

I QUADERNI DI MASTER CLASS

LA COMPLIANCE DELL'AZIENDA BROKER

Obblighi e normative dell'intermediazione assicurativa



**L'OFFICINA
DEL SAPERE**



Associazione Categoria Brokers

I QUADERNI DI MASTER CLASS

LA COMPLIANCE DELL'AZIENDA BROKER

Obblighi e normative dell'intermediazione assicurativa





L'OFFICINA DEL SAPERE

Questo vuole essere il primo di una serie di quaderni dedicati a specifici argomenti che impattano con l'attività quotidiana del broker e con le sue necessità operative e professionali.

Non casualmente il quaderno è dedicato agli ambiti della compliance: aspetti sempre più incombenti che necessitano di una particolare attenzione in relazione ad adempimenti legislativi e regolamentari e relativi oneri sanzionatori, ma che coinvolgono ancor più la responsabilità nei confronti dei clienti, con potenziali conseguenze in termini di immagine e reputazione, e pesanti ripercussioni di carattere commerciale.

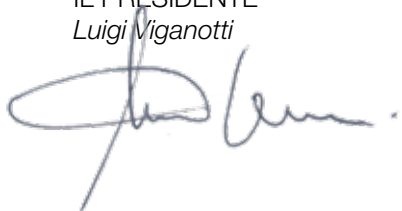
Abbiamo quindi provato a riassumere i riferimenti normativi nei rapporti con l'IVASS, anche in relazione agli aspetti tecnico-gestionali, dedicando un'ampia parte ai contesti delle normative antiriciclaggio, privacy ed ex D. Lgs. 231/2001 per quanto incidono nel mondo dell'intermediazione assicurativa.

Sono infine state affrontate le problematiche relative all'adeguatezza dei contratti, sempre di attualità e suscettibili di approfondimenti e sviluppi.

Speriamo che questa iniziativa si riveli interessante e utile in coerenza con gli obiettivi di servizio che sono primari in sede di Associazione.

IL PRESIDENTE

Luigi Viganotti



Milano, 5 marzo 2017

SOMMARIO

RAPPORTI CON IVASS

Gestione responsabili e addetti all'attività di intermediazione	
Adempimenti RUI e formazione e aggiornamento professionale	8
Comunicazioni obbligatorie	
Variazione elementi informativi, nomine e cessazioni	11
Conservazione documentazione	
Obblighi quinquennali e razionalizzazione	12
Adempimenti amministrativi annuali	
Polizza R.C. professionale, fondo garanzia e contributo vigilanza	13
Sanzioni	
Richiamo, censura, radiazione	14

ASPETTI TECNICO/GESTIONALI

Rapporti con altri intermediari	
Collaborazione con iscritti ad altre sezioni del RUI	20
Gestione dei conflitti d'interesse	
Identificazione, trasparenza e correttezza	21
Informativa precontrattuale	
Gestione documentazione (fascicolo informativo, 7A e 7B)	22
Trasparenza dei premi e condizioni R.C. auto e natanti	
Obbligo e metodologia informativa	24
Promozione e collocamento a distanza	
Comunicazioni e documentazione (gestione call center)	26
Pubblicità dei prodotti assicurativi	
Informativa e necessità autorizzative	29
Separazione patrimoniale e responsabilità incasso premi	
Gestione conto separato/fideiussione - pagamento POS/online	30
Semplificazione e dematerializzazione	
Aspetti gestionali	31
Gestione dei reclami	
Obblighi organizzativi e possibilità di outsourcing	33

CONTESTI OPERATIVI

Adempimenti antiriciclaggio

Obblighi di verifica e interazione con le Compagnie 38

Adempimenti privacy

Trattamento dei dati e responsabilità 47

Responsabilità Amministrativa degli Enti

Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza 55

APPROFONDIMENTI

Adeguatezza dei contratti

Informativa, obblighi e responsabilità 60

RAPPORTI CON IVASS



GESTIONE RESPONSABILI E ADDETTI ALL'ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE

Adempimenti RUI e formazione e aggiornamento professionale

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 110, c. 2

Per ottenere l'iscrizione nella sezione b) del RUI, è necessario possedere adeguate cognizioni e capacità professionali, accertate dall'IVASS tramite una prova di idoneità su materie rilevanti per l'esercizio dell'attività di mediazione assicurativa e riassicurativa.

Art. 109, c. 4

I broker che si avvalgono di dipendenti, collaboratori, produttori o altri incaricati addetti all'intermediazione al di fuori dei propri locali, devono provvedere, per conto dei medesimi, all'iscrizione degli stessi nella sezione E del RUI.

Art. 111, c. 3, 4

Ai fini dell'iscrizione degli addetti all'intermediazione al di fuori dei propri locali nella sezione E del RUI, i broker devono accertare il possesso, da parte dei medesimi, dei requisiti di professionalità e onorabilità.

Art. 111, c. 5

I broker che intendono avvalersi di soggetti addetti all'attività di intermediazione all'interno dei propri locali, devono accertarne preventivamente il possesso dei requisiti di professionalità e onorabilità.

Art. 113, c. 2

I broker devono presentare, ove ne ricorrano i presupposti, l'istanza di cancellazione relativa ai soggetti iscritti alla sezione E del RUI.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Artt. 21, c. 1; 42, c. 1

Il possesso di adeguate cognizioni professionali da parte degli incaricati interni o esterni al broker, è condizione necessaria per l'accesso all'attività di intermediazione dei medesimi, e deve essere accertato preventivamente da parte del broker per cui gli stessi operano.

Art. 25, c. 1

I broker devono comunicare ai soggetti interessati l'esito positivo o negativo dell'istruttoria condotta dall'IVASS sulle domande d'iscrizione relative agli addetti all'intermediazione al di fuori dei proprio locali.

Art. 26, c. 4

I broker devono comunicare ai soggetti interessati l'eventuale cancellazione disposta dall'IVASS di addetti all'intermediazione al di fuori dei propri locali, dalla sezione E del RUI.

Art. 28 bis, c. 1, 3

Qualora il broker intenda avvalersi di un rapporto di collaborazione con persone fisiche e società già iscritte nella sezione E, deve presentare all'IVASS apposita domanda di iscrizione, e comunicare successivamente al soggetto interessato l'esito dell'istruttoria condotta dall'Autorità di Vigilanza.

Art. 29, c. 1

Nell'ipotesi di richiesta di passaggio ad altra sezione del RUI da parte di soggetti iscritti alla sezione E di cui il broker si avvale, quest'ultimo deve presentare la domanda di cancellazione dalla sezione di provenienza del soggetto all'IVASS, comunicando contestualmente l'interruzione del rapporto.

Art. 42, c. 2

I broker che si avvalgono di soggetti addetti all'attività di intermediazione all'interno dei propri locali devono astenersi dall'utilizzare i soggetti per i quali abbiano riscontrato l'insussistenza dei requisiti di professionalità e onorabilità fino al perdurare della stessa.

REGOLAMENTO IVASS N. 6/2014**Art. 6**

Il requisito di professionalità è ottenuto dagli incaricati interni e/o esterni al broker mediante la partecipazione, nei dodici mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione o dell'inizio delle attività, a corsi di durata non inferiore a 60 ore, svolti in aula o con le modalità equivalenti quali videoconferenza, webinar o e-learning che si concludono con lo svolgimento di un test di verifica delle conoscenze acquisite, svolto esclusivamente in aula.

Art. 7

I broker e gli incaricati interni devono inoltre aggiornare le proprie cognizioni professionali partecipando, a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di iscrizione al RUI, a corsi di durata non inferiore a 60 ore con cadenza biennale, svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui sopra. In ciascun anno solare deve essere effettuato almeno un minimo di 15 ore di aggiornamento.

Art. 7, c. 6

I broker che hanno sospeso la propria operatività prima della ripresa dell'attività, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di aggiornamento riferiti al biennio in cui si è verificata la causa di sospensione, devono effettuare, se la sospensione ha avuto una durata fino a due anni, un aggiornamento professionale non inferiore a 15 ore; le ore di aggiornamento eventualmente effettuate prima della sospensione sono computate a tal fine. Se la sospensione ha avuto una durata superiore a due anni, devono effettuare un aggiornamento professionale non inferiore a 60 ore. Il nuovo biennio di aggiornamento decorre a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di ripresa dell'attività.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 41/2012

Art. 23, c. 2

I broker devono assicurare che una parte delle ore di aggiornamento professionale venga dedicata ad attività formative in materia antiriciclaggio.

Art. 24, c. 1. b

I broker devono assicurare che i dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per l'esercizio dell'attività di intermediazione siano adeguatamente formati in materia antiriciclaggio.

COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

Variazione elementi informativi, nomine e cessazioni

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 190, c. 1

L'IVASS può chiedere ai soggetti vigilati la comunicazione, anche periodica, di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 36, c. 1, 2, 6

I broker devono comunicare all'IVASS:

- la perdita dei requisiti previsti per l'iscrizione (entro cinque giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento);
- le eventuali variazioni degli elementi informativi resi in sede di iscrizione (entro venti giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento o dal momento in cui se ne ha notizia);
- l'inizio dell'eventuale periodo di inoperatività (entro venti giorni lavorativi dall'inizio del periodo) o la ripresa dell'attività (entro cinque giorni lavorativi dal termine del periodo di inoperatività). Nella comunicazione inerente la ripresa dell'operatività deve essere allegata l'attestazione concernente la sussistenza della copertura della polizza di assicurazione della responsabilità civile, nonché l'eventuale aggiornamento professionale, attraverso il modello di cui all'allegato 11;
- l'interruzione del rapporto con soggetti iscritti nella sezione E (entro dieci giorni lavorativi dalla data dell'interruzione);
- le nomine e le cessazioni del rappresentante/i dell'attività di intermediazione, del rappresentante legale e (ove nominati) dell'amministratore delegato e/o direttore generale (entro venti giorni lavorativi dall'evento).

REGOLAMENTO IVASS N. 8/2015

Art. 4

1. Le imprese italiane e gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro sono tenuti a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata.
2. I soggetti di cui al comma 1 indicano il proprio indirizzo di posta elettronica certificata negli atti, nella corrispondenza e, ove esistente, nel proprio sito internet.

CONSERVAZIONE DOCUMENTAZIONE

Obblighi quinquennali e razionalizzazione

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 189, c. 1

L'ISVAP (ora IVASS) può chiedere informazioni, ordinare l'esibizione di documenti e il compimento di accertamenti e verifiche ritenute necessarie, rivolgendo la richiesta agli intermediari assicurativi e riassicurativi.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 57, c. 1

I broker devono conservare, per almeno cinque anni, salvo diverso termine di legge, la documentazione concernente:

- i conferimenti degli incarichi, gli accordi aventi ad oggetto lo svolgimento dell'attività di intermediazione ed eventuali procure;
- l'evidenza dei soggetti che svolgono attività di intermediazione nell'ambito della loro organizzazione, a cui si estende la copertura assicurativa della polizza;
- i contratti conclusi per il loro tramite e la documentazione ad essi relativa nonché le proposte di assicurazione e gli altri documenti sottoscritti dai contraenti;
- gli obblighi di formazione e aggiornamento professionale (inclusa la eventuale documentazione attestante la sussistenza delle cause giustificative dell'esonero dall'aggiornamento professionale);
- l'iscrizione nella sezione E dei soggetti di cui si avvalgono e l'aggiornamento professionale effettuato dagli stessi;
- agli accertamenti svolti con riguardo agli addetti operanti all'interno dei propri locali (possesso e permanenza dei requisiti di professionalità e onorabilità).

Art. 57, c. 4

La documentazione può essere conservata anche mediante supporti magnetici, microfilmature, supporti ottici o digitali, o in ogni altra forma equivalente.

REGOLAMENTO IVASS N. 8/2015

Art. 10

Gli intermediari sono tenuti a conservare documenti e comunicazioni anche in modalità digitale, rispettando in questo caso le disposizioni di cui al D. Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione digitale).

Art. 11

Nell'ottica di razionalizzazione e semplificazione degli oneri gli intermediari devono limitare la richiesta di documentazione, in fase di assunzione di nuovi contratti, a quella effettivamente necessaria che non sia stata precedentemente acquisita e sia ancora in corso di validità.

ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI ANNUALI

Polizza R.C. professionale, fondo garanzia e contributo vigilanza

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Artt. 110, c. 3; 112, c. 3

Il broker, sia persona fisica che persona giuridica, deve stipulare una polizza di assicurazione della responsabilità civile professionale. I limiti di copertura possono essere elevati dall'IVASS, con regolamento, tenendo conto delle variazioni dell'indice europeo dei prezzi al consumo.

Art. 115, c. 1

I mediatori di assicurazione e di riassicurazione devono aderire obbligatoriamente al Fondo di garanzia, costituito presso la CONSAP, per risarcire il danno patrimoniale causato agli assicurati e alle imprese di assicurazione o di riassicurazione che non sia stato risarcito dall'intermediario o non sia stato indennizzato attraverso la polizza di assicurazione della responsabilità civile professionale.

Art. 336, c. 1

I mediatori assicurativi e riassicurativi devono versare annualmente all'IVASS il contributo di vigilanza sugli intermediari di assicurazione e riassicurazione, nella misura massima di euro cento per le persone fisiche ed euro cinquecento per le persone giuridiche. Il contributo non è deducibile dal reddito dell'intermediario.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 11, c. 4

I massimali di copertura della polizza devono essere di importo almeno pari a:

- € 1.250.618 per ciascun sinistro
- € 1.875.927 all'anno globalmente per tutti i sinistri.

Nel caso di polizze che prevedono coperture cumulative, i suddetti limiti minimi sono riferiti a ciascun intermediario di cui alle sezioni A o B che richiedono l'iscrizione.

Art. 37, c. 2

Anche in caso di inoperatività, i broker devono effettuare annualmente il pagamento del contributo di vigilanza all'IVASS. Il versamento deve essere conforme a quanto stabilito annualmente dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.

Art. 37, c. 3

I broker devono versare annualmente il contributo al Fondo di garanzia nella misura determinata con decreto del Ministro dello sviluppo economico.

SANZIONI

Richiamo, censura, radiazione

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 324

1. L'inosservanza delle disposizioni di cui agli articoli 109, commi 4 e 6, 117, comma 1, 119, comma 2, ultimo periodo, 120, 121, 131, 170, 182, commi 2 e 3, 183, 185, comma 1 e 191, o delle relative norme di attuazione da parte degli intermediari iscritti al registro di cui all'articolo 109 è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria da euro mille ad euro diecimila, anche se commessa da propri dipendenti o altri ausiliari.
2. Nei casi di particolare gravità o di ripetizione dell'illecito i limiti minimo e massimo della sanzione di cui al comma 1 sono raddoppiati.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 62

Radiazione prevista in caso di:

1. esercizio dell'attività di intermediazione in violazione dell'articolo 35, comma 2 (intermediare con imprese non autorizzate);
2. contraffazione o falsificazione della documentazione contrattuale;
3. contraffazione della firma del contraente su modulistica contrattuale o altra documentazione relativa a operazioni dal medesimo poste in essere;
- 3 bis) rilascio di false attestazioni in sede di offerta o di esecuzione del contratto di assicurazione;
4. mancata rimessa alle imprese di somme percepite a titolo di premi assicurativi o indebita acquisizione di somme, destinate ai risarcimenti o ai pagamenti, dovute dalle imprese agli assicurati o ad altri aventi diritto;
5. mancata costituzione del conto corrente separato previsto dall'articolo 54 o mancata stipulazione della fideiussione bancaria prevista dall'articolo 54 bis;
- 5 bis) versamenti temporanei dei premi e delle somme destinate ai risarcimenti o ad altre prestazioni assicurative dovute dalle imprese in conti correnti diversi dal conto corrente separato di cui all'articolo 54;
6. esercizio dell'attività di intermediazione in violazione delle disposizioni della Parte III, Titolo I, Capi II e IV;
7. comunicazione o trasmissione di informazioni e consegna o trasmissione di documenti, al contraente o IVASS, non rispondenti al vero;
8. svolgimento dell'attività di intermediazione da parte degli intermediari iscritti nelle sezioni A o B, in assenza della copertura della polizza di assicurazione della responsabilità civile;
9. ripresa dell'attività da parte degli intermediari iscritti nelle sezioni A o B come inoperativi, in assenza della copertura della polizza di R.C.;
10. esercizio dell'attività di intermediazione per il tramite di addetti non iscritti al registro operanti al di fuori dei propri locali.

Nei casi in cui sia configurabile una corresponsabilità della società di intermediazione per omesso controllo o per disfunzioni organizzative tali da aver consentito la sistematica reiterazione dell'illecito disciplinare, la radiazione della persona fisica che esercita l'attività in ambito societario comporta anche la cancellazione della società.

Previsti Censura e Richiami per fatti di minor manchevolezza.

Vanno in questo contesto evidenziati quanto indicato nell'art. 305 del Codice delle Assicurazione Private in relazione all'attività abusivamente esercitata:

1. Chiunque svolge attività assicurativa o riassicurativa in difetto di autorizzazione è punito con la reclusione da due a quattro anni e con la multa da euro ventimila ad euro duecentomila.
2. Chiunque esercita l'attività di intermediazione assicurativa o riassicurativa in difetto di iscrizione al registro di cui all'articolo 109 è punito con la reclusione da sei mesi a due anni e con la multa da euro diecimila a euro centomila.
3. Se vi è fondato sospetto che una società svolga attività assicurativa o riassicurativa in violazione del comma 1 o di intermediazione assicurativa o riassicurativa in violazione del comma 2, l'ISVAP richiede al tribunale l'adozione dei provvedimenti previsti dall'articolo 2409 del codice civile ovvero allo stesso fine denuncia i fatti al pubblico ministero.
4. Le imprese di assicurazione o riassicurazione che si avvalgono di intermediari non iscritti alle sezioni del registro di cui all'articolo 109, comma 2, sono punite con la sanzione amministrativa pecuniaria da un minimo di euro diecimila ad un massimo di euro centomila.
5. L'esercizio dell'attività di perito di assicurazione in difetto di iscrizione al ruolo previsto dall'articolo 156 è punito a norma dell'articolo 348 del codice penale.

e gli aspetti sanzionatori specificamente previsti da Privacy (D. Lgs. 196/2003) e Antiriciclaggio (D. Lgs. 231/2007) e successivi regolamenti.

	Sanzione pecuniaria	Provvedimenti disciplinari
Esercizio dell'attività d'intermediazione in relazione a contratti di imprese di assicurazione e riassicurazione non autorizzate o abilitate		Radiazione
Utilizzo del c/c bancario e/o postale senza separazione patrimoniale per l'incasso dei premi o mancata stipulazione della fideiussione bancaria		Radiazione
Versamenti temporanei dei premi o di somme destinate ai risarcimenti in c/c diversi dal c/c separato		Radiazione
Mancato versamento dei premi alla Compagnia (Rimesse) o indebita acquisizione di denaro della compagnia		Radiazione
Incassi dei premi - accettare mezzi di pagamento non consentiti dalla normativa. Divieto di incasso in contanti per polizze vita o per polizze ramo danni (non auto) il cui premio annuo è pari a 750 €		Censura
Costituzione di un c/c o stipulazione di una fideiussione non conforme ai requisiti		Censura
Versamento nel c/c dei premi incassati oltre i 10 giorni		Censura
Mancanza della conservazione della documentazione (contratti, mandato, ecc.) per almeno 5 anni		Censura
Broker che incassano premi senza l'autorizzazione preventiva dell'impresa di assicurazione		Censura
Pubblicità dei prodotti assicurativi non conforme alle condizioni contrattuali o alla nota informativa dei prodotti offerti	min 1.000 € max 10.000 €	Censura
Falsa comunicazione o trasmissione di informazioni e consegna di documenti al contraente o all'IVASS		Radiazione
Mancata esposizione di Nota Informativa, C.G.A. e provvigioni del prodotto r.c.a. nei locali degli intermediari	min 1.000 € max 10.000 €	Censura
Contraffazione o falsificazione della documentazione contrattuale		Radiazione
Contraffazione delle firme del contraente e/o rilascio di false attestazioni in sede di offerta o di esecuzione del contratto		Radiazione
Mancata consegna del Questionario Adeguatezza e dei moduli 7A e 7B, prima della conclusione del contratto e/o proposta	min 1.000 € max 10.000 €	Censura
Mancata consegna Nota informativa, e C.G.A.	min 1.000 € max 10.000 €	Censura
Comportamento non professionale verso la clientela	min 1.000 € max 10.000 €	Censura

	Sanzione pecuniaria	Provvedimenti disciplinari
Contratti di assicurazione a distanza - violazione delle regole particolari di comportamento e delle informazioni da fornire al contraente		Censura
Violazione delle attività d'intermediazione tramite internet		Censura
Stipulazione di contratti R.C. auto in assenza dell'attestato dello stato di rischio o della documentazione comprovante l'identità del contraente		Censura
Mancanza della copertura assicurativa Polizza R.C. professionale da parte degli iscritti sez. A-B al RUI		Radiazione
Esercizio dell'attività d'intermediazione da parte degli iscritti nella sez. A-B come inoperativi		Radiazione
Mancata iscrizione e comunicazione all'IVASS di collaboratori da iscrivere alla sez. E	min 1.000 € max 10.000 €	Censura
Esercizio dell'attività d'intermediazione per il tramite di addetti non iscritti al RUI al di fuori dei propri locali		Radiazione
Esercizio dell'attività d'intermediazione senza iscrizione al RUI	min 10.000 € max 100.000 €	Reclusione
Violazione degli obblighi di aggiornamento professionale		Censura
Mancata comunicazione all'IVASS di un intermediario (iscritto alla sez. A-B-D) entro 5 giorni lavorativi per la perdita di un requisito per l'iscrizione al RUI e/o per la ripresa dell'attività per i non operativi; interruzione del rapporto di lavoro con un soggetto iscritto alla sez. E (entro 10 giorni lavorativi)		Censura
Mancanza dei requisiti per lo svolgimento dell'attività di addetti operanti all'interno dei locali dell'intermediario iscritto alla sez. A-B-D		Censura
Esercizio dell'attività con incompatibilità con altre cariche (amministratore, direttore generale, sindaco, resp. internal auditing, ecc.)		Censura

ASPETTI TECNICO / GESTIONALI



RAPPORTI CON ALTRI INTERMEDIARI

Collaborazione con iscritti ad altre sezioni del RUI

D. L. 18/10/2012, N. 179 CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 17/12/2012, N. 221

Art. 22, c. 10

È sancita la possibilità generale di collaborazione tra intermediari assicurativi, siano essi iscritti alla medesima sezione del RUI ovvero a sezioni diverse del Registro.

La collaborazione tra intermediari è consentita a condizione che venga fornita una completa e puntuale informazione al cliente in merito alla collaborazione in atto che includa dati sull'identità, la sezione di appartenenza e il ruolo dell'intermediario con cui si opera.

Art. 22, c. 11

Per le attività svolte in collaborazione, la responsabilità tra gli intermediari è solidale nei confronti del cliente, fatte salve le opportune rivalse nei rapporti interni.

D. LGS. 385/1993 (TUB)

Art. 140 bis, c. 2

Chiunque esercita professionalmente nei confronti del pubblico l'attività di mediatore creditizio senza essere iscritto nell'elenco di cui all'articolo 128-sexies, comma 2, è punito con la reclusione da 6 mesi a 4 anni e con la multa da euro 2.065 a euro 10.329.

D. LGS. 141/2010

Art. 1, c. 1

I broker che intendono svolgere l'attività di Mediazione creditizia devono attenersi a quanto prescritto nel Capo II del titolo VI del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385, come sostituito dal D. Lgs. 141/2010.

GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

Identificazione, trasparenza e correttezza

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 183, c. 1

Nell'offerta e nell'esecuzione dei contratti i broker devono:

- organizzarsi, ove possibile, in modo tale da identificare ed evitare possibili conflitti di interesse
- agire, ove non sia possibile evitare il conflitto di interesse, in modo da consentire agli assicurati la necessaria trasparenza sui possibili effetti sfavorevoli
- gestire i conflitti di interesse in modo da escludere che rechino pregiudizio agli assicurati.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 48, c. 1 bis

I broker non possono offrire prodotti o contratti per i quali si assuma, anche rispetto a rapporti di gruppo o rapporti di affari propri o di società del gruppo, la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di intermediario.

Art. 48, c. 2

I broker devono operare:

- proponendo contratti e suggerendo modifiche contrattuali o altre operazioni, alle migliori condizioni possibili rispetto a: momento, dimensione e natura dei contratti e delle operazioni
- contenendo i costi a carico dei contraenti, ottenendo il miglior risultato.

I broker devono astenersi:

- dal proporre variazioni contrattuali e dal suggerire operazioni con una frequenza non necessaria per la realizzazione degli obiettivi assicurativi
- da ogni comportamento che possa avvantaggiare alcuni clienti a danno di altri.

Art. 50, c. 1

I broker devono informare i clienti delle situazioni di potenziale conflitto di interesse, specificando:

- se detengono partecipazioni in imprese di assicurazione, dirette o indirette, superiori al 10%, specificandone in tal caso la denominazione sociale
- se imprese di assicurazione o loro controllanti detengono una partecipazione nella società di mediazione superiore al 10%, specificandone la denominazione sociale
- se forniscono consulenze basate su una analisi imparziale e/o se propongono contratti in assenza o in presenza di accordi con imprese di assicurazione
- la misura delle provvigioni o compensi percepite con i contratti di r.c. auto.

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

Gestione documentazione (fascicolo informativo 7A e 7B)

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 120, c. 5

Sono esclusi dagli obblighi informativi i broker assicurativi e riassicurativi che operano nei grandi rischi (cfr. art. 1 c. 1 lettera “r” D. Lgs. 209/2005).

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 49

I broker affiggono nei propri locali, in posizione visibile al pubblico, un documento che riepiloga i principali obblighi di comportamento cui il mediatore è tenuto nel rispetto della normativa vigente (mod. 7A).

Prima di una sottoscrizione di una proposta o, qualora non prevista, della conclusione del contratto di assicurazione, i broker devono consegnare o trasmettere al contraente:

- copia di una dichiarazione da cui risultino i dati essenziali del mediatore e della relativa attività, nonché le informazioni sui possibili conflitti d’interesse (mod. 7B);
- copia di un documento conforme al modello 7A in caso di offerta fuori sede.

Art. 49 c. 2 bis

In caso di rinnovo o di stipula di successivi contratti con lo stesso intermediario, i documenti conformi al modello 7A e 7B sono consegnati o trasmessi solo qualora vi siano variazioni delle informazioni in essi contenute.

Art. 49 c. 3

I modelli 7A e 7B possono essere inseriti in un “Modello Unico” da consegnare o trasmettere al contraente, rispettivamente come sezioni A e B.

L’intermediario, al fine di dimostrare l’adempimento degli obblighi di informativa, conserva un’apposita dichiarazione sottoscritta dal cliente ovvero la prova del corretto invio della documentazione all’indirizzo di posta elettronica indicato dal medesimo.

Art. 49, c. 4

Il broker deve illustrare al contraente le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura, gli eventuali rischi finanziari connessi alla sottoscrizione ed ogni altro elemento utile a fornire un’informativa completa e corretta.

Art. 51, c.2

L'informativa deve essere trasmessa al contraente mediante supporto cartaceo o altro supporto durevole. Il contenuto informativo dei modelli 7A e 7B può essere anticipato verbalmente ove sia necessaria una copertura immediata del rischio o qualora lo richieda il contraente. In queste ipotesi il broker provvede comunque, non oltre i cinque giorni successivi alla conclusione del contratto a rendere disponibile al contraente su supporto cartaceo, o altro supporto durevole, il testo dei suddetti modelli.

Sono esclusi dagli obblighi informativi di cui ai commi 1 e 2, lettere a) e a bis), nonché da quanto disposto al comma 3 in relazione a tali obblighi, gli intermediari di assicurazione quando operano nei grandi rischi.

REGOLAMENTO IVASS N. 8/2015

Art. 7, c.1 e 3

Tutte le comunicazioni tra intermediario cliente e compagnia possono essere riscontrate in modalità elettronica.

Prima della conclusione del contratto o della sottoscrizione della proposta, l'intermediario deve acquisire dal cliente il consenso alla trasmissione dei documenti in formato elettronico.

Il consenso può essere inserito in separata sezione della lettera di incarico ed essere riferito a un solo contratto o unico per tutti i contratti stipulati per il tramite dello stesso intermediario. Di tale consenso, come dell'eventuale revoca o variazioni, l'intermediario deve conservare traccia, anche tramite modalità informatiche.

Art. 7, c. 5

Il consenso può essere rilasciato in corso di contratto per le future comunicazioni ed è revocabile in qualunque momento.

Art. 8, c. 1

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento anche tramite posta elettronica o registrazione vocale.

Art. 8, c. 2 e 3

In caso di revoca gli unici oneri addebitabili al cliente saranno quelli per la stampa e l'invio postale dei documenti e se il consenso all'invio dei documenti in formati digitale aveva dato vita a uno sconto evidenziato in polizza, la revoca del consenso può determinare la perdita di tale beneficio.

TRASPARENZA DEI PREMI E CONDIZIONI R.C. AUTO E NATANTI

Obbligo e metodologia informativa

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 131, c. 2 bis

Per l'offerta di contratti relativi all'assicurazione r.c. auto, il broker deve rilasciare preventiva informazione al consumatore sulle provvigioni che gli sono riconosciute dalle diverse imprese per conto di cui opera.

L'informazione preventiva deve essere affissa nei locali in cui il broker opera e deve risultare nella documentazione rilasciata al contraente.

Art. 131, c. 2 ter

I preventivi e le polizze devono indicare, in modo evidenziato:

- il premio
- la provvigione del broker
- lo sconto complessivo riconosciuto al sottoscrittore del contratto.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 23/2008

Art. 9, c. 1

I broker devono mettere a disposizione del pubblico l'informativa su:

- imprese di assicurazione per cui operano
- livelli provvigionali percepiti. Quest'ultima deve chiarire anche eventuali differenze legate alle diverse categorie di veicoli e natanti nonché alle diverse tipologie contrattuali.

Art. 9, c. 2

Se il broker si avvale della collaborazione di agenti, nell'entrata in contatto con la clientela, l'informativa deve indicare la quota parte provvigionale riconosciuta al broker da parte dell'agente, rispetto all'aliquota complessiva.

Art. 9, c. 3

L'informativa messa a disposizione dai broker deve essere redatta in modo chiaro, con caratteri idonei e in forma tale da consentire l'immediato confronto tra i livelli provvigionali percepiti.

L'informativa deve essere fornita:

- tramite affissione, o altri idonei strumenti di visualizzazione, presso i locali del broker, in posizione di facile visione da parte del pubblico sull'eventuale sito internet del broker.

Art. 9, c. 4

La consegna al cliente del documento informativo prima della sottoscrizione del contratto, deve risultare da un'apposita dichiarazione, redatta con caratteri idonei per dimensione e struttura grafica, da far sottoscrivere al contraente e di cui il broker conserva una copia.

Art. 9, c. 5

L'informativa è consegnata al cliente utilizzando il modello 7B.

Art. 10, c. 1

I broker predispongono le misure tecniche ed organizzative necessarie a dare attuazione agli obblighi informativi a loro carico.

PROMOZIONE E COLLOCAMENTO A DISTANZA

Comunicazioni e documentazione (gestione call center)

CODICE DEL CONSUMO

Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206

Art. 67, quater e octies

Nell'attività di intermediazione tramite tecniche di comunicazione a distanza, i broker devono fornire ai consumatori, prima di vincolarli da un contratto, informazioni riguardanti: la loro identità; il servizio finanziario prestato; il contratto a distanza; le modalità di ricorso.

Art. 67, novies

In caso di comunicazioni mediante telefonia vocale, i broker devono: dichiarare la loro identità e il fine commerciale all'inizio di ogni chiamata; fornire, previo consenso del consumatore, solo informazioni sull'identità del contattante, le caratteristiche del servizio fornito, il prezzo totale, altre imposte e/o costi, il diritto di recesso; comunicare al consumatore che altre informazioni sono disponibili su richiesta.

Art. 67, undicies

I broker devono comunicare al cliente tutte le condizioni contrattuali su supporto cartaceo o altro supporto durevole, prima che lo stesso sia vincolato da un contratto. In qualsiasi momento del rapporto contrattuale il cliente ha il diritto di richiedere e ottenere le condizioni contrattuali su supporto cartaceo.

Art. 67, quaterdecies, c. 4

I broker devono adottare condizioni di sicurezza rispetto ai sistemi di pagamento adottati nell'ambito dei contratti a distanza.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 34/2010

Art. 2 lettera "d"

"contratto di assicurazione a distanza", si intende il contratto di assicurazione sulla vita o contro i danni stipulato tra un intermediario di assicurazione e un contraente nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dall'intermediario che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

Art. 2, lettera "o"

"tecnica di comunicazione a distanza", si intende qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea dell'intermediario e del contraente, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti.

Art. 5

I broker non possono utilizzare procedure che impediscono a determinate categorie di contraenti di contattare l'impresa o di sottoscrivere il contratto a distanza (es. filtri basati sul prefisso telefonico del chiamante, ecc.).

Art. 6

I broker non possono collocare contratti di assicurazione a distanza senza il preventivo consenso espresso del contraente.

Art. 8, c. 1

I broker devono integrare, ove necessario, la Nota informativa con le informazioni specifiche previste a riguardo dal Codice del consumo.

Art. 8, c. 2

Prima di vincolare i clienti da una proposta o contratto di assicurazione a distanza, i broker devono fornire ai clienti informazioni in merito a: modalità di ricezione della documentazione contrattuale su supporto cartaceo o altro supporto durevole; diritto di modificare la modalità di comunicazione prescelta, con indicazione degli eventuali oneri connessi alla stampa e alla trasmissione della documentazione in formato cartaceo; modalità di sottoscrizione e trasmissione del contratto firmato; diritto di essere messo in contatto con il responsabile del call center.

Art. 10, c. 1 e 2

Prima di vincolare i clienti da una proposta o contratto di assicurazione a distanza, i broker devono trasmettere ai clienti la documentazione precontrattuale e contrattuale, su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Entro cinque giorni dalla conclusione del contratto, i broker devono trasmettere ai clienti, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, il contratto stesso per la relativa sottoscrizione.

Art. 15, c. 1

I broker devono richiedere il consenso dei clienti prima di utilizzare tecniche di comunicazione per l'invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza, compimento di ricerche di mercato o comunicazioni commerciali.

I broker devono predisporre gli strumenti per acquisire il consenso e devono adottare procedure che consentano di evidenziare la prestazione del consenso.

Art. 15, c. 3

I broker possono fornire comunicazioni commerciali a distanza senza l'acquisizione del preventivo consenso del cliente nel caso in cui il cliente abbia già fornito i propri recapiti, nell'ambito dello stesso ramo assicurativo.

I broker devono informare i clienti, in occasione di ogni comunicazione commerciale, della possibilità di opporsi in ogni momento e gratuitamente alla ricezione di ulteriori comunicazioni, indicando le modalità.

Art. 16, c. 1

I broker che promuovono contratti assicurativi mediante tecniche di comunicazione commerciali a distanza devono informare il cliente: dell'obiettivo della comunicazione; della provenienza e utilizzo dei dati personali; del diritto di revoca del consenso.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 58 bis, c. 1

Qualora i broker decidano di avvalersi di call center per il collocamento dei prodotti, è necessario che assumano la piena responsabilità dell'operato dei relativi addetti.

I broker devono individuare, per ogni sede del call center, un proprio collaboratore iscritto nella sezione E del RUI, incaricato del coordinamento e del controllo dell'attività di intermediazione a distanza svolta dal call center.

Art. 58 bis, c. 2

I broker devono assicurare che gli addetti del call center:

- siano in possesso dei requisiti di professionalità e aggiornino periodicamente le proprie competenze professionali (cfr. "Formazione e aggiornamento professionale");
- forniscano al primo contatto il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'intermediario per il quale operano consentano al contraente, dietro sua richiesta, di essere messo in contatto con l'intermediario ovvero con il soggetto incaricato del coordinamento e del controllo;
- forniscano informazioni corrette e veritiere e risposte uniformi tra loro e conformi alle condizioni contrattuali.

Art. 61, c. 1

Qualora i broker esercitino l'attività di intermediazione tramite internet, il relativo sito web deve indicare: i dati identificativi dell'intermediario; l'indirizzo della sede, il recapito telefonico, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica; il numero e la data di iscrizione al RUI, nonché l'indicazione che l'intermediario è soggetto al controllo dell'IVASS; l'indirizzo di posta elettronica certificata.

Art. 61, c. 2

Il contenuto informativo sopramenzionato deve essere integrato, dagli intermediari esteri abilitati a operare in Italia, dei seguenti dettagli informativi: indicazione dell'eventuale sede secondaria; dichiarazione del possesso dell'abilitazione all'esercizio dell'attività in Italia con l'indicazione dell'Autorità di vigilanza dello Stato membro d'origine.

Art. 14, c. 1

I broker che collocano contratti di assicurazione tramite internet devono indicare, sul proprio sito web: le diverse fasi da seguire per la conclusione del contratto; le modalità per individuare e correggere errori di inserimento dei dati, prima di concludere il contratto.

Art. 14, c. 2

Prima che il cliente perfezioni il contratto di assicurazione tramite internet, i broker devono avvisare i clienti delle conseguenze che tale azione comporta.

PUBBLICITÀ DEI PRODOTTI ASSICURATIVI

Informativa e necessità autorizzative

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 182, c. 2

I broker, nel pubblicizzare i prodotti delle imprese di assicurazione, devono aver riguardo alla correttezza dell'informazione e alla conformità rispetto al contenuto della nota informativa e delle condizioni di contratto cui i prodotti stessi si riferiscono.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 35/2010

Art. 42, c. 2

I messaggi pubblicitari predisposti dagli intermediari relativi a prodotti assicurativi sono soggetti alla preventiva autorizzazione delle imprese di assicurazione.

SEPARAZIONE PATRIMONIALE E RESPONSABILITÀ INCASSO PREMI

Gestione conto separato/fideiussione - pagamento POS/online

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE

Art. 117, c. 1

I premi, i risarcimenti e i pagamenti regolati per il tramite del broker devono essere versati in un conto separato e devono costituire un patrimonio autonomo rispetto a quello del broker.

Art. 117, c. 3

Sul conto separato non può operare la compensazione legale e giudiziale.

Art. 117, c. 3 bis

È previsto l'esonero dall'obbligo di tenuta del conto separato per i broker che possano documentare, attraverso una fideiussione bancaria, una capacità finanziaria pari almeno al 4% dei premi incassati, con un minimo di 15.000 euro.

REGOLAMENTO ISVAP (ORA IVASS) N. 5/2006

Art. 54, c. 2

I premi pagati per il tramite dei broker devono essere versati, dagli stessi broker, in un conto corrente bancario o postale separato, non oltre i dieci giorni successivi a quello in cui i premi sono ricevuti dai clienti.

I broker non possono versare, anche temporaneamente, premi e somme destinate ai risarcimenti o ad altre prestazioni assicurative, in conti correnti diversi dal conto corrente separato.

Art. 54 bis, c. 2-3

La fideiussione bancaria stipulata dai broker deve prevedere l'operatività della garanzia a prima richiesta e deve assicurare il mantenimento costante di una capacità finanziaria pari almeno al 4% dei premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente, con un minimo di 15.000 euro.

REGOLAMENTO IVASS N. 8/2015

Art. 6

Tutti gli intermediari, inclusi i collaboratori iscritti in sezione E che ricevono pagamenti a loro mani, devono favorire il pagamento dei premi assicurativi mediante POS, senza oneri aggiuntivi a carico dei clienti.

SEMPLIFICAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE

Aspetti gestionali

REGOLAMENTO IVASS N. 8/2015

Art. 4

Obbligo per le imprese e gli intermediari iscritti nelle Sezioni A, B e D del RUI di dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata da rendere noto anche alla clientela al fine di consentirne l'uso negli atti e nella corrispondenza.

Art. 5

Incentivo all'utilizzo della firma elettronica avanzata, qualificata, digitale e grafometrica per la sottoscrizione della polizza e della documentazione relativa ai contratti di assicurazione.

Art. 6

Messa a disposizione del cliente, e senza oneri a carico dello stesso, degli strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma online, per corrispondere i premi assicurativi. Possibilità di procedere alla ricezione/trasmissione di documentazione precontrattuale e contrattuale attraverso la posta elettronica.

Art. 7

Resta inteso che spetta al cliente scegliere, in ogni momento, le modalità per la consegna della documentazione.

Tale consenso, libero nelle forme purché tracciabile, può riguardare un solo contratto o tutti i futuri rapporti, la sola informativa precontrattuale o anche le comunicazioni infra-annuali ed essere fornito anche per un contratto già in corso, per le comunicazioni successive.

Rimane l'obbligo, in ogni caso prima dell'invio per posta elettronica del Fascicolo Informativo e dei Modelli di Informativa Precontrattuale, di procedere, anche a distanza, alla valutazione di adeguatezza, attività sempre necessaria e propedeutica alla proposta di un prodotto assicurativo. È essenziale che il cliente sia consapevole della scelta effettuata, alla quale dovrà fare riferimento anche l'email con cui la documentazione e le comunicazioni sono trasmesse.

Art. 8

Il contraente può revocare il consenso alla modalità elettronica delle comunicazioni con la stessa libertà di forme con cui lo ha reso.

Il ritorno alla modalità tradizionale, su supporto cartaceo, delle comunicazioni può produrre a carico del contraente esclusivamente l'onere connesso alla stampa e all'invio per posta della documentazione, oltre all'eventuale perdita dell'apposito sconto previsto, se indicato in polizza, per le successive scadenze.

La possibilità di prevedere oneri, sebbene estremamente contenuti, per il contraente che modifichi la scelta di avvalersi dello strumento elettronico per le comunicazioni, mira ad incentivare la diffusione delle forme di comunicazione digitale.

Art. 10

Viene previsto che gli intermediari iscritti nel RUI adottino procedure che garantiscano la conservazione dei documenti e delle comunicazioni, anche avvalendosi della conservazione digitale. Tali procedure devono in ogni caso garantire la tracciabilità delle scelte operate dal cliente, nonché l'ordinata e sollecita gestione delle comunicazioni. Si ribadisce la necessità di un adeguato coordinamento informativo tra imprese e intermediari in relazione alla modalità di comunicazione prescelta dai contraenti e per l'aggiornamento dei dati.

Art. 12

Importanti modifiche riguardano il Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 5/2006 circa gli adempimenti burocratici in capo agli intermediari:

È previsto che il modello 7A, ossia la "Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento", venga affisso nei locali dell'intermediario e non più consegnato brevi manu per ogni contratto. L'obbligo di consegna o trasmissione via email del modello 7A permane solamente nel caso in cui vi sia un'offerta fuori sede o la fase precontrattuale venga gestita mediante tecniche di comunicazione a distanza e, dunque, non sia possibile per il contraente leggere l'informativa affissa all'interno dei locali.

In ogni caso, l'obbligo informativo relativo ai modelli 7A e 7B è adempiuto una sola volta, a prescindere dal numero dei contratti sottoscritti dal cliente e salvo che non vi siano modifiche dei dati in essi contenuti.

La prova della consegna della documentazione precontrattuale è data dall'apposita dichiarazione sottoscritta dal contraente o, nel caso di trasmissione dei documenti via email, dalla prova che l'email risulti correttamente inviata all'indirizzo del cliente/contraente (risultando pertanto necessario che il mittente verifichi e tenga conto dell'eventuale esito negativo dell'invio).

"Contratti in forma collettiva": anche in caso di tali intermediazione di contratti sussiste l'obbligo di verificare l'adeguatezza dei contratti offerti.

Le disposizioni trovano attuazione nell'ambito di relazioni tradizionali tra imprese, intermediari e contraenti e mirano a renderle più semplici e flessibili mediante l'utilizzo di una pluralità di canali di comunicazione alternativi.

Nel caso in cui la promozione e la vendita del prodotto avvenga interamente mediante tecniche di comunicazione a distanza, utilizzando un sistema di vendita specificamente organizzato, trova applicazione, invece, la specifica disciplina prevista dal Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 34/2010.

REGOLAMENTO IVASS N. 9/2015

Regolamento recante la disciplina della banca dati attestati di rischio e dell'attestazione sullo stato del rischio di cui all'art. 134 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni Private - dematerializzazione dell'attestato di Rischio. La dematerializzazione dell'attestato di rischio e del contrassegno auto rappresentano un progetto di importanza strategica che impatta non solo sui servizi informatici, ma sull'intera organizzazione delle imprese e richiede una velocizzazione di tutti i processi aziendali: dall'assunzione del rischio da parte degli assicuratori, alla contabilizzazione e validazione del pagamento del premio, sino alla trasmissione della copertura R.C. auto dall'archivio informatico dell'impresa alla banca dati ANIA.

GESTIONE DEI RECLAMI

Obblighi organizzativi e possibilità di outsourcing

PROVVEDIMENTO IVASS N. 46/2016

Estende l'applicabilità del Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 24/2008, relativo alla gestione dei reclami, agli intermediari assicurativi.

SCENARIO DI RIFERIMENTO

La disciplina regolamentare del Regolamento n. 24/2008 prevede che le imprese di assicurazione gestiscano tutti i reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale (dalla fase di distribuzione, all'attribuzione di responsabilità, all'effettività della prestazione, alla quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto).

Il Provvedimento n. 46/2016 di modifica del Regolamento n. 24/2008 ha introdotto una serie di nuove norme (Capo III bis) sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari.

GESTIONE DA PARTE DEI BROKER

È attribuita agli intermediari iscritti nella Sezione B del RUI la competenza sui reclami relativi a comportamenti propri e dei propri dipendenti e collaboratori.

L'art. 10 bis del Provvedimento prevede che tutti gli intermediari iscritti nella Sezione B del Registro Unico formalizzino una Politica di Gestione dei Reclami di propria pertinenza, che deve essere ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati.

LA POLITICA DI GESTIONE

- 1) Deve essere idonea ad individuare e gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.
- 2) Deve essere formalizzata in un documento reso disponibile ai dipendenti e ai collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione ed è soggetta a revisione almeno annuale.

FUNZIONE PER LA GESTIONE

Art. 10, octies

Il Provvedimento introduce nella gestione dei reclami una particolare categoria di broker che viene individuata e definita come “Grande Broker”.

L'art. 2 individua i criteri qualitativi e quantitativi per l'identificazione dei “Grandi Broker”, ossia i broker che abbiano l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella sezione B del RUI e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci.

I “Grandi Broker” hanno l'obbligo di costituire per la gestione dei reclami (inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e i riscontri ai reclamanti) una specifica funzione aziendale e devono garantire l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa e la predisposizione di idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA

Gli intermediari riportano nella dichiarazione conforme al modello 7B allegato al Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 5/2006, nel proprio sito internet, ove esistente, e nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione:

- 1) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta (massimo 45 giorni);
- 2) ove esistente, l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami e i relativi recapiti;
- 3) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

I broker, che utilizzano siti di social networking per le comunicazioni con gli assicurati, i contraenti e i danneggiati, devono consentire la presentazione dei reclami anche tramite tale canale o, in alternativa, devono indicare le specifiche modalità di presentazione.

ASPETTI OPERATIVI

A livello operativo il broker che ha ricevuto un reclamo di propria pertinenza (cioè relativo a comportamenti propri o dei propri dipendenti/collaboratori) deve:

- 1) fornire una risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; tale risposta deve avere un linguaggio semplice e facilmente comprensibile
- 2) fornire, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione al reclamante della propria posizione e informare lo stesso della possibilità di rivolgersi all'IVASS (prima di interessare l'Autorità Giudiziaria) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previste a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità

- 3) trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante
- 4) registrare i reclami ricevuti in un archivio elettronico o cartaceo; all'interno dell'archivio devono essere annotati tutti i reclami ricevuti sia di propria competenza e sia di competenza della compagnia
- 5) riportare i dati relativi ai reclami trattati in un prospetto statistico.

GESTIONE IN CASO DI COLLABORAZIONE TRA PIÙ INTERMEDIARI

Il Provvedimento n. 46/2016 ha previsto una specifica disciplina nel caso in cui il reclamo riguardi la condotta degli intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni come introdotte dal Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179.

L'art. 22, c. 10 e 11, del Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179, disciplina la possibilità che gli intermediari c.d. di primo livello (iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI e nell'Elenco Annesso al RUI ex art. 116 del Codice) collaborino tra loro, introducendo sostanzialmente le seguenti possibili forme di collaborazione:

- agente con agente;
- agente con broker;
- agente o broker con banca o intermediario finanziario;
- agente – broker – banca o intermediario finanziario con intermediari UE, che operano in Italia in LPS o in regime di stabilimento e risultino iscritti nell'Elenco Annesso al RUI.

In tale ottica l'intermediario che ha il rapporto diretto con il cliente è assimilato, ma solo nell'ottica di gestione del reclamo, ad un "collaboratore" dell'intermediario principale.

L'intermediario principale, cioè l'intermediario che ha l'accordo diretto con l'impresa, è il soggetto competente alla gestione del reclamo che deve:

- 1) garantire nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso
- 2) comunicare all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:
 - effettuare l'analisi dei reclami
 - fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti
 - consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico alla fine di ciascun anno solare.

ESTERNALIZZAZIONE DELLA GESTIONE DEI RECLAMI

È ammessa la possibilità per il broker di esternalizzare l'attività di gestione dei reclami, o di singole fasi del processo gestorio, avvalendosi di soggetti terzi e imparziali incluse le associazioni di categoria.

CONTESTI OPERATIVI



ADEMPIMENTI ANTIRICICLAGGIO

Obblighi di verifica e interazione con le Compagnie

IL RICICLAGGIO DI DENARO

Il riciclaggio è definito come l'ampia gamma di attività poste in atto per oscurare l'origine illecita di denaro o utilità e/o a creare l'apparenza che determinati beni siano stati originati legalmente.

Può configurarsi un reato di riciclaggio solo sulla base di un reato presupposto, come, per esempio, una rapina, una truffa, lo spaccio di stupefacenti e l'evasione fiscale.

Nel nostro ordinamento sono considerati come sanzionabili non solo le attività di dissimulazione dell'origine illecita dei beni, ma anche la loro mera detenzione.

IL RICICLAGGIO NEL MONDO ASSICURATIVO

La legge antiriciclaggio si applica anche al mondo assicurativo, ma solo nel ristretto ambito delle polizze vita.

Questo perché le polizze vita sono particolarmente funzionali al denaro: hanno il vantaggio di essere insequestrabili e impignorabili, quindi difficilmente attaccabili dalla magistratura, una volta effettuato il versamento del denaro, ed è possibile designare in fase di stipula beneficiari diversi rispetto a chi materialmente ha la contraenza della polizza e versa l'importo.

LA NORMATIVA ITALIANA

DECRETO LEGISLATIVO 231 DEL 2007

«Attuazione della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo nonché della direttiva 2006/70/CE che ne reca misure di esecuzione».

REGOLAMENTO ISVAP (ora IVASS) N. 41 DEL 15 MAGGIO 2012

concernente disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Decreto Legislativo 21.11.2007, n. 231.

REGOLAMENTO IVASS N. 5 DEL 21 LUGLIO 2014

concernente disposizioni attuative circa le modalità di adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e di registrazione da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Decreto Legislativo 21.11. 2007, n. 231.

I SOGGETTI DESTINATARI

Ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 231/2007 sono Intermediari finanziari:

- Banche, Poste italiane, Sim, Sgr, Sicav, Istituti di moneta elettronica;
- Compagnie di Assicurazione che operano in Italia nei Rami Vita;
- Agenti e Broker di assicurazione che operano nei Rami Vita;
- Mediatori creditizi e Agenti in attività finanziaria;
- Altri Intermediari finanziari indicati dall'articolo.

GLI ADEMPIMENTI PREVISTI

- Identificazione e verifica della Clientela
- Comunicazione dei dati alla Compagnia
- Limitazione all'uso del contante e degli assegni circolari
- Segnalazione (alla Compagnia) di operazioni sospette
- Formazione del personale e dei collaboratori

IDENTIFICAZIONE E VERIFICA DELLA CLIENTELA

Per adeguata conoscenza del cliente si intende:

- a) identificare il cliente e verificarne l'identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente;
- b) identificare l'eventuale titolare effettivo e verificarne l'identità;
- c) ottenere informazioni sullo scopo e sulla natura prevista del rapporto continuativo o della prestazione professionale;
- d) svolgere un controllo costante nel corso del rapporto continuativo o della prestazione professionale.

Gli Intermediari assicurativi devono osservare gli obblighi di adeguata verifica della clientela in relazione ai rapporti e alle operazioni inerenti allo svolgimento dell'attività istituzionale o professionale degli stessi e, in particolare, nei seguenti casi (sempre limitatamente alle polizze del ramo vita):

- quando instaurano un rapporto continuativo;
- quando eseguono operazioni occasionali, disposte dai clienti che comportino la trasmissione o la movimentazione di mezzi di pagamento di importo \geq € 15.000, indipendentemente dal fatto che siano effettuate con un'operazione unica o con più operazioni che appaiono tra di loro collegate per realizzare un'operazione frazionata.

RACCOLTA E REGISTRAZIONE DEI DATI IDENTIFICATIVI

Per identificare il Cliente è necessario acquisire, e registrare una serie di dati precisati dal Decreto, nello specifico:

- a) il nome e il cognome;
- b) il luogo e la data di nascita;
- c) l'indirizzo;
- d) il codice fiscale e gli estremi del documento di identificazione;
- e) nel caso di soggetti diversi da persona fisica, la denominazione, la sede legale e il codice fiscale o, per le persone giuridiche, la partita IVA.

La registrazione dei dati, per i broker, può avvenire ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 231/2007, utilizzando i sistemi informatici di cui l'azienda si è già dotata per lo svolgimento della propria attività, quindi in deroga all'obbligo previsto per gli altri operatori destinatari della norma che devono istituire un registro unico informatico per cui la legge ha fissato particolari caratteristiche tecniche.

I dati e le informazioni registrate sono rese disponibili entro 3 giorni dalla relativa richiesta.

Sanzione: Art. 55 del D. Lgs. 231/2007, c. 4, Chi essendovi tenuto, omette di effettuare la registrazione di cui all'art. 36, ovvero la effettua in modo tardivo o incompleto è punito con la multa da 2.600 a 13.000 euro.

MODALITÀ DI VERIFICA DEI DATI IDENTIFICATIVI

Ai fini della verifica dell'identità del Cliente, si considerano validi per l'identificazione i dati estratti da documenti d'identità, quali:

- a) carta d'identità;
- b) patente e patente nautica;
- c) passaporto;
- d) libretto di pensione;
- e) patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici;
- f) porto d'armi;
- g) tessere di riconoscimento rilasciate da un'Amministrazione statale purché munite di fotografia identificativa e timbro.

Qualora il cliente fornisca il Passaporto come documento di identità il personale addetto alla verifica dell'identità dovrà preferibilmente farsi consegnare un altro documento contenente il luogo di residenza (tra quelli sopra indicati).

Qualora il cliente dichiari di essere sprovvisto di altro documento di identità, il personale addetto alla verifica provvederà all'inserimento nella scheda dell'indirizzo di residenza dichiarato dal cliente stesso.

In base all'Art.11 del Regolamento IVASS n° 5/2014 per i soggetti non comunitari deve procedersi alla verifica dei dati personali attraverso il passaporto, il permesso di soggiorno, il titolo di viaggio per stranieri rilasciato dalla Questura o altro documento da considerarsi equivalente ai sensi della normativa italiana.

OBBLIGHI RAFFORZATI DI VERIFICA

Il D. Lgs. 231/2007 prevede degli obblighi “rafforzati” di adeguata verifica dell’identità per le cosiddette “Persone Esposte Politicamente” (altrimenti denominate “PEP”). Il personale addetto all’identificazione quando accerti lo status di PEP dovrà seguire particolari misure e cautele.

Si intendono Persone Esposte Politicamente:

- persone fisiche cittadine di altri Stati dell’Unione Europea (non di cittadinanza italiana) o di Stati extracomunitari, che occupano o che hanno occupato importanti cariche pubbliche;
- loro familiari diretti;
- coloro con i quali tali persone intrattengono notoriamente stretti legami.

In base all’Art. 23 del Regolamento IVASS n° 5/2014 analoga problematica concerne la necessità per le imprese di definire procedure per verificare se il cliente, il beneficiario o il titolare effettivo residenti sul territorio nazionale siano persone che occupano o abbiano occupato importanti cariche pubbliche (Politici Italiani Locali).

ECCEZIONI

Ad eccezione dei casi in cui vi è sospetto di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, indipendentemente da qualsiasi deroga, esenzione o soglia applicabile, non è necessario procedere all’adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela quando il cliente è:

- un operatore rientrante nella categoria degli intermediari finanziari visti prima;
- un ente creditizio o finanziario comunitario soggetto alla direttiva;
- un ente creditizio o finanziario situato in uno Stato extracomunitario, che imponga obblighi equivalenti a quelli previsti dalla direttiva e preveda il controllo del rispetto di tali obblighi.

L’identificazione e la verifica non sono richieste se il cliente è:

- una società o un altro organismo quotato i cui strumenti finanziari sono ammessi alla negoziazione su un mercato regolamentato ai sensi della direttiva 2004/39/CE in uno o più Stati membri, ovvero una società o un altro organismo quotato di Stato estero soggetto ad obblighi di comunicazione conformi alla normativa comunitaria,
- un ufficio della Pubblica Amministrazione,
- una istituzione o un organismo che svolge funzioni pubbliche conformemente al trattato sull’Unione europea, ai trattati sulle Comunità europee o al diritto comunitario derivato.

Gli obblighi di adeguata verifica della clientela non si applicano in relazione a:

- contratti di assicurazione vita, il cui premio annuale non ecceda € 1.000 o il cui premio unico sia di importo non superiore a € 2.500;
- forme pensionistiche complementari disciplinate dal D. Lgs. 252/2005 a condizione che:
 - non prevedano clausole di riscatto diverse da quelle di cui all'articolo 14 del medesimo decreto e
 - non possano servire da garanzia per un prestito al di fuori delle ipotesi previste dalla normativa vigente;
- regimi di pensione obbligatoria e complementare o sistemi simili che versino prestazioni di pensione:
 - per i quali i contributi siano versati tramite deduzione dal reddito e
 - le cui regole non permettano ai beneficiari, se non dopo il decesso del titolare, di trasferire i propri diritti.

LIMITAZIONI ALL'USO DI CONTANTE

È fatto obbligo di notificare al cliente prima della conclusione di ogni operazione il divieto di accettare:

- 1) assegni per importi uguali o superiori a € 1.000 all'ordine del broker (ad esclusione di assegni nominativi e non trasferibili);
- 2) denaro in contante a titolo pagamento premi relativi a contratti Ramo Vita;

Ogni insistenza da parte del cliente dovrà essere considerata elemento di sospetto ai sensi di quanto previsto dalla normativa, in tema di segnalazioni sospette.

OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE

Per la maggior parte degli Intermediari finanziari e per i professionisti e per gli altri soggetti previsti dal D. Lgs. 231/2007 sussistono degli obblighi specifici di registrazione e di conservazione dei dati ottenuti nel corso della verifica della clientela affinché possano essere utilizzati per eventuali indagini della UIF o delle autorità competenti.

Tali obblighi, tuttavia, non coinvolgono i broker.

Per gli intermediari assicurativi l'obbligo di registrazione è sostituito da un obbligo di comunicazione dei dati (identificativi o afferenti alle operazioni di incasso del premio e di pagamento delle somme dovute agli assicurati) alla rispettiva compagnia assicurativa di riferimento entro 30 giorni dall'operazione.

Per ottemperare a tale obbligo si deve utilizzare un'apposita scheda, di norma fornita dalla Compagnia.

SEGNALAZIONE DI OPERAZIONI SOSPETTE

Il D. Lgs. 231/2007 prevede che tutti i suoi destinatari collaborino attivamente per la prevenzione del fenomeno del riciclaggio. Da questa previsione deriva l'obbligo di segnalare tutte le operazioni sospette di partecipare a fenomeni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo.

Per la maggior parte dei soggetti destinatari degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 231/2007, vige l'obbligo di segnalare le operazioni sospette all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF), che è appunto la struttura nazionale, dipendente dalla Banca d'Italia, incaricata di ricevere, richiedere e analizzare le informazioni che riguardano ipotesi di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo.

I broker, però, recepiscono tale obbligo segnalando le eventuali operazioni sospette non all'UIF, bensì alla compagnia assicurativa di riferimento, erogante la polizza o il prodotto assicurativo (del Ramo Vita) cui l'operazione sospetta si riferisce.

Chiunque sia a conoscenza di operazioni "a rischio" - in caso di rilevazione di elementi di sospetto - deve informare immediatamente il Responsabile Antiriciclaggio, in quanto presente nella società di brokeraggio (non formalmente obbligatorio).

Il Responsabile Antiriciclaggio deve esaminare le segnalazioni pervenutegli; qualora le ritenga fondate le trasmette all'Ufficio Antiriciclaggio della Compagnia Delegataria senza ritardo.

La segnalazione deve essere trasmessa, ove possibile in considerazione alle caratteristiche dell'operazione, prima che l'operazione medesima sia eseguita.

La scheda di segnalazione deve, a livello minimale, contenere dati in merito a:

- 1) dati del segnalante;
- 2) dati sul soggetto segnalato (nel caso in cui il cliente operi per conto di una persona diversa, devono essere indicati anche i dati relativi a quest'ultima);
- 3) informazioni sull'operazione oggetto di segnalazione;
- 4) motivi del sospetto.

I dati identificativi del segnalante saranno tenuti riservati presso apposito archivio.

LE SANZIONI AMMINISTRATIVE

Violazione	Entità sanzione
Mancata limitazione all'uso del denaro contante e dei titoli al portatore	Dal 1% al 40% dell'importo dell'operazione
Mancata segnalazione di operazione sospetta	Dal 1% al 40% dell'importo dell'operazione non segnalata
Omessa comunicazione, alla Compagnia, dell'operazione soggetta all'obbligo di registrazione	Da 5.000€ a 50.000€

OBBLIGHI E ONERI

L'art. 24 del Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 41/2012 pone specificamente a capo dei broker due oneri ben precisi:

- Procedura scritta
- Formazione per dipendenti e collaboratori.

PROCEDURA SCRITTA

I broker devono dotarsi di una procedura scritta per l'adempimento degli obblighi antiriciclaggio fornendola altresì ai propri dipendenti e collaboratori.

Tale procedura deve contenere:

- 1) l'elenco dei soggetti (o delle tipologie di soggetti) che hanno il compito di raccogliere i dati e le informazioni utili ai fini antiriciclaggio;
- 2) la trasmissione dei dati e delle informazioni, entro i 30 giorni previsti dal decreto.

FORMAZIONE

I broker devono assicurare che i dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per l'esercizio dell'attività d'intermediazione siano adeguatamente formati in materia di Antiriciclaggio.

Le ore di formazione dedicate alla materia antiriciclaggio sono considerate valide ai fini del conseguimento del numero minimo di ore di formazione e di aggiornamento professionale di cui ai relativi Regolamenti IVASS.

QUARTA DIRETTIVA EUROPEA ANTIRICICLAGGIO

Il 6 giugno 2015 il Parlamento Europeo ha approvato la IV Direttiva Europea Antiriciclaggio.

Le principali novità sono due:

- Introduzione dei reati fiscali nell'ambito della normativa;
- Creazione di un registro nazionale centralizzato di informazioni (es. Titolari Effettivi).

La IV Direttiva dovrà essere recepita dal nostro Parlamento entro il 27 giugno 2017.

INDICATORI DI ANOMALIA

Al fine di agevolare la valutazione da parte degli intermediari sugli eventuali profili di sospetto di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo Bankitalia ha fornito alcuni indicatori di anomalia.

Gli indicatori di anomalia sono volti a ridurre i margini di incertezza connessi con valutazioni soggettive o con comportamenti discrezionali e intendono contribuire al contenimento degli oneri e al corretto e omogeneo adempimento degli obblighi di segnalazione di operazioni sospette.

L'elencazione degli indicatori di anomalia non è esaustiva, anche in considerazione della continua evoluzione delle modalità di svolgimento delle operazioni.

La mera ricorrenza di comportamenti descritti in uno o più indicatori di anomalia non è motivo di per sé sufficiente per la segnalazione di operazioni sospette.

Gli intermediari valutano con la massima attenzione ulteriori comportamenti che, sebbene non descritti negli indicatori, configurino in concreto profili di sospetto.

INDICATORI DI ANOMALIA CONNESSI AL CLIENTE

Il cliente

- si rifiuta o si mostra riluttante a fornire le informazioni richieste, ovvero fornisce informazioni false o contraffatte ovvero varia ripetutamente e senza apparente giustificazione le informazioni fornite;
- senza fornire alcuna plausibile giustificazione, adotta un comportamento del tutto inusuale rispetto a quello comunemente tenuto dalla clientela;
- evita contatti diretti con l'intermediario rilasciando deleghe o procure in modo frequente e del tutto incoerente con l'attività svolta;
- si rivolge a un intermediario o a una sua dipendenza ovvero ad altro soggetto esercente attività finanziaria distanti dalla zona di residenza o di attività ovvero varia frequentemente la dipendenza utilizzata;
- pone ripetuti quesiti in ordine alle modalità di applicazione della normativa antiriciclaggio e antiterrorismo;
- cerca di indurre il personale a eludere tali presidi, anche tentando di stabilire relazioni eccessivamente confidenziali;
- in occasione di contatti diretti con l'intermediario, è costantemente accompagnato da altre persone che appaiono estremamente interessate all'operatività;
- dispone che la corrispondenza non sia spedita alla residenza o al domicilio dichiarati ovvero
- ne chiede la domiciliazione presso la dipendenza ove è incardinato il rapporto, senza procedere personalmente e periodicamente al ritiro, ovvero
- non risulta rintracciabile ai recapiti indicati o utilizza indirizzi di comodo.

Il cliente fornisce informazioni false o contraffatte riguardo:

- la propria identità o quella del titolare effettivo;
- lo scopo e la natura del rapporto;
- l'attività esercitata;
- la situazione economica, finanziaria e patrimoniale propria o, in caso di persona giuridica, dell'eventuale gruppo di appartenenza;
- il potere di rappresentanza;
- l'identità dei delegati alla firma; la struttura di proprietà o di controllo.

Il cliente fornisce informazioni che risultano significativamente difformi da quelle tratte da fonti affidabili e indipendenti, desumibili a titolo esemplificativo da:

- archivi camerali;
- albi ed elenchi di soggetti autorizzati;
- comunicazioni rese al pubblico ai sensi della normativa di settore, quali prospetti, comunicazioni di partecipazioni rilevanti o informazioni privilegiate;
- dati pubblicati in siti internet di organi o autorità pubbliche nazionali o estere.

Il cliente, a seguito della richiesta di informazioni:

- rinuncia a eseguire l'operazione o ne chiede la ristrutturazione;
- rinuncia a instaurare il rapporto o chiede di interrompere quello in essere.

INDICATORI DI ANOMALIA RELATIVI AI CONTRATTI ASSICURATIVI

Stipula di polizze assicurative vita o di rapporti di capitalizzazione che risultano incoerenti con il profilo del cliente o che presentano modalità inusuali, specie se di ammontare rilevante, ove non giustificate da specifiche esigenze rappresentate dal cliente.

Riscatto o liquidazione di polizze assicurative vita o di rapporti con modalità inusuali o illogiche, non giustificati da specifiche esigenze rappresentate dal cliente.

Stipula di polizze assicurative sulla vita (ivi incluse quelle con finalità previdenziali e di fondi pensione aperti) o di contratti di capitalizzazione secondo tipologie non adeguate all'età o alle condizioni di salute del contraente.

INDICATORI DI ANOMALIA RELATIVI AL FINANZIAMENTO AL TERRORISMO

Operazioni richieste da soggetto censito o notoriamente contiguo (ad esempio familiare o convivente) a soggetti censiti ovvero con controparti censite nelle liste delle persone o degli enti associati ad attività di finanziamento del terrorismo.

Le liste pubbliche in materia di contrasto al finanziamento del terrorismo sono consultabili mediante collegamento al sito:

www.bancaditalia.it/UIF/terrorismo/liste

ADEMPIMENTI PRIVACY

Trattamento dei dati e responsabilità

LA NORMATIVA

La normativa in materia di privacy intende difendere il “diritto alla riservatezza” che consiste nella possibilità per l’individuo di conoscere la raccolta, le finalità e l’elaborazione dei dati che lo riguardano.

L’Italia si è mossa da anni per tutelare questo diritto.

IL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196

“Codice in materia di protezione dei dati personali” in vigore dal 1° gennaio 2004, è il punto di arrivo di un percorso normativo iniziato con la Legge 675/96, prima Legge italiana di carattere generale sul trattamento dei dati personali.

LA STRUTTURA DEL NUOVO CODICE

- Parte I: Disposizioni Generali
- Parte II: Disposizioni relative a specifici settori
- Parte III: Tutela dell’interessato e sanzioni
- Allegati
 - Codici di Deontologia (Allegato A)
 - Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza (Allegato B)
 - Trattamenti non occasionali effettuati in ambito giudiziario o per fini di polizia (Allegato C)

I DATI PERSONALI

Nel “Codice in materia di protezione dei dati personali”, art. 4, i dati personali sono:

Qualunque informazione relativa a persona fisica, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

Quindi un numero di telefono o un indirizzo postale, la voce, le caratteristiche biometriche, il numero di matricola, le informazioni contenute in una cartella clinica o in un certificato medico.

I DATI SENSIBILI

Dati personali idonei a rivelare:

- origine razziale ed etnica
- convinzioni religiose, filosofiche o altre
- opinioni politiche
- adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale
- dati relativi a stato di salute e vita sessuale.

I DATI GIUDIZIARI

I dati personali idonei a rivelare provvedimenti in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o indagato.

ALTRE DEFINIZIONI

Banca dati: Qualsiasi complesso organizzato di dati personali, ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti.

Trattamento: Qualunque operazione o complesso di operazioni svolte anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati.

Interessato: è la persona fisica cui si riferiscono i dati personali.

LA RESPONSABILITÀ PER IL TRATTAMENTO

Come in azienda vengono definiti ruoli e responsabilità a garanzia del raggiungimento degli obiettivi che la stessa si pone, così il Legislatore ha creato una gerarchia di ruoli e responsabilità a garanzia che la gestione dei dati personali avvenga in modo chiaro e conforme agli obiettivi di legge. In particolare:

Titolare

è il soggetto cioè la persona fisica, la persona giuridica, la Pubblica Amministrazione o ente cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza. Nel nostro caso, il Titolare è il broker, ossia la società nel suo complesso.

Responsabile

è il soggetto cioè la persona fisica, la persona giuridica, la Pubblica Amministrazione o ente preposto dal Titolare al trattamento dei dati personali e che si deve attenere alle disposizioni impartite dal Titolare.

Il responsabile è una figura facoltativa.

Incaricato

è la persona fisica autorizzata, in ordine al trattamento, a compiere operazioni in aderenza a specifiche istruzioni ricevute dal Titolare o dal Responsabile.

GLI OBBLIGHI PREVISTI DAL CODICE

- Informativa
- Consenso
- Atti di nomina
- Misure di sicurezza
- Notificazione

INFORMATIVA

Contenuto dell'informativa:

- Finalità e modalità del trattamento
- Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento
- Conseguenze dell'eventuale rifiuto
- Ambito di comunicazione e diffusione
- Diritti dell'interessato

Il Titolare è tenuto ad informare l'interessato circa l'ambito di comunicazione dei dati, che si riferisce oltre ai Titolari e ai Responsabili (come nella normativa previgente) anche a quei soggetti che possono venirne a conoscenza in qualità di incaricati.

CONSENSO

Il Codice chiarisce il concetto di consenso reso in forma specifica: il consenso deve essere fornito in riferimento a un trattamento chiaramente individuato.

ATTI DI NOMINA

Responsabile

interno o esterno (outsourcer): Nomina facoltativa.

Deve essere nominato per iscritto con l'indicazione dei compiti/istruzioni impartite dal Titolare.

Incaricati

il Codice considera una designazione corretta anche la documentata preposizione della persona fisica ad una unità organizzativa per la quale venga indicato l'ambito di trattamento. Gli incaricati sono, tipicamente, dipendenti e i collaboratori del broker.

Amministratori di Sistema

un provvedimento del Garante della Privacy del 27 novembre 2008 (entrato in vigore il 15 dicembre 2009) rende obbligatoria anche la nomina per iscritto degli amministratori di sistema, nel caso in cui esistano effettivamente degli amministratori.

MISURE DI SICUREZZA

La sicurezza dei dati è un elemento importante.

Per garantire che le informazioni siano trattate in modo adeguato, la Legge ha introdotto le Misure di Sicurezza.

Finalità: prevenire i rischi di:

- Distruzione/perdita
- Accesso non autorizzato
- Trattamento non consentito
- Trattamento non conforme alle finalità della raccolta

Misure Minime - Allegato B

- Trattamenti con strumenti elettronici
 - Sistema di autenticazione informatica (login + pw)
 - Sistema di autorizzazione (operazioni possibili)
 - Altre misure di sicurezza (antivirus)
 - Ulteriori misure in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari (firewall e IDS)
 - Misure di tutela e garanzia
- Trattamenti senza l'ausilio di strumenti elettronici
 - Controllo accessi agli archivi dopo l'orario di chiusura
 - Custodia documenti durante l'uso e restituzione al termine del trattamento

NOTIFICAZIONE

È un adempimento previsto dall'art. 37 del Codice della Privacy. La notificazione è una sorta di "autodenuncia" di effettuazione di particolari trattamenti che il Codice della Privacy reputa particolarmente critici. La notificazione viene effettuata una volta soltanto, prima di iniziare ad effettuare il trattamento, richiede il pagamento di una tassa ed è una procedura che viene fatta direttamente online, sul portale del Garante della Privacy.

I trattamenti la cui notifica è obbligatoria sono:

- a) Dati genetici, biometrici o che indicano la posizione geografica di persone o oggetti mediante una rete di comunicazione elettronica;
- b) Dati di stato di salute o vita sessuale per procreazione assistita, servizi sanitari per via telematica, indagini epidemiologiche, rilevazione malattie mentali, infettive e diffuse, sieropositività, trapianto di organi e tessuti e monitoraggio della spesa sanitaria;
- c) Dati idonei a rivelare la vita sessuale o la sfera psichica trattati da associazioni, enti od organismi senza scopo di lucro, anche non riconosciuti, a carattere politico, filosofico, religioso o sindacale;
- d) Dati trattati con l'ausilio di strumenti elettronici volti a definire il profilo o la personalità dell'interessato, o ad analizzare abitudini o scelte di consumo, ovvero a monitorare l'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica con esclusione dei trattamenti tecnicamente indispensabili per fornire i servizi medesimi agli utenti;
- e) Dati sensibili registrati in banche di dati a fini di selezione del personale per conto terzi, nonché dati sensibili utilizzati per sondaggi di opinione, ricerche di mercato e altre ricerche campionarie;
- f) Dati registrati in apposite banche di dati gestite con strumenti elettronici e relative al rischio sulla solvibilità economica, alla situazione patrimoniale, al corretto adempimento di obbligazioni, a comportamenti illeciti o fraudolenti.

PROVEDIMENTI DEL GARANTE

L'Autorità Garante per la Riservatezza dei Dati Personali ha la facoltà di emettere provvedimenti a carattere generale che hanno valore di legge. Il Garante per la Privacy ha rivolto in diverse occasioni la sua attenzione al mondo assicurativo, viste le evidenti criticità relative ai dati personali degli interessati, implicite nel normale rapporto tra l'assicurato e l'impresa assicurativa.

Tra i tanti provvedimenti, ce n'è uno però di particolare importanza perché introduce delle importanti semplificazioni negli adempimenti a carico dei vari soggetti operanti nel mondo assicurativo, quali le imprese e i loro intermediari: è la cosiddetta Catena Assicurativa.

L'Associazione nazionale per le imprese assicuratrici (ANIA) ha rappresentato al Garante alcune problematiche affrontate dalle imprese di assicurazione nel dare compiuta attuazione ai diversi adempimenti derivanti dalla disciplina di protezione dei dati personali.

Nello specifico, l'ANIA ha osservato come l'attività assicurativa si possa articolare in una pluralità di "fasi" (dalla c.d. fase assuntiva a quella liquidativa) che possono interessare, all'interno di un complesso tessuto di rapporti contrattuali, numerosi soggetti (persone fisiche e giuridiche, operanti in Italia e all'estero) con i quali le imprese di assicurazione cooperano (ad esempio intermediari o imprese di riassicurazione) nel gestire un medesimo rischio assicurativo e come essa possa coinvolgere, a seconda delle diverse tipologie assunte dai contratti di assicurazione, una pluralità di soggetti in veste di "interessati" (contraente, assicurato, beneficiario e, a certe condizioni, terzo danneggiato), taluni dei quali possono non entrare direttamente in contatto con l'assicurazione in sede di conclusione del contratto.

Tale "filiera di rapporti", che comprende inevitabilmente tutti gli intermediari assicurativi, siano essi agenti oppure broker, viene appunto denominata "catena assicurativa".

In assenza di altri dettati normativi, però, su tutti i soggetti della catena assicurativa (con la sola ovvia esclusione degli assicurati che, dal punto di vista del Codice, assumono il ruolo di semplici "interessati al trattamento") incomberebbero gli stessi obblighi in tema di privacy, quali ad esempio, l'obbligo di erogare un'idonea informativa e raccogliere un valido consenso al trattamento, con un'evidente reiterazione degli stessi adempimenti, peraltro percepita dagli stessi assicurati come meramente formalistica.

Ritenendo superflua tale reiterazione, il Garante ha varato, nell'aprile del 2007, un provvedimento generale a carattere semplificativo valido esclusivamente per il settore assicurativo. Secondo tale provvedimento, non è più necessario che tutti i soggetti della catena assicurativa presentino, distintamente, un'informativa e raccolgano individualmente un valido consenso al trattamento dei dati personali.

È infatti sufficiente, in tal senso, che solo il primo "anello" della catena, sia esso un intermediario (tipicamente un agente o un broker) che operi come Titolare autonomo oppure l'impresa assicuratrice medesima, che operi tramite un'agenzia propria o tramite dei soggetti nominati "Responsabili del Trattamento", si occupi di adempiere a tali obblighi.

LA CATENA ASSICURATIVA

Con la corretta erogazione di un'idonea informativa (contenente tutti gli elementi indicati dall'art. 13 del TUP) e la legittima raccolta di consenso al trattamento da parte del primo soggetto della catena assicurativa, perciò, tutti i soggetti "a valle" nell'ambito di tale filiera sono esonerati da tali obblighi.

Perché ciò accada, però, sono necessarie due condizioni inderogabili:

- tutti i titolari del trattamento (appartenenti alla medesima catena assicurativa) devono essere individuati univocamente nell'informativa resa anche nel loro interesse dal primo anello della catena;
- l'informativa dev'essere formulata in modo da esplicitare univocamente anche le eventuali finalità ulteriori rispetto alla sola gestione del rischio assicurato perseguite dagli altri titolari del trattamento.

RESPONSABILITÀ E REGIME SANZIONATORIO

In caso di lesione della riservatezza e dell'identità personale, la normativa prevede un regime sanzionatorio sotto il triplice versante:

- della responsabilità civile
- della violazione amministrativa
- degli illeciti penali.

Si tratta di un regime piuttosto rigido che dimostra come la sicurezza sia fattore importante per il funzionamento dei sistemi di elaborazione dei dati.

RESPONSABILITÀ CIVILE

Colui che cagiona un danno utilizzando i dati personali per finalità non consentite è sottoposto alla responsabilità civile.

I principi in materia di responsabilità civile possono essere così riassunti:

- chiunque cagiona danno ad altri per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento;
- l'obbligo del risarcimento del danno grava su soggetti identificati dalla normativa quali "titolari", "responsabili", e "incaricati". In questa catena di responsabilità distribuita su tre categorie di soggetti ciascuna sarà tenuta al risarcimento per aver dolosamente agito od omesso di agire;
- chi è stato danneggiato deve solo provare di aver subito un danno, mentre sarà compito di colui che effettua il trattamento dimostrare di aver adottato tutte le misure di sicurezza idonee previste dalla legge, per evitarlo.

VIOLAZIONE AMMINISTRATIVA

Illecito	Sanzione
Omessa, inidonea informativa	Dati comuni 3.000 a 18.000 € Dati sensibili 5.000 a 30.000 €
Omessa, incompleta notificazione	10.000 a 60.000 € Pubblicazione ordinanza
Omessa informazione, esibizione al Garante	4.000 a 24.000 €
Cessione dati in violazione alle disposizioni Codice	5.000 a 30.000 €

ILLECITI PENALI

Coloro che effettuano il trattamento illecito di dati personali sono puniti con la reclusione da 6 mesi a 18 mesi; inoltre è punita l'omessa adozione di misure necessarie alla sicurezza dei dati.

Chiunque, essendovi tenuto, omette di adottare le misure minime necessarie a garantire la sicurezza dei dati personali, è punito con l'arresto sino a due anni o con l'ammenda da 10.000 a 50.000 €.

Tuttavia si potrà usufruire di un termine per la regolarizzazione, non superiore a sei mesi. In tal senso il Titolare potrà attivarsi per adempiere le disposizioni di legge pagando solo un quarto del massimo dell'ammenda.

L'adempimento e il pagamento estingueranno il reato di omessa adozione delle misure di sicurezza.

IL NUOVO REGOLAMENTO UNICO EUROPEO

Il 4 maggio 2016, il Parlamento Europeo ha approvato e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea il Nuovo Regolamento Europeo in Materia di Privacy.

Il Nuovo Regolamento, che sarà valido simultaneamente per tutti i Paesi dell'Unione, contiene molte importanti novità, tra cui:

- Il diritto all'oblio;
- L'introduzione della figura del Privacy Officer;
- Il «Privacy Impact Assessment»;
- Il Registro dei trattamenti;
- Obbligo di notificazione di violazione dei dati;
- ecc.

Il regolamento non è ancora completo: molte sue parti, infatti sono demandate all'autorità o al Parlamento Nazionale e, ad oggi, né il Parlamento né il Garante della Privacy si sono espressi.

In ogni caso, il nuovo regolamento entrerà in vigore il 25 maggio 2018.

Contestualmente, lo stesso giorno sarà abrogato il D. Lgs 196/2003.

RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DEGLI ENTI

Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza

DECRETO LEGISLATIVO 231/2001

Il Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto il principio di responsabilità amministrativa derivante da reato delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica (“societas delinquere potest”).

I SOGGETTI INTERESSATI

Il Decreto Legislativo 231/2001 si applica a tutte persone giuridiche, società e associazioni anche prive di personalità giuridica. Restano esclusi gli Enti pubblici territoriali, Enti pubblici non economici ed Enti che svolgono attività di rilievo costituzionale.

I REATI

- contro la Pubblica Amministrazione
- commessi nei rapporti con la P.A.
- informatici
- associazione a delinquere e traffico di armi
- falso nummario e in segni di riconoscimento
- societari
- con finalità di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico
- pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili
- contro la personalità individuale
- contro l'industria e il commercio
- abuso di mercato
- omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro
- ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita
- violazione della Legge sul diritto d'autore
- induzione a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria
- reati ambientali
- impiego di lavoratori stranieri irregolari
- transnazionali

L'ANALISI DEI RISCHI

Rischio: la possibilità che nel processo aziendale si compia un atto illecito

Controlli: attività, presidi organizzativi e procedure che permettono di intervenire sulla causa del rischio riducendone o eliminandone la possibilità di manifestarsi.

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D. LGS. 231/2001 - L'ESIMENTE

L'art. 6 del Decreto prevede tra le condizioni esimenti:

- l'adozione ed efficace attuazione, prima della commissione del fatto, di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- la commissione del reato eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione e di gestione.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è un insieme di elementi di controllo, modulati in forme diverse, diretto a prevenire la commissione o il tentativo di reati (presupposto).

ESEMPI ATTIVITÀ SENSIBILI

- gestione degli acquisti;
- gestione del processo di reclutamento e selezione del personale, anche tramite società esterne;
- gestione di promozioni, sponsorizzazioni, omaggi e liberalità;
- gestione del contenzioso nelle varie sedi di interesse per la Società (penale, civile, amministrativo, tributario, giuslavoristico, ecc.), anche per il tramite di soggetti esterni;
- gestione delle ispezioni (ad es. Guardia di Finanza);
- conferimento e gestione delle consulenze;
- gestione e controllo delle note spese, anche tramite società esterne;
- gestione del sistema degli incentivi, compensi e benefit;
- gestione degli adempimenti con la PA inerenti l'amministrazione del personale (cessazione del rapporto di lavoro, infortuni, cassa integrazione dei dipendenti, fondi previdenziali, categorie protette ecc.), anche tramite società esterne;
- gestione dei flussi finanziari (incassi e pagamenti);
- gestione dell'attività di pubbliche relazioni con i funzionari della PA;
- gestione dei rapporti con le Autorità Pubbliche di Vigilanza (ad es. IVASS).

L'ORGANISMO DI VIGILANZA - L'ESIMENTE

L'art. 6 del Decreto prevede tra le condizioni esimenti:

- l'aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento ad un Organismo dotato di autonomi poteri di vigilanza e controllo;
- che non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dello stesso.

LE CARATTERISTICHE DELL'ODV

Le linee guida di Confindustria prevedono espressamente l'istituzione di un Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV) dotato dei seguenti requisiti:

- autonomia e indipendenza
l'OdV deve essere posto in una posizione gerarchica la più elevata possibile, senza compiti specifici legati ai possibili reati, prevedendo il riporto al massimo vertice aziendale
- professionalità
l'OdV deve possedere attitudini e competenze adeguate all'efficace svolgimento dell'attività assegnata
- continuità di azione
l'OdV deve essere composto da personale non impegnato da altre attività e/o dedicato quasi esclusivamente all'attività di controllo.

L'ATTIVITÀ OPERATIVA DELL'ODV - I COMPITI EX ART. 6 LETT. B) D)

- Vigilare sull'effettività del modello
(verifica della coerenza tra i comportamenti concreti ed il modello)
- Vigilare sull'adeguatezza del modello
(verifica della sua idoneità a prevenire il verificarsi di atti pregiudizievoli)
- Vigilare sull'osservanza e il rispetto delle norme etiche
(promozione e diffusione del Codice Etico e vigilanza sul rispetto dei principi)
- Curare l'aggiornamento
(attualizzazione e implementazione del modello all'evoluzione normativa)
- Ricevere i flussi informativi obbligatori
(valutazione segnalazioni e controllo di eventuali difformità)
- Riportare al Vertice aziendale
(report al CdA sull'attività di controllo).

LA GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI D. LGS. 231/2001, ART. 6, C.2, LET. D)

In relazione all'estensione dei poteri delegati e al rischio di commissione dei reati, i modelli devono rispondere alle seguenti esigenze:

- a) individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- b) prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire;
- c) individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a impedire la commissione dei reati;
- d) prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;
- e) introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

La gestione dei flussi informativi prevede:

- Definizione dell'oggetto del flusso informativo (contratti, elenco donazioni, ecc.) e frequenza di campionamento
- Definizione delle modalità di comunicazione (email, verbale, posta)
- Definizione delle modalità di conservazione e archiviazione
- Costruzione delle tecniche di analisi (indicatori di anomalia)
- Definizione delle azioni successive (verifica, report alla Direzione)
- Miglioramento del sistema di gestione

LA VIGILANZA SULL'ADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA G.U.P. TRIB. MILANO 3 NOVEMBRE 2010

- Sulle imprese grava un dovere di autocontrollo che comporta un obbligo di internalizzare le inefficienze organizzative
- l'adeguatezza organizzativa (artt. 2381 e 2403 C.C.) comporta l'esplicito dovere di adozione di misure idonee alla prevenzione dei reati
- è sancita la responsabilità civile degli amministratori per inadeguatezza organizzativa
- il modello rientra nel sistema di controllo interno inteso come "l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati"
- un sistema integrato di operazioni coordinate consente di assicurare il ridursi della discrezionalità nelle diverse fasi del processo

Il contenuto del dovere di auto-organizzazione dell'ente (e dell'onere di adottare modelli organizzativi ex D. Lgs. 231/2001) è precisato da un ampio compendio di fonti normative primarie e sub primarie, da codici di autodisciplina e da guidelines emesse dalle associazioni di categoria che indicano il contenuto delle misure di prevenzione.

APPROFONDIMENTI



ADEGUATEZZA DEI CONTRATTI

Informativa, obblighi e responsabilità

NORMATIVA COMUNITARIA

Art. 12 n. 3 della Direttiva 2002/92/CE del 9.12.2001, nota come IMD, «Informazioni fornite dall'Intermediario»

Previamente alla conclusione di qualsiasi contratto, l'intermediario assicurativo deve, basandosi in particolare sulle informazioni fornite dal consumatore, quanto meno precisare le richieste e le esigenze di tale consumatore e le ragioni su cui si fonda qualsiasi consulenza fornita su un determinato prodotto. Tali precisazioni si articolano secondo la complessità del contratto assicurativo proposto.

NORMATIVA NAZIONALE

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE:

Art. 120

«Informazione precontrattuale e regole di comportamento», questa disposizione prevede alcuni fondamentali obblighi di informativa concernenti la relazione in cui si trova l'intermediario rispetto al fornitore di servizi assicurativi per poi stabilire la regola fondamentale in tema di adeguatezza:

In ogni caso, prima della conclusione del contratto, l'intermediario assicurativo, anche in base alle informazioni fornite al contraente, propone o consiglia un prodotto adeguato alle sue esigenze, previamente illustrando le caratteristiche essenziali del contratto e le prestazioni alle quali è obbligata l'impresa di assicurazione.

Le informazioni non devono essere fornite dagli intermediari assicurativi che operano nel settore dell'assicurazione dei grandi rischi, né dagli intermediari riassicurativi.

Art. 183

«Regole di comportamento», nell'offerta e nell'esecuzione dei contratti le imprese e gli intermediari devono:

- a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei contraenti e degli assicurati;
- b) acquisire dai contraenti le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative o previdenziali ed operare in modo che siano sempre adeguatamente informati;
- c) organizzarsi in modo tale da identificare ed evitare conflitti di interesse ove ciò sia ragionevolmente possibile e, in situazioni di conflitto, agire in modo da consentire agli assicurati la necessaria trasparenza sui possibili effetti sfavorevoli e comunque gestire i conflitti di interesse in modo da escludere che rechino loro pregiudizio;
- d) realizzare una gestione finanziaria indipendente, sana e prudente e adottare misure idonee a salvaguardare i diritti dei contraenti e degli assicurati.

Dal raffronto con le disposizioni della Direttiva, si può notare che:

- la normativa del C.A.P., oltre a stabilire obblighi di informativa, introduce espressamente anche regole qualificate come «di comportamento»;
- la Direttiva, quanto alla valutazione della adeguatezza, si limita a stabilire che l'intermediario, in base alle informazioni acquisite dal cliente, deve «precisare le richieste e i bisogni del cliente» e le ragioni su cui si basa la consulenza fornita su un determinato prodotto;
- Il C.A.P. dispone che, l'intermediario, sulla base delle informazioni acquisite dal cliente, deve «proporre o consigliare un prodotto adeguato alle esigenze del cliente», previamente illustrando le caratteristiche del contratto e le prestazioni cui è obbligata l'impresa.
- La Direttiva prevede che l'obbligo di precisare le richieste e le domande nonché le ragioni che stanno a base della consulenza sul prodotto non valga nei casi in cui l'intermediazione abbia ad oggetto i grandi rischi o contratti di riassicurazione;
- Il C.A.P. prevede l'esonero dai doveri di informativa previsti dall'art.120 per l'intermediazione dei grandi rischi e dei contratti di riassicurazione.

DISPOSIZIONI REGOLAMENTARI

Il Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 5/2006, attuativo delle norme del C.A.P., nel titolo II «Regole di presentazione e comportamento nei confronti della clientela» introduce una disciplina le cui regole principali sono le seguenti:

Art. 47

«Regole generali di comportamento», sostanzialmente replica il contenuto del sopra visto art.183 del C.A.P. imponendo all'intermediario il dovere di comportarsi con diligenza, correttezza, trasparenza e professionalità nei confronti dei contraenti e degli assicurati prevedendo altresì l'obbligo di acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati.

Art. 49

«Informativa precontrattuale», contiene previsioni relative all'obbligo di esporre presso i locali dell'intermediario un documento contenente le informazioni del modello 7A, nonché la consegna del modello 7B e della documentazione precontrattuale. Inoltre prevede che l'intermediario conservi un'apposita dichiarazione sottoscritta dal cliente ovvero la prova del corretto invio della documentazione all'indirizzo di posta elettronica indicato dal medesimo.

Art. 52

«Adeguatezza dei contratti offerti»: impone alle imprese e all'intermediario i seguenti specifici adempimenti:

- 1) Le imprese impartiscono istruzioni agli intermediari di cui si avvalgono affinché, in fase precontrattuale, acquisiscano dal contraente ogni informazione utile a valutare l'adeguatezza del contratto offerto in relazione alle esigenze assicurative e previdenziali di quest'ultimo, nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla propensione al rischio del contraente medesimo;
- 2) In ogni caso, gli intermediari sono tenuti a proporre o consigliare contratti adeguati in relazione alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente. A tal fine, prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, acquisiscono dal contraente ogni informazione che ritengono utile in funzione delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto, conservandone traccia documentale;
- 3) Con riferimento ai contratti di assicurazione sulla vita gli intermediari chiedono in particolare notizie sulle caratteristiche personali del contraente, con specifico riferimento all'età, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria e assicurativa, alla sua propensione al rischio e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura, durata ed eventuali rischi finanziari connessi al contratto da concludere.

Ai sensi dei commi 4 e 5 del predetto articolo 52 si prevede poi che:

- qualora il contraente si rifiuti di fornire le informazioni richieste, l'intermediario deve raccogliere tale dichiarazione firmata e nel contempo avvertire lo stesso contraente che tale rifiuto pregiudica la capacità di individuare il contratto adeguato alle sue esigenze;
- qualora gli intermediari ricevano proposte non adeguate informano il contraente di tale circostanza specificandone i motivi; dell'informativa fornita, inclusi i motivi di inadeguatezza, è data evidenza in una apposita dichiarazione sottoscritta dal contraente e dall'intermediario.

ADEGUATEZZA NELL'IPOTESI DI COLLABORAZIONE CON DIPENDENTI O COLLABORATORI ADDETTI ALLA INTERMEDIAZIONE AL DI FUORI DEI LOCALI E ADEMPIMENTI RELATIVI

Nelle ipotesi in cui un broker fruisce della collaborazione di un dipendente o di un addetto esterno (iscritto in E) per svolgere attività di intermediazione al di fuori dei locali, la responsabilità per aver collocato un prodotto non adeguato ricade sul broker in solido con il collaboratore (art. 119 C.A.P.), ancorché il contatto diretto col cliente venga di norma intrattenuto da quest'ultimo.

Per poter dimostrare di aver effettuato la valutazione di adeguatezza, con quali modalità e con che esito è quindi necessario:

- precisare negli accordi di collaborazione chi, tra il broker e il soggetto iscritto in E, di regola, procede alla valutazione della adeguatezza del contratto o a svolgere alcune fasi di tale processo di valutazione;
- prevedere che in alcune fattispecie specifiche oppure ogniqualvolta il collaboratore iscritto in E non sia in grado di svolgere la valutazione di adeguatezza o alcune fasi di tale processo a lui demandate, chieda l'intervento del broker;
- se la valutazione è demandata al collaboratore
 - formarlo illustrandogli le caratteristiche dei prodotti che egli intende intermediare;
 - istruirlo circa le fasi e le modalità attraverso le quali il broker desidera che il processo di valutazione venga espletato;
 - stabilire un preciso obbligo del collaboratore di tenere traccia scritta o su supporto durevole di tutte le attività del processo di valutazione da egli svolte.

COLLABORAZIONE ORIZZONTALE CON INTERMEDIARI DI PRIMA FASCIA (ISCRITTI NELLE SEZIONI B, A e D)

Nelle ipotesi in cui un broker fruisce della collaborazione di un altro intermediario di prima fascia, ossia iscritto in B, A o D del RUI, la responsabilità per aver collocato un prodotto non adeguato ricade sul broker in solido con il collaboratore (art. 22 comma 10 della L. n. 221/2012), ancorché il contatto diretto col cliente venga di norma intrattenuto da quest'ultimo.

Valgono quindi le considerazioni fatte sopra per il caso di collaborazioni verticali con le seguenti particolarità:

- poiché il collaboratore in questo caso è un intermediario di prima fascia (iscritto in B, A o D), e quindi munito di piene capacità professionali, la valutazione di adeguatezza potrà essergli delegata con maggior sicurezza;
- questo potrebbe non valere per quanto riguarda la eventuale collaborazione con gli iscritti in D nella vendita di prodotti non standardizzati, nel qual caso la valutazione di adeguatezza deve essere fatta dall'iscritto in B nel suo ruolo di 'collocatore' del prodotto, avente contatto diretto con l'impresa.

ADEGUATEZZA NELLE POLIZZE COLLETTIVE

Polizze stipulate in forma collettiva. Schemi negoziali:

- stipulazione in nome altrui (art. 1890 C.C.);
- stipulazione per conto altrui o di chi spetta (art. 1891 C.C.);
- stipula di convenzione quadro (assimilabile a contratto preliminare) seguita da emissione di singole polizze separate (stand alone).

Con l'avvento del Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 5/2006 e successive modifiche, e successivamente col Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 35/2010, la materia delle polizze collettive o di gruppo viene espressamente regolata nel senso che:

- qualora il contraente di una polizza stipulata in forma collettiva percepisca una remunerazione e gli assicurati/aderenti abbiano a sopportare in tutto o in parte l'onere del pagamento del premio assicurativo, il medesimo contraente è qualificato come intermediario assicurativo (e come tale, salvo i casi di intermediazione esente, deve iscriversi in E, quando egli non sia già iscritto in A, B, o D);
- qualora il contraente di una polizza stipulata in forma collettiva sia da qualificarsi come contraente, questi non può cumulare su di sé la qualifica di beneficiario o vincolatario delle prestazioni assicurative.

In tutti i casi di stipula di una polizza in forma collettiva, sia che il contraente percepisca una remunerazione, sia che NON la percepisca, ma gli assicurati/aderenti siano parti interessate alla copertura, occorre fornire anche agli assicurati l'informativa precontrattuale (il contraente può però essere incaricato di fornire egli la documentazione precontrattuale all'aderente, sia in forma piena sia in forma semplificata se ricorrono i presupposti dell'art. 30 del Reg. ISVAP (ora IVASS) n. 35/2010), oltre a svolgere la valutazione di adeguatezza delle coperture rispetto alle esigenze assicurative di tali assicurati.

In questa situazione ci si può chiedere se, nei casi di stipula di polizza in forma collettiva l'intermediario sia sempre tenuto a valutare l'adeguatezza delle coperture anche rispetto alle esigenze dei terzi assicurati; in merito si può ritenere che:

- Secondo IVASS sussiste sempre l'obbligo di valutare l'adeguatezza anche rispetto alle situazioni dei terzi, e nel far ciò, l'intermediario o l'impresa possono avvalersi di tecniche di comunicazione a distanza;
- È necessario differenziare le situazioni nelle quali lo schema negoziale corrisponda ad una stipula in nome altrui (art. 1890 C.C.) con sopportazione dell'onere del premio da parte dell'aderente e la stipula per conto o nell'interesse di chi spetta (art. 1891 C.C.) senza gravare l'assicurato di oneri relativi al costo del premio:
 - nel primo caso l'assicurato 'compra' la copertura poiché diviene anch'esso contraente a tutti gli effetti (e quindi tenuto al pagamento del premio) e pertanto la verifica di adeguatezza va fatta in concreto (la stessa cosa deve avvenire quando si prevede una polizza quadro con rilascio di singole polizze stand alone);
 - nel secondo caso, l'assicurato riceve il beneficio della copertura pagata dal contraente e quindi, seppure abbia diritto a conoscere l'esistenza e la portata della copertura, tuttavia non vi è ragione perché sia destinatario della valutazione di adeguatezza, la quale è considerata 'a monte' in relazione ai bisogni della comunità di soggetti destinatari o ammessi a fruire delle coperture stipulate in forma collettiva.

ADEGUATEZZA NELLE POLIZZE A DISTANZA

Opportuno distinguere due tipologie di intermediazione a distanza:

- a) intermediazione a distanza mediante l'impiego di strumenti di comunicazione telematica;
- b) intermediazione attraverso sistemi automatizzati di vendita a distanza.

L'intermediazione di tipo a) sebbene sia svolta tra soggetti fra di loro distanti, tuttavia resta una forma di intermediazione tradizionale poiché basata sullo scambio di comunicazioni e sulla interlocuzione reciproca tra due soggetti.

L'intermediazione di tipo b) è invece svolta tra un soggetto e un sistema automatizzato di vendita, sicché il contraente giunge a vincolarsi al contratto senza una interlocuzione con un altro soggetto.

Anche nella intermediazione a distanza si prevede che l'intermediario o l'assicuratore si curi di valutare l'adeguatezza del contratto in relazione alle esigenze del contraente (v. art. 9 Reg. ISVAP (ora IVASS) n. 34/2010).

In questi casi la verifica dell'adeguatezza non può che avvenire attraverso la predisposizione di una griglia di domande che il sistema pone proprio al fine di conoscere le caratteristiche del cliente e della sua situazione di rischio al fine di valutare se le condizioni di tale cliente corrispondano a quelle tipiche della categoria di possibili assicurati per i quali il prodotto è stato ideato.

Per una migliore valutazione della adeguatezza del prodotto è comunque consigliabile prevedere che il sistema automatizzato contempli la possibilità di interagire con una help line con la quale il contraente potrà interloquire.

QUANDO UN CONTRATTO È ADEGUATO

Al concetto di adeguatezza deve essere attribuita una valenza relativa:

- Il contratto è adeguato rispetto alle esigenze e alle richieste del cliente;
- La copertura proposta, che deve essere in linea con le esigenze e le richieste del cliente, corrisponde necessariamente alle soluzioni reperibili nel mercato e non a ipotetiche garanzie assicurative che nessuna impresa è disposta a prestare;
- Spetta all'intermediario di comprendere le reali esigenze di copertura che presenta il cliente ed in base a tale consapevolezza, di filtrare le sue richieste al fine di orientarlo verso scelte che si rivelino di una certa utilità e non ingiustificatamente penalizzanti;
- Occorre tracciare questo percorso di analisi e mantenere evidenza delle interlocuzioni col cliente.

SENTENZE DI CASSAZIONE

Cass. n. 8412/2015

Si legge in motivazione che «... il dovere di correttezza in materia assicurativa impone all'assicuratore ed ai suoi intermediari o incaricati due precisi obblighi:

- a) proporre al contraente non già contratti assicurativi purchessia, cioè genericamente ed astrattamente coerenti con le loro esigenze di previdenza o di risparmio, ma proporre prodotti assicurativi utili: cioè coerenti con il profilo di rischio (assicurazione danni) e gli intenti previdenziali (nell'assicurazione vita) del contraente;
- b) mettere il contraente in grado di compiere una scelta consapevole e dunque informarlo in modo esaustivo sulle caratteristiche del prodotto nulla lasciando di occulto ...»

Con questa sentenza la Cassazione sembra addirittura ampliare il concetto di adeguatezza così come previsto dalla normativa primaria e secondaria, lasciando intendere che l'intermediario, sostanzialmente, dovrebbe sempre dare una consulenza che tenga conto della situazione particolare e concreta del cliente e non limitarsi a valutare l'adeguatezza in base a criteri generali e astratti inerenti una presunta tipologia di clientela.

Cass. n. 23941/2009

La cui massima recita: «Causa del contratto è lo scopo pratico del negozio, la sintesi, cioè, degli interessi che lo stesso è concretamente diretto a realizzare (c.d. causa concreta), quale funzione individuale della singola e specifica negoziazione, al di là del modello astratto utilizzato».

Nella specie, la S.C. ha cassato la sentenza di merito che - in relazione ad un contratto di assicurazione sulla vita stipulato da un privato per il rischio connesso allo svolgimento dell'attività di volo sportivo o da diporto - aveva interpretato la clausola contrattuale che escludeva dall'assicurazione l'ipotesi di volo a bordo di aeromobile non autorizzato, senza tener presente in modo adeguato la finalità concreta che l'assicurato intendeva perseguire con la stipula del contratto, tanto più che l'incidente si era verificato mentre questi viaggiava a bordo del proprio veicolo da diporto, peraltro privo delle caratteristiche di un "aeromobile". (Cassa con rinvio, App. Catanzaro, 23/02/2005).

Con le sue sentenze la Cassazione introduce un ulteriore elemento di cui l'operatore dovrà tener conto nel valutare l'idoneità del prodotto rispetto alle caratteristiche del cliente.

Secondo la Suprema Corte, infatti, nel valutare l'adeguatezza di un prodotto rispetto alle esigenze e ai bisogni del cliente, occorre tener conto del motivo in concreto che spinge il cliente a procurarsi la copertura assicurativa, in funzione del quale l'interprete sarebbe autorizzato perfino a superare delle esplicite e testuali esclusioni di copertura previste in polizza.

Due rilievi:

- L'applicazione della teoria della causa in concreto del contratto assicurativo, da interpretarsi come il motivo specifico del singolo contraente a stipulare il contratto assicurativo sembra porsi in contrasto con l'esigenza di applicare il contratto a fattispecie di rischio omogenee e proprie della comunità dei soggetti esposti al medesimo rischio.
- Attribuendo rilevanza al motivo concreto che spinge il singolo contraente a stipulare il contratto assicurativo con prevalenza rispetto a quelli che appaiono essere i bisogni di un determinato target di clientela, si rende oltremodo difficile e aleatoria la valutazione di adeguatezza compiuta dall'intermediario.

OMESSA O ERRATA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA

In caso di omessa o errata valutazione dell'adeguatezza potranno aversi conseguenze in termini di:

- responsabilità verso i clienti;
- responsabilità verso le imprese di assicurazione, tenute anch'esse in solido per gli adempimenti relativi all'adeguatezza;
- irrogazione di sanzioni IVASS.

Ricordato che l'adeguatezza del contratto proposto si valuta in funzione dei bisogni assicurativi e delle richieste di copertura espresse dal cliente, gli argomenti e i presidi volti a prevenire o mitigare il rischio di incorrere in responsabilità le azioni si concretizzano

- nell'assicurarsi di aver ben compreso i bisogni assicurativi del cliente;
- nel chiedere al cliente quali dei propri bisogni assicurativi egli intenda assicurare e il grado di copertura desiderato;
- nell'informare il cliente circa le conseguenze inerenti la scelta del grado di copertura richiesto;
- nel fornire informazioni chiare e complete sulle caratteristiche del prodotto proposto indicando le ragioni per le quali il prodotto è in grado di soddisfare le esigenze e le richieste concrete del cliente.

Poiché è onere dell'intermediario di fornire la dimostrazione di aver svolto correttamente la valutazione di adeguatezza, è:

- necessario acquisire e conservare le dichiarazioni scritte del cliente previste dalla normativa;
- altamente consigliabile tenere traccia delle interlocuzioni intervenute col cliente nel corso dell'intermediazione, possibilmente inserendo tali comunicazioni (in entrata e in uscita) in un sistema elettronico di archiviazione che registri e conservi la cronologia degli inserimenti.

IL C.D. «DEMANDS & NEEDS TEST» E LA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA

Obblighi della direttiva implementati in Italia con normativa di dettaglio che li declina introducendo il dovere dell'intermediario di proporre o consigliare prodotti adeguati alle esigenze del cliente e quindi, di conseguenza, il dovere di procedere alla valutazione di adeguatezza del prodotto che si intende proporre (art. 52 Reg. ISVAP (ora IVASS) n. 5/2006).

Importante notare che la valutazione di adeguatezza non è un mero adempimento formale (raccolta del «modulo di adeguatezza» firmato dal cliente), ma è **un processo**.

LE FASI DELLA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA

- a) studio dei prodotti che si intende proporre alla clientela;
- b) acquisizione dal cliente delle informazioni rilevanti al fine di comprenderne i bisogni assicurativi e le richieste di copertura;
- c) con riguardo ai prodotti vita: acquisire informazioni circa la situazione finanziaria del cliente e la sua propensione al rischio (art. 52 c. 3 Reg. ISVAP (ora IVASS) n. 5/2006);
- d) individuazione del prodotto che meglio può servire a soddisfare i bisogni assicurativi e le richieste del cliente;
- e) nel caso di intermediazione svolta sulla base di un'analisi imparziale, reperire e studiare le caratteristiche di un numero di prodotti sufficientemente ampio di contratti disponibili nel mercato;
- f) illustrazione al cliente delle caratteristiche principali del prodotto proposto e di tutte le altre informazioni tali da consentire al cliente di effettuare scelte consapevoli e rispondenti alle proprie esigenze; il tutto in funzione della complessità del contratto offerto;
- g) illustrazione delle ragioni in base alle quali il prodotto proposto soddisfa le esigenze e le richieste del cliente;
- h) annotare e tenere traccia dei flussi di informazioni acquisite dal cliente e di quelle fornite al cliente; consigliabile a questo fine poter inserire tali annotazioni in un sistema di archiviazione elettronica che permetta la conservazione dei records e la cronologia degli inserimenti;
- i) raccogliere la dichiarazione del cliente con la quale si attesta che l'intermediario ha chiesto le informazioni necessarie a valutare l'adeguatezza; oppure, la dichiarazione con la quale il cliente si rifiuta di fornire le predette informazioni;
- j) raccogliere e conservare le dichiarazioni dell'intermediario, controfirmate dal cliente, nelle quale si attesti il ricevimento di proposte che portino a stipulare contratti non adeguati.

ALCUNE PRECISAZIONI RIGUARDO AI QUESTIONARI

Nella pratica, al fine di procedere alla valutazione di adeguatezza, sovente gli operatori fanno firmare al cliente un questionario che chiamano «della adeguatezza», spesso fornito dalle imprese e che spesso viene confuso o assimilato al questionario predisposto dalle imprese al fine di sollecitare il cliente a descrivere in modo completo il rischio di cui chiedono la copertura.

Occorre distinguere tra:

- i questionari destinati ad acquisire dal cliente le informazioni necessarie al fine di collocare un prodotto adeguato - essi sono predisposti nell'interesse dell'intermediario al fine di adempiere ai propri obblighi in merito alla adeguatezza dei contratti proposti;
 - i questionari - predisposti sovente dalle imprese - mirati a conoscere la situazione di rischio che si va ad assicurare - essi sono predisposti nell'interesse dell'impresa assicurativa al fine di ottenere una esatta rappresentazione del rischio assicurando.
- Il perfezionamento dei secondi non esenta l'intermediario dall'acquisire altresì le informazioni necessarie a comprendere le esigenze di copertura del cliente.



www.acbbroker.it

Edizione 03-2017

I QUADERNI DI MASTER CLASS



L'OFFICINA
DEL SAPERE



Associazione Categoria Brokers

www.acbbroker.it