

## Dal consenso informato alla dichiarazione di gradimento precontrattuale "Ottemperando agli obblighi nascenti dalla Direttiva Comunitaria 2002/92/CE"



Elio Pugliese

Lo schema di gradimento e consenso che segue, volutamente redatto ad abundantiam, si propone come strumento di chiarezza documentale a riprova del trasparenza del rapporto intercorso fra le parti.

Viepiù nella denegata ipotesi di rimostranze provenienti da eccezioni di inattualità della consulenza resa rispetto a ipotesi di polizze decennali.

L'approssimarsi del termine ultimo per il recepimento della Direttiva comunitaria legittima, a pieno titolo, la necessità di coniugare lo studio della materia con l'innopponibilità al cambiamento di cui è investito l'intero settore.

Cambiamento che risiede nella rapida evoluzione del quadro normativo nel cui ambito l'intermediario professionista è chiamato ad operare.

Per il settore si aprono scenari straordinari: non possiamo però sottacere che solo la comprensione, e non la mera accettazione, del cambiamento, e delle sfaccettature normative di cui è investito costituiranno il prodromo necessario a riconfermare centralità alla distribuzione tradizionale.

Lo sviluppo delle conoscenze relative alle dinamiche che presiedono i processi di evoluzione del mercato potranno contribuire a guidare sulla giusta strada anche il "consumatore" creando un legame biunivoco con i professionisti del settore.

Quelli sopra citati sono solo alcuni dei rilievi che sollecitano la sensibilizzazione dell'universo assicurativo, Intermediari, Compagnie e Consumatori, circa la necessità di apprezzare in modo costruttivo la logica del consenso informato, che traspare a chiare lettere dalla stessa normativa comunitaria.

I diritti e gli obblighi che discendono dalla direttiva,

come dal promulgando codice delle assicurazioni private e dalla stessa circolare Isvap, coniugano nuove responsabilità in capo all'intermediario in assicurazione sottendendo però, nel contempo, strumenti utili all'edificazione e alla gestione trasparente di ogni rapporto intercorrente con il consumatore cliente.

Da qui discende la necessità di definire formule idonee a meglio tutelare l'operato del professionista.

Doveroso è il richiamo agli articoli 12 e 13 della direttiva comunitaria, rispettivamente rubricati "*Obblighi d'informazione degli intermediari*" e "*Modalità dell'informazione*" che ritroviamo, seppure in forma non esaustiva, trasposti nella bozza del codice licenziato in via preliminare dal Consiglio dei Ministri lo scorso luglio.

Esemplificativa è la lettera degli articoli: 151, rubricato *Informazione Precontrattuale e regole di comportamento* e 210 lettera b) rubricato: *Regole di Comportamento*.

A chiudere il cerchio interviene, poi, il rispetto dell'obbligo di informativa e di consegna dei documenti informativi al contraente, sancito dalla circolare 533/d dell'Isvap in vigore dal 1° ottobre 2004.

D'uopo è allora un raffronto delle norme citate per fare chiarezza intorno agli obblighi e alle responsabilità sancite in capo agli intermediari a maggiore tutela del consumatore e, come gli stessi, andranno a riverberarsi sul proprio quotidiano agire.

Da non dimenticare che nella gerarchia delle fonti a prevalere sono pur sempre le norme comunitarie verso le quali, la stessa attenzione rivolta dai consumatori trova il suo coronamento nel sito dell'Adusbef che riporta l'intera direttiva comunitaria con evidenziati in rosso i citati articoli 12 e 13.

Gli articoli 12 e 13 della direttiva comunitaria recitano per quanto qui di interesse:

*Previamente alla conclusione di qualsiasi contratto di assicurazione iniziale e, se necessario, in occasione della relativa modifica o rinnovo, l'intermediario assicurativo fornisce al consumatore quanto meno le seguenti informazioni:*

- *identità, indirizzo, eventuali rapporti di partecipazione con l'impresa e procedure di ricorso*

#### **Riguardo al contratto proposto:**

- *se fornisce **consulenza** "pura" o se è vincolato da rapporti contrattuali con una o più imprese*

#### **Previamente alla conclusione del contratto:**

- *basandosi sulle informazioni fornite dal consumatore, deve precisare le richieste e le esigenze del consumatore; le ragioni su cui si fonda la **consulenza** fornita.*

#### **L'informazione deve essere resa ai sensi della direttiva:**

- *Su supporto cartaceo o altro supporto durevole e accessibile al consumatore*
- *In modo chiaro e preciso, comprensibile per il consumatore*
- *In una lingua ufficiale dello stato membro*

#### **Deroghe:**

- *L'informazione può essere resa verbalmente a richiesta del consumatore o qualora sia necessaria una copertura immediata del rischio. In tali casi l'informazione sarà poi fornita su supporto durevole successivamente alla conclusione del contratto*

#### **Vendita per telefono**

*l'informazione deve essere resa in linea con le norme comunitarie applicabili alla vendita a distanza di servizi finanziari. L'informazione dovrà comunque poi essere fornita su supporto durevole successivamente alla conclusione del contratto"*

Emerge *prima facie* la necessità di prestare un'attività consulenziale che muova dai bisogni espressi dal cliente quindi, motivare le ragioni che fondano la coerenza della soluzione assicurativa proposta con le richieste del consumatore.

Senza addentrarsi nella necessità di intervenire sui processi di agenzia in modo da allinearli alle nuove esi-

genze espresse in materia di intermediazione, cristallini traspaiono il riconoscimento dell'elemento consulenziale e il bisogno espresso del cliente prodromo di ogni proposta assicurativa.

A riprova della fondatezza dell'attività svolta dall'intermediario in assicurazione e a ulteriore tutela del consumatore, interviene poi la previsione che l'attività consulenziale resa sia trasferita su supporto durevole prima della conclusione del contratto.

L'eccezione è rappresentata dall'urgenza o dalla preventiva richiesta del consumatore.

Uno scenario che però abbiamo detto essere disatteso dall'emananda normativa nazionale che in primis degrada l'elemento consulenziale, quindi l'obbligo a ricercare il consenso informato in capo al consumatore, svilendolo a mera proposta di prodotto o consiglio.

Secondariamente rispetto alla direttiva il codice inverte l'ordine degli addendi conferendo priorità alla informazione verbale.

Lecito a questo punto è domandarsi, rispetto ai bisogni del cliente, quale valore, anche probatorio, possa assumere un'informazione resa su supporto durevole successivamente alla stipula di un contratto di polizza.

Un escamotage, sicuramente incapace di conciliare obblighi e diritti sanciti dalla Direttiva, che andrà a detrimento dell'intero comparto confermandosi anticompetitivo.

L'obiettivo perseguito infatti non è, né più né meno, quello di conciliare la normativa comunitaria con la pretesa conservazione del più infausto fenomeno della decennalità delle polizze

Una divagazione dovuta protesa a non dimenticare le cause dell'ingessamento della competizione e dell'innovazione del prodotto.

Riprendono le file del discorso merita allora soffermarsi sugli articoli della bozza del Codice che traspongono il dettato comunitario per meglio rilevarne discrasie e manipolazioni.

### **ART. 151 INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE E REGOLE DI COMPORTAMENTO**

*Gli intermediari assicurativi, prima della conclusione del contratto e in caso di modifiche di rilievo nonché di rinnovo, forniscono al contraente le informazioni stabilite dall'ISVAP.*

#### **In relazione al contratto proposto:**

- *se forniscono consulenze fondate su una analisi im-*

parziale, dovendo in tal caso fondare le proprie valutazioni su un numero sufficientemente ampio di contratti disponibili sul mercato

- **se propongono prodotti in virtù di un obbligo contrattuale** con una o più imprese, dovendo in tal caso comunicare la denominazione di tali imprese
- **se propongono determinati prodotti in assenza di obblighi contrattuali** con imprese di assicurazione, nel qual caso essi comunicano, su richiesta del cliente, la denominazione delle imprese di assicurazione con le quali hanno o potrebbero avere rapporti d'affari
- In ogni caso, prima della conclusione del contratto, l'intermediario assicurativo di cui al comma 1, anche in base alle informazioni fornite dal contraente, propone o consiglia un prodotto adeguato alle sue esigenze, previamente illustrando le caratteristiche essenziali del contratto e le prestazioni alle quali è obbligata l'impresa di Assicurazione.
- **L'ISVAP, tenendo conto delle differenti esigenze di protezione degli assicurati, della diversa tipologia dei rischi, della professionalità di coloro che sono a contatto con il pubblico, disciplina:**
  - a) **le regole di presentazione e di comportamento nei confronti del contraente**, con riferimento agli **obblighi di informazione relativi all'intermediario medesimo e ai suoi rapporti con l'impresa di assicurazione, alle caratteristiche del contratto proposto in relazione all'eventuale prestazione di un servizio di consulenza fondata su una analisi imparziale o all'esistenza di obblighi assunti per la promozione e l'intermediazione con una o più imprese di assicurazione;**
  - b) **le modalità con le quali è fornita l'informazione al contraente, prevedendo i casi nei quali può essere effettuata solo su richiesta, fermo restando che le esi-**

**genze di protezione richiedono, di regola, l'uso della lingua italiana e la comunicazione su un supporto accessibile e durevole, al più tardi subito dopo la conclusione del contratto;**

- c) le modalità di tenuta della documentazione concernente l'attività svolta;
- d) le violazioni alle quali si applicano le sanzioni disciplinari previste dall'articolo 354."

## ART. 210 REGOLE DI COMPORTAMENTO

**Nell'offerta e nell'esecuzione dei contratti le imprese e gli intermediari devono:**

- a) *omissis ...*
- b) **acquisire dai contraenti le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative o previdenziali ed operare in modo che siano sempre adeguatamente informati;**

*Omissis ...*

A disattendere ulteriormente il dettato comunitario traspare la decisione di rimettere all'Authrity la determinazione di aspetti già ampiamente delineati nella norma comunitaria

Da qui la duplice necessità, di tragaardare il mercato e la sua evoluzione, perseverando in direzione di una consulenza resa sul bisogno espresso dell'assicurando cliente unitamente a quella di condividere con lo stesso il gradimento e il consenso per l'attività svolta e la proposta assicurativa formulata.

*E.F.P*



## DICHIARAZIONE DI GRADIMENTO PRECONTRATTUALE

Impresa mandante/mandanti	Dati società (Agenzia)
Iscritta nella sezione A del Registro degli Intermediari	
Dati Responsabile/i dell'Intermediazione iscritto nella sezione del Registro al quale è iscritta la società (A)	
Dati e Generalità dell'Intermediario Assicurativo (Compreso n. registrazione e riferimento sezione (A-E) )	

Il/La sottoscritto/a	
Nome	Cognome
Codice Fiscale o Partita Iva	
Data di Nascita	Luogo e Provincia
Sede	
Telefono	Fax
Cellulare	E-mail
<b>ESTREMI DEL DOCUMENTO</b>	
Tipo documento	Numero
Data e Luogo di Rilascio	Scadenza

**Premesso che** ho avuto preventiva conoscenza

- Ø Delle generalità e delle caratteristiche, riportate in epigrafe, proprie dell'intermediario assicurativo cui ho sottoposto la valutazione dei miei bisogni assicurativi per l'individuazione del/i prodotto/i a me più confacente/i;
- Ø Della regolare iscrizione dell'Intermediario Assicurativo c/o il registro degli intermediari in assicurazione e riassicurazione sezione A - E e dei mezzi esperibili per verificarne la registrazione stessa;
- Ø Del fatto che non è detentore di alcuna partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale e/o dei diritti di voto di una determinata impresa di assicurazioni;
- Ø Del fatto che sussiste in capo all'intermediario in assicurazione un preciso obbligo contrattuale a esercitare l'attività di intermediazione assicurativa con l'impresa/e di assicurazione/i mandante di seguito indicata/e;
  - Impresa/e di Assicurazione Mandante/i:
- Ø Che il nome è stato fornito su richiesta dell' assicurando sottoscrittore

**A tale proposito dichiaro che:**

Ho avuto modo di discutere in maniera adeguata ed esauriente le caratteristiche del prodotto assicurativo propostomi, che mi sono state rappresentate ed espone, in termini a me pienamente comprensibili, le caratteristiche del prodotto/i assicurativo/i in oggetto ivi compresi termini e diritti di recesso;

Ho avuto, in modo chiaro, preciso e comprensibile, ampia e dettagliata spiegazione dei rischi correlati al/i prodotto/i assicurativo/i, delle caratteristiche essenziali del/i contratto/i e delle prestazioni alle quali è obbligata l'Impresa di Assicurazione.

Per ognuno dei rischi correlati al/i prodotto/i assicurativa/i mi è stata data spiegazione ampia ed esaustiva;

A questo proposito dichiaro:

- Ø di aver ben compreso le caratteristiche del/i prodotto/i e di condividere appieno la/e capacità di quest'ultimo/i di soddisfare i bisogni assicurativi esposti.
- Ø che è stato coerentemente assolto l'obbligo di informativa e di consegna dei documenti informativi al sottoscritto contraente.
- Ø Di conoscere gli strumenti a tutela dei diritti nascenti dal/i contratti di polizza, come ad esempio la procedura di reclamo;

Autorizzo ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 30 giugno 2003, n. 196 la conservazione e l' archiviazione assieme ai miei dati della posizione in oggetto.

Tale autorizzazione è intesa per i soli fini interni e alla migliore gestione del rapporto instauratosi;

Autorizzo altresì la comunicazione di eventuali aggiornamenti intorno a prodotti esistenti o futuri che potessero contribuire al soddisfacimento dei bisogni assicurativi presenti o latenti e che, a suo giudizio, si dovessero rendere

\_\_\_\_\_  
LUOGO E DATA

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRAENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DELL'INTERMEDIARIO



## DICHIARAZIONE DI GRADIMENTO PRECONTRATTUALE

Dati Agenzia	Dati società (Subagenzia)
Iscritta nella sezione E del Registro degli Intermediari	
Dati Responsabile/i dell'Intermediazione iscritto nella sezione del Registro al quale è iscritta la società (E)	
Dati e Generalità dell'Intermediario Assicurativo (Compreso n. registrazione e riferimento sezione (E) )	

Il/La sottoscritto/a	
Nome	Cognome
Codice Fiscale o Partita Iva	
Data di Nascita	Luogo e Provincia
Sede	
Telefono	Fax
Cellulare	E-mail
<b>ESTREMI DEL DOCUMENTO</b>	
Tipo documento	Numero
Data e Luogo di Rilascio	Scadenza

**Premesso che** ho avuto preventiva conoscenza

- Ø Delle generalità e delle caratteristiche, riportate in epigrafe, proprie dell'intermediario assicurativo cui ho sottoposto la valutazione dei miei bisogni assicurativi per l'individuazione del/i prodotto/i a me più confacente/i;
- Ø Della regolare iscrizione dell'Intermediario Assicurativo c/o il registro degli intermediari in assicurazione e riassicurazione sezione E e dei mezzi esperibili per verificarne la registrazione stessa;
- Ø Del fatto che non è detentore di alcuna partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale e/o dei diritti di voto di una determinata impresa di assicurazioni;
- Ø Del fatto che sussiste in capo all'intermediario in assicurazione un preciso obbligo contrattuale a esercitare l'attività di intermediazione assicurativa con l'impresa/e di assicurazione/i mandante di seguito indicata/e;
  - Impresa/e di Assicurazione Mandante/i:
- Ø Che il nome è stato fornito su richiesta dell' assicurando sottoscrittore

**A tale proposito dichiaro che:**

Ho avuto modo di discutere in maniera adeguata ed esauriente le caratteristiche del prodotto assicurativo propostomi, che mi sono state rappresentate ed espone, in termini a me pienamente comprensibili, le caratteristiche del prodotto/i assicurativo/i in oggetto ivi compresi termini e diritti di recesso;

Ho avuto, in modo chiaro, preciso e comprensibile, ampia e dettagliata spiegazione dei rischi correlati al/i prodotto/i assicurativo/i, delle caratteristiche essenziali del/i contratto/i e delle prestazioni alle quali è obbligata l'Impresa di Assicurazione.

Per ognuno dei rischi correlati al/i prodotto/i assicurativa/i mi è stata data spiegazione ampia ed esaustiva;

A questo proposito dichiaro:

- Ø di aver ben compreso le caratteristiche del/i prodotto/i e di condividere appieno la/e capacità di quest'ultimo/i di soddisfare i bisogni assicurativi esposti.
- Ø che è stato coerentemente assolto l'obbligo di informativa e di consegna dei documenti informativi al sottoscritto contraente.
- Ø Di conoscere gli strumenti a tutela dei diritti nascenti dal/i contratti di polizza, come ad esempio la procedura di reclamo;

Autorizzo ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 30 giugno 2003, n. 196 la conservazione e l' archiviazione assieme ai miei dati della posizione in oggetto.

Tale autorizzazione è intesa per i soli fini interni e alla migliore gestione del rapporto instauratosi;

Autorizzo altresì la comunicazione di eventuali aggiornamenti intorno a prodotti esistenti o futuri che potessero contribuire al soddisfacimento dei bisogni assicurativi presenti o latenti e che, a suo giudizio, si dovessero rendere necessari.

\_\_\_\_\_  
LUOGO E DATA

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRAENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DELL'INTERMEDIARIO