



Mystery Shopping
as support to supervision on market conduct
in the insurance sector in Italy
An IVASS, EIOPA and DG Reform project

Intervento di
Luigi Federico Signorini
Presidente dell'IVASS

Roma, 19 Ottobre 2021

Buon pomeriggio e benvenuti a tutti.

Siamo qui oggi per presentare i risultati del progetto realizzato dall'Ivass in collaborazione con la Commissione Europea (DG Reform) e con EIOPA per introdurre il “*mystery shopping*” come strumento di vigilanza sulla condotta di mercato nel settore assicurativo.

In Europa sta crescendo l'interesse per il *mystery shopping* come strumento d'ausilio per le Autorità di vigilanza. Ne sono testimonianza il Regolamento europeo 2017/2394, che attribuisce il potere di usare questo strumento shopping alle Autorità per la protezione dei consumatori, sebbene per le sole attività transfrontaliere, e la recente revisione dei Regolamenti europei delle tre autorità europee di vigilanza del settore finanziario, che ha attribuito a EIOPA - così come a EBA ed ESMA - il compito di coordinare le campagne di *mystery shopping* svolte dalle Autorità nazionali.

Convinti della potenziale utilità di questo strumento, presentammo a suo tempo un progetto alla Commissione Europea per ottenere un supporto finanziario che ci consentisse di provarne sul campo la realizzabilità e l'utilità.

Il progetto è stato completato a luglio di quest'anno, con il rilascio di un manuale che fornisce indicazioni metodologiche sulla pianificazione e sullo svolgimento delle campagne di *mystery shopping*.

Una parte essenziale del progetto è consistita nella realizzazione di 140 visite pilota in incognito, sia fisiche – presso sportelli bancari, postali e agenzie –, sia on line. Le visite, effettuate da personale con esperienza specifica, ci hanno consentito di mettere concretamente alla prova la metodologia elaborata e di evidenziare gli elementi a cui dedicare attenzione quando programmeremo future campagne.

Non entro nei dettagli del progetto, che saranno illustrati nel corso di questa giornata. Voglio solo sottolineare che l'esercizio ha confermato la potenziale efficacia di questo strumento, che consente di verificare sul campo – indossando i panni del cliente – aspetti

che più difficilmente possono essere intercettati dagli strumenti tradizionali della vigilanza cartolare o ispettiva.

L'atteggiamento del distributore verso il cliente, la qualità delle informazioni fornite a voce (al di là della consegna formale del set minimo di informazioni previsto dalle norme), la capacità di rispondere ai dubbi sollevati dai clienti in modo chiaro e onesto, il linguaggio utilizzato, le domande rivolte al cliente per accertare le sue effettive esigenze, sono tra i numerosi aspetti che possono essere meglio verificati e valutati con le visite.

Il *mystery shopping*, effettuato in modo strutturato e organizzato, consente anche di valutare l'effettiva utilità delle norme, così come vengono concretamente applicate, e di ricavarne indicazioni per rivederle se necessario.

Con il contributo della Commissione, abbiamo fatto da apripista per altre autorità estere, e anche per la Banca d'Italia, che introdurrà lo stesso strumento per il mondo bancario. L'EIOPA ha lavorato con noi al progetto, e intende utilizzare la metodologia elaborata dall'Ivass come base per una metodologia europea, con l'obiettivo di diffondere l'utilizzo del *mystery shopping* in tutta la UE, secondo l'auspicio del legislatore comunitario.

Perché la sperimentazione si trasformi in attività effettiva occorre però ora, accanto all'impegno dei supervisori, un intervento normativo che attribuisca il potere alle Autorità di vigilanza italiane di avvalersi del *mystery shopping* anche per le attività svolte degli operatori in ambito nazionale e non solo per quelle *cross-border*. L'iter è in corso; il disegno di legge europea al vaglio del Parlamento contiene una norma che lo prevede, e noi ci auguriamo che essa venga approvata quanto prima. La norma, a sua volta, rinvia ad una regolamentazione secondaria delle Autorità di vigilanza, che dovrà definirne le modalità di applicazione concreta. Siamo già al lavoro su questo fronte, per farci trovare pronti quando la norma primaria sarà, come speriamo, approvata.

Prima di lasciare la parola a Mario Nava, *Director for support to members' State reforms at European Commission*, che ringrazio ancora per il prezioso contributo fornito dalla DG-Reform nella realizzazione del progetto e per la partecipazione ai lavori di oggi, desidero ringraziare anche tutti coloro che hanno accettato il nostro invito: il prof. Paolo

Savona, Presidente CONSOB, Giovanna Galasso, Responsabile del progetto per PwC EU Service, il nostro collega Fausto Parente, oggi direttore esecutivo dell'EIOPA.

Seguirà il confronto con due tavole rotonde, la prima tra supervisori, la seconda tra gli attori del mercato (consumatori, intermediari, imprese).

Conto sugli stimoli e sulle idee che emergeranno dal confronto tra tutti gli attori del sistema assicurativo. Buon lavoro!