

**“La distribuzione dei prodotti assicurativi: ruolo e prospettive degli intermediari”**

**Corrado Baldinelli**  
**IVASS**

**Convention Nazionale ANAPA**  
***Agent R-evolution. Competitività, tecnologie e sviluppo economico***

**Roma 13 febbraio 2014**

## 1. Premessa

Il comparto assicurativo sta attraversando un momento di profondi cambiamenti. Rilevanti modificazioni riguardano l'industria assicurativa in sé, ed il segmento della distribuzione in particolare. Altre attengono alle funzioni di vigilanza e di controllo e interessano lo scenario sia internazionale, sia nazionale <sup>(1)</sup>.

Per quanto riguarda il primo aspetto, meritano considerazione: l'incessante diffusione di internet e dei servizi digitali; la messa in vendita, nel nostro paese, di importanti pezzi di industria assicurativa; rilevanti razionalizzazioni in corso delle reti di vendita di taluni gruppi assicurativi; la concreta declinazione, nel rapporto agente-impresa mandante, dell'allentamento dei vincoli di esclusiva e di un contesto normativo che consenta anche nei fatti lo sviluppo delle collaborazioni tra intermediari assicurativi, come disposto nel 2012 dal cd. Decreto Crescita (Decreto Legge 18.10.2012 n. 179); la crescente domanda di protezione e tutela del consumatore-utente di prodotti assicurativi.

Quelli ora indicati sono vettori di cambiamento che sollecitano l'industria assicurativa nel suo insieme a conseguire più elevati livelli di efficienza, più aggiornati ed evoluti modelli di offerta al cliente, un maggior grado di concorrenza tra gli attori in gioco.

Relativamente agli elementi di novità sul fronte della regolamentazione, possono citarsi: la fissazione, a gennaio 2016, della data di entrata in vigore della direttiva Solvency II; l'entrata in vigore nel settore bancario, da gennaio 2014, dell'impianto normativo della CRD IV, con conseguente impatto sulla detenzione da parte delle banche di partecipazioni in imprese assicurative; il passaggio dei compiti di vigilanza sul settore dall'ISVAP all'IVASS a far data da gennaio dello scorso anno; la previsione da parte della legge istitutiva dell'IVASS di un Organismo cui assegnare la tenuta degli elenchi degli intermediari assicurativi, nonché la vigilanza su questi ultimi; la crescente importanza di un efficace e sinergico controllo da parte delle imprese assicurative sulle reti agenziali, nonché della necessità di limitare abusi e condotte irregolari da parte di agenti e broker nella gestione dei flussi di fondi - da questi raccolti presso la clientela - di pertinenza delle compagnie.

Dalla regolamentazione provengono, infatti, indicazioni per una più accentuata attenzione ai rischi, per un più efficace svolgimento delle funzioni di controllo, per profondi mutamenti di prassi, consuetudini e approcci gestionali, non più adeguati rispetto alle profonde evoluzioni intervenute nel mercato.

## 2. L'innovazione tecnologica e informatica

Negli ultimi anni intenso è stato l'impegno delle imprese assicurative per individuare nuove strade da percorrere nella ricerca di un'efficienza sempre maggiore per le proprie reti distributive.

---

<sup>1</sup> Per il prezioso contributo fornito nella redazione dell'intervento, si ringraziano le colleghe dell'Ivass: Antonella Altomonte, Serena Marzucchi, Innocenza Ranieri. La responsabilità del lavoro, in ogni caso, rimane *in toto* in capo all'Autore.

I segni più evidenti di tale spinta in direzione dell'efficienza sono, da un lato, i processi di riorganizzazione delle reti mediante accorpamento in realtà agenziali più strutturate, dall'altro l'opera di semplificazione e integrazione di processi e prodotti, realizzata investendo sull'innovazione tecnologica e informatica di quelle agenzie che, per requisiti strutturali e professionali, si sono dimostrate capaci di accogliere modalità operative al passo coi tempi.

La rivoluzione digitale si colloca all'interno di un processo di rinnovamento della distribuzione assicurativa già avviato dalle imprese promotrici delle pratiche di vendita diretta, in cui la transazione viene conclusa dallo stesso assicuratore o dai suoi diretti *sales partners*, come brokers online o aggregatori, e sta negli ultimi anni coinvolgendo anche le reti distributive tradizionali.

Non si tratta, tuttavia, della semplice distribuzione di contratti a distanza<sup>2</sup>, ma di un fenomeno che ha un significativo impatto sui processi del complesso rapporto compagnia - rete commerciale - clientela.

Le novità che stanno investendo le realtà agenziali richiedono un'apertura senza riserve a una nuova modalità di svolgere l'attività di intermediazione. La relazione agente – cliente tende a diventare “*paperless*”, dalla fase di presentazione del prodotto, all'acquisizione del consenso, al pagamento del premio, fino alla denuncia dei sinistri.

L'innovazione informatica e tecnologica ha effetti positivi in termini di:

- tracciabilità delle attività svolte;
- immediata verifica da parte dell'impresa attraverso piattaforme operative centralizzate;
- ottimizzazione del tempo e delle risorse, spesso impiegate in attività strettamente amministrative e distolte dalle pratiche di consulenza, marketing e vendita;
- maggiore capacità di intercettare i cambiamenti dei bisogni dei clienti, che oggi possono accedere ai servizi assicurativi attraverso internet, smartphone o tablet.

All'introduzione dell'*information technology* deve accompagnarsi lo sviluppo di una professionale attività consulenziale; coniugare questi due fattori è una sfida importante cui il settore degli intermediari assicurativi è chiamato a rispondere.

In particolare, l'agente è chiamato a dare evidenza alla clientela del valore aggiunto delle proprie qualità professionali di esperto del settore, rispetto alla mera funzione di vendita, attraverso la presentazione di risposte adeguate ai bisogni di copertura assicurativa.

Se da un lato il mercato si muove verso la standardizzazione dei prodotti, la cui distribuzione di fatto sminuisce il ruolo dell'intermediario tradizionale, dall'altro si affacciano nuove esigenze che richiedono alle compagnie uno sforzo innovativo per realizzare prodotti all'avanguardia e agli intermediari, che intendono “sopravvivere”, un'elevata competenza professionale e un'organizzazione tecnologicamente avanzata, che rispondano alle richieste di garanzia sull'idoneità del prodotto, di fruibilità dei servizi, di verifica immediata delle posizioni.

---

<sup>2</sup> La promozione e il collocamento dei contratti a distanza è disciplinata dal Regolamento ISVAP n.34/2010 che si applica anche agli intermediari.

## 2.1. Siti comparativi

Tra i consumatori del settore assicurativo si sta diffondendo il ricorso ai siti “comparativi” per l’orientamento e l’acquisto di polizze assicurative.

L’importanza crescente di questo fenomeno è confermata da una recente indagine dell’EIOPA sui *consumers trends*, all’esito della quale è stato adottato, il 30 gennaio 2014, un *Report on Good Practices on Comparison Websites*, allo scopo di promuovere trasparenza, semplicità e correttezza delle informazioni fornite agli utenti<sup>3</sup>.

In sintesi, le *good practices* individuate a livello europeo riguardano:

- trasparenza delle informazioni sul comparatore e sul prodotto: la miglior prassi intende consentire l’agevole conoscibilità dell’assetto proprietario del comparatore, del soggetto cui è possibile inoltrare reclami, delle garanzie offerte dal prodotto e del premio (con esplicita indicazione degli oneri cui è gravato);
- conflitto di interesse: vanno resi noti i legami/rapporti del sito comparativo con il/i partner che possono influenzare il risultato della comparazione ed il tipo di remunerazione;
- modello di comparazione: vanno esplicitati i criteri con cui sono state selezionate le imprese partner, il numero e la loro denominazione, la quota di mercato in base al portafoglio premi, il numero e il tipo di prodotti posti a confronto (*market coverage*).

Anche in Italia la commercializzazione dei prodotti assicurativi attraverso il canale della comparazione *on line* è in crescente diffusione, in particolare nell’ambito r.c. auto, con un potenziale *trend* in ascesa per i prossimi anni.

Se da un lato la comparazione *on line* rappresenta una nuova frontiera per la distribuzione nel settore assicurativo, che stimola gli utenti a ricercare i “prezzi migliori” incentivando le dinamiche concorrenziali, dall’altro lo strumento deve salvaguardare autentica trasparenza, consentendo ai consumatori di operare scelte consapevoli.

L’IVASS ha svolto una serie di incontri con i broker gestori di siti comparativi e con le principali imprese di assicurazione interessate dalle comparazioni. L’obiettivo è quello di approfondire la tematica e indicare al mercato *best practices* da seguire, per garantire la piena tutela dei consumatori che utilizzano questi strumenti di comparazione.

Una volta che la presenza di aggregatori e siti comparativi risponderà a canoni di piena trasparenza e affidabilità, verrà normale chiedere a questi siti di consentire – con modalità corrette e ordinate – anche l’acquisto diretto della polizza prescelta, senza che il cliente debba faticare a riaccedere ad altro sito, magari digitando di nuovo i suoi dati, oppure debba recarsi fisicamente presso un’agenzia. La possibilità per le reti tradizionali di resistere alla concorrenza derivante da strumenti tecnologici di penetrazione nel mercato, di per sé meno costosi, sta, ancora una volta, nella percezione da parte del cliente di una diversa qualità del servizio offerto, che sappia coniugare il ricorso alle nuove tecniche di comunicazione con la prestazione di una qualificata consulenza professionale.

---

<sup>3</sup> Consultation Paper Nr. EIOPA-CP-13/017 del 27 giugno 2013, preceduto da una “Informal Opinion” di EIOPA dell’aprile 2013.

### 3. Alcune iniziative regolamentari

#### 3.1. Semplificazione

Con l'intento di corrispondere alle esigenze espresse dal mercato in tema di competenza professionale, semplificazione e innovazione tecnologica, l'IVASS si accinge a dare attuazione – previa consultazione pubblica - alla disposizione contenuta nell'articolo 22, comma 15 *bis*, del d.l. 18 ottobre 2012, n.179, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" convertito, con modificazioni, nella L. 17 dicembre 2012, n. 221. Tale norma dispone che l'IVASS provveda, per il settore danni, alla definizione di misure di semplificazione delle procedure e degli adempimenti burocratici, con particolare riferimento alla riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica, nei rapporti contrattuali fra le imprese d'assicurazione, gli intermediari e la clientela, anche favorendo le relazioni digitali, l'utilizzo della posta elettronica certificata, la firma digitale e i pagamenti elettronici e on-line.

Dopo aver effettuato talune pre-consultazioni, l'IVASS ha curato un lavoro di ricognizione della normativa regolamentare vigente al fine di realizzare, con gli opportuni interventi, i desiderata del legislatore.

Con questo lavoro di regolamentazione secondaria, in corso di completamento, si intende compiere una "semplificazione" mediante un maggior ricorso alle tecnologie informatiche e una parallela riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica, così da realizzare:

- una maggiore immediatezza nelle comunicazioni impresa / rete distributiva / assicurato;
- una riduzione dei costi nello svolgimento complessivo dell'attività;
- un'ottimizzazione delle risorse impiegate spesso in attività burocratiche e amministrative a discapito delle attività di marketing, consulenza e vendita.

#### 3.2. Formazione e aggiornamento - prova di idoneità

Elevati livelli di conoscenza e di capacità professionale degli intermediari costituiscono presupposto indispensabile per un corretto e affidabile rapporto con la clientela e per lo sviluppo di sane dinamiche di mercato. Avendo presente questa finalità, l'IVASS ha elaborato uno schema di regolamento, attualmente in pubblica consultazione, in materia di formazione e di aggiornamento professionale degli intermediari, che dà attuazione all'art. 22 comma 9, del Decreto "sviluppo-bis"<sup>4</sup>.

L'intervento regolamentare si propone i seguenti obiettivi:

- elevare gli standard di professionalità degli intermediari assicurativi di cui all'art. 111 del Codice delle Assicurazioni (collaboratori iscritti nella sezione E del Registro Unico degli intermediari di assicurazione e riassicurazione - RUI e produttori diretti di imprese iscritte nella sezione C);

---

<sup>4</sup> Il decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 (Decreto Sviluppo-bis), all'art. 22, comma 9 assegna all'IVASS il compito di definire con apposito regolamento "gli standard organizzativi, tecnologici e professionali riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli intermediari, con riferimento ai prodotti formativi, ai requisiti dei soggetti formatori e alle caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme di e-learning."

- promuovere nuove competenze in considerazione della diffusione dei rapporti assicurativi da gestire in via telematica;
- riunificare e armonizzare la disciplina esistente.

Nell'elaborazione del regolamento si è inteso:

- agevolare la fruizione dei corsi e favorire una maggiore flessibilità nelle scelte organizzative dei soggetti vigilati, attraverso l'equiparazione dei corsi a distanza a quelli in aula e la rimodulazione dell'obbligo di aggiornamento su base biennale, in luogo del precedente aggiornamento annuale;
- promuovere una formazione calibrata sull'esigenza del singolo intermediario, prevedendo prodotti formativi strutturati in aree tematiche e contenuti minimi di riferimento, nonché percorsi formativi modulari, in relazione alle caratteristiche soggettive degli intermediari (agenti/brokers/addetti call center) e alle caratteristiche oggettive dell'attività svolta (collocamento a distanza, riassicurazione, gestione sinistri etc.);
- garantire serietà dei percorsi formativi, stabilendo che gli enti erogatori della formazione (se diversi dalle imprese, dagli intermediari e dalle università), devono essere in possesso di apposite certificazioni di qualità, rimettendo la docenza a soggetti qualificati e introducendo una disciplina delle procedure del test finale di verifica;
- attribuire alle imprese un ruolo più incisivo attraverso il coinvolgimento dell'organo amministrativo nella definizione di linee strategiche in materia di formazione degli intermediari.

Nel corso dei lavori preparatori alla stesura del documento, l'IVASS si è reso promotore di un innovativo tentativo di coordinamento tra settore assicurativo, creditizio e finanziario. È stato svolto un confronto costruttivo con OAM e APF finalizzato a realizzare un'opportuna convergenza tra le discipline in campo formativo dei diversi settori interessati, compatibilmente con le specifiche normative, così da rispondere ad esigenze di semplificazione degli adempimenti posti a carico dei diversi soggetti operanti, spesso contestualmente, nel mercato dell'intermediazione assicurativa, creditizia e finanziaria. Gli esiti del confronto – che si colloca lungo gli indirizzi di coordinamento tra settori indicato anche dal d.lgs 140/2010 - sono stati senza dubbio positivi e forieri di successivi favorevoli sviluppi.

Con il Provvedimento n. 12 del 3 dicembre 2013, l'IVASS ha modificato la disciplina della prova di idoneità dettata dall'art. 9 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, stabilendo che la stessa consti di un solo esame scritto articolato in un questionario a risposta multipla, analogamente a quanto previsto per i promotori finanziari, gli agenti e i mediatori creditizi.

### **3.3. Organismo esterno per la tenuta degli elenchi e la vigilanza degli intermediari assicurativi**

Il d.l. 95 del 2012, con il quale è stato istituito l'IVASS e soppresso l'ISVAP, ha disposto il passaggio della vigilanza sugli intermediari assicurativi, inclusa la gestione del Registro e l'esercizio dei poteri sanzionatori, ad un nuovo Organismo, di natura privatistica e organizzato in forma associativa, in analogia con quanto già previsto per il settore finanziario

e del credito dove la vigilanza sugli intermediari è stata affidata ad analoghi organismi, segnatamente l'APF (costituito nel 2007) e l'OAM (costituito nel 2011).

La modifica legislativa verrà attuata con un regolamento governativo la cui adozione è prevista entro luglio 2014.

Il regolamento, in un'ottica di semplificazione e proporzionalità, dovrebbe provvedere anche a ridefinire il novero delle categorie di soggetti tenuti all'iscrizione nel Registro. All'IVASS sarà demandato il compito di esercitare una vigilanza di secondo livello nei confronti dell'Organismo; ciò, in linea con quanto previsto per OAM (vigilato da Banca d'Italia) e APF (vigilato da Consob).

#### **4. Sviluppi della normativa comunitaria**

Un breve cenno agli sviluppi della normativa comunitaria. Con specifico riferimento al settore degli intermediari assicurativi, lo scenario evolutivo è segnato, tra l'altro, dalle seguenti aree di intervento:

- linee guida EIOPA per la gestione dei reclami da parte degli intermediari del 27 novembre 2013;
- revisione della Direttiva IMD1.

##### **4.1. Linee guida EIOPA per la gestione dei reclami da parte degli intermediari**

Nel mese di novembre 2013 EIOPA ha adottato le *Linee guida sulla gestione dei reclami per gli intermediari*<sup>5</sup>, con finalità di introdurre anche per gli intermediari un obbligo di ricezione e gestione dei reclami presentati dagli assicurati, analogamente a quanto già previsto per le imprese. Il documento è accompagnato da un *Report sulle best practices* che, pur non avendo un'efficacia vincolante, fornisce un utile supporto sul fronte interpretativo.

Le Linee guida saranno recepite nell'ordinamento direttamente mediante l'emanazione di un regolamento IVASS. Il regolamento dovrà declinare gli obblighi a carico degli intermediari ponendo particolare attenzione al principio di proporzionalità cui il documento stesso fa esplicito riferimento. In particolare, IVASS terrà conto della *natura* e della *dimensione* dell'intermediario nel dare attuazione alle linee guida. Tale aspetto diventa cruciale per il mercato italiano, caratterizzato da una elevata presenza di intermediari persone fisiche o di ridotte dimensioni, che operano per conto di un'unica impresa.

##### **4.2. Revisione della IMD**

La proposta della Commissione sulla revisione della direttiva IMD n. 2002/92/CE è stata presentata il 3 luglio 2012, anche sulla base dell'*advice* reso dall'EIOPA sul tema.

---

<sup>5</sup> Le Linee guida (o orientamenti) vengono emesse dall'EIOPA sulla base dell'art.16 del Regolamento che istituisce la stessa Autorità europea. Esse rispondono alla regola del "*comply or explain*" e l'EIOPA può decidere di sottoporle alla pubblica consultazione prima della loro definitiva approvazione.

Il negoziato presso il Consiglio sulla IMD 2 procede lentamente: sono stati esaminati finora soltanto i primi 14 articoli della proposta e sono già emerse divergenze di vedute tra Paesi.

La presidenza di turno greca ha intenzione di riprendere l'esame della proposta.

La direttiva MiFID 2, in fase di imminente approvazione, modificherà parzialmente la IMD inserendo una disciplina specifica in materia di conflitti di interessi e innalzamento degli obblighi di informativa per gli "*insurance-based investment products*".

La revisione della Direttiva IMD1 ha finalità di innalzamento del livello di tutela del consumatore, attraverso:

- l'estensione dell'ambito di applicazione;
- l'aumento della trasparenza;
- l'introduzione di nuovi, proporzionati requisiti professionali;
- disciplina della vendita abbinata.

## **5. Conclusioni**

Il settore della distribuzione assicurativa è chiamato a un grande sforzo di aggiornamento; l'evoluzione in atto richiederà per necessità investimenti e maggiore qualificazione. In prospettiva, solo gli intermediari che sapranno accettare queste sfide e che garantiranno elevati livelli di efficienza sono destinati ad affermarsi. Chi non si adegua prontamente, risentirà, anche in modo pesante, degli effetti del nuovo scenario; dovrà affrontare scelte di rilievo circa il suo futuro, ricercando sinergie o forme di aggregazione con soggetti maggiormente qualificati; potrà rischiare d'essere espulso dal mercato.

Non serve invocare o percorrere battaglie di retroguardia. Le stesse associazioni di categorie sono invitate a raccogliere le sfide che il contesto in evoluzione presenta, sostenendo gli sforzi di cambiamento dei propri aderenti, specie di quelli meno robusti.

In questo processo, l'IVASS – come Organo di supervisione – non mancherà di svolgere la sua vigile funzione, in un approccio di aperto dialogo e confronto con le categorie, avendo presenti impatti e reazioni di chi lavora e opera nel settore e, allo stesso tempo, mirando a perseguire le finalità di carattere generale assegnate dall'ordinamento, sintetizzabili nella stabilità ed efficienza dell'industria assicurativa, nella salvaguardia del principio di tutela e di difesa degli utenti-consumatori.