

I PRINCIPI OCSE/G20 per la TUTELA del CONSUMATORE

Lo scorso dicembre i paesi Ocse hanno adottato ufficialmente gli assiomi ritenuti fondamentali per il corretto rapporto verso la clientela di prodotti finanziari. Alla base il rispetto per il livello di competenza dell'interlocutore, il ruolo della vigilanza, la valutazione delle possibilità del digitale e della finanza sostenibile

di **CHIARA CIMARELLI**,
counsel di Dla Piper Italy

Il primo marzo scorso, Ivass ha pubblicato i principi di alto livello Ocse/G20 sulla tutela dei consumatori di prodotti finanziari aggiornati (i "principi").

Trattasi di principi approvati per la prima volta dai leader del G20 nel novembre 2011 e adottati dal consiglio **Ocse** nel luglio 2012, in risposta alla richiesta avanzata dal G20 alla task force Ocse/G20 di migliorare la tutela dei consumatori di prodotti finanziari in un contesto di crisi finanziaria globale.

I predetti principi sono stati rivisti e aggiornati nel 2021/2022 con la collaborazione del gruppo di lavoro G20 sull'inclusione finanziaria e, infine, adottati dai governi dei paesi Ocse il 12 dicembre scorso.

La loro pubblicazione da parte di **Ivass** sot-

tolinea la centralità del tema della tutela del consumatore di prodotti finanziari (che non vengono definiti nei principi) per l'autorità di vigilanza assicurativa italiana.

I principi, che si articolano in 12 punti, sono monitorati e aggiornati dalla task force Ocse/G20 con cadenza regolare, con la quale ne viene altresì verificato lo stato di attuazione. Alla base dei principi, la task force pone le seguenti tematiche, considerate trasversali ai fini dell'applicazione dei principi:

- (a) il benessere finanziario dei consumatori e la loro resilienza;
- (b) l'impatto, le opportunità e i rischi della digitalizzazione e della tecnologia per i consumatori di prodotti finanziari;

- (c) l'impatto, le opportunità e i rischi della finanza sostenibile. Segue una sintesi dei principi.

Quadro normativo, regolamentare e di vigilanza

La tutela finanziaria del consumatore dovrebbe costituire parte integrante del quadro normativo e regolamentare di vigilanza. La regolamentazione dovrebbe essere proporzionale alle caratteristiche, tipologie, rischi e gamma dei prodotti finanziari offerti sul mercato. Dovrebbero essere previsti efficaci meccanismi normativi, legali e di vigilanza che tutelino il consumatore rispetto a frodi, illeciti e abusi. Devono essere applicate

le opportune sanzioni. Le associazioni di categoria e dei consumatori dovrebbero essere consultate in fase di predisposizione e di revisione delle politiche per la tutela dell'educazione finanziaria dei consumatori.

Il ruolo degli organismi di vigilanza

Le responsabilità di tutela degli organismi di vigilanza nei confronti dei consumatori dovrebbero essere definite in modo chiaro e oggettivo. Gli organismi dovrebbero essere dotati di sistemi di *governance* adeguata, nonché disporre di strumenti e risorse adatti. La cooperazione tra autorità dovrebbe essere favorita.

Accesso e inclusione finanziaria

Gli Stati, gli organismi di vigilanza, i fornitori dei servizi e gli intermediari dovrebbero favorire l'accesso e l'inclusione finanziaria attraverso la rimozione delle barriere che impediscono l'accesso ai mercati finanziari, approfittando della digitalizzazione.

Alfabetizzazione e consapevolezza finanziarie

Dovrebbero essere promosse l'alfabetizzazione e la consapevolezza finanziaria dei consumatori, affinché questi ultimi acquisiscano conoscenze, competenze e abbiano comportamenti adeguati. Sarebbe auspicabile un innalzamento anche delle competenze finanziarie digitali dei consumatori e della consapevolezza dei rischi informatici.

Competizione

I mercati dovrebbero essere competitivi e fornire ai consumatori un'ampia scelta di prodotti e servizi, che aumentino l'inclusione e mantengano alta la qualità dei prodotti. Le autorità di vigilanza dovrebbero assicurare che la competizione non abbia impatti negativi sui consumatori e che questi ultimi siano in grado di comparare le informazioni presenti sul mercato per fare scelte consapevoli.

Trattamento dei consumatori equo e corretto

Tutti i consumatori di

prodotti finanziari dovrebbero essere trattati in modo equo, corretto e onesto in tutte le fasi del rapporto con i fornitori e gli intermediari. Questi ultimi dovrebbero prestare particolare attenzione ai consumatori che si trovino in condizioni di vulnerabilità.

Informazione e trasparenza

I fornitori e gli intermediari dovrebbero dare ai consumatori le informazioni chiave sui benefici, rischi e condizioni essenziali di prodotto, incluse quelle sui conflitti di interesse. In ogni fase del rapporto con il consumatore, dovrebbero essere fornite a quest'ultimo le informazioni chiave di prodotto. Ove possibile, dovrebbero essere svolte ricerche sui consumatori utilizzando nozioni tratte dalle scienze comportamentali che aiutino a migliorare l'efficacia degli obblighi informativi.

Prodotti finanziari di qualità

I prodotti dovrebbero andare incontro agli interessi e agli obiettivi degli individui ai quali si rivolgono, contribuendo al loro benessere. La progettazione dei prodotti dovrebbe essere ispirata a processi di governance, monitoraggio e approvazione per la durata del ciclo di vita del prodotto. Dovrebbe inoltre essere individuato un mercato di riferimento e dovrebbe essere prevista una fase di prova prima del lancio del prodotto sul mercato.

Condotta e cultura aziendali responsabili

I fornitori di servizi finanziari e gli intermediari dovrebbero avere come obiettivo quello di operare nell'interesse dei consumatori, contribuendo al loro benessere finanziario. Essi inoltre dovrebbero essere responsabili dell'operato dei soggetti dei quali si avvalgono.

In particolare, i fornitori e gli intermediari dovrebbero valutare la capacità finanziaria e i bisogni dei consumatori, evitare situazioni di conflitto di interesse e, in caso di esistenza di tali conflitti, mitigarne gli impatti. Essi inoltre dovrebbero fornire ai consumatori informazioni chiare sulla loro struttura remunerativa e dovrebbero fornire una consulenza improntata all'obiettività.

Tutela dei beni dei consumatori da frodi, truffe e utilizzi indebiti

Le autorità di vigilanza e i fornitori di prodotti finanziari dovrebbero dotarsi di appropriati meccanismi di tutela volti a preservare i beni dei consumatori da frodi, truffe, appropriazione indebita e altri abusi. Tali meccanismi dovrebbero potersi avvalere della tecnologia, per contrastare, tra l'altro, i rischi per la sicurezza informatica. Le autorità di vigilanza di settore dovrebbero poter collaborare con gli attori del settore per aumentare la consapevolezza relativa ai rischi informatici.

Tutela dei dati e della privacy dei consumatori

I dati personali e finanziari dei consumatori dovrebbero essere tutelati mediante appropriati meccanismi di controllo e tutela che dovrebbero consentire ai consumatori di stabilire le finalità per le quali i loro dati sono raccolti, trattati, conservati e condivisi.

Gestione e risoluzione dei reclami

Gli Stati, i fornitori di servizi finanziari e gli intermediari dovrebbero assicurare che i consumatori abbiano a disposizione meccanismi di gestione e risoluzione dei reclami accessibili, economici, indipendenti, equi, responsabili e tempestivi ed efficienti. La tecnologia dovrebbe potere essere sfruttata in tal senso. Dovrebbero essere previsti, inoltre, meccanismi di risoluzione indipendente dei reclami, qualora questi non possano essere risolti per il tramite dei meccanismi già predisposti dai fornitori e dagli intermediari.

Come intuibile, si tratta di principi già diffusamente presenti nella regolamentazione del settore assicurativo, in particolare in quello dei prodotti a contenuto finanziario. La pubblicazione degli stessi sul sito dell'autorità di vigilanza assicurativa italiana ne ribadisce, ancora una volta, la centralità. 