

PROVVEDIMENTO N. 46 DEL 3 MAGGIO 2016 RECANTE MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008 CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP E LA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE.

Relazione

Le Linee Guida sulla gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi emanate dall'EIOPA prevedono che i supervisor nazionali vigilino per assicurare la *compliance* degli intermediari di assicurazione rispetto ad otto orientamenti riguardanti:

- 1) la gestione del reclamo da parte del soggetto competente;
- 2) la definizione di una *policy* per la gestione dei reclami;
- 3) l'istituzione di una funzione aziendale per la gestione dei reclami;
- 4) la registrazione dei reclami ricevuti;
- 5) il *reporting* nei confronti dell'Autorità di vigilanza;
- 6) l'analisi dei dati relativi ai reclami, finalizzata all'identificazione e risoluzione di problemi ricorrenti o sistemici;
- 7) l'adeguata informativa da fornire ai consumatori;
- 8) la definizione di un'adeguata procedura per la gestione dei reclami.

Come previsto dalla procedura *comply or explain* prevista per le *Guidelines*, l'IVASS ha reso nota all'EIOPA la volontà di implementare le Linee Guida in questione allo scopo di introdurre, all'interno del mercato assicurativo, quella cultura della trasparenza e della correttezza comportamentale cui deve ispirarsi lo svolgimento dell'attività d'intermediazione assicurativa. La corretta gestione delle relazioni intercorrenti tra gli intermediari e i propri clienti, infatti, può avere ricadute positive sul funzionamento del mercato e sulla qualità dei servizi erogati, stimolando l'attivazione di processi di auto-correzione e di reciproca informazione.

Al fine di garantire che l'implementazione delle Linee Guida avvenga nel rispetto dei criteri di equità, ragionevolezza e proporzionalità, conseguendo al contempo massima tutela al consumatore in fase di gestione del reclamo, il provvedimento di modifica del Regolamento n. 24 ha introdotto un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari. In particolare le nuove disposizioni:

- 1) attribuiscono alle imprese preponenti la gestione dei reclami relativi al comportamento dei propri agenti (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori), nonché i reclami presentati nei confronti dei produttori diretti. È garantito in ogni caso il contraddittorio con l'agente interessato il quale è chiamato a partecipare attivamente alla fase istruttoria e può indicare nel reclamo la propria posizione in merito alla controversia;
- 2) attribuiscono agli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro e agli intermediari iscritti nell'elenco annesso la competenza sui reclami relativi ai comportamenti propri e dei propri dipendenti e collaboratori;
- 3) circoscrivono l'obbligo di costituzione della funzione preposta alla gestione dei reclami solo per i broker di grandi dimensioni, per gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI e per gli intermediari iscritti nell'elenco annesso abilitati ad operare in Italia in regime di stabilimento, per i quali la costituzione di un apposito presidio organizzativo consente di garantire un trattamento coerente, corretto ed imparziale dei reclami ricevuti;

4) prevedono per gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D la possibilità di affidare la gestione dei reclami in *outsourcing* ad un soggetto terzo, anche di natura associativa, ferma restando la responsabilità diretta sulla decisione finale in capo all'intermediario.

*** **

L'**articolo 1** del provvedimento modifica l'intestazione del Regolamento n. 24, al fine di estenderne l'applicazione agli intermediari di assicurazione.

L'**articolo 2** apporta modifiche al Capo I del Regolamento n. 24 conseguenti al nuovo ambito di applicazione del Regolamento e inserisce le ulteriori definizioni necessarie:

- a) "reclamo", che ricomprende anche la dichiarazione di insoddisfazione, resa in forma scritta, presentata nei confronti del comportamento di un intermediario assicurativo.
- b) "grande broker", include gli intermediari iscritti nella sezione B che abbiano l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritto nella medesima sezione e un numero di dipendenti e/o collaboratori iscritti nella sezione E uguale o superiore a dieci unità.
- c) "intermediari iscritti nell'elenco annesso", per indicare gli intermediari con residenza o sede legale in uno Stato membro, che, iscritti nell'apposito elenco annesso al RUI, sono abilitati ad operare in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi e ai quali si applicano le Linee Guida sulla gestione dei reclami per i prodotti distribuiti in Italia.

L'**articolo 3** modifica il Capo II integrando gli articoli 4, 5 e 6 del Regolamento n. 24 per dar conto del nuovo ambito di applicazione. Analogamente l'**articolo 4** modifica l'articolo 8, comma 1, per allinearli ai nuovi compiti di gestione dei reclami da parte degli intermediari iscritti nelle sezioni B e D, nonché nell'elenco annesso al registro.

L'**articolo 5** recepisce il contenuto delle Linee Guida mediante l'inserimento del **CAPO III bis "Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi"** che prevede quanto di seguito specificato.

L'**articolo 10 bis** prevede che gli intermediari iscritti nelle Sezioni B e D del Registro Unico degli intermediari assicurativi formalizzino una politica di gestione dei reclami, ispirata all'equo trattamento degli assicurati, beneficiari e danneggiati, tale da garantirne una rapida definizione. In linea con quanto chiarito in premessa, viene richiesto alle imprese di integrare la politica di gestione di cui all'articolo 7 bis con disposizioni specifiche che riguardano i reclami avverso gli agenti, inclusi loro dipendenti e collaboratori, ed avverso i produttori diretti.

Gli articoli **10 ter**, **10 quater**, **10 quinquies**, **10 sexies**, e **10 septies** disciplinano la gestione dei reclami da parte delle diverse categorie di intermediari, secondo criteri di proporzionalità e di trasparenza nello svolgimento delle attività istruttorie e nella tempistica di trattazione degli stessi. In particolare è previsto che:

- 1) le imprese preponenti siano responsabili per la gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri agenti; a tal fine le imprese si avvalgano dell'archivio informatico utilizzato per la registrazione dei reclami avverso le imprese medesime (**articolo 10 ter**);
- 2) gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D gestiscano direttamente i reclami relativi al proprio comportamento (**articoli 10 quater e 10 sexies, comma 1**);
- 3) le banche e gli intermediari finanziari possano utilizzare, per la gestione e registrazione dei reclami, le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria, purché sia data separata evidenza della

trattazione reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa (**articolo 10 sexies, commi 2 e 3**);

- 4) le imprese siano competenti a gestire i reclami riguardanti il comportamento dei produttori diretti (**articolo 10 quinquies**);
- 5) le imprese siano responsabili per la gestione dei reclami relativi al comportamento dei dipendenti o collaboratori dell'agente di cui si avvalgono, mentre gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D siano competenti a gestire i reclami relativi al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori (**articolo 10 septies**).

Per la gestione dei reclami e per la connessa attività di registrazione, in attuazione della Linea Guida n. 3, è previsto che i grandi broker e gli intermediari iscritti nella sezione D del registro individuino all'interno della propria struttura aziendale una funzione a ciò dedicata (**articolo 10 octies**). Lo stesso articolo prevede che la funzione per la gestione dei reclami delle imprese di assicurazione sia competente anche sui reclami presentati nei confronti degli agenti, ivi inclusi i loro dipendenti e collaboratori, nonché su quelli presentati nei confronti dei produttori diretti (**articolo 10 octies, comma 3**).

L'**articolo 10 novies** prevede la possibilità per gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro di esternalizzare l'attività di gestione dei reclami, affidandola a soggetti terzi imparziali, incluse le associazioni di categoria. La norma sottolinea, inoltre, la responsabilità dell'intermediario sulla decisione finale anche in caso di *outsourcing*.

L'**articolo 10 decies** prevede l'obbligo di informativa nei confronti del reclamante e del pubblico sul processo di gestione dei reclami. A tal fine, è stato integrato l'allegato 7B al Regolamento ISVAP n. 5/2006 con le indicazioni concernenti la procedura di gestione dei reclami.

Il successivo **articolo 10 undecies**, invece, richiede agli intermediari di analizzare le cause relative ai reclami ricevuti anche con l'obiettivo di apportare un adeguato intervento correttivo.

L'**articolo 10 duodecies** regola l'attività di reportistica all'IVASS prevedendo che, a richiesta dell'Istituto, gli intermediari debbano essere in grado di fornire le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta e all'oggetto del reclamo, nonché il prospetto statistico annuale previsto dal Regolamento.

All'**articolo 10 terdecies** è stata introdotta la disciplina di gestione dei reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nell'elenco annesso e dei relativi collaboratori.

L'**articolo 10 quaterdecies** disciplina la modalità di gestione dei reclami nel caso di rapporti di collaborazione tra intermediari ai sensi dell'art. 22, commi 10 e ss del d.l. n. 179/2012, convertito con modifiche dalla legge n. 221/2012. In particolare, la norma stabilisce che il reclamo viene gestito con le modalità previste per i reclami relativi ai comportamenti dei collaboratori (art. 10 septies) e quindi in base della natura dell'intermediario "principale" che ha il rapporto diretto con l'impresa. Ad esempio se l'intermediario "principale" è un agente e l'intermediario che vende il prodotto è un broker, il reclamo viene gestito dall'impresa mandante dell'agente. La disposizione introduce, inoltre, l'obbligo di trasmissione del reclamo all'intermediario/impresa competente per la gestione se il reclamo perviene all'intermediario che ha distribuito il prodotto e - con riferimento ai casi di gestione da parte dell'impresa mandante - stabilisce che entrambi gli intermediari devono poter esprimere la propria valutazione sul caso ed eventualmente una *dissenting opinion*.

L'**articolo 6** sostituisce l'allegato 7B del Regolamento ISVAP n. 5/2006 con l'**allegato 1** al provvedimento, in conformità con l'articolo 10 decies. L'**articolo 7** stabilisce che l'allegato n. 2 al Provvedimento introduce il nuovo allegato n. 4 al Regolamento n. 24 relativo al prospetto statistico che gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del Registro devono compilare con riferimento ai reclami ricevuti.

Gli **articoli 8 e 9** del Provvedimento disciplinano, infine, la pubblicazione e l'entrata in vigore del Provvedimento di modifica. Considerate le novità e le potenziali difficoltà organizzative connesse alla futura gestione dei reclami è introdotto un congruo termine per l'adeguamento degli intermediari e delle imprese proponenti alle relative disposizioni, pari a 180 giorni.

ANALISI PER LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE (c.d. AIR Definitivo)

Sulla base delle disposizioni del regolamento IVASS n. 3/2010 e in particolare degli articoli 6, comma 2, e 7, comma 2, tenuto conto del principio di trasparenza e proporzionalità che anima il processo regolamentare dell'Istituto, si è ritenuto opportuno eseguire un'analisi dell'impatto della regolamentazione nell'ambito della quale sono state esaminate diverse opzioni normative al fine di formulare soluzioni che rendano efficace l'atto stesso.

La presente analisi definitiva comprende le ulteriori valutazioni riconducibili alla fase di pubblica consultazione, con particolare riferimento alle proposte e commenti ricevuti.

1. Scenario di riferimento.

Secondo la disciplina regolamentare vigente, l'impresa di assicurazione gestisce anche i reclami relativi alla fase di distribuzione dei propri prodotti assicurativi benché riconducibili a comportamenti degli intermediari assicurativi.

Il mercato dell'intermediazione assicurativa è caratterizzato da ampia frammentarietà per via della presenza di numerosi intermediari, in particolare persone fisiche di piccole dimensioni (rispetto ad un totale di 242.130 iscritti, n. 218.329 sono persone fisiche). La maggior parte degli intermediari iscritti non agisce in proprio ma sotto la direzione e la responsabilità di un'impresa (produttori diretti, pari a n. 5.863 iscritti) o di un intermediario principale (collaboratori e dipendenti iscritti nella sezione E del Registro, pari a n. 183.418 iscritti)¹.

In questo contesto vanno applicate le Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi (*Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries*), i cui principi l'IVASS intende far propri attraverso l'adozione del presente Provvedimento.

2. Obiettivi.

Con il presente provvedimento, l'IVASS si propone di:

- 1) recepire le disposizioni e i principi contenuti nelle linee guida EIOPA in materia di reclami verso gli intermediari, in coerenza con il sistema normativo e regolamentare vigente in materia;
- 2) responsabilizzare gli intermediari per l'attività di intermediazione svolta;
- 3) limitare gli oneri a carico dei destinatari dell'atto a quelli effettivamente necessari tenuto conto degli obiettivi delle norme;
- 4) adottare la soluzione normativa più efficace tenuto conto del principio di proporzionalità richiamato dalle Linee Guida.

La struttura regolamentare scelta per dar corso all'attuazione delle nuove disposizioni internazionali, riflette gli obiettivi proposti.

¹ Dati aggiornati a marzo 2016 .

3. Processo di analisi.

Nell'ambito del processo di AIR sono state valutate le possibili opzioni percorribili nello sviluppo della disciplina regolamentare. Tenuto conto della peculiarità della materia, le valutazioni sono state di carattere prevalentemente qualitativo, supportate da informazioni e dati ritenuti accessibili, attendibili, aggiornati e completi.

Nel caso in cui le informazioni non sono state ritenute complete, in quanto ad esempio le fonti potevano far emergere solo un aspetto parziale del fenomeno nel suo complesso, si è ritenuto di non considerarle in quanto non attendibili o comunque foriere di possibili effetti distortivi. L'analisi ha portato quindi verso opzioni ritenute più prudenti per il raggiungimento degli obiettivi proposti.

Per esaminare i possibili effetti delle opzioni potenzialmente adottabili per recepire correttamente le linee guida, sono stati utilizzati anche momenti di confronto con il mercato in particolare attraverso incontri con le principali associazioni di categoria rappresentative dei soggetti interessati, le cui considerazioni sono state parte fondamentale del processo valutativo dell'Istituto.

4. Opzioni regolamentari oggetto di valutazione.

Tenuto conto del contenuto delle disposizioni europee e del quadro economico e giuridico di riferimento, sono state individuate 5 principali tematiche rispetto alle quali sono state formulate due opzioni regolamentari.

1. *Modalità di gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari*
 - a. regime unico di trattazione del reclamo per tutte le tipologie di intermediario
 - b. pluralità di regimi di trattazione dei reclami che tengano conto delle peculiarità di ciascuna tipologia professionale
2. *Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti*
 - a. gestione da parte dell'impresa in continuità con il regime vigente
 - b. gestione del reclamo direttamente da parte degli agenti
3. *Gestione dei reclami da parte dei broker*
 - a. regime unico di trattazione del reclamo per tutti i tipi di broker
 - b. individuare una categoria di "grande broker" quale destinataria dell'intera disciplina, prevedendo per gli altri broker un regime di gestione semplificato
 - b.1) identificazione dei "grandi broker":
opzione 1: parametri legati esclusivamente alla forma giuridica
opzione 2: parametri multipli: forma giuridica, profili organizzativi, volume di affari
4. *Gestione dei reclami in caso di collaborazione tra più intermediari*
 - a. disciplina dei reclami in capo all'intermediario in rapporto diretto con l'impresa;
 - b. disciplina dei reclami in capo all'intermediario che in virtù di un accordo di libera collaborazione propone ai propri clienti contratti di assicurazione.
5. *Informativa all'IVASS*
 - a. su specifica richiesta dell'Istituto
 - b. su base periodica come per le imprese

5. Analisi d'impatto e relative scelte opzionali.

Con riferimento a ciascuna area tematica, sono stati individuati i principali aspetti positivi e criticità delle diverse opzioni regolamentari in modo da supportare la proposta finale mediante un adeguato supporto argomentativo. Le motivazioni a sostegno delle scelte regolamentari tengono conto dei commenti e delle proposte pervenute nella fase di pubblica consultazione. La scelta regolamentare finale è stata adottata tenendo conto del principio di proporzionalità, del contenimento di costi evitabili, di tutela del consumatore e di efficacia dell'azione di vigilanza.

a. Modalità di gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari

Opzioni	Principali aspetti positivi	Principali criticità da gestire
<i>regime unico di trattazione del reclamo a prescindere dalla tipologia di intermediario</i>	<i>level playing field rispetto all'intera categoria di intermediari</i>	<i>possibile duplicazione di processi gestionali (impresa-intermediario)</i> <i>dispersione informativa</i> <i>difficoltà di coordinamento tra imprese e intermediari</i>
<i>pluralità di regimi di trattazione dei reclami che tengano conto delle peculiarità di ciascuna tipologia professionale</i>	<i>possibile minimizzazione di costi dell'intervento normativo attraverso l'utilizzo di sistemi e procedure organizzative delle imprese di assicurazione</i> <i>applicazione del principio di proporzionalità</i> <i>minore dispersione informativa</i> <i>efficienza della trattazione</i>	<i>trattamento meno uniforme verso gli intermediari</i> <i>difficoltà di flussi informativi tra impresa e intermediario gestore del reclamo</i>

Sulla base dell'analisi effettuata e in considerazione della eterogeneità degli intermediari operanti nell'ordinamento italiano, è stato scelto di definire una *pluralità di regimi di trattazione dei reclami*, in considerazione di una migliore applicazione del principio di proporzionalità e della necessità di contemperare le esigenze connesse a una gestione efficiente dei reclami e di contenimento dei relativi costi con gli obiettivi di responsabilizzazione dell'intermediario e di massima tutela per il consumatore.

La pluralità di regimi di gestione dei reclami introdotti tiene conto delle peculiarità, anche organizzative, di ciascuna tipologia professionale di intermediario. In particolare:

- a) prevedere che gli agenti e i produttori diretti non gestiscano direttamente i reclami di propria competenza, in considerazione del particolare rapporto che li lega alle imprese mandanti con le quali il contraente tende ad identificare tali intermediari (sul punto, v. più diffusamente la proposta regolamentare "b");
- b) consentire agli intermediari iscritti in Sezione D di avvalersi della struttura informatica e di archiviazione in uso per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria;

- c) demandare la gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella Sezione E da parte dell'intermediario principale ovvero dell'impresa nel caso di reclami dei collaboratori degli agenti;
- d) per gestire la possibile dispersione informativa generata dalla gestione diretta dei reclami da parte degli iscritti nelle sezioni B e D, prevedere obblighi informativi tra impresa e intermediari.

b. Gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti

Opzioni	Principali aspetti positivi	Principali criticità da gestire
<i>i reclami nei confronti dell'agente vengono trattati direttamente dall'impresa mandante</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>utilizzo di soluzioni organizzative e gestionali già operative (solo da implementare)</i> <i>visione più integrata e completa della propria rete di vendita</i> <i>trattazione più facile delle diverse tipologie di reclami (prodotti e comportamento intermediari)</i> <i>implementazione delle Linee Guida secondo il principio di proporzionalità</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>affievolimento della responsabilizzazione dell'agente</i> <i>minore capacità di analisi delle cause che hanno generato il reclamo</i> <i>ingerenza delle imprese di assicurazione</i>
<i>gestione del reclamo direttamente da parte dell'agente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>uniformità di trattamento per gli intermediari</i> <i>consapevolezza diretta dell'operato agenziale</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>costi ascrivibili all'adempimento notevolmente più elevati</i> <i>dispersione informativa (rete-impresa) e perdita di controllo da parte delle imprese</i> <i>difficoltà per il consumatore di individuare il soggetto responsabile dell'intermediario nel caso di rapporto di agenzia e nel caso di rapporti collaborazione</i>

Sulla base dell'analisi degli aspetti positivi e negativi, si è ritenuto di lasciare alle imprese mandanti la gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri agenti, sulla base del principio di proporzionalità e di tutela del consumatore, interessato ad una trattazione rapida ed esaustiva del reclamo, nonché della perdurante necessità che le imprese mantengano il controllo sull'operato della rete agenziale, anche al fine di valutare correttamente il rischio operativo e reputazionale riconducibile anche alla propria rete distributiva come richiesto da *Solvency II*.

Tale scelta è stata oggetto di criticità emerse durante la fase di pubblica consultazione, ritenute in ogni caso non idonee a sostenere l'introduzione di un regime di gestione diretta dei reclami da parte degli agenti. In particolare alcune associazioni di categoria:

- a) non hanno condiviso la scelta regolamentare ritenendo che le Linee Guida imponessero alle Autorità di vigilanza l'introduzione di una gestione diretta dei reclami da parte degli agenti;

- b) hanno sottolineato la possibile strumentalizzazione delle imprese mandanti chiamate a gestire i reclami dei propri agenti;
- c) hanno evidenziato il rischio di deresponsabilizzazione dell'intermediario connesso ad una gestione esterna dei reclami.

Tenuto conto delle ulteriori considerazioni emerse dal mercato, è stato comunque ritenuto di confermare la soluzione proposta per le seguenti ragioni:

- a) la scelta di attribuire la gestione si ritiene allineata alle Linee Guida che richiedono alle Autorità competenti di recepire gli orientamenti secondo un regime proporzionale che tenga conto della tipologia e delle dimensioni degli intermediari. Il principio di proporzionalità è, infatti, richiamato ampiamente dalla "Relazione sulle migliori pratiche di gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi" dell'EIOPA stessa e rappresenta la direttrice che ha guidato l'IVASS nella stesura del Provvedimento. Ne consegue che è lasciato alla valutazione delle Autorità nazionali individuare le modalità più appropriate per la gestione dei reclami in attuazione del principio di proporzionalità e del fatto che, mentre il broker è un professionista autonomo che agisce su incarico e mandato del cliente, l'agente opera in nome e per conto dell'impresa di cui può considerarsi una *longa manus*.
- b) la gestione dei reclami avverso gli intermediari da parte dell'impresa non costituisce una novità rispetto all'attuale regime e, conseguentemente, non si ritiene possa nel futuro determinare una strumentalizzazione del reclamo da parte dell'impresa stessa.
- c) nell'ambito della soluzione individuata è stata ad ogni modo garantita una responsabilizzazione dell'operato dell'agente, l'adempimento di alcuni obblighi informativi, anche verso l'IVASS, nonché la partecipazione attiva dell'intermediario alla fase istruttoria e decisoria del reclamo stesso.

La soluzione adottata agevola, infine, l'individuazione da parte del reclamante del soggetto responsabile (impresa o intermediario) cui inoltrare il reclamo ed evita una possibile duplicazione di costi e processi derivanti dalla gestione dei reclami stessi.

c. Gestione dei reclami da parte dei broker.

Opzioni	Principali aspetti positivi	Principali criticità da gestire
<i>applicare un regime unitario a tutti i broker</i>	<i>trattamento omogeneo della stessa categoria di intermediari</i> <i>responsabilizzazione della categoria</i>	<i>poca considerazione del principio di proporzionalità nell'ambito della categoria destinataria degli obblighi</i> <i>costi elevati per i broker dalla struttura organizzativa e gestionale semplice</i>
<i>prevedere meccanismi di gestione differenziata per i "grandi broker"</i>	<i>semplificazione applicativa degli adempimenti degli obblighi tenuto conto del principio di proporzionalità</i> <i>oneri proporzionali alla complessità della struttura dell'intermediario</i>	<i>minore responsabilizzazione dell'intermediario soggetto alla gestione semplificata</i>

L'applicazione del principio di proporzionalità e il perseguimento degli obiettivi del provvedimento rendono preferibile una soluzione che:

- consenta in generale ai broker di esternalizzare l'attività di gestione dei reclami, o di singole fasi del processo gestorio, ferma restando la responsabilità del riscontro finale al reclamante.
- imponga solo ai broker di notevoli dimensioni l'obbligo di dotarsi di una funzione preposta alla gestione dei reclami.

Sulla base delle informazioni disponibili sono stati identificati i criteri qualitativi e quantitativi per l'identificazione dei "grandi broker". Al riguardo sono state considerate diverse opzioni percorribili che hanno considerato parametri legati alla sola forma giuridica dell'intermediario ovvero parametri multipli che tengano conto della forma giuridica, dei profili organizzativi e del volume di affari del broker.

Nell'individuazione dei parametri da considerare per l'identificazione del "grande broker" sono state valutate:

- a) la particolare forma giuridica dell'intermediario (persona fisica o giuridica);
- b) il numero dei rapporti di collaborazione (dipendenti o collaboratori iscritti in sezione E del Registro);
- c) il volume dei contratti intermediati dai broker;
- d) il numero di soggetti responsabili per l'attività di intermediazione assicurativa.

I criteri sub c) e d), proposti anche in sede di pubblica consultazione, non sono stati ritenuti idonei per definire la nozione di grande broker.

Con riferimento al volume di affari, l'ammontare dei premi intermediati non è stato ritenuto un dato attendibile in quanto ricavabile esclusivamente sulla base delle comunicazioni periodiche effettuate dai broker a CONSAP ai sensi dell'articolo 115, comma 3, del Codice, e relativi solamente alle provvigioni percepite dalle imprese, con esclusione di altre forme di remunerazione, in particolare quelle percepite dai contraenti. È stato parimenti escluso l'eventuale reperimento presso soggetti terzi delle relative informazioni in quanto alzerebbe notevolmente i costi di vigilanza, oltre ad implicare un rischio connesso all'uso di dati eterologhi non direttamente prodotti e/o gestiti dall'Autorità.

Successivamente alla fase di pubblica consultazione, è stata considerata anche l'opzione di utilizzo quale ulteriore criterio qualificante per l'identificazione del "grande broker", la presenza di un numero superiore a due di soggetti responsabili dell'attività di intermediazione assicurativa, diversi dalle figure di amministratore delegato e direttore generale. In linea teorica il criterio appare coerente con il principio di proporzionalità richiamato dall'articolo 13, comma 1, lett. c), del Regolamento ISVAP 5/2006, che richiede la nomina di almeno due responsabili in presenza di una struttura complessa. Dall'analisi del registro è emerso, tuttavia, che tra i broker che hanno un unico soggetto responsabile figurano alcuni intermediari con più di 20 collaboratori di primo livello, fino a casi di broker con 92, 119, 163, e 261 collaboratori che, per effetto dell'eventuale introduzione del criterio, non verrebbero considerati grandi broker, pur essendo – come si evince dal numero di collaboratori – realtà complesse ad elevato rischio di presentazione di reclami

È stato, pertanto, ritenuto di fondare l'identificazione del "grande broker" sulla base del dato strutturale relativo alla forma giuridica e alla complessità organizzativa dell'intermediario, desumibile dai dati contenuti nel registro. A tal fine, è stato valutato che per gli intermediari organizzati in una struttura complessa, la costituzione di una funzione *ad hoc* per la gestione

dei reclami non rappresenta solo un onere ma consente di garantire che i reclami vengano trattati in maniera corretta e imparziale. Nelle realtà più piccole e strutturalmente meno articolate, invece, l'obbligo della costituzione della funzione rappresenterebbe esclusivamente un onere formale aggiuntivo ma non attribuirebbe un valore ulteriore all'attività di gestione.

In tale ottica, si è considerato che la presenza di certi esponenti aziendali, nonché un numero congruo di collaboratori potessero configurare elementi idonei ad individuare i broker le cui dimensioni giustificano l'obbligo di costituzione di una funzione aziendale. In particolare è qualificato "grande broker" la persona giuridica iscritta nella sezione B del registro che abbia congiuntamente:

- l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritto nella medesima sezione B;
- un numero di dipendenti e/o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci unità.

Ne consegue che l'obbligo di costituire la funzione e di nominare il relativo responsabile o referente in caso di esternalizzazione della funzione ricade su 145 broker su un totale di 5801 iscritti².

d. Gestione dei reclami in caso di collaborazione tra più intermediari

A seguito delle osservazioni presentate in pubblica consultazione, è stata ravvisata l'opportunità di una disciplina specifica 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, commi 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: a) agente con agente; b) agente con broker; c) agente o broker con banca o intermediario finanziario; d) agente – broker – banca o intermediario finanziario con intermediari UE iscritti nell'Elenco Annesso.

A prescindere dalla sezione di appartenenza dell'intermediario di primo livello, nell'ambito del rapporto di libera collaborazione possono essere individuati i seguenti ruoli:

1. l'intermediario titolare di un accordo con l'impresa assicuratrice emittente in forza del quale è autorizzato a collocare i relativi contratti assicurativi;
2. l'intermediario che in virtù di un accordo di libera collaborazione propone ai propri clienti i contratti che l'intermediario titolare dell'accordo di distribuzione è autorizzato a distribuire.

Opzioni	Principali aspetti positivi	Principali criticità da gestire
<i>Disciplina dei reclami in capo all'intermediario titolare del rapporto con l'impresa</i>	<i>Riconducibilità più immediata della responsabilità del reclamo</i> <i>Più facile controllo per le imprese</i> <i>Maggiore responsabilizzazione dell'intermediario titolare del rapporto con l'impresa</i>	<i>Ricostruzione più complessa delle cause che hanno originato il reclamo (rischio di più passaggi tra intermediari di primo e secondo livello)</i> <i>Istruttoria più complessa</i>

² Dati aggiornati a marzo 2016.

<p><i>Disciplina dei reclami in capo all'intermediario che in virtù di un accordo di libera collaborazione propone ai propri clienti i contratti che l'intermediario titolare dell'accordo di distribuzione è autorizzato a distribuire.</i></p>	<p><i>Responsabilizzazione dell'intera rete di intermediazione.</i></p>	<p><i>Informativa verso l'impresa e verso l'intermediario titolare del rapporto con l'impresa (costi più elevati di gestione e d'informativa)</i></p> <p><i>Necessità di introduzione di meccanismi di controllo più farraginosi sia da parte dell'impresa che dell'intermediario titolare del rapporto con l'impresa.</i></p>
--	---	--

Si ritiene condivisibile, che la gestione dei reclami aventi ad oggetto i comportamenti posti in essere dagli intermediari nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione debba ricevere una disciplina specifica coerente con la competenza a gestire i reclami individuata dal Provvedimento in consultazione.

La scelta normativa ricade, valutati i costi e gli obiettivi normativi, sulla soluzione in base alla quale il reclamo si ritiene riferito al comportamento dell'intermediario titolare dell'accordo di distribuzione con l'impresa e conseguentemente gestito secondo le modalità proprie previste dal Provvedimento a seconda della natura dell'intermediario stesso.

In tale ottica, l'intermediario che ha il rapporto diretto con il cliente verrebbe assimilato ad un collaboratore dell'intermediario "principale" che ha il rapporto diretto con l'impresa.

e. Informativa all'IVASS da parte degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI

Opzioni	Principali aspetti positivi	Principali criticità da gestire
<i>A richiesta dell'IVASS</i>	<i>Limitare oneri a carico degli intermediari e dei destinatari</i>	<i>Riduzione nel monitoraggio dell'adempimento</i>
<i>Periodica, come per le imprese</i>	<i>Incremento nel monitoraggio dell'adempimento</i>	<i>Incremento dei costi di gestione del processo informativo sia per l'intermediario che per IVASS</i>

Si è ritenuto di introdurre un obbligo di informativa a richiesta dell'IVASS. In tal modo, gli intermediari sono sollevati da periodici adempimenti informativi che implicano oneri di gestione, al contempo, all'IVASS è garantita la possibilità di valutare tempi e modi di esercizio dei propri poteri di vigilanza.