

SERVIZIO VIGILANZA INTERMEDIARI
DIVISIONE VIGILANZA INTERMEDIARI

Rifer. a nota n. _____ del _____
Classificazione XIII 2 1
All. ti n. []

Agli intermediari assicurativi e
riassicurativi iscritti nella sezione B del
Registro Unico degli Intermediari
LORO SEDI .

Per conoscenza:

AIBA
c.a. Presidente

ACB
c.a. Presidente

Oggetto Esito dell'indagine sulla gestione reclami dei broker (Regolamento ISVAP n. 24/2008 come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46/2016) - Prescrizioni per gli intermediari.

1. Premessa

Si fa riferimento all'indagine conoscitiva avviata dall'Istituto il 6 ottobre 2017 con l'obiettivo:

- a) di valutare il livello e le modalità di adeguamento dei broker alle prescrizioni contenute nel Regolamento ISVAP n. 24/2008 dopo le modifiche/integrazioni apportate dal Provvedimento IVASS n. 46/2016¹, che ha recepito le Linee Guida EIOPA in materia di gestione dei reclami nei confronti degli intermediari;
- b) di verificare l'impatto che le novità regolamentari hanno avuto sulla categoria, sul piano organizzativo e della *compliance*.

L'iniziativa ha visto la partecipazione delle due principali Associazioni di categoria, AIBA e ACB, alle quali è stato trasmesso un questionario costituito da due set di domande: il primo relativo ad informazioni già in possesso delle Associazioni medesime, il secondo relativo ad informazioni da acquisirsi presso un numero sufficientemente rappresentativo di iscritti (tutti i "grandi broker"² e un campione di broker "non grandi").

¹ Entrato in vigore il 28 novembre 2016

² L'Art. 2, lett. i *ter*), del Reg. n. 24/2008 definisce: "grande broker: il mediatore o il broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'art. 13, comma 2, lettera a) del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci".

Nel seguito si illustrano i principali esiti dell'indagine e si forniscono indicazioni sulle azioni che i broker sono tenuti a porre in essere per assicurare la *compliance* alla disciplina in materia di gestione dei reclami nei confronti degli intermediari - tenuto conto che la stessa è ormai da oltre un anno obbligatoria e vincolante - e per accrescere il livello di sensibilizzazione dei broker sull'importanza di una gestione efficace e imparziale dei reclami, richiamandone l'attenzione sull'utilità del relativo processo di analisi per i conseguenti interventi di autocorrezione.

2. Esiti dell'indagine.

Hanno risposto all'indagine complessivamente 724 broker che rappresentano il 49% dei broker iscritti alle Associazioni di categoria e circa il 25% dei broker operativi iscritti nel Registro³.

Si forniscono nel seguito i principali esiti dell'analisi.

Un primo dato, da valutarsi positivamente, è che tutti i "grandi broker" del campione si sono dotati della funzione di gestione dei reclami, obbligatoria per tale tipologia di intermediari.

Le soluzioni individuate per la collocazione della funzione all'interno della struttura soddisfano nella maggior parte dei casi il requisito di "terzietà ed imparzialità di giudizio" richiesto dal regolamento. Una nutrita percentuale del campione ha infatti costituito una funzione *ad hoc* - a sé stante o interna all'Ufficio Compliance - che risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione, altri hanno attribuito la funzione ai componenti del Consiglio di amministrazione, altri ancora al Responsabile Qualità e *Compliance* Aziendale o al Responsabile dell'Ufficio legale.

Tuttavia, alcune scelte organizzative adottate da una percentuale, seppur esigua, di broker non sono risultate conformi al dettato normativo, laddove la funzione è stata affidata a "generici dipendenti", verosimilmente investiti al contempo di responsabilità operative che mal si conciliano con l'attività di verifica sulla correttezza delle medesime attività insita nella gestione del reclamo.

³ Al 18 dicembre 2017.

Ulteriori soluzioni individuate da alcuni grandi broker del campione attribuiscono la funzione all'Alta Direzione o al Legale Rappresentante/Amministratore delegato. Quale criterio generale, si fa presente che la compatibilità di tali soluzioni deve essere valutata in concreto dall'intermediario in relazione alle caratteristiche della propria struttura, avendo cura di evitare che i soggetti/uffici affidatari della funzione svolgano attività operative di intermediazione non conciliabili con i richiesti requisiti di terzietà e imparzialità di giudizio.

Un altro aspetto significativo emerso dall'indagine mostra che gran parte del campione (broker grandi e non grandi) ha scelto di mantenere l'attività di gestione dei reclami all'interno della propria struttura. Al contempo, un'elevata quota di coloro che hanno optato per l'esternalizzazione ha privilegiato quale *outsourcer* la propria Associazione di categoria.

Una larga percentuale di broker che ricorrono al web per l'attività di intermediazione permette l'invio dei reclami *on-line*. In tal modo anche la posizione del reclamante è agevolata dal ricorso allo strumento informatico, da un lato per la celerità ed economicità degli adempimenti connessi alla presentazione di un reclamo, dall'altro per la maggiore fluidità e rapidità nell'interlocuzione tra le parti per la definizione delle doglianze.

L'indagine ha tuttavia rilevato anche una serie di criticità organizzative che impongono l'adozione di interventi di adeguamento, nell'ottica non tanto di "astratta" *compliance* alla normativa di settore, quanto soprattutto di efficientamento dei processi di gestione del reclamo e di prevenzione, nell'interesse del consumatore e a tutela della stessa immagine professionale dell'intermediario in termini di correttezza e affidabilità.

Dai dati acquisiti emerge infatti che una percentuale non trascurabile del campione ha dichiarato di non disporre ancora di strumenti di analisi dei reclami trattati⁴.

⁴ Art. 10 undecies (Analisi dei reclami):

1. Gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro sono tenuti ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive.

In proposito, nell'osservare che la circostanza denota una scarsa consapevolezza riguardo all'utilità di tale attività, quale "cartina di tornasole" della correttezza dell'operato e valido strumento di individuazione di eventuali problematiche organizzative e/o strutturali, si sottolinea che in base al regolamento "*Gli intermediarisono tenuti ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati*" allo scopo di valutare le cause di fondo del reclamo e adottare ove necessario azioni correttive anche di portata generale.

E' pertanto indispensabile che gli operatori sviluppino un approccio proattivo di fronte alle doglianze degli interessati e, attraverso idonei processi e strumenti di analisi, riescano a individuare e rimuovere le cause che le determinano. A questi fini, risulta determinante che coloro i quali gestiscono il reclamo (siano essi appartenenti alla funzione apposita nel caso di grandi broker, ovvero i soggetti a ciò deputati nell'ambito dei broker non grandi, che operano in forma societaria) riferiscano almeno annualmente gli esiti dell'analisi svolta, le criticità emerse e le proposte di *remediation* al Consiglio di Amministrazione, all'Alta Direzione ovvero al rappresentante legale e al responsabile dell'attività, tenuto conto dell'articolazione aziendale.

Ulteriori carenze, seppur contenute in ragione delle basse percentuali rilevate, riguardano il livello di adeguamento dei broker agli adempimenti connessi alle attività di registrazione, archiviazione e reportistica dei reclami. Alcuni broker del campione hanno infatti dichiarato di non essersi dotati degli strumenti per adempiere alle suddette attività obbligatorie, mentre un'altra (modesta) percentuale dichiara di non aver ancora adeguato l'informativa precontrattuale (modello 7B) alle nuove disposizioni regolamentari che impongono di esplicitare le modalità di presentazione del reclamo e i relativi recapiti per l'invio.

3. Prescrizioni per gli intermediari.

In relazione alle criticità emerse e ai fini dell'adeguamento alla normativa regolamentare che ha introdotto precisi obblighi in materia di gestione dei reclami nei confronti degli intermediari, l'Istituto chiede che i broker:

- ✓ nell'individuare la collocazione della funzione di gestione all'interno della propria struttura, osservino le prescrizioni regolamentari per garantirne obiettività e

- imparzialità di giudizio evitando soluzioni che di fatto ne determinino l'affidamento a coloro che, investiti di responsabilità operative, sono coinvolti in via diretta e pertanto possono essere portatori di un interesse in conflitto;
- ✓ si dotino di strumenti necessari per la registrazione, archiviazione e reportistica dei reclami, che ne consentano la rapida ed efficiente gestione e il monitoraggio della rete distributiva sottostante;
 - ✓ valorizzino la fase di analisi dei reclami ricevuti predisponendo a tal fine misure organizzative e strumenti adeguati e proporzionati, anche attraverso l'affidamento in *outsourcing* dell'attività, fermo in ogni caso l'obbligo in capo all'intermediario di valutare gli *output* e di adottare eventuali azioni correttive⁵;
 - ✓ adeguino l'informativa precontrattuale di cui al modello 7B allegato al Regolamento ISVAP n.5/2006 inserendovi le informazioni utili alla presentazione del reclamo e all'individuazione del soggetto competente a gestirlo.

La pronta adesione alle prescrizioni indicate è necessaria per assicurare che l'assetto organizzativo e operativo dei broker sia conforme alle previsioni regolamentari e sarà oggetto di verifiche cartolari e/o *on-site*, nonché di interventi di vigilanza in caso di inosservanza.

§§§§

Da ultimo, tenuto conto dello spirito delle disposizioni regolamentari in materia di reclami degli intermediari e in particolare del carattere generale della previsione dell'art. 10 *undecies* in tema di analisi dei reclami, si richiama l'attenzione degli intermediari in indirizzo, in chiave di adesione a buone pratiche di condotta alle quali l'Istituto auspica che si ispirino tutti gli operatori, sull'importanza che il Consiglio di Amministrazione, l'Alta Direzione, o il rappresentante legale e il responsabile dell'attività in base alle caratteristiche del broker siano destinatari, almeno con cadenza annuale, di flussi informativi circa gli esiti dell'analisi svolta, le criticità emerse e le proposte di *remediation* da parte di coloro che gestiscono il reclamo (siano essi appartenenti alla funzione apposita

⁵ Al riguardo si richiama la posizione già assunta dall'IVASS circa la possibilità di esternalizzare l'attività di semplice analisi dei dati dei reclami trattati, finalizzata a verificare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. Per contro, rimane in capo all'intermediario l'obbligo di valutare se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e di adottare le appropriate misure correttive (<https://www.ivass.it/operatori/intermediari/faq/gestione-reclami-intermediari/index.html>) .

nel caso di grandi broker, ovvero i soggetti a ciò deputati nell'ambito dei broker non grandi che operano in forma societaria).

Distinti saluti.

Per delegazione del Direttorio Integrato

firma 1