



3° Congresso Ordinario nazionale ANAPA

**Il ruolo sociale ed economico dell'agente assicurativo
nella sfida della pandemia**

**Saluto istituzionale di Riccardo Cesari
Consigliere dell'IVASS**

Roma, 18 maggio 2022

Desidero ringraziare l'ANAPA e il Presidente Vincenzo Cirasola per l'invito a partecipare a questo Congresso che ci vede di nuovo fisicamente presenti a discutere di un tema che sta molto a cuore a tutti coloro che sono qui oggi, ed è di grande rilevanza per tutti i cittadini, vale a dire quello del ruolo sociale ed economico degli agenti di assicurazione, (anche) nella sfida della pandemia.

Nonostante la pandemia, infatti, la quota di mercato degli intermediari ha tenuto, la categoria si è dimostrata tra le più resilienti e capace di adattarsi in breve tempo alle mutate condizioni di mercato, adottando nuove forme e strumenti (sfruttando soprattutto le leve tecnologiche) per mantenere viva la relazione con la clientela.

Celebrate oggi i primi 10 anni di attività di questa Associazione. Il mio augurio è che continuiate a rappresentare la categoria degli agenti con equilibrio e lungimiranza, portando avanti quel costruttivo dialogo che ha caratterizzato marcatamente, negli ultimi anni, anche il rapporto con l'Istituto di Vigilanza e che riteniamo stia dando buoni frutti.

Le proposte di semplificazione e riduzione degli adempimenti amministrativi e regolatori a carico degli intermediari da voi avanzate hanno trovato ascolto da parte dell'Istituto ed hanno già visto le prime risposte interpretative e chiarificatrici (mediante FAQ), nelle more di risposte regolamentari che contiamo di dare a breve. Il vostro contributo è stato e continuerà ad essere importante.

Tocco velocemente due temi caldi per l'IVASS che coinvolgono la vostra categoria: quello dell'Insurtech e quello dei siti *fake*.

L'innovazione tecnologica e digitale è un importante *driver* di evoluzione del mercato assicurativo mondiale. Essa può avere impatti positivi anche sulle reti distributive "tradizionali" consentendo agli intermediari di sfruttare la tecnologia per semplificare processi operativi e supportare la attività di assistenza e consulenza a favore dei clienti.

L'IVASS è consapevole del cambiamento in atto e ha modulato le proprie prassi di vigilanza e di analisi del mercato, aprendosi sempre di più al dialogo ed al confronto con gli

operatori, per individuare con tempestività le nuove necessità di interpretazione evolutiva e revisione regolamentare, sempre – però – con l’obiettivo di mantenere robusta ed efficace, dunque pragmatica, la tutela del consumatore.

In tale contesto si inseriscono i progetti di sperimentazione di prodotti e processi via *Sandbox*, vale a dire lo spazio regolamentare per sperimentazioni innovative che vadano al di là delle attuali norme secondarie, ma si inserisce anche il ciclo di incontri, da poco concluso, con intermediari assicurativi e start-up che offrono nuove tecnologie in ambito assicurativo, dai quali è emersa la crescente ricerca di soluzioni tecnologiche che mirino ad offrire a compagnie ed intermediari soluzioni innovative a supporto dei processi aziendali.

La sperimentazione *Sandbox* procede bene. Nelle scorse settimane abbiamo approvato il primo progetto, presentato da una Compagnia. Stiamo valutando altri due progetti che mirano a semplificare/snellire una serie di adempimenti regolamentari a carico degli intermediari, in particolare per quanto concerne la consegna della documentazione ai clienti, le modalità di acquisizione delle sottoscrizioni dei documenti e di pagamento, la conservazione documentale in via informatizzata.

L’altro fronte su cui l’Istituto è da tempo impegnato per assicurare il corretto funzionamento del mercato è quello dell’azione di contrasto alla piaga dell’intermediazione abusiva attuata via web soprattutto nel settore della r.c. auto e delle fideiussioni a favore di enti pubblici.

Il c.d. *ghost broking* è estremamente nocivo non solo per i consumatori che, oltre al danno economico, si trovano esposti a fermi e sanzioni amministrative per circolazione irregolare, ma anche per gli operatori di settore (intermediari e compagnie) vittime anch’essi in misura crescente di furti d’identità, con danni d’immagine, reputazionali ed incremento dei rischi legali cui sono esposte.

Nel 2021 l’Istituto ha segnalato 219 siti internet irregolari, di cui oggi il 90% risulta offline.

Sino ad ora abbiamo contrastato il fenomeno sul piano della comunicazione - mediante una capillare informazione ai consumatori, la pubblicazione di comunicati stampa, dell'elenco di siti irregolari, di newsletter e consigli per i consumatori – e sul piano della collaborazione: con le strutture antifrode delle compagnie, le Polizie Locali e le Autorità inquirenti; più di recente anche con le principali società di hosting di servizi web, con il Registration service provider e con il Registro Italiano dei domini (NIC) ai fini dell'inibizione della visualizzazione dei contenuti dei siti o del dominio irregolare. Abbiamo intensificato i rapporti con il motore di ricerca Google per la rimozione degli annunci dei siti fake.

Stiamo ora lavorando ad un nuovo progetto per contrastare il fenomeno all'origine: la pubblicazione di una sorta di *white list* dei siti Internet di intermediari regolari. L'informazione favorirebbe la verifica preventiva - da parte dei provider e dei motori di ricerca, ma anche degli stessi consumatori - dell'effettiva esistenza e legittimazione degli interlocutori assicurativi con cui si accingono ad intraprendere rapporti commerciali o consumeristici, assicurando così una efficace azione antifrode preventiva.

Inoltre, avendo constatato che i vari operatori coinvolti nelle azioni/fasi di contrasto al *ghost broking* non seguono un approccio standardizzato e coordinato tra loro, l'Istituto ha messo a disposizione il proprio know-how per favorire il loro coordinamento operativo, sia in fase preventiva che successiva alla individuazione di un sito *fake*. L'adozione, in tale ambito, di *best practice* trasversali e condivise tra i vari attori in gioco (le imprese coinvolte, l'IVASS, le Autorità inquirenti, i Provider, etc) aiuterebbe ad intervenire in maniera più rapida, garantendo l'intercettazione, la segnalazione e la tempestiva richiesta di oscuramento dei siti *fake*.

Chiudo questo mio saluto augurando i migliori risultati per questo vostro congresso nazionale con l'auspicio di numerosi altri decennali commemorativi.

Buon lavoro.