

## **REGOLAMENTO IVASS N. 53 DEL 30 AGOSTO 2022**

**REGOLAMENTO IVASS RECANTE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI UTILIZZO DI INCARICATI ESTERNI AI FINI DELLE ATTIVITA' DI *MISTERY SHOPPING* PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI DI CUI ALL'ARTICOLO 144-BIS DEL DECRETO LEGISLATIVO 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 - *CODICE DEL CONSUMO*.**

### **L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI**

VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576 e successive modificazioni e integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, concernente nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

VISTO l'articolo 13 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modifiche nella legge n. 135 del 7 agosto 2012, concernente disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini e recante l'istituzione dell'IVASS;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 12 dicembre 2012 che ha approvato lo Statuto dell'IVASS, entrato in vigore il 1° gennaio 2013;

VISTO il Regolamento di organizzazione dell'IVASS e il relativo organigramma, approvati dal Consiglio dell'Istituto con delibere n. 46 del 24 aprile 2013, n. 63 del 5 giugno 2013 e n. 68 del 10 giugno 2013, recanti il piano di riassetto organizzativo dell'IVASS, emanato ai sensi dell'articolo 13, comma 34, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95 e ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera a), dello Statuto dell'IVASS;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni e integrazioni, recante il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;

VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 recante il *Codice delle assicurazioni private* e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il Regolamento delegato (UE) 2015/35 della Commissione, del 10 ottobre 2014, che integra la Direttiva n. 2009/138/CE in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e riassicurazione;

VISTO il Regolamento (UE) 2017/ 2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il Regolamento (CE) n. 2006/2004 (c.d. Regolamento CPC) e, in particolare, l'articolo 9, paragrafo 3, lettera d), laddove prevede in capo alle autorità competenti il potere di acquistare beni o servizi anche a campione, ove necessario in forma anonima;

VISTA la legge 23 dicembre 2021, n. 238 (legge europea 2019/2020), recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento CPC, che ha modificato, tra l'altro, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni e

integrazioni, recante il *Codice del consumo* e, in particolare, l'articolo 32 della suddetta legge;

VISTO il *Codice del consumo* e, in particolare, il secondo comma dell'articolo 144-bis – come modificato dall'articolo 32, comma 1, lettera d) della summenzionata legge europea 2019/2020 – ai sensi del quale: “*Con riferimento alle infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori in ambito nazionale, escluse dall'applicazione del citato regolamento (UE) 2017/2394, le autorità di cui al primo periodo del presente comma, fermi restando gli ulteriori e più ampi poteri loro attribuiti dalla normativa vigente, esercitano i medesimi poteri di indagine e di esecuzione di cui all'articolo 9 del citato regolamento, in conformità all'articolo 10 del medesimo regolamento, con facoltà di avvalersi anche di soggetti appositamente incaricati, che acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni secondo le competenze e le modalità stabilite dai rispettivi regolamenti*”;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni e integrazioni, recante il *Codice in materia di protezione dei dati personali*, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;

VISTO il regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva n. 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);

VISTO l'articolo 14 del Regolamento IVASS in materia di pubblicità e trasparenza dei dati e delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'IVASS, come modificato ed integrato dal provvedimento IVASS n. 73 del 26 aprile 2018;

VISTO il regolamento IVASS n. 3 del 5 novembre 2013, concernente l'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, in materia di procedimenti per l'adozione di atti regolamentari e generali dell'Istituto;

CONSIDERATA la necessità di dare attuazione alla normativa nazionale e dell'Unione europea;

adotta il seguente

REGOLAMENTO

**INDICE**

### **CAPO I – Disposizioni di carattere generale**

- Art. 1 (Fonti normative)
- Art. 2 (Definizioni)
- Art. 3 (Ambito di applicazione)

### **CAPO II – Attività di *mystery shopping***

- Art. 4 (Modalità di svolgimento delle attività di *mystery shopping*)
- Art. 5 (Requisiti dell'incaricato esterno)
- Art. 6 (Compiti dell'incaricato esterno)
- Art. 7 (Corrispettivo dell'incaricato esterno)

### **CAPO III – Disposizioni finali**

- Art. 8 (Pubblicazione ed entrata in vigore)

### **CAPO I**

### **Disposizioni di carattere generale**

#### **Art. 1**

#### **(Fonti normative)**

- 1. Il presente Regolamento è adottato ai sensi degli articoli 3, 3-*bis*, 5, commi 2 e 3, 10, 189, 190, 191, comma 1, lettere b), numero 1), o), q), 205, 205-*bis*, 210 e 213 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e successive modificazioni e integrazioni, nonché ai sensi dell'articolo 144-*bis*, comma 2 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni e integrazioni.

#### **Art. 2**

#### **(Definizioni)**

- 1. Ove non diversamente specificato, ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni dettate dal decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e successive modificazioni e integrazioni. In aggiunta, si intende per:
  - a) “*Codice*”: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni e integrazioni, recante il *Codice delle Assicurazioni Private*;
  - b) “*mystery shopping*”: in coerenza con l'articolo 9, paragrafo 3, lettera d), del Regolamento (UE) 2017/ 2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, le attività, condotte in incognito da o su incarico conferito dall'IVASS a un incaricato esterno, nell'ambito e a supporto dell'esercizio delle funzioni di vigilanza, dirette all'acquisto o al compimento di atti prodromici all'acquisto di prodotti e servizi assicurativi rivolti ai consumatori, anche per il tramite di canali online/telematici (*mystery surfing*);
  - c) “*mystery shopper*”: l'esecutore delle attività di *mystery shopping*;
  - d) “incaricato esterno”: soggetto al quale l'IVASS può affidare l'incarico per lo svolgimento delle attività di *mystery shopping* ai sensi dell'articolo 4, comma 1 e nel rispetto di quanto indicato all'articolo 6 del presente Regolamento.

#### **Art. 3**

#### **(Ambito di applicazione)**

- 1. Le disposizioni del presente Regolamento si applicano alle attività di *mystery shopping* svolte nei confronti di:
  - a) imprese di assicurazione con sede legale nel territorio della Repubblica Italiana;
  - b) imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività nel territorio della Repubblica Italiana in regime di stabilimento o di libera prestazione di

- servizi;
- c) sedi secondarie nel territorio della Repubblica Italiana di imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo;
  - d) intermediari assicurativi di cui all'articolo 109, comma 2, del *Codice* e intermediari con residenza o sede legale in altro Stato membro che siano iscritti nell'Elenco Annesso di cui agli articoli 116-*quater* e 116-*quinquies* del *Codice*;
  - e) soggetti, enti e organizzazioni che in qualunque forma svolgono funzioni parzialmente comprese nel ciclo operativo delle imprese di assicurazione limitatamente ai profili assicurativi di cui all'articolo 6, comma 1, lettera c) del *Codice*.

## **CAPO II – Attività di *mystery shopping***

### **Art. 4**

#### **(Modalità di svolgimento delle attività di *mystery shopping*)**

1. L'IVASS, nell'esercizio delle funzioni di vigilanza sulla condotta di mercato di imprese e intermediari assicurativi, può, per acquisire elementi informativi, avvalersi di soggetti esterni appositamente incaricati dello svolgimento delle attività di *mystery shopping* in conformità alle disposizioni del presente Regolamento.
2. All'atto di conferimento dell'incarico, l'IVASS definisce finalità, perimetro oggettivo e soggettivo nell'ambito del quale l'incaricato esterno è tenuto a svolgere le attività di *mystery shopping*.
3. I dati e le informazioni raccolte dall'incaricato esterno e dai *mystery shoppers* sono trattati secondo modalità tali da assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni e integrazioni. L'incaricato esterno e il *mystery shopper* che opera per conto di quest'ultimo, sono altresì tenuti al rispetto del segreto d'ufficio, anche dopo la conclusione dell'incarico, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del *Codice*.

### **Art. 5**

#### **(Requisiti dell'incaricato esterno)**

1. L'incaricato esterno possiede idonei requisiti di professionalità, esperienza e indipendenza in conformità a quanto previsto dal presente articolo.
2. L'incaricato esterno è in possesso di una significativa e comprovata esperienza nello svolgimento di attività di *mystery shopping* ed ha una struttura organizzativa, nonché le competenze tecniche necessarie per un corretto svolgimento dell'incarico.
3. Il requisito di indipendenza sussiste quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
  - a) l'incaricato esterno non è in alcun modo coinvolto nel processo decisionale dei soggetti oggetto dell'indagine;
  - b) non esistono tra l'incaricato esterno e i soggetti oggetto dell'indagine o il gruppo a cui essi appartengono relazioni finanziarie, d'affari, di lavoro o di altro genere, stabili e continuative, dirette o indirette, dalle quali un terzo informato, obiettivo e ragionevole trarrebbe la conclusione che l'indipendenza dell'incaricato risulta compromessa;
  - c) l'incaricato esterno adotta tutte le misure necessarie volte a rilevare e ridurre i

rischi che possono compromettere la propria indipendenza, nonché tutte le misure volte a rilevare, evitare o comunque gestire in modo appropriato conflitti di interesse, attuali e/o potenziali, rispetto al corretto espletamento dell'incarico.

#### **Art. 6 (Compiti dell'incaricato esterno)**

1. L'incaricato esterno, nell'espletamento dell'incarico, è tenuto a:
  - a. rispettare le direttive e indicazioni impartite dall'IVASS;
  - b. svolgere l'incarico con il grado di diligenza professionale richiesto dalla natura delle prestazioni e secondo la tempistica indicata;
  - c. rispettare e far rispettare ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori, gli obblighi di riservatezza e il segreto d'ufficio di cui all'articolo 4, comma 3;
  - d. fornire all'IVASS, secondo la tempistica e le modalità dallo stesso definite, tutte le informazioni in merito allo svolgimento dell'incarico e alle risultanze delle attività svolte;
  - e. definire, nell'ambito delle istruzioni impartite dall'IVASS, la metodologia per l'espletamento dell'incarico che include, tra l'altro, le modalità di somministrazione dei questionari e il contenuto di essi;
  - f. predisporre adeguate procedure per il controllo degli *standard* qualitativi di esecuzione dell'incarico;
  - g. predisporre adeguate procedure per il reclutamento e la formazione dei *mystery shoppers* e avvalersi di risorse umane e *mystery shoppers* di adeguata capacità e quantità, tali da assicurare il corretto svolgimento dell'incarico.
2. Nello svolgimento dell'incarico, l'incaricato esterno può avvalersi di *mystery shoppers* specificamente individuati secondo le procedure di cui al comma 1, lettera g). Il ricorso a *mystery shoppers* non esonera in alcun modo l'incaricato esterno dalle responsabilità derivanti dall'esecuzione dell'incarico ad esso affidato dall'IVASS.

#### **Art. 7 (Corrispettivo dell'incaricato esterno)**

1. Il corrispettivo per l'incarico conferito all'incaricato esterno è determinato, secondo criteri di mercato, in modo da garantire la qualità e l'affidabilità delle attività di *mystery shopping* e non può essere in alcun modo legato all'esito delle verifiche compiute.

### **CAPO III – Disposizioni finali**

#### **Art. 8 (Pubblicazione ed entrata in vigore)**

1. Il presente Regolamento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nel Bollettino e sul sito *internet* dell'IVASS ed entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta.



**I V A S S**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



Per il Direttorio Integrato  
Il Presidente

firma 1