di cui al comma in oggetto sia tale da assicurare l'identificazione minimale degli elementi inclusi nella metodologia per l'espletamento dell'incarico. Le fasi dell'attività di mystery shopping integrano i processi interni di vigilanza e saranno definite di volta in volta dall'Istituto in conformità alla normativa vigente ed in coerenza con gli obiettivi e le finalità da perseguire (cfr. artt. 3, 3-bis e 187-bis e ss. CAP).
64	ACB	7	La norma pur prevedendo che il corrispettivo dell'incarico sia determinato secondo criteri di mercato, in modo da garantire la qualità e l'affidabilità delle attività di <i>mystery shopping</i>, e che non possa essere in alcun modo legato all'esito delle verifiche compiute, non precisa quali siano tali criteri né la provenienza dei fondi che verranno impiegati.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. L'affidamento dell'incarico avverrà in applicazione delle procedure previste dalla normativa vigente in materia (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14).

65	AIBA	7	L'articolo stabilisce condivisibilmente che il corrispettivo non può essere in alcun modo legato all'esito delle verifiche compiute. Afferma, altresì, che il corrispettivo è determinato secondo criteri di mercato. Riteniamo che i suddetti incarichi debbano seguire l'iter di una gara ad evidenza pubblica, a garanzia dei presidi di trasparenza e competitività del processo.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. L'affidamento dell'incarico avverrà in applicazione delle procedure previste dalla normativa vigente in materia (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14).
66	ANIA	7	In merito alla determinazione quantitativa del corrispettivo dell'incarico esterno, riteniamo che il riferimento generale ai <i>criteri di mercato</i> debba risultare coerente con la già citata puntualizzazione dello stesso Istituto di Vigilanza secondo la quale le disposizioni contenute nello schema di Regolamento non presentano apprezzabili costi aggiuntivi per il settore, e che quindi esso non comporti, in prospettiva, un incremento degli oneri di vigilanza. Si chiede conferma di tale interpretazione.	L'osservazione non richiede modifiche al testo. L'affidamento dell'incarico avverrà in applicazione delle procedure previste dalla normativa vigente in materia (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14). I nuovi poteri di vigilanza sono stati attribuiti da una norma europea direttamente applicabile e da una norma interna di rango primario.
67	SNA	7 1	In coerenza con quanto riportato in premessa in merito alla possibilità di avvalersi di soggetti esterni per l'attività di mystery shopping, si propone di individuare qualifica e inquadramento sia dell'incaricato che degli eventuali mystery shopper. Si chiede di precisare cosa si intende con l'espressione "criteri di mercato" ed indicare se trattasi di lavoratore autonomo o dipendente e se può percepire altri redditi e, nel caso, da quali soggetti.	Osservazione non accolta. Si ritiene che il precetto regolamentare sia sufficientemente chiaro nell'individuare i presidi richiesti per l'affidamento dell'incarico nella

				prospettiva di garantirne la corretta esecuzione. A tali fini è richiesto al soggetto affidatario di disporre di una idonea organizzazione (artt. 5 e 6 dello schema di Regolamento) di beni e persone e assolvere agli obblighi derivanti dall'incarico. A tali fini è richiesto allo stesso di possedere, tra l'altro, idonei requisiti di professionalità, esperienza e indipendenza in conformità a quanto previsto dallo schema di Regolamento, di essere in possesso di una significativa e comprovata esperienza nello svolgimento di attività di <i>mystery shopping</i> e di disporre delle competenze tecniche necessarie per un corretto svolgimento dell'incarico. L'affidamento dell'incarico avverrà in applicazione delle procedure previste dalla normativa vigente in materia (e sarà oggetto di pubblicazione ai sensi del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, in particolare art. 14). Con riferimento al corrispettivo dell'incarico esterno lo schema di Regolamento si premura di assicurare alcuni presidi: i) la determinazione di esso, secondo criteri di mercato, in modo da garantire la qualità e l'affidabilità delle attività di <i>mystery shopping</i>;
--	--	--	--	---

				ii) non sia in alcun modo legato all'esito delle verifiche compiute. Per valori di mercato, si intende far riferimento a parametri per la determinazione del compenso in uso nel mercato di riferimento. Da ultimo si precisa che la disciplina del rapporto che lega l'Istituto all'incaricato esterno esula dalla competenza regolamentare dell'Istituto.
--	--	--	--	--