

In breve

a cura di Luisa Crisigiovanni

Dall'Italia

Isvap su trasparenza dell'offerta assicurativa

Regolamento n. 35/2010

Disciplina degli obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi.

Il Regolamento Isvap n. 35/2010, emanato nel mese di maggio, contiene interessanti novità per il settore assicurativo. Con l'inizio del mese di dicembre, infatti, i rapporti tra clienti e compagnie assicurative e tra compagnie assicurative clienti e banche/finanziarie diventano più trasparenti soprattutto per quanto riguarda le polizze vita e danni legate alla stipula di un mutuo o di un prestito. La norma più rivoluzionaria è quella che vieta alla banca o alla finanziaria di assumere contemporaneamente la qualifica di beneficiario delle prestazioni assicurative e quella di intermediario/venditore della polizza. In questo modo, si cerca di ridurre il conflitto d'interessi delle banche/finanziarie, che per proteggere il finanziamento erogato diventano beneficiarie delle coperture e venditrici con provvigioni anche superiori all'80% del premio.

In merito alla trasparenza, il regolamento prevede che la nota informativa dei contratti di assicurazione legati a mutui e finanziamenti riporti tutti i co-

sti a carico del consumatore e il livello medio di provvigioni percepite dall'intermediario; inoltre, i costi e le provvigioni pagate effettivamente dal consumatore saranno riportate nella polizza.

È prevista l'effettiva portabilità del mutuo o del finanziamento nel caso in cui ci siano coperture assicurative danni o vita.

Il regolamento impone alle imprese anche alcuni obblighi informativi sulla nuova normativa relativa alle polizze dormienti: almeno 30 giorni prima della scadenza, le imprese assicurative devono inviare al contraente una comunicazione scritta con l'indicazione del termine di scadenza e della documentazione da trasmettere per la liquidazione della prestazione con un'avvertenza sui termini di prescrizione previsti dalla normativa e sulle conseguenze in caso di omessa richiesta entro detti termini.

Telemarketing

Decreto del Presidente della Repubblica

7 settembre 2010, n. 178

Regolamento recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali GU n. 256 del 2/11/2010.

Il ministero dello Sviluppo economico è chiamato a realizzare un registro pubblico delle opposizioni, eventual-

mente affidandone la realizzazione e la gestione a soggetti terzi mediante contratto di servizio. Il registro dovrà risultare istituito entro il 31 gennaio 2011. Per la consultazione da parte degli operatori sono previste delle tariffe di accesso determinate dal gestore.

Ciascun abbonato può chiedere al gestore l'iscrizione della propria numerazione nel registro mediante compilazione di un modulo elettronico, chiamata effettuata dalla linea telefonica corrispondente o l'invio di lettera raccomandata o fax. L'iscrizione è a tempo indeterminato, cessa solo in caso di revoca da parte dell'interessato e decade automaticamente ogni qualvolta cambi l'intestatario o intervenga la cessazione dell'utenza.

È stata adottata la soluzione dell'opt-out: coloro che non desiderano ricevere telefonate di telemarketing potranno porvi fine chiedendo la registrazione del proprio numero telefonico nel registro in modo da non essere più contattati. Rispetto all'opt-in (sistema per il quale le attività di telemarketing erano inibite di default e chi voleva essere contattato avrebbe dovuto chiederlo), in questo caso spetta al soggetto interessato avanzare la richiesta, piuttosto che il contrario.

Anche se non richiesto esplicitamente dall'interessato gli operatori, al momento della chiamata, devono comunicare con precisione agli interessati che i loro dati sono stati estratti dagli elenchi di abbonati e fornire tutte le informazioni necessarie alla loro eventuale iscrizione.

Nel primo semestre di funzionamento del registro è prevista una campagna informativa per favorire la consapevolezza dei diritti degli abbonati e

delle modalità di opposizione al trattamento dei dati.

Credito al consumo

Decreto legislativo 13 agosto 2010 n. 141.

Durante l'estate il Consiglio dei Ministri ha dato il via libera al Decreto legislativo di recepimento della Direttiva sul credito al consumo n. 2008/48 contenente alcune interessanti novità a vantaggio dei consumatori. Il decreto avrà reale attuazione solo a partire dall'aprile 2011.

Primo cambiamento: non si parlerà più di credito al consumo, bensì di credito ai consumatori, concetto che rimanda al rapporto personale tra finanziatore e cliente.

La maggiore tutela prevista dalla norma riguarderà prestiti di ammontare fino a 75.000 euro rispetto agli attuali 31.000 euro.

È stata introdotta una nuova definizione di Taeg, che includerà tutte le spese sostenute dal consumatore per avere il prestito (inclusi i costi del conto corrente, l'assicurazione obbligatoria, l'imposta di bollo e le spese di incasso rata). Se per usufruire del prestito occorre sottoscrivere una carta *revolving*, nel Taeg andranno inclusi anche i costi di apertura e gestione della carta.

È previsto il diritto di recesso per il consumatore entro 14 giorni dalla conclusione del contratto senza alcuna motivazione e anche se concluso in banca o nei locali commerciali della finanziaria.

Ci saranno regole più chiare e precise per la pubblicità e l'informativa precontrattuale.

La commissione di estinzione anticipata sarà pari a un massimo dell'1%

del capitale e a un massimo dello 0,5% nell'ultimo anno del prestito.

In caso di mancata o inesatta fornitura di un bene e servizio pagato a rate con un prestito finalizzato, il consumatore ha diritto alla risoluzione del prestito; la finanziaria dovrà restituire quanto ha già pagato e non potrà chiedere ulteriori pagamenti dopo la risoluzione.

È prevista una maggiore mobilità per i consumatori; se si recede da un contratto di finanziamento, si recede automaticamente anche dai servizi accessori, se si recede dal contratto di acquisto stipulato a distanza, si recede anche dal contratto di finanziamento collegato.

Dall'Europa

Classificazione e notifica dei reclami

Raccomandazione della Commissione europea relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori SEC(2010)572.

La raccomandazione identifica gli organismi incaricati del trattamento dei reclami (autorità per la tutela dei consumatori, organizzazioni di consumatori, autorità di regolamentazione, organi addetti a modi alternativi di risoluzione delle controversie, difensori civici indipendenti, servizi indipendenti di difesa civica insediati da operatori commerciali e organismi di autoregolamentazione delle imprese), che sono tenuti ad applicarne i dettami nel rispetto delle eventuali condizioni

di riservatezza cui sono assoggettati in relazione alla pubblicità commerciale indirizzata ai consumatori, nonché ai contratti di compravendita o di servizi conclusi tra operatori commerciali e consumatori.

Tali organismi, incaricati del trattamento dei reclami, sono tenuti a raccogliere e registrare i seguenti dati:

- Paese del consumatore;
- Paese dell'operatore;
- nome dell'organismo incaricato del trattamento dei reclami;
- ragione per cui il consumatore ha contattato l'organismo, distinguendo tra reclami e richieste di informazioni;
- data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni;
- modalità di commercializzazione.

Gli organismi incaricati del trattamento dei reclami devono riferire annualmente alla Commissione tutti i dati, in modo tale che quest'ultima possa aggregare e pubblicare quelli provenienti dai vari organismi e sia possibile una comparazione tra tutti i campi presi in considerazione.

Qualora vengano trattati dati personali ciò deve avvenire nel rispetto delle leggi nazionali ed essere trattati solo i dati strettamente necessari a tal fine.

Sistemi di garanzia dei depositi

COM(2010)368 definitivo.

All'inizio del mese di luglio la Commissione europea ha adottato la proposta di direttiva relativa ai sistemi di garanzia dei depositi, che andrà a modificare la normativa comunitaria

attualmente vigente, incrementando la tutela per i possessori di conti correnti e per i risparmiatori.

I titolari di depositi bancari potranno ottenere dalla loro banca una restituzione più rapida dei fondi, un aumento della copertura, nonché maggiori informazioni sulle modalità di funzionamento della protezione a loro favore. Gli investitori potranno godere di maggiore protezione e indennizzi più rapidi in caso di frode, negligenza o errori. Per i titolari di polizze assicurative sarà introdotta una protezione contro il rischio di inadempienza della compagnia assicuratrice. La proposta dovrà essere ora vagliata dal Parlamento europeo e dal Consiglio.

Qui di seguito gli elementi principali della proposta:

- maggiore copertura (100.000 euro): è confermato l'aumento della garanzia e, di conseguenza, il 95% dei depositanti bancari nell'Ue recupererà i propri risparmi nel caso in cui la banca fallisca;
- pagamenti più rapidi: i titolari di depositi bancari saranno rimborsati entro sette giorni. Per facilitare la rapidità dei pagamenti, i gestori dei Sistemi di garanzia dei depositi dovranno essere informati con un certo anticipo dalle autorità di vigilanza in merito a eventuali problemi incontrati dalle banche;
- semplificazione delle formalità amministrative: diversamente da quanto avviene attualmente in caso di fallimento di una banca - in qualunque Stato membro si trovi la sede centrale - il consumatore sarà rimborsato dal sistema

del proprio Stato di appartenenza, che fungerà da punto di contatto con la sede centrale. Quest'ultima provvederà a rimborsare il sistema che ha pagato il consumatore. Ciò permetterà pagamenti più rapidi;

- maggiori informazioni: i titolari di depositi bancari saranno informati in merito alla copertura e al funzionamento del loro sistema attraverso una nuova scheda standard facilmente comprensibile e tramite i loro estratti conto;
- finanziamenti responsabili a lungo termine: viene garantita una maggiore solidità finanziaria relativamente al finanziamento degli attuali sistemi di garanzia dei depositi grazie a una procedura in quattro fasi (finanziamento anticipato; se necessario integrazioni mediante contributi aggiuntivi successivi; se non è ancora sufficiente i sistemi possono prendere a prestito importi limitati da altri sistemi di garanzia; come ultima istanza possono essere conclusi altri accordi di finanziamento in caso di necessità). I contributi saranno effettuati dalle banche, ma saranno calcolati in modo più equo, in quanto saranno proporzionali al rischio costituito dalle singole banche.

Politiche economiche degli Stati membri

Raccomandazione del Consiglio del 13 luglio 2010 sugli orientamenti di massima per le politiche economiche degli Stati membri e dell'Unione (2010/410/Ue).

A seguito dell'entrata in vigore della raccomandazione del Consiglio dell'Unione europea, le politiche econo-

niche degli Stati membri e dell'Unione europea dovranno tenere conto dei seguenti orientamenti:

- garantire la qualità e la sostenibilità delle finanze pubbliche;
- ovviare agli squilibri macroeconomici;
- ridurre gli squilibri nella zona euro;
- sfruttare al meglio il sostegno R&S e l'innovazione, rafforzare il triangolo della conoscenza e liberare il potenziale dell'economia digitale;
- migliorare l'efficienza sotto il profilo delle risorse e ridurre le emissioni di gas a effetto serra;
- migliorare il clima per le imprese e i consumatori, ammodernare e sviluppare la base industriale per garantire il pieno funzionamento del mercato interno.

Farmacovigilanza

Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica, per quanto concerne la farmacovigilanza, la Direttiva 2001/83/CE recante un codice comunitario relativo ai medicinali per uso umano COM(2008)665.

Lo scorso 22 settembre il Parlamento europeo ha votato a favore della proposta di modifica dell'attuale direttiva in materia di farmacovigilanza.

In alcuni casi, i farmaci possono avere effetti avversi su chi li assume; per questo motivo la farmacovigilanza, il sistema che monitora la sicurezza e si occupa dei rischi legati all'assunzione dei medicinali, deve essere rafforzato e più trasparente.

Con questa votazione il Parlamento europeo ha deciso:

- di dare a tutti i cittadini comunitari la possibilità di denunciare ed essere ascoltati nel caso in cui subiscano danni a seguito dell'assunzione di un farmaco;
- di incrementare l'informazione sui farmaci;
- di aumentare la trasparenza in tale ambito e la responsabilità delle autorità preposte alla sorveglianza in tale settore.

La proposta stabilisce che:

- per prevenire o rimuovere ostacoli alla libera circolazione dei medicinali è necessario rafforzare e razionalizzare le disposizioni esistenti relative alla farmacovigilanza a livello dell'Unione;
- la definizione di reazione avversa va modificata al fine di garantire che copra effetti nocivi e indesiderati conseguenti non solo all'uso autorizzato del medicinale, ma anche agli errori terapeutici;
- il titolare dell'autorizzazione all'immissione in commercio deve istituire un sistema di farmacovigilanza per garantire il monitoraggio e il controllo di uno o più dei suoi medicinali autorizzati. Le autorità competenti devono effettuare la supervisione di tali sistemi;
- è necessario integrare le informazioni disponibili al momento dell'autorizzazione con le informazioni supplementari sulla sicurezza;
- è fondamentale che il rafforzamento del sistema di farmacovigilanza non conduca al rilascio prematuro di autorizzazioni all'immissione in commercio.