

FAQ SU CHIARIMENTI APPLICATIVI CONCERNENTI LE MODIFICHE INTRODOTTE DAL PROVVEDIMENTO IVASS N. 97/2020

1. Il Provvedimento IVASS n. 97/2020 e il CAP (art. 106 come modificato dal D. Lgs. 30 dicembre 2020, n. 187), coerentemente con quanto previsto nella IDD, hanno espunto dalla definizione di distribuzione assicurativa il termine “assistenza”. Quale consulenza rientra nell’intermediazione?

L’attività di consulenza del distributore assicurativo è connotata dal rilascio al cliente di consigli specifici e personalizzati (c.d. “raccomandazione personalizzata”, art. 1, comma 1 lett. m-ter CAP). Diversamente, l’attività di assistenza che si accompagna alla conclusione o all’esecuzione di un contratto di assicurazione o riassicurazione (come richiamata dall’articolo 107, comma 3, lettera a), secondo periodo, del CAP e dall’art. 68-septies, comma 1, lettera a), punto ii), del Regolamento IVASS n. 40/2018), non prevede il rilascio di una raccomandazione personalizzata al cliente.

Rientrano quindi tra le attività di intermediazione quelle consistenti nel “*proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione, concludere tali contratti ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione.*” (art. 106 del CAP). L’attività di consulenza è eventuale (“*su richiesta del cliente o su iniziativa del distributore*”) e consiste “*nel fornire raccomandazioni personalizzate ad un cliente,, in relazione ad uno o più contratti di assicurazione*” (articolo 1, comma 1, lettera m-ter) del CAP, come richiamato dall’articolo 106 del CAP).

L’articolo 119-ter del CAP individua, inoltre, le norme per le vendite senza consulenza e con consulenza (cfr. FAQ n. 2).

2. Quali sono gli elementi distintivi dell’attività di consulenza (art. 119-ter, comma 3, CAP) rispetto alla valutazione delle esigenze e delle richieste del contraente (art. 119-ter commi 1 e 2, CAP)?

La valutazione di coerenza con le esigenze e le richieste del contraente ricorre per tutte le tipologie contrattuali e qualunque sia la modalità di distribuzione, con o senza consulenza. Il distributore si astiene dalla vendita del prodotto assicurativo che non corrisponde alle richieste ed esigenze del contraente o nell’ipotesi in cui non sia in grado di accertare la corrispondenza del prodotto alle sue esigenze e richieste, a causa del rifiuto del contraente stesso di fornire le informazioni richieste.

La fase consulenziale è eventuale ed è connotata da una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui il distributore ritiene che lo specifico contratto raccomandato sia più indicato a soddisfare le richieste ed esigenze del contraente.

3. E’ possibile distribuire un prodotto assicurativo non coerente con le esigenze e le richieste del contraente se quest’ultimo rientra nel mercato di riferimento?

No, non è possibile distribuirlo. Il distributore si astiene dalla vendita del prodotto assicurativo che non corrisponde alle richieste ed esigenze del contraente anche qualora il

contraente appartenga al mercato di riferimento, ossia rientri nella tipologia di clienti cui è rivolto il prodotto.

4. Gli intermediari e le imprese che distribuiscono Piani individuali pensionistici (PIP) e fondi pensione aperti sono obbligati a fornire consulenza ai sensi dell'art. 68-duodecies, del Regolamento IVASS n. 40/2018?

No, in quanto ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. *ss-bis*), del CAP, PIP e fondi pensione aperti non rientrano nella categoria dei prodotti d'investimento assicurativi.

5. Ai fini di cui all'art. 83 del Regolamento IVASS n. 40/2018, le conversazioni telefoniche o comunicazioni elettroniche effettuate dai distributori che promuovono la conclusione dei contratti mediante tecniche di comunicazione a distanza devono essere registrate integralmente e in particolare è considerata conforme alla norma la registrazione della sola parte finale della conversazione o comunicazione telefonica in cui si riepilogano le condizioni essenziali del contratto?

L'introduzione dell'obbligo di registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche è finalizzato a rafforzare la tutela dei contraenti quando il contratto è promosso e collocato interamente tramite tecniche di comunicazione a distanza, ossia quando tutte le fasi del processo di promozione e collocamento dei contratti sono svolte a distanza. In tali casi, le registrazioni dovrebbero consentire di individuare qualsiasi comportamento potenzialmente rilevante e agevolare anche un più efficace esercizio dell'azione di vigilanza. Pertanto, l'obbligo di registrazione deve essere adempiuto con riguardo alla conversazione telefonica nella sua integralità e non solo con riguardo a una parte della stessa, anche se conclusiva.

In fase di prima applicazione l'Istituto terrà conto delle criticità connesse al presente contesto emergenziale sanitario in cui gli intermediari sono chiamati ad operare e dell'impatto che esso può avere sulle modalità operative concretamente poste in essere nella promozione e collocamento dei prodotti a distanza con particolare riguardo agli oneri in materia di registrazioni telefoniche.

6. Sono soggette agli obblighi di registrazione di cui all'art. 83 del Regolamento IVASS n. 40/2018 le conversazioni e/o comunicazioni avviate dal cliente?

Sì, gli obblighi di registrazione di cui all'art. 83 Regolamento IVASS n. 40/2018 trovano applicazione anche se la conversazione e/o comunicazione è avviata su iniziativa del cliente, se la promozione e il collocamento del contratto avvengono interamente a distanza.

7. Gli obblighi di registrazione di cui all'art. 83 Regolamento IVASS n. 40/2018 trovano applicazione anche in presenza di procedure che consentono la storicizzazione dello scambio informativo "principale / ufficiale" con il cliente, cioè quello attuato mediante sistemi e processi aziendali standard, tracciati e storicizzati nelle procedure aziendali (scambi email attuati dentro l'area riservata o mediante comunicazione con la clientela governate da procedure aziendali non modificabili)?

Sì, se la promozione e il collocamento sono effettuati interamente tramite tecniche di comunicazione a distanza. In questo caso gli obblighi di registrazione delle conversazioni telefoniche o delle comunicazioni elettroniche previsti dall'articolo 83 del Regolamento IVASS n. 40/2018 si aggiungono a quelli previsti dall'articolo 67 del Regolamento IVASS n. 40/2018 e sono volti a innalzare il livello di tutela del contraente consentendo di verificare il rispetto delle regole di comportamento e di tutti gli obblighi previsti dalla normativa in tutte le fasi della promozione e del collocamento del prodotto.

8. È applicabile la disciplina in materia di promozione e collocamento a distanza di contratti di assicurazione di cui agli artt. 69 e ss. del Regolamento IVASS n. 40/2018, nel caso in cui l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza avvenga solo occasionalmente e in assenza di un'apposita struttura organizzata a ciò deputata?

L'art. 69 del Regolamento IVASS n. 40/2018 prevede che le disposizioni in materia di promozione e collocamento di contratti di assicurazione mediante tecniche di comunicazione a distanza si applicano quando tali attività siano effettuate interamente tramite tecniche di comunicazione a distanza. Ne deriva che l'applicabilità di tale disciplina è esclusa nei casi in cui l'intermediario si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza soltanto per uno o più segmenti dell'attività distributiva (cfr. FAQ 1.4).

Risultano irrilevanti, ai fini della qualificazione del modello di distribuzione, le circostanze relative all'occasionalità dell'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza o all'esistenza di una struttura organizzata deputata a tale attività. Il riferimento a un "sistema organizzato" infatti non si ravvisa nella disciplina speciale che governa la distribuzione assicurativa, in particolare né nella direttiva (UE) 2016/97 ("IDD"), né nel relativo decreto di recepimento nazionale (d.lgs. 68/2018), né nella relativa regolamentazione attuativa vigente emanata da IVASS (il richiamato Regolamento n. 40/2018).

Pertanto, la disciplina in materia di promozione e collocamento a distanza di contratti di assicurazione di cui agli articoli 69 e ss. del Regolamento IVASS n. 40/2018 trova applicazione nei soli casi in cui tutte le fasi del processo vengano svolte a distanza, indipendentemente dalla circostanza che tali attività vengano poste in essere da un'apposita struttura organizzata a ciò deputata.

9. Gli incentivi, percepiti dall'intermediario al raggiungimento di un obiettivo di collocamento stabilito dall'impresa ed indeterminabili, sia nell' *an* che nel *quantum*, devono essere comunicati al cliente?

Sì, gli intermediari sono tenuti a fornire l'informativa su tutti gli incentivi percepiti (fatta eccezione per le fattispecie residuali di cui all'articolo 68-*sexies* comma 3, Regolamento IVASS n. 40/2018). Qualora, prima della distribuzione di un prodotto di investimento assicurativo, l'incentivo non sia determinabile (nell' *an* e/o nel *quantum*), l'intermediario è tenuto comunque a fornire una sintetica informativa al contraente che indichi l'esistenza dell'incentivo e il relativo metodo di calcolo (ad esempio obiettivi e parametri che danno luogo al riconoscimento dell'incentivo). Successivamente, quando l'incentivo è stato effettivamente percepito, il distributore fornisce al contraente, alla prima occasione utile, l'informativa sull'importo dello stesso (laddove l'incentivo non sia immediatamente riconducibile a una singola polizza, l'intermediario potrà fornire un importo determinato sulla base di criteri ragionevoli e oggettivi).

10. A quali intermediari si applica la disciplina in materia di incentivi di cui agli artt. 68-*sexies* e ss. del Regolamento IVASS n. 40/2018?

La disciplina sugli incentivi corrisposti in relazione alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi di cui agli artt. 121-*sexies* del CAP e 68-*sexies* e ss. del Regolamento IVASS n. 40/2018 si applica a tutti gli intermediari indicati all'articolo 68-*bis*, commi 1, del medesimo Regolamento. Analoghe previsioni sono contenute nel Regolamento intermediari della Consob (artt. 135-*sexies* e segg.) con riferimento ai soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa ("*gli intermediari assicurativi iscritti nella sezione d) del registro unico degli intermediari assicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo n. 209 del 2005, i soggetti dell'Unione europea iscritti nell'elenco annesso di cui all'articolo 116-*quinquies*, comma 5, del decreto legislativo n. 209 del 2005, quali le banche, le società*

di intermediazione mobiliare e le imprese di investimento, anche quando operano con i collaboratori di cui alla sezione E del registro unico degli intermediari assicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo n. 209 del 2005").

11. Le provvigioni concordate tra imprese e intermediari nell'ambito degli incarichi di distribuzione rientrano nella casistica prevista dall'art. 68-sexies, comma 3, del Regolamento IVASS n. 40/2018 in quanto necessarie e strumentali allo svolgimento dell'attività distributiva?

No. La disciplina degli incentivi di cui agli articoli 68-sexies e ss. si applica a tutte le forme di remunerazione degli intermediari assicurativi. La fattispecie di cui all'art. 68-sexies, comma 3, fa riferimento a una casistica eccezionale e meramente residuale, comprendente solo le attività strettamente strumentali alla distribuzione e che non possono generare alcun tipo di conflitto di interesse.

12. Con quali modalità le imprese possono riportare i dati relativi ai reclami trasmessi dagli intermediari iscritti nella sezione D del RUI, nell'archivio gestito in forma elettronica, ai sensi del combinato disposto degli artt. 9, comma 1 e 10-sexies, comma 1-bis, del Regolamento ISVAP n. 24/2008, novellato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020?

L'archivio gestito in forma elettronica ospita una specifica sezione dedicata ai reclami trasmessi all'impresa assicuratrice dagli intermediari iscritti nella sezione D del RUI, in considerazione del fatto che si tratta di informazioni di minor dettaglio. Resta in ogni caso valido il principio secondo il quale l'impresa integrerà le informazioni contenute nel prospetto con una analisi quali/quantitativa, allorquando le specifiche situazioni lo richiedano.

13. Gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI sono tenuti a trasmettere all'impresa assicuratrice anche i reclami relativi alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi ai sensi dell'art. 10-sexies, commi 1, lett. a), e 1-bis, del Regolamento ISVAP n. 24/2008, novellato dal Provvedimento n. 97/2020?

Fermo restando quanto previsto dal comma 2 dell'art. 4 del Reg. ISVAP n. 24/2008, gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI sono tenuti a trasmettere alle imprese tutti i reclami ricevuti, inclusi quelli riferiti a prodotti IBIPs. Conseguentemente, le imprese registrano i relativi dati nell'archivio di cui all'articolo 9, comma 1, e riportano i relativi dati nei prospetti statistici secondo le disposizioni di cui all'articolo 9, comma 2 del Regolamento ISVAP n. 24/2008.

Ciò in quanto le imprese mandanti sono responsabili per l'attività svolta dalla loro rete distributiva inclusa quella relativa alla vendita di prodotti IBIPs. Esse devono pertanto essere a conoscenza delle eventuali anomalie e darne informativa all'IVASS.

14. Al fine di fornire le informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente in caso di: (i) persona fisica iscritta in sezione E, (ii) persona fisica iscritta in sezione E che opera come collaboratore di una società iscritta in sezione E, (iii) addetto operante all'interno dei locali (non iscritto in sezione E) per un intermediario principale (ad esempio, iscritto alla sezione D), come deve essere compilata la documentazione inerente all'informativa precontrattuale prevista dagli artt. 56 e 68-ter del Regolamento IVASS n. 40/2018?

I dati relativi all'intermediario che entra in contatto con il cliente e opera come (i) persona fisica iscritta in sezione E, ovvero (ii) persona fisica iscritta in sezione E che opera come collaboratore di una società iscritta in sezione E, sono indicati negli Allegati 3 (Informativa sul distributore), 4, (Informazioni sulla distribuzione del prodotto assicurativo non-IBIPs) e

4-*bis* (Informazioni sulla distribuzione del prodotto di investimento assicurativo) del Regolamento IVASS n. 40/2018.

Gli allegati fanno sempre riferimento agli intermediari iscritti nel Registro e non prevedono l'indicazione del collaboratore che opera all'interno dei locali dell'intermediario.

15. Le sedi secondarie delle aziende di intermediazione devono essere indicate nel RUI?

Il RUI indica soltanto la sede legale delle società di intermediazione. Il Provvedimento IVASS n. 97/2020, ha eliminato l'indicazione nel RUI delle sedi secondarie degli intermediari, i quali, conseguentemente, non sono più tenuti a comunicare queste ultime all'IVASS, in sede di iscrizione e in caso di modifiche successive.

L'intervento regolamentare ha perseguito la duplice finalità di semplificare gli adempimenti operativi cui soggiacciono gli intermediari iscritti nel RUI, nonché di uniformare la disciplina italiana del RUI a quella in vigore nella maggior parte degli altri stati membri, i cui Registri riportano la sola sede legale delle società di intermediazione assicurativa.

16. I collaboratori degli intermediari operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi devono essere iscritti nel RUI?

L'iscrizione di tali collaboratori nel RUI non è prevista dalla normativa con decorrenza dal 31 marzo 2021, in quanto un intermediario che opera in regime di libera prestazione di servizi in Italia non può avere una sede stabile sul territorio della Repubblica (i.e. una rete di collaboratori), essendo questo un elemento caratterizzante del diverso regime di operatività in stabilimento. Alla luce di quanto precede, in assenza di iniziative e di comunicazioni da parte delle società interessate su come saranno gestite in futuro tali collaborazioni (inclusa la possibilità di avviare un procedimento per l'apertura di una sede secondaria in Italia e di nominare un relativo responsabile) l'Istituto avvierà un procedimento di cancellazione di ufficio nei confronti dei collaboratori iscritti nella Sezione E del RUI degli intermediari operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi.

17. Il Provvedimento IVASS n. 97/2020 ha modificato l'art. 42 del Regolamento IVASS n. 40/2018 introducendo l'obbligo di comunicazione alle «imprese mandanti» dell'accordo di collaborazione orizzontale sottoscritto da due intermediari di primo livello. I broker sono tenuti a comunicare la sottoscrizione dell'accordo di collaborazione orizzontale ai sensi dell'art. 42, comma 4-*bis* del Regolamento IVASS n. 40/2018 alle imprese coinvolte, ancorché non sia configurabile un rapporto di mandato con le stesse?

Al fine di garantire l'adempimento degli obblighi informativi inerenti i compensi percepiti da tutti gli intermediari coinvolti nella distribuzione del prodotto assicurativo, così come previsto negli allegati 4 e 4-*bis* del Regolamento IVASS n. 40/2018 e per consentire ai produttori di svolgere adeguate verifiche sul rispetto da parte dei distributori degli obblighi inerenti la POG del distributore, anche quando l'attività distributiva è effettuata in virtù di accordi di collaborazione orizzontale tra intermediari, si è reso necessario introdurre modifiche all'art. 42 del Regolamento IVASS n. 40/2018, che innalzano il livello di trasparenza degli accordi e prevedono che sia data comunicazione degli stessi alle imprese mandanti. Per il conseguimento delle finalità proprie della norma in esame, si ritiene che l'obbligo di comunicazione si applichi anche ai *broker* in relazione ad eventuali rapporti di collaborazione instaurati con le imprese.