



**snfia**

Sindacato Nazionale  
delle Professionalità  
Assicuratriche

LUGLIO 2020

**INFORMAZIONE  
STRAORDINARIA**

**RELAZIONE ANNUALE IVASS 2020:  
IL SETTORE ASSICURATIVO  
ASSET STRATEGICO DELLA RIPRESA  
IL RUOLO DI IVASS,  
CATALIZZATORE DEL RILANCIO**

**INTERVISTA AL SEGRETARIO  
GENERALE DELL'IVASS  
DOTTOR STEFANO DE POLIS**

**RELAZIONE ANNUALE IVASS 2020:  
IL SETTORE ASSICURATIVO ASSET STRATEGICO DELLA RIPRESA  
IL RUOLO DI IVASS, CATALIZZATORE DEL RILANCIO**

# INTERVISTA AL SEGRETARIO GENERALE DELL'IVASS DOTTOR STEFANO DE POLIS a margine della presentazione della Relazione annuale 2020

di Roberto Casalino – Presidente Consiglio Direttivo Nazionale SNFIA



Stefano De Polis

Quali tempi per la ripresa? E – soprattutto – quale rilancio? Nuovi contenuti (strategie d'impresa) e nuovi metodi (nuova organizzazione del lavoro – nuove e più avanzate relazioni industriali)? Sono questi gli interrogativi in questa fase del post lockdown. Quello assicurativo è un settore strategico che può svolgere un ruolo sia economico sia sociale a sostegno del Paese. Con questa consapevolezza SNFIA ha avviato un percorso di approfondimento al fine di focalizzare gli aspetti essenziali di una strategia che ha nel Sindacato un perno essenziale di riferimento. Un contributo importante per la riflessione su questi temi

è venuto dalla Relazione annuale che l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) ha presentato agli organismi istituzionali e agli operatori del settore poche settimane fa ([https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/relazioneannuale/2020/RELAZIONE\\_IVASS\\_2019.pdf](https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/relazioneannuale/2020/RELAZIONE_IVASS_2019.pdf)).

**Stefano De Polis**, Segretario Generale dell'IVASS, in questa intervista, parla degli effetti della pandemia sull'industria assicurativa, delle esigenze dei consumatori emerse durante i mesi di lockdown e delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica. L'emergenza sanitaria e le con-



## RELAZIONE ANNUALE IVASS 2020: IL SETTORE ASSICURATIVO ASSET STRATEGICO DELLA RIPRESA IL RUOLO DI IVASS, CATALIZZATORE DEL RILANCIO

seguenti restrizioni – spiega De Polis – hanno fatto emergere nuovi rischi e nuovi bisogni di protezione per gli individui. I prodotti assicurativi devono in primo luogo rispondere alle reali esigenze di protezione degli utenti, devono essere trasparenti e chiari in ciò che offrono e non offrono. La fiducia dei consumatori è fondamentale.

### L'INTERVISTA

#### Quanto ha pesato la pandemia sullo stato di salute dell'industria assicurativa?

A fine 2019 l'industria assicurativa italiana presentava indicatori solidi e in crescita rispetto al precedente anno. Il requisito patrimoniale era circa 2,4 volte il livello minimo e il ROE pari al 12 per cento. La raccolta premi superava i 140 miliardi di euro, circa il 7,8% del PIL. Gli effetti della pandemia si sono sentiti anche sul settore assicurativo. Alcune Compagnie ne hanno risentito più di altre. L'IVASS ha avviato da subito un monitoraggio più intenso sulle imprese ed è intervenuto laddove è stato necessario.

#### Un quotidiano ha titolato che il lockdown ha fatto “felici” le assicurazioni. È così? Il Presidente, Daniele Franco, nelle sue prime Considerazioni ha richiamato imprese e intermediari a comportamenti più trasparenti e corretti verso i consumatori. In effetti, questi atteggiamenti virtuosi non si riscontrano con sistematicità. Qual è il suo giudizio?

Durante il lockdown l'IVASS ha attivato un monitoraggio specifico sulle telefonate al proprio contact center per capire quali fossero le richieste e i bisogni dei consumatori in quel dato momento. Sono emerse nuove esigenze di tutela da parte degli assicurati e IVASS ne ha tenuto conto nel momento in cui è stato chiamato a fornire un contributo ai lavori del Governo e nel dialogo con le Compagnie e gli intermediari. Abbiamo cercato di accompagna-

re il mercato in questa difficile fase sollecitando gli operatori a rispondere alle domande della collettività. È da dire che le Compagnie hanno sia pur in ordine sparso adottato d'iniziativa misure a sostegno della clientela e della collettività.

Sulla R.C. Auto, nostre stime indicano un calo di circa il 50% della sinistrosità durante il periodo di restrizione alla circolazione dei veicoli. Qualche Compagnia ha adottato delle misure a favore dell'utenza anche in questo comparto. Se queste stime saranno confermate, IVASS si attende che dei minori costi delle imprese possano beneficiare anche gli assicurati.

Come detto in altre occasioni, ci aspettiamo che la condotta delle imprese verso gli assicurati sia improntata a correttezza, chiarezza e trasparenza. L'industria assicurativa vive della fiducia che gli assicurati pongono su di essa. Forte è l'attenzione dell'IVASS su questi temi.

#### Ritiene che ci siano le condizioni perché il sistema assicurativo possa rappresentare un motore di ripresa per il Paese?

Come dicevo prima, il settore assicurativo può dare un importante contributo alla crescita economica e al benessere sociale del Paese. Può farlo come investitore istituzionale di lungo periodo, tenendo in considerazione l'esigenza di muovere verso un'economia innovativa, sostenibile e attenta ai valori ambientali. E può farlo con l'offerta di prodotti che rispondano alle reali esigenze di protezione di famiglie e imprese. Specie in alcuni settori, i cittadini fanno affidamento sull'intervento pubblico, ma sappiamo che questo non è sempre possibile. Sarebbe auspicabile una maggiore sinergia e cooperazione tra pubblico e privato. Un crescente ricorso alla mutualizzazione nella gestione dei rischi, base dell'agire assicurativo, può introdurre elementi innovativi e svolgere un ruolo importante nella fase di ripresa del Paese.



## RELAZIONE ANNUALE IVASS 2020: IL SETTORE ASSICURATIVO ASSET STRATEGICO DELLA RIPRESA IL RUOLO DI IVASS, CATALIZZATORE DEL RILANCIO



### Educazione assicurativa e formazione continua dei dipendenti e, soprattutto, delle reti sono asset strategici per lo sviluppo del settore. Cosa farà l'IVASS?

Sull'educazione assicurativa siamo costantemente impegnati. La più recente novità è il primo test nazionale di alfabetizzazione assicurativa che IVASS ha lanciato il 6 luglio e che sarà condotto da BVA-DOXA. È stato selezionato un campione di 2000 cittadini a cui verranno rivolte domande specifiche per conoscere il loro livello di consapevolezza sui rischi della vita quotidiana e sui relativi bisogni di copertura. I risultati dell'indagine, che sarà ovviamente in forma anonima, consentiranno all'IVASS di avere un quadro aggiornato per poter meglio indirizzare le azioni a tutela del consumatore e lo sviluppo dell'educazione assicurativa.

Lo scorso anno abbiamo lanciato un Quiz sempre sulla conoscenza dei temi assicurativi. I cittadini lo trovano sul

nostro portale e possono cimentarsi anche con gli amici. Crediamo molto sul fatto che la conoscenza e la competenza in ambito finanziario e assicurativo siano una leva di sviluppo e d'inclusione sociale.

La formazione e l'organizzazione delle reti distributive, da cui discende la qualità del servizio offerto al cliente in tutte le fasi di vita delle polizze, sono da sempre considerate dall'IVASS un asset strategico per il settore. Come ha chiaramente affermato il Presidente dell'IVASS, dottor Daniele Franco, nelle recenti considerazioni sulla settima relazione sull'attività dell'IVASS, «lo sviluppo e il radicamento dell'industria assicurativa passa per la qualità e l'efficacia delle reti distributive». La logica multicanale e il crescente ruolo delle reti bancarie non fanno venire meno l'importanza di agenti e broker e dei loro collaboratori, depositari di un ricco bagaglio professionale e di conoscenza dei bisogni assicurativi della clientela. La for-



## RELAZIONE ANNUALE IVASS 2020: IL SETTORE ASSICURATIVO ASSET STRATEGICO DELLA RIPRESA IL RUOLO DI IVASS, CATALIZZATORE DEL RILANCIO

mazione permanente degli intermediari, corrette politiche distributive e un miglior utilizzo delle tecnologie digitali a supporto dello sviluppo delle relazioni con la clientela sono oggi veri e propri fattori di successo.

**Il Presidente, nella presentazione della Relazione annuale, ha detto che efficienza e trasparenza sono fondamentali per far crescere la fiducia dei consumatori. Come agirà l'IVASS in questa direzione?**

Alle imprese chiediamo di offrire prodotti assicurativi tagliati su misura sulla clientela; prodotti dimensionati sulle reali esigenze dell'utenza ma anche prodotti chiari, scevri da eccessive complessità e non impoveriti da cavilli e clausole di esclusione. In questo senso, le norme della IDD sono per IVASS di grande aiuto perché hanno delineato in modo preciso i comportamenti che le imprese devono tenere in fase di creazione e di distribuzione dei prodotti assicurativi. Ricordo a tal fine che in occasione dell'ultima riorganizzazione interna, l'IVASS ha rinnovato le strutture di Vigilanza di condotta e Tutela dei consumatori per tener conto del principio di centralità del cliente.

**Durante il lockdown abbiamo lavorato tutti in delocalizzato. Come si è attrezzato l'IVASS?**

Grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie, il personale di IVASS ha lavorato da remoto riuscendo ad assicurare piena continuità alle funzioni dell'Istituto. Durante i mesi più bui, circa il 98 per cento delle risorse ha lavorato da casa. L'esperienza è stata positiva e non abbiamo registrato cali



di produttività. Da luglio il management è tornato negli uffici. Stiamo adesso seguendo l'evolversi della situazione sanitaria e abbiamo iniziato a confrontarci con i Sindacati sulle modalità di rientro in sede in piena sicurezza e tenendo in considerazione l'esperienza del lavoro agile.

**L'emergenza ha imposto lo Smart Working anche a Compagnie che forse non erano ancora pronte a farlo. Si corrono**

**dei rischi sul piano della riservatezza e della sicurezza. L'IVASS intende stimolare i processi di digitalizzazione?**

Puntiamo sulla digitalizzazione e siamo consapevoli dei rischi legati alla sicurezza informatica. L'IVASS segue con attenzione l'impatto dell'innovazione tecnologica sul mercato assicurativo (InsurTech), nell'intento di favorire soluzioni in grado di ampliare e migliorare l'offerta di contratti e servizi.

A questo fine, siamo attenti ad evitare ingiustificate disparità di trattamento tra operatori tradizionali e innovativi e nel contempo ad assicurare un quadro di moderne tutele per i consumatori.

Non meno importante è l'attenzione che anche in questo ambito l'IVASS riserva alla robustezza e alla sicurezza delle infrastrutture informatiche per gli evidenti legami con gli sviluppi della InsurTech e il governo dei rischi cibernetici. Alle Compagnie e agli intermediari chiediamo un attento monitoraggio di questi rischi e piani di adeguamento sistematici.

*La realizzazione di questo numero di Informazione Straordinaria è stata curata dal Comitato di Redazione di NOTIZIESNFIA:*

*Roberto Casalino (Coordinatore Comitato Redazione); Massimiliano Cannata; Fortunato Ierardo; Vito Manduca (Redattore Capo NOTIZIESNFIA); Saverio Murro (Direttore Responsabile NOTIZIESNFIA).*

