

Roma, 25 luglio 2012

**OSSERVAZIONI ANIA SULLO SCHEMA DI REGOLAMENTO ISVAP
CONCERNENTE LA DEFINIZIONE DELLO STANDARD DI MODALITA'
OPERATIVE PER L'APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI RELATIVE
ALL'OBBLIGO DI CONFRONTO DELLE TARIFFE R.C. AUTO**

(DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE N. 49/2012)

Si formulano di seguito osservazioni e proposte di modifica relative allo schema di regolamento in oggetto, attuativo dell'articolo 34 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito in legge 24 marzo 2012, n. 27.

1. L'impianto del Regolamento. Proposta di rivisitazione.

Le modalità operative che dovrebbero osservare gli intermediari per fornire ai clienti l'informativa sulla tariffa e sulle condizioni contrattuali ai sensi dell'articolo 34 del decreto "Liberalizzazioni" sono recate dall'articolo 6 dello schema regolamentare.

L'articolo 6 stabilisce che l'informativa da rendere alla clientela si sostanzia nella consegna, prima della stipulazione o del rinnovo del contratto, di almeno tre preventivi personalizzati, rilasciati da imprese appartenenti a gruppi diversi, e delle note informative precontrattuali relative ai prodotti assicurativi ai quali i preventivi si riferiscono.

Per l'elaborazione dei preventivi gli intermediari si dovrebbero avvalere in via esclusiva dei preventivatori aziendali, del servizio di comparazione "Tuopreventivatore" o dei servizi di comparazione che aggregano i dati dei preventivatori aziendali, appositamente costituiti e gestiti dalle associazioni degli intermediari.

Gli intermediari dovrebbero conservare copia dei preventivi rilasciati e della dichiarazione sottoscritta dal cliente in cui lo stesso dà atto dell'avvenuta consegna dei preventivi e delle relative note informative.

Con riferimento all'impianto dello standard di modalità operative definito nella bozza di regolamento si osserva quanto segue.

Preliminarmente si rileva che ai sensi dell'articolo 34 del decreto "Liberalizzazioni" l'obbligo di confronto tariffario a carico degli intermediari consiste nell' "informare il cliente, in modo corretto, trasparente e esaustivo, sulla tariffa e sulle altre condizioni contrattuali proposte da almeno tre diverse compagnie non appartenenti a medesimi gruppi, anche avvalendosi delle informazioni pubblicate dalle imprese di assicurazione sui propri siti internet".

La norma primaria non esige pertanto né obblighi di consegna documentale né modalità specifiche di fornitura delle informazioni sulla tariffa e sulle condizioni di contratto. Anche la dichiarazione sottoscritta dal cliente di aver ricevuto l'informativa, pena la nullità del contratto sottoscritto, si riferisce, appunto alle "informazioni" ricevute e non alla necessità che le stesse siano da consegnarsi materialmente.

L'articolo 6, come detto, individua lo standard delle modalità operative nell'obbligo di calcolare almeno tre preventivi specifici di tre diverse imprese e di consegnarli in formato cartaceo, assieme alle note informative precontrattuali, ad ogni assicurato prima della stipulazione o del rinnovo di una polizza r.c. auto.

Al riguardo, si osserva che queste regole determinerebbero, se non corrette, un'inutile e costosa complicazione delle procedure di rilascio delle polizze, senza raggiungere l'obiettivo di un'informativa corretta, trasparente e esaustiva sulle offerte presenti sul mercato.

La disciplina attuativa delineata nello schema regolamentare comporterebbe ancora una volta per imprese e intermediari sforzi organizzativi e impegni procedurali assai onerosi e non sempre coerenti con le normali e consolidate esigenze di un corretto ed efficace lavoro produttivo.

Si ricorda, in proposito che, in applicazione della più o meno recente normativa primaria e secondaria, attualmente la stipulazione di una polizza r.c. auto (prodotto che, pur nella variabilità dei contenuti, non riveste la complessità dei prodotti di investimento e risparmio che esigono più elevati livelli di informativa a tutela dei contraenti) deve transitare attraverso un notevole cumulo di adempimenti formali, della cui utilità reale gli assicurati dubitano altamente:

- informativa precontrattuale da rendersi ai sensi dell'art. 49 del Regolamento 5/2006 e consegna del fascicolo informativo, distinto per categorie di veicoli;
- consegna del modello 7°, contenente gli obblighi di comportamento degli intermediari nei confronti dei soggetti assicurandi;
- consegna del modello 7B, contenente i dati essenziali sugli intermediari e sulla loro attività, il richiamo delle situazioni di potenziale conflitto di interessi, la rappresentazione degli strumenti di tutela del contraente;
- compilazione del c.d. questionario di adeguatezza del prodotto;

- gestione degli obblighi in materia di privacy ed in particolare acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali.

Gli ulteriori oneri previsti dallo schema regolamentare per l'attuazione del confronto tariffario renderebbero la procedura di rilascio della polizza sproporzionata rispetto alla natura del prodotto e alla tutela della clientela.

In particolare, l'obbligo di calcolare almeno tre preventivi specifici di tre diverse imprese e di consegnarli in formato cartaceo, assieme alle note informative precontrattuali, ad ogni assicurato prima della stipulazione o del rinnovo di una polizza r.c. auto porrebbe in essere una procedura obsoleta (ancora più carta), limitata nei risultati (solo tre imprese) e molto onerosa quanto a tempi occorrenti per compiere tutte le operazioni richieste e ai relativi costi di personale e di materiale da impiegare.

La Relazione illustrativa dello schema regolamentare non reca un'analisi di impatto economico del provvedimento che consentirebbe di valutare la proporzionalità delle misure in oggetto in termini di costi e benefici attesi. Da una prima stima da noi effettuata, si è calcolato che il sistema così delineato determinerebbe un aggravio di costi per gli intermediari di circa 390 milioni di euro all'anno (v. Analisi impatto regolamentare allegata).

Si obbligherebbero gli intermediari a distogliere tempo/lavoro dall'attività produttiva, in un periodo di grave crisi economica che già mette a dura prova una categoria composta da circa 250 mila professionisti e collaboratori.

Con spirito costruttivo, proponiamo all'ISVAP di riconsiderare l'impianto delle modalità operative annunciate, valorizzando l'unico sistema di confronto tariffario che darebbe garanzie di esaustività e correttezza delle informazioni da rendere agli assicurati. Le imprese, infatti, hanno già attivati i collegamenti con il Preventivatore Unico gestito dall'ISVAP. Con adeguate implementazioni il sito potrebbe soddisfare in modo completo l'obiettivo di informativa sui prezzi e sulle principali caratteristiche dei contratti. La consegna di circa 1 miliardo e 400 milioni di fogli di carta in più potrebbe essere sostituita da consultazioni tracciate per fornire la prova della consulenza prestata agli assicurati.

A tale proposito offriamo la nostra collaborazione tecnica per approfondire ed identificare le possibili soluzioni evolutive del sistema. Questa attività potrebbe essere svolta mediante un tavolo di lavoro composto da esperti di tariffazione e tecnici informatici in rappresentanza delle imprese.

Le implementazioni definite permetterebbero di soddisfare in modo efficiente l'obiettivo fissato dal legislatore e eviterebbero un aumento ingiustificato dei costi di gestione del ramo r.c. auto.

Si conferma che, a nostro avviso, tale soluzione rappresenta l'esecuzione ottimale dell'obbligo di confronto tariffario, in quanto è l'unica in grado di soddisfare pienamente i requisiti di correttezza, trasparenza ed esaustività dell'informativa alla clientela stabiliti dal legislatore. Inoltre, detto sistema offrirebbe garanzie di controllabilità del processo informativo sia per le esigenze delle Vigilanza sia per le verifiche delle imprese, responsabili in solido per eventuali inadempimenti commessi dagli intermediari da loro incaricati.

L'implementazione necessaria per adattare il sistema Preventivatore unico al suo impiego a fini di confronto tariffario ai sensi dell'articolo 34 dovrebbe riguardare:

- la componente di preventivazione (oggi presente, ma sviluppabile in completo assetto on-line e eventualmente con automatismi informatici per l'interrogazione da parte degli intermediari);
- la componente di informativa sulle principali caratteristiche del contratto cui si riferisce il preventivo (oggi assente, ma facilmente integrabile).

a) Il preventivo on-line dal sito "Tuopreventivatore"

Il primo intervento dovrebbe consistere nell'integrare il preventivatore ISVAP con le tariffe dei settori esclusi. Oggi il "Tuopreventivatore" è limitato ai settori delle autovetture e dei motoveicoli.

Il secondo intervento da realizzarsi dovrebbe riguardare le modalità e i tempi di risposta del "Tuopreventivatore", che oggi prevedono un invio tramite e-mail in tempi variabili e comunque non immediati. La risposta on-line determinerebbe un notevole abbattimento dei tempi di interrogazione. Gli interventi per questa funzione riguarderebbero soprattutto il potenziamento della "macchina" gestionale che dovrebbe essere in grado di sostenere e gestire un numero rilevante di richieste e di invio ai motori di calcolo aziendali. Gli interventi da realizzare sarebbero relativi sia all'infrastruttura tecnologica, la quale andrebbe probabilmente potenziata, sia all'architettura di comunicazione e quindi, di conseguenza, andrebbero previste delle modifiche sul software applicativo.

Considerando inoltre che potenzialmente, per ciascun preventivo richiesto, sarebbero coinvolti i motori di calcolo di tutte le imprese richiamati dal preventivatore ISVAP, anche le infrastrutture tecnologiche su cui risiedono i motori di calcolo delle imprese andrebbero potenziati per evadere in tempi rapidi l'aumento di richieste a cui sarebbero sottoposti. Pur comportando nuovi investimenti sulle infrastrutture informatiche (soprattutto per le imprese di dimensioni minori) non si tratterebbe tuttavia di interventi insostenibili.

Peraltro, rispetto al modello delineato dall'articolo 6 dello schema regolamentare, la soluzione di impiegare esclusivamente il "Tuopreventivatore" ridurrebbe solo in parte l'impatto operativo sui processi di rilascio delle polizze se il sistema dovesse continuare

ad essere gestito con operazioni manuali per l'inserimento dei dati necessari per ottenere la risposta da parte del sito. In sostanza i tempi si ridurrebbero della metà, ma continuerebbero a gravare in misura pesante sulla gestione economica dell'attività degli intermediari.

Si osserva, al riguardo, che l'impatto riferito sarebbe del tutto relativo e quindi gestibile con effetti minimi se venisse esclusa dagli adempimenti richiesti la grande massa dei rinnovi contrattuali. Rinviando la tematica dei rinnovi alla seconda parte delle osservazioni di dettaglio sul testo regolamentare, si anticipa che per tali situazioni si potrebbero adottare soluzioni analoghe a quella disciplinata dall'articolo 4 dello schema di regolamento, esplicitandone l'applicazione per tutti i casi di rinnovo tacito: lasciando in sostanza all'assicurato la scelta se avvalersi del confronto tariffario, una volta ricevuta la comunicazione di cui al Regolamento ISVAP n. 4/2006 e nel termine utile per poter eventualmente cambiare impresa (infatti, se il contratto si fosse già rinnovato, il confronto tariffario risulterebbe del tutto superfluo).

Se viceversa si intendesse confermare l'inclusione dei rinnovi contrattuali negli adempimenti derivanti dall'articolo 34, occorrerebbe trovare una soluzione tecnologica che riduca ulteriormente l'impatto della previsione sulla gestione operativa.

A tal fine, con interventi del tutto fattibili, ma di maggior impegno, si potrebbe operare con una procedura batch. Ciascuna impresa potrebbe inviare al preventivatore ISVAP, tramite un flusso batch, le polizze prossime al rinnovo. Il flusso dovrebbe contenere, per ciascuna polizza, almeno le informazioni minime previste dal preventivatore per la valutazione del rischio. Tra le informazioni trasmesse dovrà essere presente anche un identificativo univoco a livello di mercato (a nostro avviso potrebbe essere la targa) che servirà successivamente ad identificare e richiamare il preventivo calcolato per uno specifico veicolo

Le posizioni di rinnovo tramite il sistema di ISVAP verrebbero quindi elaborate dai motori di calcolo di ciascuna impresa.

Successivamente, i risultati relativi ai premi calcolati dai sistemi d'impresa e presi in carico dal "Tuopreventivatore" potrebbero essere gestiti con due distinte modalità parallele:

- inserendo sul sito web "Tuopreventivatore" i risultati dei preventivi. La posizione potrà essere richiamata dall'intermediario, al momento opportuno, tramite il numero di targa del veicolo);
- inviando, tramite un flusso batch, i preventivi alle direzioni delle imprese che gestirebbero poi internamente le informazioni per le loro reti.

Questa impostazione delle modalità attivabili per i rinnovi contrattuali alleggerirebbe sensibilmente le attività a carico degli intermediari e permetterebbe inoltre di gestire

meglio i carichi di lavoro a cui sarebbero sottoposti sia i motori di calcolo delle singole imprese, sia il sistema on-line del “Tuopreventivatore”. Infatti queste elaborazioni potrebbero essere eseguite nelle ore notturne, periodo in cui le attività on-line dei sistemi sono sensibilmente ridotte.

b) Le note informative on-line dal sito “Tuopreventivatore”

Quanto all’informazione sulle condizioni di contratto relative ai preventivi pubblicati dal sito, la soluzione potrebbe consistere nella predisposizione, a cura delle imprese, di schede sintetiche con le principali clausole del prodotto associato al preventivo: le schede di ogni impresa, realizzabili su una sola pagina secondo uno schema predisposto dalla Vigilanza, potrebbero essere inserite nel sito ISVAP e risulterebbero consultabili on-line in sede di informativa sulle tariffe delle diverse imprese.

c) “Dematerializzazione” del confronto tariffario

Come anticipato, l’articolo 34 del decreto “Liberalizzazioni” non impone modalità operative per l’adempimento dell’obbligo di confronto tariffario, soprattutto non stabilisce obblighi di consegna di documentazione cartacea. Del resto, nel provvedimento governativo, proprio nella materia dell’assicurazione r.c. auto, sono state introdotte notevoli semplificazioni gestionali che tendono, attraverso la “progressiva “dematerializzazione della documentazione assicurativa, a eliminare oneri amministrativi che comportano la consegna di supporti cartacei. Si ritiene che tale percorso sia oramai irreversibile.

Per questi motivi, si propone di rivedere gli obblighi di consegna materiale previsti dall’articolo 6 dello schema regolamentare e di sostituirli con modalità di consultazione a terminale (video) da cui il cliente può prendere visione nel corso dell’informativa che deve essere resa. Ai fini della prova dell’intervenuta informativa sulle tariffe e sulle condizioni di contratto, si può impostare una funzione di tracciatura della richiesta e delle risposte registrate dal sito internet interrogato. Ovviamente, nell’ipotesi di utilizzare esclusivamente il sito “Tuopreventivatore” tale impostazione risulterebbe più agevole poiché sarebbe univoca.

2. Gestione di un periodo transitorio nella fase di implementazione del “Tuopreventivatore”.

Riteniamo che in dodici mesi dal completamento dell’analisi del progetto sia possibile arrivare a rendere operative le soluzioni prospettate, efficienti e chiaramente vantaggiose anche per l’assicurato. Nel frattempo, per informare il cliente gli intermediari dovrebbero poter utilizzare anche una informativa standardizzata e precostituita, che comporterebbe la presa visione di alcuni profili standardizzati di contraenti-tipo (individuati dall’ISVAP e pubblicati da ciascuna impresa sul sito) che,

oltre alla tariffa “di riferimento”, potrebbero riportare le informazioni principali sui contenuti contrattuali dei prodotti.

Più nel dettaglio, nel periodo transitorio necessario per l’implementazione del “Tuopreventivatore”, si potrebbe concepire un sistema informativo basato su un numero sufficiente di profili predeterminati e omogenei stabiliti dall’ISVAP, che le imprese provvederebbero ad aggiornare periodicamente.

In sostanza, l’informativa relativa alle tariffe applicate a profili di rischio predeterminati, unita alle schede di sintesi delle condizioni di contratto, potrebbe configurare uno standard attuativo con i requisiti della chiarezza e della trasparenza e consentirebbe di impostare effettivamente un sistema standardizzato, informatizzato e certificato di confronto.

Quanto all’esaustività della comparazione, la gamma dei profili potrebbe essere opportunamente individuata dalla Vigilanza per rispettare in modo soddisfacente anche questo requisito.

Le informazioni relative ai profili pubblici potrebbero infatti essere pubblicate sia sul sito di ogni singola impresa sia sul sito dell’ISVAP, unitamente alle schede standard sui contenuti salienti delle polizze offerte, e resi in tal modo disponibili anche nei punti vendita per l’illustrazione ai clienti.

Con riferimento all’informativa sulle condizioni contrattuali, il confronto andrebbe opportunamente focalizzato sugli aspetti più salienti del rapporto assicurativo, quali ad esempio: massimali, forma tariffaria (bonus malus, franchigia, formule miste), clausole principali di esclusione e rivalsa (es.: patente scaduta, stato di ebbrezza, uso di stupefacenti, numero dei trasportati in eccedenza rispetto alla carta di circolazione..), previsioni rispetto al conducente (guida esclusiva, libera..) eventuale estensione della garanzia ad aree private.

A tal fine potrebbe essere predisposto dall’Istituto di vigilanza un apposito schema sintetico, da contenersi in una pagina, da compilarsi a cura delle imprese con i rispettivi contenuti contrattuali di massima.

In particolare, ogni impresa potrebbe inviare all’Istituto la propria scheda, curandone gli aggiornamenti successivi. Le schede sintetiche potrebbero essere poi opportunamente aggregate dall’ISVAP – ad esempio per Gruppi societari di appartenenza – e messe a disposizione sul proprio sito internet in formato scaricabile e stampabile. In tal modo le schede sarebbero utilizzabili da tutte le imprese e dagli intermediari per il loro impiego secondo criteri omogenei e certificati ai fini del confronto obbligatorio delle condizioni contrattuali.

I vantaggi dal punto di vista dei controlli sia di vigilanza che di *compliance* aziendale sono evidenti.

Resterebbe ovviamente ferma l'apposita dichiarazione sottoscritta dal cliente di aver ricevuto le informazioni prima della sottoscrizione del contratto.

3. Osservazioni di dettaglio sullo schema regolamentare

Articolo 1 (Definizioni)

Alla lettera d), comma 1, che nel definire gli intermediari fa riferimento ai soggetti iscritti nel RUI di cui all'articolo 109 del Codice delle assicurazioni, sarebbe opportuno aggiungere anche gli intermediari operanti in regime di libertà di stabilimento o di libertà di prestazione di servizi, di cui all'elenco annesso al registro.

Articolo 2 (Ambito di applicazione)

Si osserva che non risultano compresi nell'ambito di applicazione del regolamento gli intermediari operanti in *lds* o in *lps* inseriti nell'elenco annesso al RUI che distribuiscano prodotti r.c. auto di compagnie autorizzate o abilitate al ramo.

Articoli 3 (Soggetti destinatari dell'informativa) e 4 (Modifiche al regolamento ISVAP n.4/2006)

Al comma 1 dell'articolo 3, si estende l'ambito di applicazione dell'articolo 34 del decreto "Liberalizzazioni", che dispone letteralmente che il confronto tariffario debba essere effettuato prima della sottoscrizione del contratto. Lo schema regolamentare include tra i contratti da considerare sia quelli stipulati sia quelli rinnovati.

Al riguardo, come già in parte anticipato, si rileva che l'inclusione dei rinnovi taciti - che non danno luogo a sottoscrizione - si dimostra inutile quantomeno in tutti i casi di mancata disdetta del contratto con le modalità e nei termini previsti dall'articolo 172 del Codice delle assicurazioni: per tale ipotesi, in cui il contratto si è già rinnovato, il confronto tariffario non può esplicare alcuna utilità, in quanto l'assicurato ha già optato per il proseguimento della precedente copertura assicurativa e quindi è vincolato al patto di rinnovo intervenuto.

Più in generale, si osserva che includere i rinnovi nell'ambito di applicazione della disciplina comporta un appesantimento della gestione operativa degli intermediari con scarsa utilità per la clientela che ha già convenuto sulla prosecuzione del rapporto.

Per tali motivi si propone di applicare ai rinnovi contrattuali quanto disciplinato dall'articolo 4, comma 1 dello schema di regolamento, che prevede l'integrazione della comunicazione di avviso di scadenza contrattuale di cui all'articolo 3 del regolamento ISVAP n. 4/2006 con l'indicazione della "possibilità di ottenere, rivolgendosi all'intermediario, informazioni sulla tariffa e sulle altre condizioni contrattuali proposte da almeno tre diverse compagnie non appartenenti ai medesimi gruppi".

Sulla base della relazione illustrativa dello schema regolamentare, tale modalità di avviso è idonea e sufficiente ad assolvere l'obbligo di confronto tariffario solo nelle ipotesi di pagamento del premio a distanza. Si chiede la sua estensione a tutti i casi di rinnovo, rispetto ai quali il confronto tariffario verrebbe effettuato a richiesta del cliente preventivamente informato del diritto di ottenerlo.

A tal fine, la precisazione potrebbe essere contemplata dall'articolo 4, comma 2, aggiungendo al nuovo punto 4 dell'allegato 1 del regolamento ISVAP n. 4/2006, dopo il periodo "Si ricorda che rivolgendosi all'intermediario lo stesso è tenuto a fornirLe informazioni sulla tariffa e sulle altre condizioni contrattuali proposte da almeno tre diverse compagnie di assicurazione non appartenenti ai medesimi gruppi.", il seguente nuovo periodo:

"Per i rinnovi contrattuali l'intermediario è tenuto ad informare il cliente che ha diritto di ottenere le predette informazioni e che le medesime verranno fornite su sua esplicita richiesta. La rinuncia al diritto deve risultare da apposita dichiarazione da far sottoscrivere al cliente ai sensi dal comma 3 dell'articolo 6".

Nel caso in cui si accogliesse la proposta precedente, naturalmente le norme che fanno riferimento ai rinnovi (articolo 3, commi 1 e 2 , articolo 6, comma 1) dovrebbero recuperare l'espressione recata dall'articolo 34 ("*prima della sottoscrizione..*").

Articolo 5 (Imprese che non si avvalgono di intermediari)

Riteniamo che le modalità previste per le imprese che non si avvalgono di intermediari circa l'avviso da dare alla clientela sui siti aziendali in merito alla possibilità di procedere alla comparazione di offerte di altre imprese possa trovare utile applicazione anche per gli intermediari che svolgano attività di intermediazione tramite internet, ai sensi dell'articolo 61 del Regolamento ISVAP n. 5/2006.

Articolo 6 (Informativa al cliente sulla tariffa e sulle condizioni contrattuali)

Le principali osservazioni sull'impostazione dello standard operativo delineato dallo schema regolamentare per l'esecuzione dell'obbligo di confronto tariffario e le proposte per razionalizzare detto standard a vantaggio sia degli operatori che degli assicurati sono state anticipate, incluse le proposte per gestire il periodo transitorio necessario per l'implementazione della procedura di comparazione attivabile attraverso il "Tuopreventivatore".

Di seguito, si riportano ulteriori considerazioni rispetto al testo posto in pubblica consultazione, ferme restando tutte le riserve espresse in merito alla eccessiva onerosità del sistema imperniato sull'elaborazione di tre preventivi.

Il comma 1 non sembra coerente con il comma 2, laddove nel prescrivere almeno tre preventivi "personalizzati" rilasciati da tre diverse imprese consente (comma 2) di

utilizzare in via tassativa tre diversi sistemi di preventivazione che producono risultati qualitativamente e quantitativamente differenti.

I preventivi ottenibili dai siti aziendali sono effettivamente “personalizzati”, poiché risultano completi (riguardano tutte le tipologie di veicoli) e vincolanti per le imprese che li rilasciano, ma rispetto alle finalità della norma presentano gli inconvenienti già segnalati in termini di ripetitività necessaria dell’interrogazione (uno alla volta), di tempi eccessivi per ottenerne in totale almeno tre e quindi di limitatezza fisiologica del confronto. I costi sproporzionati associati a tale modalità sono stati già evidenziati.

Il “Tuopreventivatore” con un’unica interrogazione fornisce informazioni vincolanti sui prezzi praticati da tutte le imprese r.c. auto, ma presenta limiti nei tempi di risposta (non on-line) e per l’incompletezza delle tipologie di veicolo presenti sul sito. Il tempo necessario per effettuare tale interrogazione è inferiore rispetto a quello necessario utilizzando la prima modalità, ma comunque rimane consistente: in sostanza i tempi di preventivazione si riducono della metà.

I sistemi di comparazione (c.d. “aggregatori”), da chiunque gestiti, non forniscono preventivi “personalizzati” vincolanti per le imprese e presentano ulteriori criticità legate alle non chiare modalità di acquisizione dei dati tariffari, alla non certificabilità dei risultati, nonché agli usi impropri che potrebbero derivarne a causa della disponibilità di informazioni sensibili su imprese e, potenzialmente, sui clienti. L’ISVAP stesso nella relazione illustrativa del provvedimento rileva i limiti di tali sistemi, ma poi inspiegabilmente consente la loro organizzazione da parte di associazioni di intermediari, che notoriamente non sono titolari delle tariffe delle imprese.

In particolare, un “aggregatore” potrebbe risultare idoneo allo scopo solo se organizzato sulla base di procedure certificate, su autorizzazione formale delle imprese, che dovrebbero (tutte) collegare i propri motori di calcolo tariffario con il sistema di comparazione aggregato, e con la possibilità di verifiche da parte della Vigilanza.

La previsione di affidare la gestione dei sistemi di comparazione alle associazioni di intermediari non trova quindi giustificazione. Nell’eventualità che si confermasse il ricorso a sistemi di comparazione privati, si chiede pertanto di modificare la lettera c) del comma 2 dell’articolo 6, prevedendo che il sistema di comparazione possa essere costituito e gestito dall’associazione delle imprese di assicurazione sulla base di procedure che non comportino scambi di informazioni tra imprese sulle rispettive strutture tariffarie, ma consentano esclusivamente l’utilizzo del comparatore per singola interrogazione tracciata da parte degli intermediari e degli utenti.

Ma a ben vedere, un sistema di comparazione, tra l’altro di natura pubblicistica, già esiste. Perché duplicarlo?

Sempre con riferimento al comma 1, si osserva che l’obbligo di consegna sia dei preventivi che della nota informativa prevista dal regolamento ISVAP n. 35/2010, oltre

a non essere previsto dall'articolo 34 del decreto "Liberalizzazioni", appare in controtendenza rispetto alle semplificazioni gestionali previste da detto decreto attraverso la progressiva dematerializzazione della documentazione assicurativa r.c. auto.

Si propone pertanto di eliminare l'obbligo di consegna della documentazione cartacea, prevedendo, su richiesta dell'interessato, esclusivamente la trasmissione della documentazione in formato elettronico.

Si ribadisce al riguardo la necessità che le informazioni sulle condizioni di contratto siano riassumibili in una scheda sintetica secondo un modello standard definito dall'ISVAP e da poter consultare a video per la messa a disposizione delle informazioni da rendere ai clienti assieme ai preventivi.

Il comma 3, prevede che la consegna della documentazione di cui al comma 1 deve risultare da un'apposita dichiarazione, redatta in modo chiaro e con caratteri idonei per dimensione e struttura grafica, da far sottoscrivere al cliente prima della stipula o del rinnovo del contratto.

Alla luce delle considerazioni in merito alla proposta di eliminare la consegna di documentazione cartacea, si propone di modificare il comma 3 prevedendo che il cliente sottoscriva la dichiarazione di aver ricevuto le informazioni di cui al comma 1.

Da ultimo sul comma 3, oltre alla proposta precedentemente illustrata per il caso dei rinnovi contrattuali (con la possibile dichiarazione del cliente di non essersi avvalso del diritto al confronto tariffario) si ritiene che la norma debba contemplare l'ipotesi che il cliente rifiuti espressamente l'informativa prescritta dall'articolo 34 del decreto "Liberalizzazioni", e ciò anche nel caso di stipulazione di un nuovo contratto. Non si può escludere infatti che clienti già informati sulle diverse offerte delle imprese ritengano superfluo un ulteriore confronto tariffario.

Se tale fattispecie non fosse regolata, non solo si determinerebbe un obbligo in capo al contraente di ricezione dell'informativa in luogo del diritto di riceverla, ma si porrebbe anche un problema di adempimento all'obbligo a contrarre. Ed infatti, si dovrebbe concludere che nel caso di rifiuto dell'avente diritto di fruire del confronto tariffario si realizzerebbe un'ipotesi di legittimo impedimento di fornitura della prestazione assicurativa obbligatoria.

Invece, la situazione è del tutto assimilabile alla condizione dei contraenti che rifiutino di fornire le informazioni richieste ai fini della valutazione dell'adeguatezza del contratto (articolo 52, comma 4, del regolamento ISVAP n.5/2006). In tal caso, detto rifiuto deve risultare da apposita dichiarazione da allegare alla proposta sottoscritta dal contraente. Si ritiene che adottare una soluzione analoga nel caso in esame non sia in contrasto con la *ratio* della norma primaria.

Articolo 7 (Criteri di scelta dei preventivi da fornire al cliente)

Le regole di comportamento che dovrebbero adottare gli intermediari nel fornire le informazioni sulle tariffe e sulle condizioni di contratto delle diverse imprese richiamano le regole comportamentali base per l'esercizio dell'attività di intermediazione.

Al riguardo si osserva che tali regole non sembrano sufficienti a evitare comportamenti opportunistici. Ancora una volta la proposta di poter disporre dei preventivi di tutte le imprese tramite il "Tuopreventivatore" risolverebbe il problema alla radice.

Articolo 9 (Entrata in vigore)

L'articolo 9 prevede che il regolamento entri in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale. Tale termine è impossibile.

I tempi di adeguamento dipenderanno dalle scelte definitive sull'impianto attuativo.

In particolare, se l'Istituto di vigilanza condividesse la proposta di rivedere l'impostazione del sistema da utilizzare per il confronto tariffario, occorrerebbe considerare i tempi necessari per l'implementazione del sito "Tuopreventivatore" e dei sistemi d'impresa che dovranno interagire con esso. Come anticipato, tali tempi sono stimabili in dodici mesi dal completamento dell'analisi del progetto. Per la gestione del periodo transitorio attraverso la comparazione di profili di rischio e di note informative standardizzati occorrerebbe definirli e poi affidarne la messa in produzione alle imprese: si stima che sarebbero sufficienti tre mesi.

Se, viceversa, il regolamento venisse promulgato secondo l'impostazione attuale, fermo l'auspicabile accoglimento delle modifiche di dettaglio proposte, si osserva che il provvedimento in ogni caso introdurrebbe nuovi adempimenti che, come è noto, comportano sempre interventi sui processi operativi e informatici aziendali.

In particolare, occorrerebbero incisivi interventi di rafforzamento delle infrastrutture e delle procedure informatiche che le imprese dovrebbero effettuare per potenziare la preventivazione attraverso i propri siti internet. I sistemi di preventivazione infatti non sono oggi tarati per sostenere volumi così imponenti di interrogazioni.

In questa ipotesi, le nuove disposizioni non potranno essere adempiute prima di sei mesi dalla pubblicazione del regolamento.

Allegato: Stima dei costi aggiuntivi per attuazione regolamento

STIMA DEI COSTI AGGIUNTIVI PER L'ATTUAZIONE DELL'ART. 34
(sulla base della Bozza di Regolamento n. 49 del 10 luglio 2012)

Numero medio di pagine da stampare per singolo preventivo + nota informativa:	18	
Numero di veicoli che stipulano o rinnovano mediamente in un anno:	39	milioni
Numero di pagine complessive da stampare per due preventivi:	1.404	milioni
Costo di un foglio di carta:	0,005	euro
Costo complessivo per la carta per due preventivi	7,0	milioni di euro
Costo di un toner per la stampa di 1.000 pagine:	6	euro
Costo complessivo per il toner per due preventivi	8,4	milioni di euro
Costo complessivo stampa di due preventivi	15,4	milioni di euro
<i>Ipotesi di costo persona annuo</i>	33.750	euro
<i>Ipotesi di costo persona giorno</i>	153,41	euro
<i>Ipotesi di costo persona orario</i>	19,18	euro
<i>Tempo medio di elaborazione preventivi e informativa:</i>	30	minuti
Costo persona per elaborazione e informativa:	9,59	euro
Costo complessivo del personale:	373,9	milioni di euro
TOTALE COSTO DEL PERSONALE + COSTO MATERIALI	389,4	milioni di euro
Raccolta premi R.C.Auto 2011	16.520	milioni di euro
Monte Provvigionale + Altre spese di acquisizione	2.329	milioni di euro
Incidenza degli oneri aggiuntivi sui ricavi degli agenti:	16,7%	
Incidenza degli oneri aggiuntivi sui premi:	2,4%	