

Tutela dell'assicurato nell'intermediazione a distanza

L'IMPATTO DELLE LINEE GUIDA EUROPEE E DEI REGOLAMENTI NAZIONALI PER LA CONFORMITÀ DELLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA ONLINE

di Guido Cappa

La direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari (2002/65/CE), che riguarda anche le assicurazioni e le pensioni ha compiuto 20 anni.

Negli ultimi 20 anni la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori ha registrato una rapida evoluzione. I fornitori di servizi finanziari-assicurativi ed i consumatori non utilizzano più il fax, menzionato nella direttiva, e nel frattempo sono emerse nuove tipologie di operatori con nuovi modelli commerciali e nuovi canali di distribuzione (ad esempio i servizi finanziari ed assicurativi venduti online). Inoltre, l'impatto della pandemia di Covid-19, e delle conseguenti misure di confinamento, ha accelerato il ricorso agli acquisti online in generale.

LE NUOVE NORME PROPOSTE DALLA COMMISSIONE UE

In questo contesto fortemente cambiato ed in rapida evoluzione la Commissione europea in data 11 Maggio scorso ha deciso di adottare una riforma delle attuali norme dell'Ue sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori.

La commissione europea ha sostanzialmente preso atto del radicale cambiamento avvenuto nel settore negli ultimi vent'anni e conseguentemente dell'urgente necessità di ap-

prontare un quadro normativo più efficiente e aggiornato per i servizi finanziari a distanza. La proposta ha l'obiettivo di rafforzare i diritti dei consumatori e dovrà favorire l'erogazione transfrontaliera di servizi nel mercato interno.

La prossima direttiva andrà a modernizzare gli articoli ancora rilevanti presenti nell'attuale direttiva (in particolare diritto all'informazione precontrattuale e diritto di recesso, previsto nell'attuale direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE) ed andrà ad introdurre nuove norme.

Il documento contiene un catalogo di misure in diverse aree, che sono ora in discussione al Consiglio dei ministri e al Parlamento europeo, che prevedono in sintesi quanto segue:

- Accesso più agevole al diritto di recesso di 14 giorni nei contratti a distanza sui servizi finanziari: al fine di agevolare l'esercizio di tale diritto, gli intermediari dovranno fornire un pulsante di recesso all'atto della vendita di tali servizi per via elettronica. Inoltre, gli intermediari saranno tenuti a inviare una notifica del diritto di recesso, qualora le informazioni precontrattuali siano ricevute meno di un giorno prima della conclusione del contratto.
- Chiare norme sul contenuto, le modalità e la tempistica delle informazioni precontrattuali: la proposta modernizza le norme, ad esempio per quanto riguarda le comunicazioni elettroniche, imponendo al venditore l'obbligo di fornire anticipatamente determinate informazioni tra cui, ad esempio, l'indirizzo di posta elettronica dell'intermediario, eventuali costi occulti o i rischi connessi ai servizi finanziari. Le informazioni dovranno essere visualizzate in modo chiaro nella schermata e saranno introdotte norme relative all'uso di pop-up o link a più livelli per fornire informazioni. Le nuove norme garantiranno inoltre che il consumatore disponga di tempo sufficiente per comprendere le informazioni ricevute, almeno un giorno prima dell'effettiva firma del contratto.
- Norme speciali per tutelare i consumatori che stipulano online contratti di servizi finanziari: i contratti di servizi finanziari possono essere difficili da comprendere, in particolare se negoziati a distanza. La proposta impone agli intermediari di istituire sistemi online equi e trasparenti e di fornire una spiegazione adeguata quando utilizzano strumenti online (ad esempio consulenza automatizzata "roboadvice" o chat bot). Le norme garantiscono inoltre ai consumatori la possibilità di richiedere l'intervento di un operatore quando non ritengono pienamente soddisfacente l'interazione con tali strumenti online.
- Attuazione: la proposta conferirà maggiori poteri alle autorità competenti. Sanzioni più severe – le più elevate potranno ammontare ad almeno il 4 % del fatturato annuo – saranno comminate nel caso di contratti di servizi finanziari conclusi a distanza che presentino violazioni transfrontaliere diffuse.
- Piena armonizzazione giuridica: si vuole garantire lo stesso livello elevato di protezione dei consumatori in tutto il mercato interno, stabilendo norme simili per tutti i prestatori di servizi in tutti gli Stati membri.

Gli Stati Membri avranno tempo ad adottare al più tardi entro 24 mesi di distanza dall'entrata in vigore della Direttiva i criteri e le regole prevista dalla nuova disciplina

Andiamo ora ad analizzare il quadro attuale della normativa nazionale che tocca i diversi aspetti legati alla cd "vendita a distanza".

IL QUADRO ATTUALE DELLA NORMATIVA NAZIONALE

Il collocamento a distanza dei prodotti assicurativi è disciplinato dal codice delle assicurazioni e dal regolamento Ivass 40/2018. Il Governo, nell'ultimo decreto Rilancio, in tema di sottoscrizione e comunicazioni di contratti finanziari e assicurativi in modo semplificato (articolo 33, D.L. 19/5 2020, n. 34), ha introdotto modalità semplificate di conclusione dei contratti relativi alla prestazione dei servizi finanziari e assicurativi, assicurando la continuità al loro accesso e agevolando la conclusione a distanza dei nuovi contratti attraverso modalità semplificate di scambio del consenso.

Innanzitutto occorre chiarire che cosa il legislatore intenda per vendita a distanza: la vendita a distanza si realizza quando l'intera attività distributiva, dalla promozione fino alla conclusione del contratto, avviene avvalendosi esclusivamente di tecniche di comunicazio-

ne a distanza come per esempio tramite call, video-call, call-center, piattaforme on line, siti web. Più precisamente per essere definita “a distanza” occorre che l’intera attività di distribuzione si svolga senza la presenza fisica e simultanea di intermediario e contraente. Va quindi precisato che se anche solo una parte delle trattative o della conclusione del contratto avviene alla presenza fisica del cliente la disciplina speciale non si applica. Inoltre, la normativa non distingue se l’assicurato è già cliente, pertanto anche la vendita di nuovi prodotti a clienti già assicurati può ricadere nella vendita a distanza.

Nello specifico il collocamento a distanza è disciplinato dal regolamento Ivass 40/2018, agli articoli dal 69 all’83 e dal codice delle assicurazioni. I principali adempimenti da tenere in considerazione riguardano i rapporti con i clienti, i rapporti con le Imprese di assicurazione e gli adempimenti propri dell’Intermediario. Specifiche discipline sono poi dedicate a particolari strumenti (per esempio siti internet, call center, servizi di comparazione).

GLI ADEMPIMENTI VERSO I CLIENTI

In tema di rapporti con i clienti è fatto divieto di collocare il contratto a distanza senza il loro preventivo consenso e va garantita l’osservanza delle norme in tema di obblighi di comportamento dell’intermediario, pagamenti, conflitti di interesse, informative precontrattuali, valutazione della coerenza della proposta con le richieste ed esigenze del cliente (ex “adeguatezza”), obblighi di registrazione telefonica, eventuale consulenza, trasmissione e conservazione della documentazione. A livello di informative da fornire al cliente oltre a quelle già vincolanti legate alla vendita tradizionale la normativa per la vendita a distanza ne prevede di ulteriori (alcune generali, alcune particolari, cioè legate all’utilizzo di uno specifico strumento di collocamento a distanza, come il sito internet). Le principali informative integrative riguardano le modalità di comunicazione a distanza della docu-

mentazione e una serie di informazioni previste dal Codice del consumo, dove assume particolare rilievo l’informativa sul diritto di recesso (o di “ripensamento”) attribuito dalla legge al contraente con norma imperativa.

COMUNICAZIONE A DISTANZA E FIRMA DIGITALE

È opportuno tenere distinto il tema della vendita a distanza, in quanto ha una disciplina sua propria, da quello della comunicazione a distanza e cioè delle regole sulla trasmissione a distanza della documentazione in formato non cartaceo (tramite e-mail, sito internet e altro). Queste si applicano sia che tutta l’attività di distribuzione avvenga a distanza, sia che solo l’invio della documentazione avvenga a distanza in formato elettronico, a fronte di un’attività di distribuzione avvenuta in presenza.

Ulteriore distinzione va anche fatta in tema di sottoscrizione del contratto a mezzo firma “digitale”. La firma elettronica è una modalità di sottoscrizione del contratto e può essere utilizzata sia quando il contratto viene distribuito in presenza, sia nell’ipotesi di collocamento a distanza. La firma tradizionale, per contro, può essere utilizzata anche nel collocamento a distanza. Il tema della firma “digitale” è stato toccato a livello regolamentare più volte dall’Authority (ex reg. 34/2010 Isvap– ex reg. 8/2015 Isvap). Ad oggi il reg. Ivass 40/2018 Ivass all’art. 62 prevede e disciplina l’utilizzo della firma elettronica avanzata (FEA), della firma elettronica qualificata (FEQ) e della firma digitale come mezzo di sottoscrizione del contratto in veste di documento informatico.

Come già detto l’art.33 del decreto rilancio (Dl 19/5/2020) ha introdotto nel periodo emergenziale la modalità di firma semplificata, intesa come espressione del consenso del cliente mediante comunicazione inviata dal proprio indirizzo di posta elettronica non certificata o con altro strumento idoneo accompagnata da copia del documento di riconosci-



mento in corso di validità e con riferimento a un contratto identificabile.

GLI SVILUPPI IN CORSO E LE CRITICITÀ

Tenuto conto degli effettivi benefici portati dalla modalità di sottoscrizione semplificata dei contratti e delle istanze del mercato assicurativo l'Authority Ivass ha chiarito nella relazione annuale sull'anno 2020 che è stato avviato un dialogo con altre autorità di settore e con le associazioni maggiormente rappresentative del mercato per rendere strutturale la semplificazione delle sottoscrizioni dei contratti del comparto finanziario-bancario-assicurativo e favorirne la digitalizzazione, nel rispetto degli standard europei e nazionali. In particolare occorrerà individuare soluzioni e presidi normativi in materia di identificazione della clientela, formazione di un consenso, integrità e completezza dell'informazione e della documentazione, prevenzione delle frodi.

L'attuale contesto normativo nazionale in ambito di distribuzione assicurativa a distan-

za che abbiamo in sintesi analizzato oltre a presentare ancora alcuni elementi di dubbio interpretativo trova soprattutto difficoltà di applicazione operativa dei criteri normativi. Si pensi ad un Intermediario quale un Broker od un Agente che intenda perseguire la vendita a distanza come modello distributivo complementare a quello tradizionale: per molti aspetti la normativa richiede l'implementazione di processi e l'adozione di strumenti di supporto fortemente differenziati rispetto a quelli adottati nella vendita tradizionale con notevole impatto a livello di costi di gestione

È auspicabile che l'attuale quadro normativo venga quindi rivisto oltreché in tema di semplificazione e di concreta "tutela del cliente", con tempi anticipati rispetto all'adozione della prossima direttiva UE che recepirà le citate nuove norme proposte a maggio 2022 della commissione europea.

© Riproduzione riservata