ROLAND WORKSHOP

Autunno 2018 / Primavera 2019

Indice

Prefazione 2

Novità per le imprese a seguito dell'aggiornamento e della revisione della disciplina antiriciclaggio 3

IDD Ready to Start. Obblighi e adempimenti degli operatori del settore alla luce delle disposizioni degli organi di controllo 10

A oltre un anno dall'introduzione della legge Gelli/Bianco, quali sono le conseguenze al livello giurisprudenziale? 12

Un bilancio dell'applicazione del D.Lgs. 81/2008 a 10 anni dalla sua introduzione 14

Esempi pratici dei rischi legali. Alcuni esempi 16

Sondaggio presso partecipanti 18

Prefazione

È sempre più complesso fare il Broker!

Deve rispettare gli obblighi amministrativi, deve rispettare i nuovi obblighi derivanti dall'IDD e alla fine deve anche, in virtù del BEST ADVICE, fornire la miglior consulenza ai suoi clienti. Per fare ciò, deve conoscere le norme dietro le quali si nascondono i rischi dei propri clienti. Chi partecipa ai nostri workshop può attingere a nozioni giuridiche che potrà utilizzare nel suo lavoro quotidiano.

I dati in nostro possesso confermano un aumento dei rischi legali per Aziende, Manager ed Enti Pubblici. Le leggi sono innumerevoli, complesse e in parte anche in contraddizione fra di loro. Cosi facendo, il manager o anche il professionista si trova fra due fuochi: da un lato la contraddizione di alcune norme e dall'altro lato l'azione dell'autorità giudiziaria nei suoi confronti. Chi è coinvolto rimane di sasso e perplesso perché dovrà difendersi contro l'accusa di aver commesso un reato!

Analizzando il rapporto fra indagini penali aperte e condanne accertate, sembra che il rischio legale dipenda più dal vento che tira che dal proprio comportamento. I nostri dati rilevano che il 70% dei procedimenti penali si chiudono con l'archiviazione o remissione di querela! Il restante 30 % finisce con l'assoluzione, prescrizione ecc. Mediamente i nostri sinistri penali si chiudono in circa mille giorni.

Questo rappresenta un quadro di incertezza per le persone che con il loro impegno quotidiano trainano il nostro paese. Invece abbiamo bisogno di una giustizia giusta, efficace e veloce che ci garantisca l'applicazione della legge aiutandoci così nel nostro lavoro!

Come viene affrontato il rischio legale?
Alcuni decidono di vivere sperando che le cose vadano bene, altri si attivano applicando un approccio di risk management che prevede procedure e processi per ridurre la probabilità che si realizzi il rischio e il trasferimento della perdita economica in una polizza. Sicuramente le incertezze e la complessità delle leggi portano sempre più persone e aziende a diventare nostri clienti.

La fiducia di aver scelto il partner giusto per noi rappresenta una grande responsabilità e una sfida quotidiana. Per questo analizziamo i sinistri per migliorare il contenuto delle nostre polizze e ascoltiamo i nostri partner per migliorare il nostro servizio. Chi partecipa ai nostri Workshop sente dal vivo che cos'è la polizza di tutela legale e conosce anche alcune della persone che, con il loro impegno quotidiano, stanno scrivendo la nostra storia di successo.

Sulle pagine successive possiamo ripassare insieme gli argomenti trattati. Vi aspettiamo per i vostri suggerimenti e per analizzare insieme i rischi legali dei vostri clienti. Contattateci!

Con affetto e stima

Pietro Pipitone,
Direttore Generale

Novità per le imprese a seguito dell'aggiornamento e della revisione della disciplina antiriciclaggio

di Maria Bruccoleri, Avvocato tributarista a Palermo e Milano

Il 19 giugno 2017 è stato pubblicato il decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 90, recante norme di Attuazione della direttiva (UE) 2015/849, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo e recante modifica delle direttive 2005/60/CE e 2006/70/CE e attuazione del regolamento (UE) n. 2015/847, riguardante i dati informativi che accompagnano i trasferimenti di fondi e che abroga il regolamento (CE) n. 1781/2006.

Il decreto legislativo, approvato dal Consiglio dei Ministri il 24 maggio 2017, riscrive integralmente, fra gli altri, il decreto legislativo n. 231/2007, in tema di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, in attuazione della direttiva (UE) 2015/849 (la cosiddetta IV Direttiva Antiriciclaggio). L'intervento legislativo ha fornito una definizione puntuale del termine "riciclaggio", intendendo per tale condotta una pluralità di attività illecite, tra cui si annoverano:

- **La conversione o il trasferimento di beni**, nell'ipotesi in cui l'autore sia a conoscenza della loro provenienza, da un'attività criminosa o da una partecipazione a tale attività e allo scopo di occultare o dissimulare l'origine illecita dei beni medesimi o di aiutare, chiunque sia coinvolto in questa attività, a sottrarsi alle conseguenze giuridiche delle proprie azioni.

- **L'occultamento o la dissimulazione** della reale natura, provenienza, ubicazione, disposizione, movimento, proprietà dei beni o dei diritti sugli stessi, effettuati da un soggetto consapevole che questi beni provengano da un'attività criminosa o da una partecipazione a tale attività.

- **L'acquisto, la detenzione o l'utilizzazione di beni**, nella coscienza e volontà, del soggetto agente, che provengano da un'attività criminosa o da una partecipazione a tale attività.

- **La partecipazione** a uno degli atti, di cui ai punti precedenti, nonché l'associazione per commettere questo atto, il tentativo di perpetrarlo, il fatto di aiutare, istigare o consigliare qualcuno a commetterlo o il fatto di agevolarne l'esecuzione.

Il decreto attuativo della IV direttiva UE prevede, inoltre, alcune novità per i soggetti tenuti ad adempiere agli obblighi antiriciclaggio.

Oltre agli intermediari finanziari e i soggetti assimilati, sono chiamati ad adempiere agli obblighi dettati dalla normativa antiriciclaggio anche le società di investimento a capitale fisso (Sicaf).

Le nuove regole valgono anche per i revisori legali e per le società di revisione legale, con o senza relativi incarichi su enti sottoposti al regime intermedio.

Tuttavia, la principale novità introdotta dalla nuova legislativa consiste nel fatto che non è più previsto l'obbligo di tenuta dell'archivio unico antiriciclaggio; inoltre sono stati modificati i criteri da adottare per l'individuazione del titolare effettivo della prestazione.

Titolare effettivo

Per "titolare effettivo" si intende la persona o le persone fisiche che, in ultima istanza, possiedono o controllano il cliente, nonché la persona fisica per conto della quale è realizzata un'operazione o un'attività individuate sulla base dei criteri di cui all'allegato tecnico al decreto stesso.

Il titolare effettivo, pertanto, identifica la persona fisica o le persone fisiche, diverse dal cliente stesso, nell'interesse della quale o delle quali il rapporto continuativo è instaurato, la prestazione professionale è resa e quindi l'operazione è eseguita.

Nel caso in cui il cliente sia una persona fisica, il titolare effettivo coincide con la persona stessa; qualora, invece, il cliente fosse una persona giuridica, il titolare effettivo coincide con la persona fisica o le persone fisiche cui, in ultima istanza, è attribuibile la proprietà diretta o indiretta dell'ente o il relativo controllo.

In particolare, costituisce indicazione di proprietà diretta la titolarità di una partecipazione superiore al 25% del capitale del cliente, detenuta da una persona fisica. Mentre per proprietà indiretta si intende la titolarità di una percentuale di partecipazioni superiore al 25% del capitale del cliente, posseduto per il tramite di società controllate, società fiduciarie o interposta persona.

Nel caso in cui dall'assetto proprietario non fosse possibile individuare in maniera univoca la persona o le persone fisiche cui è attribuibile la proprietà diretta o indiretta dell'ente, il titolare effettivo coincide con la persona o le persone fisiche cui, in ultima istanza, è attribuibile il controllo dell'ente stesso, in forza del controllo della maggioranza dei voti esercitabili in assemblea ordinaria; del controllo di voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante in assemblea ordinaria; dell'esistenza di particolari vincoli contrattuali che consentano di esercitare un'influenza dominante.

Qualora l'applicazione dei criteri fin qui descritti non consenta, ancora, di individuare univocamente uno o più titolari effettivi, il titolare effettivo coincide con la persona o le persone fisiche titolari di poteri di amministrazione o direzione della società. La riforma ha disposto, inoltre, l'individuazione di taluni indicatori specifici, aventi a oggetto la presenza di un cosiddetto "fattore rischio" di riciclaggio qualificabile come basso, ovvero, elevato, in base alla condizione soggettiva del cliente.

Indicatori di rischio

Fino al 3 luglio 2017 erano previsti criteri generali per valutare il rischio di riciclaggio/finanziamento del terrorismo.

Per indici di rischio si intendevano specifici indici differenziati, dal basso all'alto, indicati dalle norme, distintamente in relazione al cliente (natura giuridica, prevalente attività svolta, comportamento tenuto al momento del compimento

dell'operazione professionale, area geografica di residenza, sede del cliente o della controparte) e in relazione all'operazione (rapporto continuativo, prestazione professionale, tipologia e modalità di svolgimento dell'operazione, frequenza delle operazioni e durata della prestazione professionale, ragionevolezza del rapporto continuativo, area geografica di destinazione alla quale era destinato il prodotto oggetto del rapporto continuativo ovvero dell'operazione).

A partire dal 4 luglio 2017, invece, il decreto legislativo definisce specifici indici per comprendere se il rischio di riciclaggio/finanziamento del terrorismo sia basso, ovvero, elevato.

A tal fine, gli indici di basso rischio sono suddivisi per tipologia di clienti, tipologia di prodotti, quindi servizi, operazioni, ovvero, canali di distribuzione (prodotti in cui i rischi di riciclaggio sono moderati da alcuni fattori quali per esempio i limiti di spesa ovvero la trasparenza nella titolarità) e per area geografica.

Vediamo adesso come cambia l'adeguata verifica e quindi gli adempimenti. Con riguardo agli indici di alto rischio, fino al 3 luglio 2017 si doveva procedere con le cosiddette misure rafforzate di adeguata verifica della clientela e sempre con informazioni che, se esistenti, dovevano essere continuamente aggiornate. Tali operazioni erano imputate al soggetto titolare del rapporto al quale si riferivano.

Con l'entrata in vigore del D.lgs. n. 90/2017, le autorità di vigilanza dei singoli settori di interesse possono individuare ulteriori fattori di rischio.

Sarà, comunque, necessario procedere con l'adeguata verifica rafforzata, in presenza di un indice di rischio elevato, in caso di:

- Clienti residenti in paesi terzi, ad alto rischio e specificatamente individuati dalla Commissione Europea;
- Rapporti di corrispondenza transfrontalieri con un ente creditizio o istituto finanziario corrispondente di un Paese terzo;
- Rapporti continuativi, prestazioni professionali od operazioni con clienti e relativi titolari effettivi, che siano qualificabili come "persone politicamente esposte".

Relativamente, invece, agli obblighi semplificati di adeguata verifica della clientela, a partire dal 4 luglio 2017 è previsto che, se il rischio di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo è basso, la verifica dell'identità del cliente, dell'esecutore e del titolare effettivo potrà essere posticipata, al momento successivo, all'instaurazione del rapporto o al conferimento dell'incarico per lo svolgimento di una prestazione professionale.

Tuttavia, bisognerà provvedere ugualmente all'acquisizione dei dati identificativi del cliente, dell'esecutore e del titolare effettivo dei dati relativi alla tipologia e all'importo dell'operazione, nonché, completare le procedure di verifica dell'identità degli stessi, entro 30 giorni dall'instaurazione del rapporto o dal conferimento dell'incarico.

Se, decorsi 30 giorni, dovesse riscontrarsi l'impossibilità oggettiva della verifica dell'identità del cliente, i soggetti obbligati dovranno astenersi dal compiere l'operazione richiesta e dovranno valutare se effettuare o meno una segnalazione di operazione sospetta (c.d. SOS).

Per quanto riguarda invece gli obblighi rafforzati di adeguata verifica della clientela, con l'entrata in vigore del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 90, sarà necessario assicurare anche un monitoraggio, continuo e costante, del rapporto corrispondente.

Gli obblighi rafforzati di adeguata verifica devono tendere a offrire un monitoraggio costante del rapporto e seguire procedure adatte a ogni singolo caso e, nell'ipotesi specifica di polizze assicurative, eseguire controlli ulteriori e approfonditi sull'intero rapporto con il contraente.

Dal 4 luglio, pertanto, si amplia la categoria dei soggetti terzi che include, anche, talune tipologie di intermediari assicuratori (agenti-mediatori creditizi o di assicurazione).

E, ancora, i soggetti chiamati all'adempimento degli obblighi antiriciclaggio dovranno definire procedure adatte (basate sul rischio) per determinare se il cliente sia o meno una "persona politicamente esposta".

Nell'ipotesi di obblighi semplificati di adeguata verifica, se il rischio di riciclaggio è basso, nel caso specifico di prestazione assicurativa, la verifica dell'identità del cliente, dell'assicuratore e del titolare effettivo, il beneficiario, ovvero, il titolare effettivo, potrà essere posticipata fino al momento del pagamento dei proventi della polizza, ma dovranno eseguire controlli approfonditi sull'intero rapporto con il contraente.

Disposizioni specifiche sono previste nei confronti di soggetti convenzionati, di agenti di prestatori di servizi di pagamento e di istituti di moneta elettronica. Riguardano in particolare le misure di controllo da adottare e gli adempimenti posti a loro carico (tra i quali la comunicazione all'Oam dei dati che devono essere annotati in un apposito registro pubblico informatizzato).

Modalità differenti, invece, sono previste per effettuare le segnalazioni di operazioni sospette, a seconda che il soggetto obbligato sia professionista, intermediario bancario o finanziario, operatore finanziario, società di gestione degli strumenti finanziari, soggetti convenzionati e agenti.

Regime sanzionatorio

Con il decreto legislativo, attuativo della IV direttiva antiriciclaggio, è cambiato, anche, l'impianto delle sanzioni che possono essere irrogate per la violazione degli obblighi previsti dalla normativa in capo ai vari attori.

In primo luogo si stabilisce che una condotta non sarà sanzionabile se non costituisce più un illecito in base alle disposizioni del D.Lgs. n. 90/2017.

Per quanto concerne, invece, le sanzioni di carattere amministrativo, il decreto prevede, espressamente, l'applicazione del principio del favor rei.

La riforma della disciplina contiene una suddivisione più chiara e dettagliata della tipologia di violazioni dalle quali possa derivare l'irrogazione delle sanzioni sia di carattere penale, sia di carattere amministrativo. Inoltre sono previste specifiche sanzioni applicabili nei confronti dell'ente per l'ipotesi di autoriciclaggio.

Il termine previsto per concludere il procedimento sanzionatorio è pari a 2 anni, decorrenti dalla data di ricezione della contestazione notificata all'amministrazione procedente.

Qualora il soggetto interessato richieda di essere udito nel corso del procedimento (è necessaria la presentazione di una richiesta formale), il termine di 2 anni è prorogato di ulteriori 6 mesi. Il procedimento si conclude con l'adozione del decreto che dispone in ordine alla sanzione da applicare.

È importante sottolineare come, per i procedimenti di carattere sanzionatorio che risultino pendenti al 4 luglio 2017, qualora il termine di conclusione degli stessi non sia ancora maturato, il medesimo è prorogato di ulteriori 12 mesi.

In ambito sanzioni penali, maggiore attenzione è rivolta alle condotte che riguardano la falsificazione, cioè l'utilizzo di dati falsi relativi al cliente, al titolare effettivo, all'esecutore, allo scopo e alla natura del rapporto continuativo o della prestazione professionale e all'operazione.

Non comporta più l'applicazione di sanzioni penali l'inosservanza delle disposizioni relative all'obbligo di identificazione, l'omessa, incompleta, tardiva registrazione delle informazioni necessarie per adempiere all'obbligo di adeguata verifica della clientela, nonché, l'omessa comunicazione alle autorità competenti da parte dei soggetti incaricati del controllo di gestione, delle eventuali infrazioni di cui abbiano avuto notizia (per esempio con riferimento all'obbligo di segnalazione di operazioni sospette).

Viene ridotto l'ammontare massimo dell'ammenda (fino a 30.000 euro anziché fino a 50.000 euro) nei confronti del soggetto che viola il divieto di comunicazione (al cliente o a soggetti terzi) della segnalazione di operazioni sospette, ovvero, dell'esistenza/probabilità di indagini o approfondimenti in ordine al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo.

Tra le condotte che determinano l'applicazione di sanzioni amministrative si rammentano:

- L'inosservanza degli obblighi di comunicazione da parte dei componenti degli organi di controllo dei soggetti obbligati;
- L'inosservanza degli obblighi informativi ei riguardi dell'Uif degli ispettori del Mef;
- L'inosservanza delle disposizioni specifiche n materia di soggetti convenzionati e agenti di prestatori di servizi di pagamento e istituti emittenti moneta elettronica;
- L'inosservanza delle disposizioni di cui al Titolo III (limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore, divieto di conti e libretti di risparmio in forma anonima o con intestazione fittizia, etc.).

Sono previste, invece, disposizioni sanzionatorie specifiche per soggetti obbligati vigilati (si fa riferimento, in particolare, a intermediari bancari e finanziari che hanno commesso violazioni gravi e ripetute, relative a procedure e controlli interni, nonché a soggetti titolari di funzione di amministrazione, direzione e controllo dell'intermediario che non hanno assolto ai loro compiti).

Con riguardo, invece, alle violazioni relative agli obblighi di identificazione e di acquisizione delle informazioni sul cliente, è prevista l'applicazione di sanzioni di carattere amministrativo (non penale) che possono variare a seconda che si verta o meno nell'ipotesi di violazioni gravi, ripetute o sistematiche, ovvero, plurime e non commesse da soggetti obbligati vigilati.

Se la violazione commessa non rientra nell'ipotesi sopra descritta si applicherà una sanzione pecuniaria di 2.000 euro. Mentre le violazioni gravi, ripetute o sistematiche, ovvero, plurime (non commesse da soggetti obbligati vigilati) saranno punite con una sanzione da 2.500 euro a 50.000 euro.

Tale compendio sanzionatorio troverà applicazione, unicamente, nei confronti dei soggetti che, dovendo astenersi dal porre in essere l'operazione/la prestazione (per impossibilità oggettiva di effettuare l'adeguata verifica della clientela) compiano, in ogni caso, le operazioni vietate, ovvero, eseguano la prestazione professionale. **L'omessa istituzione**

dell'archivio unico informatico (ovvero del registro della clientela) non è più sanzionabile, essendo stato abolito l'obbligo della sua tenuta.

Il meccanismo di applicazione della sanzione è strutturato in maniera analoga a quello relativo alla violazione degli obblighi di adeguata verifica della clientela e degli obblighi di astensione.

Pertanto, in situazioni "normali", la sanzione da applicare di tipo pecuniario ammonta a 2.000 euro, mentre in caso di violazioni gravi, ripetute o sistematiche, ovvero, plurime (non commesse da soggetti obbligati vigilati, per le quali bisogna far riferimento alle disposizioni sanzionatorie specifiche per soggetti obbligati vigilati) la sanzione va da 2.500 euro a 50.000 euro.

Per quanto riguarda, invece, **l'obbligo di segnalazione di operazioni sospette**, dal 4 luglio 2017 la sanzione "ordinaria" ammonta a 3.000 euro, salvo che il fatto non costituisca reato. In presenza di violazioni gravi, ripetute o sistematiche, ovvero, plurime (non commesse da soggetti obbligati vigilati, per le quali bisogna far riferimento alle disposizioni sanzionatorie specifiche per soggetti obbligati vigilati) la sanzione va da 30.000 euro a 300.000 euro.

Nel caso in cui, invece, tali violazioni, gravi e ripetute, abbiano prodotto anche un vantaggio economico, l'importo massimo della sanzione viene elevato fino al doppio dell'ammontare del vantaggio economico, a condizione che il vantaggio sia determinato o determinabile e, comunque, almeno pari a 450.000 euro e fino a un milione di euro nell'ipotesi in cui il vantaggio non sia determinato o determinabile.

Le sanzioni si applicheranno anche nei confronti del personale degli intermediari bancari e finanziari, nonché delle società fiduciarie, diverse da quelle iscritte all'albo, che è tenuto all'obbligo di effettuare la comunicazione/segnalazione, ed è responsabile (anche, solamente, in via concorrenziale) dell'omessa segnalazione.

Qualora, invece, non venga data esecuzione al provvedimento di sospensione dell'operazione sospetta è prevista l'applicazione di una sanzione amministrativa da 5.000 euro a 50.000 euro. È prevista, inoltre, la possibilità di pagare le sanzioni irrogate nella misura ridotta di 1/3.

La procedura prescrive per il destinatario del decreto sanzionatorio la necessità di presentare un'apposita richiesta al Mef entro il termine di impugnazione del decreto. Il destinatario non potrà beneficiare della riduzione delle sanzioni se si è già avvalso di tale possibilità nel corso dei 5 anni precedenti.

In caso di accoglimento, ovvero, di rigetto della richiesta di pagamento in misura ridotta delle sanzioni, il Ministero notifica al richiedente un apposito provvedimento (il provvedimento di accoglimento contiene, anche, l'indicazione delle somme da versare e delle modalità con cui eseguire il pagamento).

Il relativo pagamento dovrà essere effettuato entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento stesso (fino ad allora i termini di impugnazione del decreto sanzionatorio rimangono sospesi). Il soggetto che non versa nei termini, ovvero, con modalità difformi, non può più beneficiare della riduzione dell'importo delle sanzioni.

In presenza di violazioni commesse prima del 4 luglio 2017, sanzionate in via amministrativa, si applica la legge vigente all'epoca della commessa violazione, se più favorevole, compresa l'applicabilità dell'istituto del pagamento in misura ridotta.

Dall'archivio unico informatico agli obblighi di conservazione. Tra le ulteriori novità introdotte dal D.lgs. n. 90/2017 una di particolare rilievo riguarda la cancellazione dell'obbligo di registrazione dei dati, successiva all'adeguata verifica della clientela.

Questo obbligo rendeva particolarmente gravoso il compito dei professionisti, oberati di un carico di lavoro maggiore rispetto ai colleghi europei. Dal 4 luglio 2017, invece, sarà sufficiente la semplice conservazione dei dati e dei documenti.

L'obbligo di conservazione potrà essere distinto in obbligo di conservazione dei dati e delle informazioni (anche in copia semplice) e obbligo di conservazione delle scritture e registrazioni inerenti le operazioni (devono essere conservate in originale o copia autentica). È importante sottolineare come dati e informazioni conservati ai sensi della normativa dell'antiriciclaggio siano utilizzabili, anche, a fini fiscali.

In conclusione, è agevole comprendere come la normativa vigente abbia quale precipuo scopo quello di contrastare la lotta al riciclaggio, prevedendo il coinvolgimento di diverse figure professionali, al fianco di soggetti afferenti l'area bancaria e finanziaria, a supporto dei soggetti istituzionalmente destinati all'attività di contrasto del fenomeno.

L'autoriciclaggio

Un cenno, infine, merita il delitto di autoriciclaggio, introdotto dalla legge n. 186/2014, che punisce "chiunque, avendo commesso o concorso a commettere un delitto non colposo, impiega, sostituisce, trasferisce, in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative, il denaro, i beni o le altre utilità provenienti dalla commissione di tale delitto, in modo da ostacolare concretamente l'identificazione della loro provenienza delittuosa" (art. 648-ter.1 c.p.).

La norma ha inoltre previsto un'ipotesi di responsabilità da reato (art. 25-octies D.lgs. n. 231/2001). Tuttavia, pur lasciando inalterato il comma 1 dell'articolo 648-bis del Codice penale, la legge n. 186/2014 ha inasprito il regime sanzionatorio, portando la misura minima della multa da 1.032 euro a 10.000 euro e la misura massima da 15.493 euro a 100.000 euro, introducendo il comma 2 con l'ipotesi dell'autoriciclaggio punita con la reclusione da 3 a 8 anni e l'applicazione di una multa da 10.000 euro a 100.000 euro "nei confronti di chi, avendo commesso un delitto non colposo, sostituisce, trasferisce o impiega denaro, beni o altre utilità, provenienti da tale delitto, al fine di procurare a sé o ad altri un ulteriore vantaggio in attività imprenditoriali o finanziarie"

IDD Ready to Start. Obblighi e adempimenti degli operatori del settore alla luce delle disposizioni degli organi di controllo

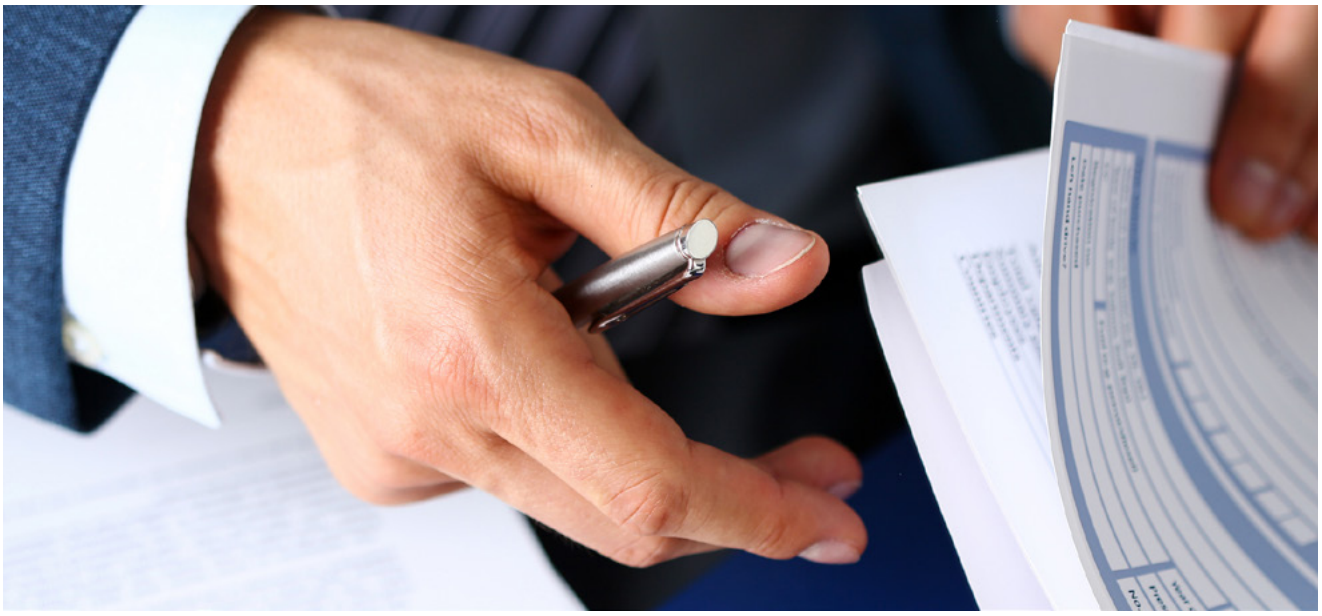
di Andrea Maura, Partner dello Studio Legal Grounds, presente a Roma, Genova e Milano.

Nell'ambito del Workshop organizzato da Roland abbiamo iniziato il nostro intervento contestualizzando i provvedimenti normativi di recepimento in Italia della Direttiva IDD (Direttiva 2016/UE/97). Dopo aver menzionato il provvedimento di rango legislativo, ovvero il D.lgs. n. 68 del 2018, che ha modificato il Codice delle Assicurazioni Private (D.lgs. n. 209 del 2006), siamo passati ai Regolamenti Ivass n. 39, 40 e 41 inerenti, rispettivamente:

- la procedura di irrogazione delle sanzioni amministrative e le relative disposizioni attuative (applicabile dal 1° ottobre 2018);
- le disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa (applicabile dal 1° ottobre 2018);
- le disposizioni in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi (applicabile dal 1° gennaio 2019, fatte salve le disposizioni relative alla gestione digitale del rapporto di assicurazione – non applicabili alle imprese comunitarie, a eccezione di quelle operanti nella Rc auto – in relazione alle quali le imprese si dovranno adeguare entro il 1° maggio 2020).

In particolare, ci siamo concentrati sul Regolamento 40, il quale, come abbiamo chiarito sin da subito, non copre le disposizioni in materia di POG, né quelle supplementari in materia di prodotti IBIPs (Insurance-Based Investment Products), ferma restando l'applicabilità alla distribuzione di tutti i prodotti assicurativi, inclusi gli IBIPs, delle regole generali di comportamento dettagliate nell'ambito del Regolamento stesso.

Abbiamo sottolineato come il Regolamento, oltre a dare attuazione a una serie di norme di rango legislativo, introdotte a seguito del recepimento della Direttiva IDD (per le parti rimaste coerenti con il nuovo impianto normativo europeo e nazionale) abbia riportato le previsioni dei previgenti Regolamenti Isvap 5/2006 (intermediazione assicurativa e riassicurativa), 34/2010 (promozione e collocamento a distanza di contratti assicurativi), 6/2014 (requisiti professionali degli intermediari) e 8/2015 (semplificazione delle procedure e adempimenti nei rapporti contrattuali tra imprese di assicurazione, intermediari e clientela).



Tra le principali novità nell'ambito del Rui abbiamo segnalato:

- l'introduzione della nuova sezione F, dedicata agli intermediari che, su incarico di una o più imprese, distribuiscono prodotti assicurativi complementari rispetto al prodotto o al servizio offerto nel contesto di altra attività professionale principale;

- la limitazione dell'obbligo di iscrizione, tra gli addetti degli intermediari iscritti nella sezione E, esclusivamente a quelli che svolgono attività di distribuzione al di fuori dei locali di questi ultimi;

- l'indicazione nel Registro dei dati identificativi del responsabile dell'attività di distribuzione assicurativa dell'intermediario iscritto nella sezione D.

Per quanto attiene all'informativa precontrattuale abbiamo segnalato gli obblighi di consegna della seguente documentazione:

- la "Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti" di cui all'Allegato 3 (ex Allegato 7A), limitato ai soli intermediari;

- le "Informazioni da rendere al contraente prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, del contratto" di cui all'Allegato 4 (ex Allegato 7B) - obbligo esteso a tutti i distributori;

- la documentazione informativa precontrattuale (Set Informativo) e contrattuale prevista dalle disposizioni vigenti.

Le informazioni precontrattuali contenute nell'Allegato 4 sono state estese ai compensi percepiti in relazione al contratto distribuito e sono state integrate con le informazioni specifiche in materia di trasparenza delle provvigioni relative alle polizze Rc auto e in materia di disclosure sulle provvigioni relative alle polizze Payment Protection Insurance (PPI).

È stato, inoltre, previsto che, in caso di collaborazioni orizzontali o con intermediari iscritti nella sezione E, l'informazione riguarda il compenso percepito, rispettivamente, dall'intermediario proponente ovvero da quello con cui collabora l'iscritto nella sezione E.

Siamo poi passati ad analizzare il tema della valutazione delle esigenze e delle richieste del contraente. Nel corso della fase precontrattuale, il distributore è, infatti, chiamato a verificare le esigenze e le richieste del contraente per individuare il prodotto più coerente con le necessità da questo manifestate e a fornirgli tutte le informazioni sul prodotto stesso, utili a consentirgli di prendere una decisione informata.

Abbiamo visto che a tal fine le imprese sono chiamate a impartire istruzioni finalizzate ad agevolare la propria rete distributiva nell'acquisizione delle informazioni utili e pertinenti, in relazione alla tipologia di contratto offerto.

Ci siamo, poi, soffermati sulla delicata questione della vendita con consulenza, sottolineando come, nella sistematica del Regolamento 40, la fase consulenziale in senso stretto è successiva ed eventuale e consiste nella possibilità per il distributore di offrire al contraente una raccomandazione personalizzata, che indichi le ragioni per cui il medesimo ritiene che il contratto proposto risponda meglio alle esigenze del contraente.

Non abbiamo mancato di considerare anche le norme del Regolamento dettate in materia di polizze collettive. Per quanto concerne la distribuzione dei contratti in forma collettiva è previsto che il distributore osservi gli obblighi precontrattuali, inclusa la verifica delle richieste ed esigenze nei confronti tanto del contraente, quanto dell'aderente, che sostenga in tutto o in parte l'onere del pagamento del premio.

In accoglimento delle istanze rappresentate dal mercato è stata prevista la possibilità per il distributore di adempiere alla fase precontrattuale, avvalendosi della collaborazione del contraente, del cui operato mantiene comunque la responsabilità. Aderenti all'evoluzione delle tecnologie digitali, nell'ottica di una maggiore trasparenza per il consumatore, abbiamo rilevato come le disposizioni introdotte dal Regolamento 40 individuino le informazioni minimali da indicare nella home page, ovvero in una apposita pagina direttamente accessibile dalla home page, e prevedano che i distributori che svolgono l'attività attraverso internet debbano essere anche titolari del relativo dominio. Infine ci siamo dedicati alla normativa interna di recepimento della Direttiva IDD, che ha ridisegnato il sistema sanzionatorio applicabile alle imprese nello svolgimento dell'attività assicurativa e ai distributori, per quanto di loro competenza.

Per quanto riguarda, in particolare, la distribuzione, abbiamo segnalato l'inasprimento delle sanzioni pecuniarie alle quali possono essere soggette le società di distribuzione (con sanzioni che vanno da 5.000 euro a 5.000.000 euro) o gli intermediari persone fisiche (da 1.000 euro a 700.000 euro).

A oltre un anno dall'introduzione della legge Gelli/Bianco, quali sono le conseguenze al livello giurisprudenziale?

di Mario Dusi, Avvocato in Milano e Monaco di Baviera

La legge 24/2017 introduce il nuovo articolo 590-sexies, rubricato Responsabilità colposa per morte o lesioni personali in ambito sanitario, andando ad abrogare l'articolo 3 della Legge Balduzzi (apparentemente eliminando la questione sul grado di colpa del medico curante).

I requisiti per la non punibilità del medico curante sono solo la colpa per imperizia, laddove si siano rispettate le linee guida o le buone pratiche accreditate. L'imperizia è dunque una condotta che presuppone la conoscenza di regole tecniche non rispettate per incapacità o inettitudine tecnica (o professionale dell'agente).

Per ciò che attiene le linee guida o le buone pratiche clinico-assistenziali il DM Salute del 2 agosto 2017 ha istituito presso il Ministero della Salute l'elenco delle società scientifiche e delle associazioni tecnico-scientifiche (delle professioni sanitarie accreditate) alla pubblicazione delle linee guida, che andranno a integrare il Sistema Nazionale per le Linee Guida (Snlg).

Il successivo DM Salute 29 settembre 2017 ha istituito poi, presso l'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (Agenas), l'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità, di cui all'art. 3 della legge 8 marzo 2017, n. 24.

In passato la responsabilità della struttura sanitaria e del medico era considerata di sola natura contrattuale; ex artt. 1218 e 1228 C.C. per la struttura sanitaria (contratto di spedalità) ed ex art. 1173 C.C. per il medico (contatto sociale qualificato). Secondo l'art. 7, comma 3, della Legge Gelli-Bianco (L. 24/2017) «L'esercente la professione sanitaria risponde del proprio operato ai sensi dell'articolo 2043 del codice civile, salvo che abbia agito nell'adempimento di una obbligazione contrattuale assunta con il paziente»; l'onere di provare la sussistenza di un contratto con il medico è quindi in capo al paziente.

Le novità in tema di copertura assicurativa in materia sono molteplici; l'operatività temporale della polizza deve essere anche per eventi accaduti i 10 anni antecedenti alla conclusione del contratto assicurativo, purché denunciati all'impresa di assicurazione durante la vigenza temporale della polizza.

Vi dovrà essere un periodo di ultrattività della copertura entro i 10 anni dalla cessazione definitiva dell'attività professionale per qualsiasi causa, per fatti verificatisi nel periodo di efficacia della polizza, incluso il periodo di retroattività.

Dal punto di vista procedurale è prevista in alternativa alla mediazione obbligatoria, l'obbligatorietà del tentativo di Atp conciliativo ex art. 696-bis c.p.c.

La compagnia di assicurazione della struttura sanitaria è in quella procedura litisconsorte necessaria; è stato introdotto anche l'obbligo in capo alla struttura sanitaria e alla compagnia di assicurazione (della struttura e/o del medico in libera professione) di comunicazione all'esercente la professione sanitaria dell'inizio del procedimento nel termine di 45 giorni dalla notifica dell'atto introduttivo (stesso obbligo per l'avvio delle trattative stragiudiziali).

L'omissione, la tardività o l'incompletezza della comunicazione preclude l'ammissibilità delle azioni di rivalsa o di responsabilità amministrativa nei confronti dei medici curanti. Il soggetto danneggiato ha dunque diritto di agire direttamente, entro i limiti delle somme per le quali è stato stipulato il contratto di assicurazione, nei confronti dell'impresa di assicurazione (della struttura sanitaria e/o del medico).

In caso di mancata partecipazione al giudizio dell'esercente la professione sanitaria l'azione di rivalsa è esperibile soltanto a risarcimento avvenuto, con un termine di decadenza pari a 1 anno. Va da sé che in caso di mancata partecipazione al giudizio dell'esercente la professione sanitaria la decisione non fa stato nel giudizio di rivalsa. L'azione del paziente/danneggiato, se è rivolta solo nei confronti della struttura sanitaria o della compagnia di assicurazione, limita la responsabilità del medico ai soli casi di dolo e colpa grave, con precisi limiti risarcitori.

Se è rivolta anche nei confronti del medico, la sua responsabilità si estende anche alla colpa lieve e non vi sono limiti risarcitori verso il danneggiato.

È importante sottolineare come, ai sensi della nuova norma «Le strutture sanitarie pubbliche e private rendono disponibili, mediante pubblicazione nel proprio sito internet, i dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario (risk management)». Questo obbligo può aiutare un futuro paziente a decidere a quale struttura rivolgersi, anticipando la propria eventuale tutela.

Un bilancio dell'applicazione del D.Lgs. 81/2008 a 10 anni dalla sua introduzione

di Mario Dusi, del Foro di Milano e Monaco di Baviera.

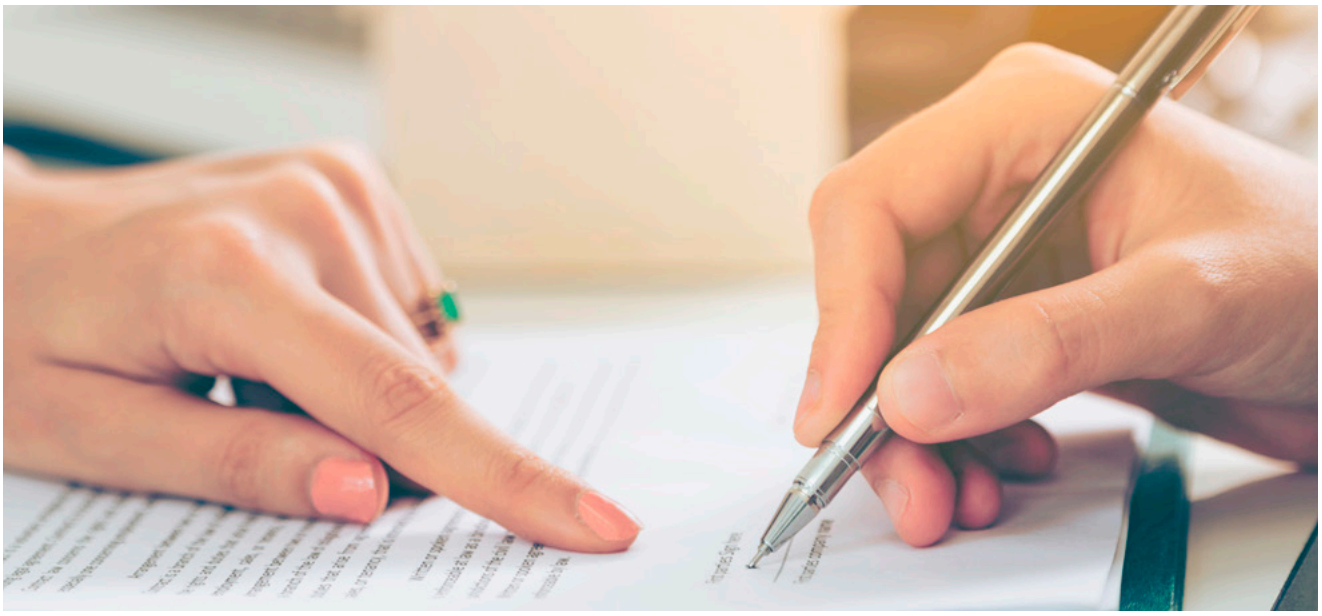
Negli anni Novanta, il lavoratore in azienda era di fatto un soggetto passivo; con il D.Lgs. 626/94 si inizia a porre l'attenzione sulla riduzione complessiva del lavoro, ridefinendo i ruoli e le responsabilità tra datore di lavoro, dirigenti, preposti e lavoratori. Con il D.Lgs. 81/2008 viene emessa una normativa sistematica, cogente e precisa per l'organizzazione interna della sicurezza, che impone al datore di lavoro di effettuare una valutazione di tutti i rischi in relazione alla natura dell'attività svolta (internamente ed esternamente) dall'azienda.

La norma prevede due principali categorie di soggetti obbligati: quelli con responsabilità operative (datore di lavoro, dirigenti, preposti e infine lavoratore) e quelli con responsabilità consultive (servizio prevenzione e protezione, medico competente, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza).

Coinvolti nel sistema prevenzionale (con rischi e responsabilità) sono però anche i progettisti dei luoghi di lavoro o degli impianti, gli installatori e montatori (macchinari e impianti, altri mezzi tecnici) e i fabbricanti e fornitori a qualunque titolo (vendita, noleggio concessione in uso) di attrezzature di lavoro, dispositivi di protezione e impianti di produzione, e per lo svolgimento dell'attività (soprattutto in esterno) il direttore dei lavori.

Questo Testo Unico, oltre a riordinare e coordinare le norme, impone una valutazione dei rischi in azienda e la conseguente adozione di una serie di interventi per il miglioramento della sicurezza della salute dei lavoratori, quali per esempio l'adeguamento di macchine e impianti, il controllo sanitario, i corsi di formazione e tutte le conseguenti sanzioni in caso di inapplicazione.

Il documento principale che deve essere redatto dall'azienda è il Documento Valutazione Rischi (DVR): «Il datore di lavoro deve procedere alla valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata a individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e a elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza».



L'articolo 28 della norma elenca proprio i contenuti del documento di valutazione dei rischi, che può essere tenuto su supporto informatico. In particolare:

una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati dal datore;

l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati;

- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici.

Gli obblighi del datore di lavoro e del dirigente sono elencati nell'articolo 18 della norma e tra essi vi è la nomina del medico competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria, nei casi previsti dal decreto legislativo.

Il solo soggetto individuato quale "datore di lavoro" deve poi designare preventivamente i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di gestione dell'emergenza; fornire ai lavoratori i necessari e idonei dispositivi di protezione individuale (sentito il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente, ove presente), prendere le misure appropriate affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni e specifico addestramento accedano alle zone che li espongono a un rischio grave e specifico.

Inoltre il datore deve richiedere l'osservanza da parte dei singoli lavoratori delle norme vigenti, nonché delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di igiene del lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuali messi a loro disposizione.

In buona sostanza e in via riassuntiva, il datore di lavoro deve adottare le misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato e inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa.

La norma viene applicata in forza della costante giurisprudenza della Suprema Corte. Tra le sentenze più importanti vale la pena menzionare quelle della Cassazione Sezione Penale (IV) del 14 giugno 2017 numero 29731 e della Cassazione Sezione Penale (IV) del 14 novembre 2017, numero 52129.

Il legislatore e il supremo giudicante vogliono assicurare il massimo livello di sicurezza in un ambiente di lavoro sicuro. In tal senso il datore di lavoro ha l'obbligo giuridico di analizzare (secondo la propria esperienza e la migliore evoluzione della scienza e della tecnica) tutti i fattori di pericolo concretamente presenti all'intero dell'azienda e deve redigere e sottoporre ad aggiornamenti periodici il documento di valutazione dei rischi, elaborandolo con il massimo grado di specificità.

La Suprema Corte poi può (anzi deve!) applicare la responsabilità amministrativa dell'azienda (ex D.Lgs. 231/2001), indicando che essa si configura quando è dimostrato che dalla condotta colposa, costituente reato, sia derivato un incremento in termini di produttività aziendale, ovvero un concreto vantaggio per l'impresa, consistente in un risparmio di spesa, conseguente alla mancata adozione delle misure di prevenzione.

Esempi pratici dei rischi legali. Alcuni esempi

"SORPASSO AZZARDATO"

violazione art. 589 c.p. "omicidio stradale colposo"

DURATA PROCEDIMENTO	536 giorni
ESITO PROCEDIMENTO	archiviazione per infondatezza notizia di reato
COSTO	€ 9.000 (avvocato + CTU)
CONTRAENTE	autoconcessionaria con 11 dipendenti
PERSONA INDAGATA	dipendente

Dopo una giornata di lavoro, il primo obiettivo è quello di tornare agli affetti dei propri familiari: un pensiero comune, anche ad un dipendente di un'autoconcessionaria che, finito di lavorare, sale sulla propria auto per dirigersi a casa, fino a che una moto, sopraggiungendo ad alta velocità, nel tentativo di sorpasso centra in pieno l'auto, provocando la morte del centauro e un procedimento penale durato 536 giorni e costato 9.000 euro, che in un primo momento sembrava addirittura dare torto al nostro cliente. Ma ROLAND fornisce una protezione anche nei casi più difficili: così con ulteriori perizie siamo riusciti a dimostrare la totale innocenza del nostro cliente con un'archiviazione per infondatezza della notizia reato.

"TUTTA QUESTIONE DI CHILI...WATT"

violazione art. 515 c.p. "frode nell'esercizio del commercio"

DURATA PROCEDIMENTO	465 giorni
ESITO PROCEDIMENTO	archiviazione perché il fatto non sussiste
COSTO	€ 13.000 (avvocato + CTU)
CONTRAENTE	azienda di trasformatori elettrici con 33 dipendenti
PERSONA INDAGATA	rappresentante legale

Essere un'eccellenza produttiva non è cosa da poco, soprattutto se specializzati in un settore complesso come quello della produzione di trasformatori elettrici industriali. Ma neanche essere sottoposti ad un procedimento penale di 465 giorni per frode nell'esercizio del commercio dopo aver prodotto su commissione per un'azienda dei trasformatori con alta potenza elettrica, e dopo che quest'ultima si era lamentata perché secondo lei erano costituiti con materiale di recupero. Fortunatamente il produttore ha potuto far valere in giudizio la bontà del suo operato grazie a noi di ROLAND, che abbiamo coperto i € 13.000 necessari a dimostrare l'innocenza del nostro cliente attraverso l'archiviazione per insussistenza dei fatti di reato.

"RACCOLTA PIÚ CHE DIFFERENZIATA"

violazione D. Lgs. 152/06 "T.U. ambiente"

DURATA PROCEDIMENTO	933 giorni
ESITO PROCEDIMENTO	assoluzione perché il fatto non sussiste
COSTO	€ 14.500 (avvocato + CTU)
CONTRAENTE	azienda di viabilità stradale con 13.152 dipendenti
PERSONA INDAGATA	responsabile del cantiere

Un cantiere autostradale comporta molteplici problematiche: rispettare la segnaletica da mettere per gli automobilisti e le tempistiche di lavoro, richiedere le autorizzazioni necessarie, smaltire i rifiuti prodotti compresi; non è per niente semplice. Eseguito tutto ciò, il responsabile del cantiere, avendo anche rispettato i tempi d'intervento, non si sarebbe mai aspettato di subire un procedimento penale di ben 933 giorni per violazione della materia ambientale solo perché un controllo aveva rilevato che la società addetta alla rimozione dei detriti prodotti fosse però carente dell'autorizzazione che le permettesse la differenziazione e il corretto riciclo degli stessi: ma con ROLAND, 14.500 euro di spese giudiziarie non sono state un problema e il nostro cliente ha potuto dimostrare la propria innocenza, confermata da un'assoluzione.

"DIMISSIONI AL VETRIOLO"

violazione art. 595 c.p. "diffamazione"

DURATA PROCEDIMENTO	342 giorni
ESITO PROCEDIMENTO	archiviazione per infondatezza notizia di reato
COSTO	€ 12.000 (avvocato)
CONTRAENTE	centro agro alimentare con 10 dipendenti
PERSONA INDAGATA	presidente CDA

Le dimissioni, si sa, possono essere spiacevoli, specie se sono causate da un contrasto con il consiglio d'amministrazione. Proprio per questo motivo, il vicepresidente di un centro agro alimentare si è licenziato, lamentandosi in pubblico dei dissidi creatisi e accusando il presidente di aver avuto comportamenti scorretti, prontamente smentiti da quest'ultimo a mezzo stampa. Mai però il presidente del CDA avrebbe pensato di dover subire un procedimento penale per diffamazione durato quasi un anno e costato 12.000 euro, solamente per aver risposto alle accuse di un suo ex dipendente. Ma, grazie a ROLAND, è stato possibile dimostrare l'innocenza del nostro cliente verso le lamentele ingiustamente mosse nei suoi confronti.

"CHI LA FA L'ASPETTI"

violazione art. 640 bis c.p. "truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche", art. 476 c.p. "Falsità materiale commessa dal Pubblico Ufficiale in atti pubblici", art. 479 c.p. "Falsità ideologica commessa dal Pubblico Ufficiale in atti pubblici", art. 323 c.p. "abuso d'ufficio", D. Lgs. 231/01 "responsabilità degli enti"

DURATA PROCEDIMENTO	616 giorni
ESITO PROCEDIMENTO	archiviazione per infondatezza notizia di reato
COSTO	€ 92.700 (avvocato + CTU + CTP)
CONTRAENTE	azienda odontoiatrica con 211 dipendenti
PERSONA INDAGATA	direttore generale, consigliere CDA, direttore generale e direttore

La vendetta, si sa, è un piatto che va servito freddo. L'ex direttore sanitario di un centro odontoiatrico però deve esserselo dimenticato: poco dopo essere stato licenziato, infatti, ha deciso di aprire un contenzioso contro i suoi vecchi colleghi, approfittando di una nuova normativa che prevedeva un cambiamento radicale nella rendicontazione al fine di ottenere il rimborso pubblico per certi interventi. L'ex dipendente, sapendo che il centro non si era ancora adeguato alla nuova normativa, si é attivato paventando i danni a lui derivati da questa violazione. Viene così iniziato un procedimento penale, durato 616 giorni, contro i soggetti apicali del centro, accusati di una molteplicità di reati rientranti nella categoria della truffa aggravata. Ma grazie a noi di ROLAND, è stato possibile dimostrare l'innocenza dei nostri clienti, dopo lunghe e difficili perizie, e a fronte di oltre 92.000 euro di spese di giustizia; e, per dovere di cronaca, l'ex direttore sanitario, costituitosi parte civile, non ha ottenuto alcunché. Il caso è stato archiviato e, dulcis in fondo, ha dovuto sostenere le spese del proprio avvocato.

"VOLERE È VOLARE"

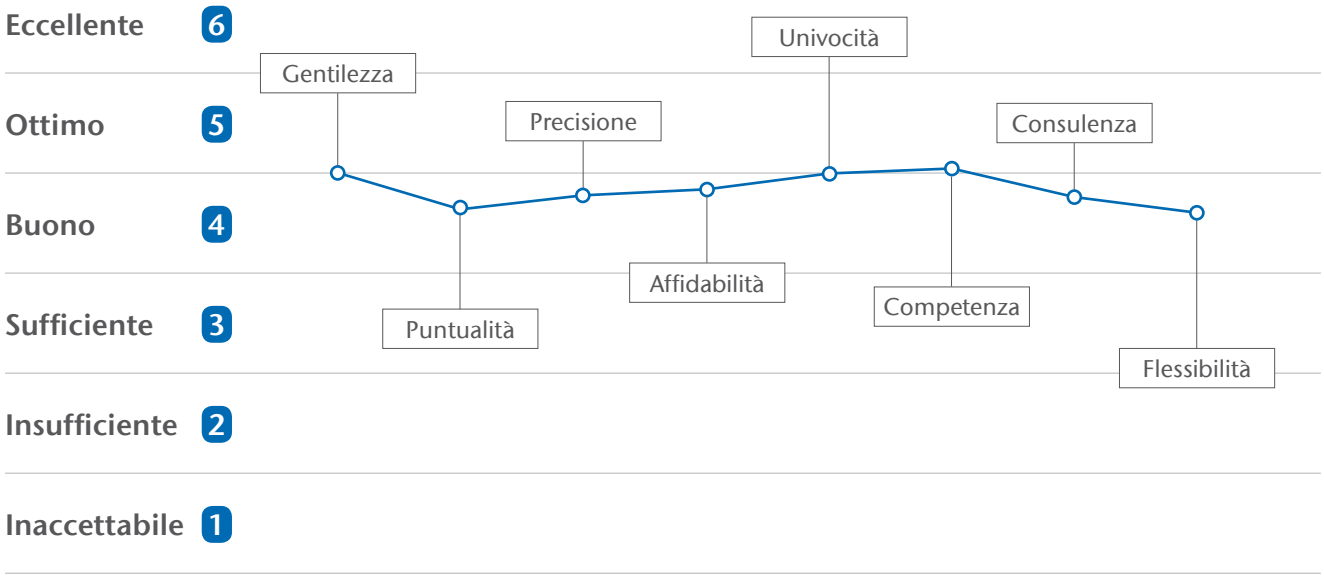
violazione art. 590 c.p. "lesioni personali", D. Lgs. 81/08 "T.U. sicurezza"

DURATA PROCEDIMENTO	1.639 giorni
ESITO PROCEDIMENTO	assoluzione per non doversi a procedere
COSTO	€ 39.500 (avvocato + CTU + CTP)
CONTRAENTE	aeroporto con 223 dipendenti
PERSONA INDAGATA	direttore generale e operaio

In aeroporto, dopo che l'ultimo passeggero è salito sull'aereo, un dipendente toglie la scaletta facendo retromarcia con il muletto, così come fa da tanti anni ogni giorno, dimenticandosi però di chiamare qualcuno per controllare che dietro di lui non ci sia nessuno, essendo impossibile vedere. Non è mai successo niente, figurarsi all'ultimo volo in partenza, avrà pensato; non si sarà immaginato però di subire un procedimento penale di ben 1.639 giorni, insieme al direttore generale, per aver investito un proprio collega e per non aver rispettato la normativa relativa alla sicurezza sul lavoro, ma così è stato. Noi di ROLAND, con 39.500 euro di spese giudiziali, siamo riusciti a provare l'innocenza dei nostri clienti, che hanno potuto godere di una messa in prova conclusasi con una sentenza di assoluzione.

Sondaggio presso partecipanti

IL VOSTRO VOTO 2019



Per noi i rapporti con i clienti e con Voi Brokers sono al centro della nostra attenzione. Per questo, da anni ci chiediamo come fare per migliorare costantemente per essere sempre all'altezza delle vostre aspettative. Ecco perché riteniamo di avere i migliori prodotti, tecnicamente in linea con i rischi dei nostri clienti.

I risultati del Vostro voto sono entusiasmanti e il frutto del lavoro quotidiano di tutti i ROLANDIANI. Allo stesso tempo rappresentano una forte responsabilitá e la giusta motivazione nel servirVi al meglio possibile! Siamo gli esperti dei rischi legali! Vi invitiamo a metterci alla prova. Contattateci!

Qui sopra vengono riportati i valori medi emersi nei gradimenti sottoposti ai Broker durante i WorkShop tenuti nel primo semestre 2019. Abbiamo chiesto di darci un voto per le seguenti aree:

GENTILEZZA
ascolto e aiuto oltre la richiesta specifica

PUNTUALITÀ
rispetto delle scadenze concordate

PRECISIONE
esecuzione corretta

AFFIDABILITÀ
rispetto delle aspettative e fiducia nella Compagnia

COERENZA/UNIVOCITÀ
risposta univoca sul medesimo argomento

COMPETENZA
l'interlocutore di ROLAND è preparato

CONSULENZA
analisi della richiesta e percezione del bisogno

FLESSIBILITÀ
ROLAND propone una soluzione personalizzata

ROLAND.
IL PARTNER FORTE PER I VOSTRI DIRITTI

ROLAND è una compagnia di assicurazione internazionale per la tutela legale con sede principale in Germania, a Colonia.

Da oltre 60 anni, ROLAND è specialista per soluzioni di tutela legale per imprese, manager, professionisti, enti e privati. 1.418 collaboratori di ROLAND assistono oltre 2,1 milioni di clienti e i loro intermediari in Europa. Nel 2017, il Gruppo ROLAND ha raccolto premi per 466,9 milioni di euro, qualificandosi come uno degli assicuratori leader per la tutela legale in Europa.

In Italia, ROLAND è presente con una Rappresentanza Generale con sede a Milano.

Avvertite i rischi legali e cercate una soluzione di tutela?

Andate sul nostro sito per esaminare i prodotti ROLAND per imprese, manager ed enti. Avete un quesito specifico? Mandateci un'email o chiamateci. Saremo lieti di rispondervi.

Telefono: **(+39) 02 776 775 0**
Fax: **(+39) 02 776 775 39**
Email: **info@roland-italia.it**
PEC: **rolandag@legalmail.it**
Web: **www.roland-italia.it**

ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG
Rappresentanza Generale per l'Italia
Via Francesco Guicciardini, 6
I – 20129 Milano

Telefono: (+39) 02 776 775 0
Fax: (+39) 02 776 775 39
Email: info@roland-italia.it
Web: www.roland-italia.it

W 187 06.2019 RK