



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



INCONTRI DI FORMAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

La distribuzione assicurativa

- **I distributori assicurativi**
- **Regole generali di comportamento**
- **Profilazione del cliente**
- **Informativa precontrattuale**

Roberto Copia - Filomena Ferrante
Servizio Vigilanza Intermediari

IVASS – 11 Settembre 2019

- **Nel 2018, il recepimento della Direttiva IDD ha portato importanti modifiche al “Codice delle assicurazioni private” (CAP).**
- **Anche la normativa secondaria emanata dall’IVASS è stata profondamente innovata.**
- **In particolare, la disciplina della distribuzione assicurativa è oggi contenuta nel Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018.**

Nel CAP post IDD l'attività di distribuzione assicurativa e riassicurativa ha una definizione più ampia (art. 106):

- Oltre alla proposta di prodotti assicurativi e riassicurativi.....
-la prestazione di assistenza e consulenza....
-e il compimento di **altri atti preparatori** relativi alla conclusione dei contratti

- Rientra nell'attività di distribuzione anche la fornitura di informazioni relative a uno o più contratti di assicurazione **su siti web o altri mezzi**, se il cliente è in grado di concludere il contratto, direttamente o indirettamente, tramite il sito web, *social network* o altre applicazioni (**siti di comparazione**).

L'attività di distribuzione assicurativa e riassicurativa è riservata a soggetti autorizzati o registrati dall'IVASS, ovvero:

- alle **imprese di assicurazione** e relativi dipendenti coinvolti nell'attività di vendita di prodotti assicurativi
- agli **intermediari**, anche a titolo accessorio, iscritti nel Registro Unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI)
- agli **intermediari europei** iscritti nell'Elenco annesso al RUI operanti in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione dei servizi (LPS).

Sul sito dell'IVASS - www.ivass.it - sono consultabili l'Albo imprese, il RUI e l'Elenco annesso.

- **SEZIONE A: Agenti** di assicurazione. Agiscono in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione;
- **SEZIONE B: Mediatori** di assicurazione e riassicurazione (Broker). Agiscono su incarico del cliente e senza poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o riassicurazione;
- **SEZIONE C: Produttori diretti** che, anche in via sussidiaria rispetto ad altra attività principale, svolgono attività di intermediazione nei rami vita, infortuni e malattia, per conto e sotto la responsabilità dell'impresa;
- **SEZIONE D: Banche, Intermediari Finanziari ex art.107 T.U.B., SIM, Poste Italiane SPA – Divisione Servizi di Bancoposta;**
- **SEZIONE E: Collaboratori** dell'intermediario iscritto nelle sezioni A, B o D, inclusi i relativi dipendenti (subagenti e collaboratori esterni degli intermediari "di primo livello").

....segue

Inoltre, sono oggi iscritti nel RUI anche **gli Intermediari a titolo accessorio** (*coloro che svolgono un'attività principale diversa dalla distribuzione assicurativa, limitata solo a prodotti assicurativi complementari rispetto a un bene o a un servizio; da tali prodotti sono esclusi i rami vita e responsabilità civile, eccetto il caso in cui la copertura riguardi i beni oggetto dell'attività principale*):

- **in SEZIONE E** se ricevono incarico dagli intermediari A,B,D o F
- **in SEZIONE F** se ricevono mandato diretto da imprese.

Gli intermediari iscritti nel Registro Unico al 31 dicembre 2018

SEZIONE	TIPO INTERMEDIARIO	NUMERO ISCRITTI
A	Agenti	19.159 persone fisiche
		8.820 società
B	Mediatori	4.021 persone fisiche
		1.689 società
C	Produttori diretti	3.669 persone fisiche
D	Banche e soggetti assimilati	467 società
E	Addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario	183.744 persone fisiche
		13.496 società
ELENCO ANNESSO al RUI	Intermediari dello SEE	8.328 persone fisiche

- In ottica pro-concorrenziale*, sono consentite **forme di collaborazione reciproca** tra intermediari (iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, o inseriti nell'Elenco annesso al Registro) «anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati»
- **Obblighi di informativa al cliente** sull'identità degli intermediari e sull'esistenza del rapporto di collaborazione (inserimento dell'informativa nell'Allegato 4 al Regolamento n. 40/2018);
- **Responsabilità solidale tra l'intermediario «proponente» (a contatto con il cliente) e l'intermediario «emittente» (titolare del rapporto con la compagnia che emette la copertura)** per eventuali danni sofferti dal cliente in ragione di tali collaborazioni.

** misure a favore della concorrenza e della tutela del consumatore (art. 22, commi 10 e 11 della l. n. 221/2012 – art. 42 Regolamento IVASS n. 40/2018)*

Per poter esercitare la professione, gli intermediari devono possedere:

- **REQUISITI DI ONORABILITÀ** (valevoli per tutti i distributori)
- **REQUISITI DI PROFESSIONALITÀ** (diversi a seconda della tipologia di distributore)
- **POLIZZA ASSICURATIVA R.C. PROFESSIONALE** che risarcisce i danni arrecati a terzi da **agenti, brokers e intermediari iscritti in sezione F** e loro collaboratori/dipendenti
- **ADESIONE AL FONDO DI GARANZIA: solo per i broker** - Fondo di garanzia costituito presso CONSAP (risarcisce gli eventuali danni ad assicurati, imprese e altri intermediari, non altrimenti risarciti tramite la polizza r. c. professionale o dall'intermediario).

LE REGOLE DI COMPORTAMENTO nel CAP post IDD

Il *best interest* del cliente: principio cardine che deve improntare la condotta di tutti i distributori nell'offerta di contratti assicurativi.

Platea più ampia dei destinatari tenuti al rispetto delle regole:

- imprese di assicurazione e loro dipendenti coinvolti nella distribuzione dei prodotti
- intermediari, compresi gli intermediari a titolo accessorio
- siti di comparazione che consentono al cliente di concludere il contratto.

Tutti i distributori hanno l'obbligo di operare con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza.

In concreto, essi devono:

- acquisire preventivamente dal cliente tutte le informazioni utili e pertinenti (***demands and needs test***) per valutarne le esigenze e richieste assicurative
- effettuare una valutazione di appropriatezza/adequatezza, cioè proporre esclusivamente contratti **coerenti** con le citate richieste ed esigenze assicurative del cliente
- dare informazioni oggettive sul prodotto assicurativo offerto in forma comprensibile, affinché il cliente prenda una **decisione informata**
- gestire i conflitti di interesse e dare informativa sulla propria remunerazione

Nell'ambito del *demands and needs test*, i distributori chiedono notizie al cliente sulle sue caratteristiche personali ed esigenze assicurative/previdenziali, che includono, ove **pertinenti**:

- età, stato di salute, attività lavorativa, nucleo familiare, situazione finanziaria ed assicurativa
- aspettative in termini di copertura e durata del contratto, tenendo conto di eventuali coperture già in essere
- tipo di rischio, caratteristiche e complessità del contratto offerto.

Sulla base delle informazioni raccolte, i distributori forniscono al cliente informazioni oggettive sul prodotto e ogni elemento utile per consentirgli di prendere una decisione informata.

Tutti i distributori hanno obblighi di informazione nei confronti dei clienti

In concreto, essi devono consegnare al cliente, prima della conclusione del contratto, informativa:

- **sulla loro qualità (dati essenziali, veste in cui agiscono, sezione RUI di appartenenza, obblighi di comportamento etc.)**
- **sul prodotto offerto*** (informativa precontrattuale e contrattuale)
- **sulle remunerazioni (natura del compenso e, ove previsto dalle norme, importo)**

*schede sintetiche e standardizzate (uniformità tra i vari Stati UE) per prodotti danni (**IPID** – *Insurance product information document*) e per i prodotti di investimento vita (**KID** – *Key Information Document*), nonché per i prodotti vita senza rischio di investimento (**DIP**)

- Le informazioni sui principali obblighi di comportamento degli intermediari sono contenute in un documento riepilogativo (**Allegato 3** al Reg. IVASS n. 40/2018), messo a disposizione del pubblico nei propri locali
- Le informazioni sui dati essenziali dell'intermediario che in concreto sta collocando il contratto, sulla sua attività, sui conflitti di interesse etc. sono contenute in un documento (**Allegato 4**), che deve essere consegnato o trasmesso al cliente **prima** della sottoscrizione di una proposta o di un contratto di assicurazione
- In caso di rinnovo di contratti gli allegati sono forniti solo in presenza di variazioni rilevanti

In dettaglio, l'**Allegato 4** fornisce al contraente informazioni circa:

- gli elementi identificativi dell'intermediario;
- l'attività svolta dall'intermediario (per es. se fornisce consulenze su prodotti offerti da una vasta gamma di imprese ovvero su prodotti forniti da un numero limitato di imprese, presenza di accordi di libere collaborazioni);
- il sistema di remunerazioni (natura dei compensi percepiti);
- l'esistenza di potenziali conflitti di interesse dell'intermediario in relazione all'impresa di cui offre i prodotti - partecipazioni azionarie;
- la misura delle provvigioni o dei compensi riconosciuti dall'impresa in relazione alle polizze offerte - contratti di assicurazione RCA;
- gli strumenti di tutela del contraente (esistenza del conto separato o fideiussione bancaria, polizza di assicurazione della r.c. professionale, effetto liberatorio ex art. 118 CAP per broker).

L'informativa precontrattuale e contrattuale è fornita:

- in lingua italiana o in altra lingua concordata dalle parti
- in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile
- a titolo gratuito
- a scelta del contraente, su supporto cartaceo o tramite modalità informatiche (sito internet/posta elettronica)
- la modalità prescelta può essere sempre modificata

La vendita con consulenza dà luogo al rilascio di una raccomandazione personalizzata

Se il distributore, in aggiunta al *demands and needs test*, offre una consulenza prima della conclusione del contratto, è tenuto a rilasciare una raccomandazione personalizzata che indichi i motivi per cui il contratto risponde meglio alle richieste ed esigenze del contraente.

La consulenza è imparziale:

se basata su un'analisi imparziale e personale, che si fonda sull'analisi di un numero sufficiente di contratti e fornitori disponibili sul mercato e individua pertanto il contratto più adeguato a soddisfare le esigenze del contraente.

Obbligo di conservazione della raccomandazione personalizzata (evidenza dell'attività consulenziale svolta) sottoscritta dal contraente.

Nel rispetto del *best interest* del cliente, i distributori:

- non adottano *policy* di remunerazione (es: obiettivi di vendita) tali da incentivare all'offerta di prodotti in contrasto con il *best interest* del cliente
- mantengono e applicano presidi organizzativi efficaci per evitare che i conflitti di interesse pregiudichino gli interessi dei clienti
- identificano i conflitti tra distributore e cliente o tra clienti
- se i presidi suddetti non bastano a evitare il rischio di nuocere agli interessi del cliente, lo informano della natura e fonte del conflitto prima della conclusione del contratto
- osservano il **divieto di assunzione della contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di distributore del relativo contratto.**

In pratica i distributori:

- propongono contratti e suggeriscono modifiche o altre operazioni nell'interesse dei contraenti alle migliori condizioni possibili
- operano al fine di contenere i costi a carico dei contraenti e ottenere il miglior risultato possibile sugli obiettivi assicurativi
- si astengono dal proporre variazioni contrattuali e suggerire operazioni con frequenza non necessaria alla realizzazione degli obiettivi assicurativi
- si astengono da ogni comportamento a vantaggio di alcuni clienti e conseguente danno di altri
- evitano, nella scelta del contratto da proporre, pratiche e disposizioni in materia di compensi contrarie al *best interest* del cliente

I distributori possono ricevere dal contraente per il pagamento dei premi:

- **assegni bancari, postali o circolari**, non trasferibili, intestati o girati all'impresa per conto della quale operano o a quella di cui sono distribuiti i contratti, oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
- **ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale**, sistemi di pagamento elettronico, anche *on-line*, che abbiano quale beneficiario l'impresa o l'intermediario.

Ai distributori è vietato:

- ricevere denaro contante – divieto assoluto per premi dei rami vita e per premi dei rami danni non auto, quando l'importo supera € 750,00/anno
- il divieto non opera per le coperture del ramo r.c. auto e per le relative garanzie accessorie, fermi restando i limiti stabiliti dalle norme «antiriciclaggio».

I distributori si dotano, **senza oneri per i clienti**, di strumenti elettronici per agevolare il cliente nel pagamento del premio

Il pagamento del premio - eseguito in buona fede all'intermediario o ai suoi collaboratori - si considera effettuato direttamente all'impresa di assicurazione.

Se si paga il premio nelle mani del broker, l'effetto liberatorio per il cliente si produce qualora l'intermediario:

- sia **espressamente** autorizzato all'incasso dei premi dalla Compagnia stessa o da un accordo con altro intermediario iscritto nella sezione A (agente) e tale accordo sia ratificato dalla Compagnia;
- sia **espressamente** autorizzato dall'impresa delegataria in caso di polizza in coassicurazione.

Questa informazione, rilevante per il cliente, deve essere contenuta nell'Allegato 4 che il broker (o il suo collaboratore) rilascia in fase precontrattuale.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Grazie per l'attenzione!!

.