

Prospettive per l'intermediazione assicurativa in Italia

Intervento del Consigliere dell'IVASS

Riccardo Cesari

**Convegno per il Centenario del
Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione**

Rimini 18 ottobre 2019

Ringrazio il Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione e il suo Presidente Claudio Demozzi per l'invito a partecipare a un evento così significativo che celebra cento anni di storia dello SNA.

In questo mio intervento mi soffermerò su alcune delle numerose tematiche segnalate nella Relazione del Presidente Demozzi, senza eludere anche gli aspetti più problematici, sui quali confermo - anche in questa sede - la piena disponibilità al confronto.

Il centenario dello SNA coincide con un momento di forte fermento per la distribuzione assicurativa: tecnologia e regole (come la *Insurance Distribution Directive*, IDD, e la disciplina di attuazione) stanno cambiando profondamente il mestiere dell'assicuratore, del distributore, del supervisore.

Il nuovo Servizio di vigilanza sulla condotta di mercato

La nuova disciplina sulla distribuzione assicurativa, di derivazione comunitaria, ha rafforzato il sistema di tutela dei contraenti e beneficiari di prodotti assicurativi, affiancando ai presidi sulla stabilità delle imprese, regole più stringenti sulla condotta di mercato di compagnie e intermediari.

Il nuovo impianto ha arricchito compiti e poteri dell'IVASS, prevedendo l'ampliamento dei soggetti vigilati (i c.d. intermediari accessori), maggiori e più incisivi meccanismi di intervento *ex ante* e sanzionatori, la costituzione di un nuovo sistema di risoluzione delle controversie tra clientela e operatori (su cui mi soffermerò più avanti).

Per dare piena ed efficace attuazione alla vigilanza sulla condotta di mercato l'Istituto ha realizzato un processo di riorganizzazione delle proprie strutture. E' stato creato un Servizio *ad hoc*, il nuovo "Servizio di Vigilanza sulla condotta di mercato", per una supervisione unitaria a presidio della qualità dei prodotti e della correttezza dei comportamenti lungo l'intera filiera: dall'ideazione del prodotto alla sua distribuzione, alla sua gestione nel durante, fino al pagamento delle prestazioni agli assicurati.

Le finalità sono presto dette:

- i) un unico indirizzo per la supervisione dei comportamenti di tutti gli attori coinvolti,
- ii) una maggiore efficacia dell'azione di protezione del consumatore,

- iii) una visione più unitaria degli interventi di vigilanza,
- iv) una migliore interlocuzione con gli operatori.

Il Servizio di Vigilanza sulla condotta di mercato è affiancato dal rinnovato “Servizio Tutela del consumatore”, con competenze sui reclami, sull’educazione assicurativa e di segreteria tecnica dell’Arbitro assicurativo, altra importante novità.

Ci attendiamo rilevanti benefici in termini di sinergie di processo e di competenze tra le strutture e l’attività dell’Arbitro, da un lato, e la gestione dei reclami presentati all’Istituto, dall’altro. Lo sfruttamento del patrimonio informativo generato dai due processi potrà garantire più efficienti risultati in una ottica di vigilanza integrata.

L’Istituto si aspetta - e in tale direzione indirizzerà la propria attività di vigilanza - che la disciplina di attuazione dell’IDD, in corso di perfezionamento, garantisca, nel rispetto delle specificità di ciascuna tipologia di intermediario, un effettivo *level playing field* tra tutti i distributori di prodotti assicurativi.

Non aggiungo altro: il tema credo sarà oggetto di uno dei panel previsti nella giornata.

L’Arbitro assicurativo

L’istituzione di un Arbitro per le controversie assicurative è un’altra importante novità introdotta con il recepimento della IDD.

Mi limito a qualche parola sui meccanismi di funzionamento e di *governance*, richiamati anche nella relazione introduttiva del Presidente Demozzi.

Il testo della proposta di Decreto per l’istituzione dell’Arbitro per le controversie assicurative che l’IVASS ha inviato al Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell’articolo 187-ter del CAP prevede, in analogia con quanto disposto per l’Arbitro bancario (ABF) e per l’Arbitro finanziario (ACF), una composizione variabile dei collegi decisori in modo da assicurare la rappresentanza dei soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti.

L’ipotesi è che uno dei cinque membri dei collegi e dei loro supplenti sia designato congiuntamente dalle associazioni di categoria degli intermediari e delle imprese maggiormente rappresentative a livello nazionale, secondo le modalità indicate in

disposizioni attuative che verranno adottate dall'Istituto. In questa prospettiva, è auspicabile la piena collaborazione degli uni e delle altre.

Il costituendo organismo opererà con indipendenza e imparzialità nei compiti e nelle decisioni; l'IVASS garantirà il suo funzionamento, anche mediante l'incremento della pianta organica.

Il Decreto per l'Arbitro dovrà essere emanato dal Mise di concerto con il Ministero della Giustizia previo parere del Consiglio di Stato. L'IVASS garantisce piena collaborazione alle strutture ministeriali competenti per l'adozione del testo finale.

Intanto sono in corso le attività di reclutamento del personale (fino a un massimo di 45 unità), di costruzione della piattaforma informatica per la presentazione e la gestione dei ricorsi, oltretutto (più banalmente) di locazione degli spazi dove insediare fisicamente l'Arbitro e gli uffici di supporto.

In definitiva, recuperando un ritardo rispetto ai mercati bancario e finanziario, siamo impegnati ad avviare quanto prima l'operatività di un organismo così importante, che il legislatore ha voluto quale ulteriore strumento - facilmente accessibile, gratuito, veloce e alternativo al ricorso ai tradizionali organi giurisdizionali - a disposizione dei cittadini per far valere i propri diritti nei confronti degli operatori assicurativi.

I reclami

Confidiamo che l'arbitro possa contribuire anche alla ulteriore riduzione dei reclami ricevuti dalle imprese e dall'IVASS, il cui numero è ancora elevato ma in costante e persistente diminuzione.

Qualche dato: nel 2018 i reclami ricevuti dalle imprese sono stati circa 97 mila e quelli ricevuti dall'IVASS circa 18 mila ma nel primo caso si è registrato un -6.4% e nel secondo un -8.7% rispetto al 2017. Su un arco di tempo più lungo, gli ultimi 7 anni, i reclami alle imprese sono scesi del -18%, quelli all'IVASS del -81%.

E' un trend positivo, che leggiamo come segnale di rapporti sempre più corretti e distesi tra le controparti del mercato. Esso consentirà all'Istituto di concentrarsi con maggiore efficacia sulla rilevazione delle dinamiche e dei processi aziendali con cui si

attua concretamente la condotta di mercato delle imprese, in modo da favorire interventi mirati non solo a livello di singola impresa, ma anche trasversalmente sull'intero mercato.

Sulla problematica concernente l'affidamento alle imprese mandanti dei reclami riguardanti gli intermediari mi sia consentito non esprimere in questa sede alcuna ulteriore valutazione. Abbiamo ampiamente illustrato, anche allo SNA, le precise motivazioni alla base delle scelte fatte, senza con ciò togliere valore alle legittime considerazioni a *contrario*. Sappiamo che il punto di vista del regolatore non coincide con quello delle associazioni rappresentative degli intermediari che hanno presentato ricorso al TAR avverso il provvedimento IVASS n. 76 del 2018 di modifica del Regolamento n. 24 del 2008: attendiamo le valutazioni del giudice amministrativo.

Il Preventivatore r.c.auto

Un'altra iniziativa che ci vede fortemente coinvolti è la realizzazione del nuovo Preventivatore r.c. auto.

E' stata recentemente avviata, dopo due anni di approfondita analisi e progettazione, la fase esecutiva del progetto IVASS/MiSE per la realizzazione del Nuovo Preventivatore pubblico r.c. auto di cui all'art 132-bis del Codice delle Assicurazioni private; il completamento è previsto per giugno 2020.

Allo stato attuale, il progetto prevede il completo rifacimento dell'applicazione di preventivazione e comparazione *online* già operante da anni (il *TuoPreventivatore* raggiungibile dai siti IVASS e MiSE) ormai obsoleta anche dal punto di vista tecnologico.

Il nuovo progetto sarà realizzato sulla base delle specifiche relative al "contratto-base" r.c. auto di cui all'emanando Decreto istitutivo da parte del MiSE; lo strumento costituirà un elemento importante di mobilità della clientela e di spinta concorrenziale al ribasso dei prezzi in quanto consentirà a tutti i consumatori di raccogliere e confrontare in modo trasparente ed esaustivo le offerte di tutte le compagnie di assicurazione.

Dovrà anche garantire agli intermediari un servizio funzionale ed efficiente per calcolare, presentare e gestire i preventivi per la propria clientela.

Più in generale, sul tema della r.c. auto e delle sue prospettive, ho recentemente reso un'audizione dinanzi alla Commissione Finanze della Camera¹. In quella sede ho avuto modo di richiamare l'attenzione dei deputati sull'opportunità di portare a compimento le recenti riforme in materia di r.c. auto e di introdurre alcune possibili innovazioni, auspiccate da consumatori, intermediari e imprese.

Solo per citarne alcune: il completamento dell'AIA, Archivio Integrato Antifrode, attraverso l'ampliamento delle sue basi-dati poste in interconnessione e l'estensione del suo utilizzo anche alla fase assuntiva; la cennata realizzazione del preventivatore; la riforma della convenzione CARD; l'emanazione dei decreti ministeriali in tema di interoperabilità e portabilità della scatola nera; l'adozione della tabella unica nazionale per il risarcimento del danno non patrimoniale per lesioni macropermanenti; la riforma del sistema del bonus/malus.

Qualche parola, infine, su due fenomeni che rappresentano elementi di forte attenzione per l'Istituto, e sui quali la ricerca di soluzioni strutturate può passare anche attraverso il confronto con gli attori del mercato.

Le società di mutuo soccorso

Gli elementi conoscitivi di cui dispone l'Istituto evidenziano la necessità di interventi normativi di modifica in materia di società di mutuo soccorso.

Sulla base delle informazioni che l'IVASS raccoglie dai reclami e dalle telefonate ricevute dal Contact center per i consumatori, emergono incertezze in ordine alla corretta imputabilità delle prestazioni sanitarie erogate ai cittadini, tant'è che spesso l'Istituto riceve reclami riferiti anche ai fondi sanitari integrativi e alle società di mutuo soccorso; in tale caso, ovviamente, l'Istituto si può fare carico delle problematiche segnalate soltanto se le imprese di assicurazione sono coinvolte come gestori delle garanzie per la realizzazione dei piani di offerta sanitaria delle predette società. Negli altri casi, l'Istituto è costretto a chiarire che non può intervenire nei confronti di soggetti non sottoposti alla sua vigilanza.

¹ Per il testo illustrato in Audizione si veda <https://www.ivass.it/media/interviste/intervista/rc-audizione-rcauto/>

In occasione di una recente audizione² dinanzi alla Commissione XII Affari Sociali della Camera dei Deputati, tenutasi nell'ambito dell'Indagine conoscitiva in materia di fondi integrativi del Servizio Sanitario Nazionale, l'Istituto ha manifestato la propria disponibilità a fornire collaborazione nella predisposizione di eventuali interventi riformatori.

Siamo del parere, infatti, che sia opportuno fare chiarezza sul perimetro delle attività inquadrabili nelle forme integrative di sanità eliminando ogni profilo di confusione rispetto alla natura dell'attività svolta dalle imprese di assicurazione, definire con maggiore puntualità la natura dei soggetti che vi possono operare, disciplinandone coerentemente i requisiti organizzativi e patrimoniali, nonché il sistema dei controlli da porre in essere e le relative competenze.

I siti internet irregolari

Il fenomeno delle truffe assicurative via internet tramite siti di compagnie o intermediari inesistenti è purtroppo in continua crescita.

A fronte di 150 siti irregolari o siti "fake" individuati nel biennio 2017-2018, già a metà di quest'anno risultavano 109 siti abusivi (il 75% dei quali è oggi *off-line*). Si tratta di un fenomeno di forte impatto economico e sociale: da una parte, i consumatori perdono fiducia verso la distribuzione assicurativa via internet e alimentano la diffidenza verso forme di pagamento elettronico e transazioni *on-line*; dall'altra, gli intermediari e le compagnie che operano regolarmente subiscono danni d'immagine e reputazionali, specie se sono vittime di furti d'identità da parte dei siti "fake".

Attraverso i siti irregolari vengono perpetrati illeciti penali di diversa natura: si va dalla truffa (pubblicizzazione e commercio di polizze contraffatte), all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione, al furto di identità di intermediari assicurativi regolarmente iscritti e operanti, al falso documentale.

Data la natura dei comportamenti e la riconducibilità del fenomeno a poche "centrali criminali", occorre una strategia integrata da condurre in stretta collaborazione con l'Autorità giudiziaria. Le segnalazioni delle associazioni di consumatori e intermediari sono preziose.

² Per il testo illustrato in Audizione si veda <https://www.ivass.it/media/interviste/intervista/indagine-conoscitiva-in-materia-di-fondi-integrativi/>

Per parte nostra, intendiamo proseguire fattivamente la collaborazione con le Procure della Repubblica e le forze investigative al fine di debellare la piaga delle false coperture assicurative.

* * *

Oggi più che mai, la distribuzione assicurativa è chiamata a compiere grandi sforzi di adeguamento, a raccogliere le sfide del cambiamento imposte dalle nuove forme di vendita che si stanno affermando e dal consolidamento di canali distributivi alternativi. Credo che le reti distributive tradizionali abbiano la capacità di affrontare con successo la sfida³, soprattutto in un mercato sottoassicurato come quello italiano, purché sappiano valorizzare e sfruttare al meglio le relazioni con la clientela, cui va riconosciuto e riconfermato un ruolo di effettiva centralità.

Le associazioni di categoria sono chiamate a supportare i propri associati in questo difficile compito sostenendone gli sforzi di adeguamento e di cambiamento.

Per parte sua l'Istituto conferma la propria apertura al dialogo e al confronto sulle istanze e le aspettative degli intermediari.

Vorrei chiudere ritornando al Vostro anniversario. Cento anni, 1919-2019, sono un arco di tempo impressionante, ricco di splendide luci e troppe tragiche ombre.

Di fronte a tanta Storia, vengono in mente le parole del grande poeta, scritte non lontano da qui, esattamente 200 anni fa (un altro anniversario):

...e mi sovvien l'eterno,

e le morte stagioni, e la presente

e viva, e il suon di lei.

Nella prosaica quotidianità degli economisti, il “naufregar” non ci sembra affatto dolce e lavoriamo per dare nuove prospettive al nostro settore, cogliendo per tempo i segnali del presente e collaborando fattivamente per il bene di tutti.

Grazie e buon “primo centenario” !

³ Sul punto, l'intervento recente del Presidente dott. Panetta in <https://www.ivass.it/media/interviste/intervista/09-17-fp-intesa/>