



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE-GENERAL FOR STRUCTURAL REFORM SUPPORT

Support to Member States Reforms
Financial Sector & Access to Finance

MYSTERY SHOPPING AS SUPPORT TO SUPERVISION ON MARKET CONDUCT IN THE INSURANCE SECTOR IN ITALY

REMARKS OF MR. MARIO NAVA FOR THE CLOSING EVENT ROMA – 19 OCTOBER 2021

Buon pomeriggio e benvenuti a tutti. Ringrazio l'IVASS per l'invito, nonché i rappresentanti delle Autorità presenti per la disponibilità a partecipare e intervenire durante questo incontro.

L'evento di oggi segna la chiusura di un'iniziativa di **supporto tecnico** promossa e finanziata da DG REFORM tramite il programma di sostegno alle riforme strutturali dell'Unione europea (oggi TSI). Questa iniziativa ha visto **IVASS come autorità beneficiaria**. Come è stato sottolineato dal Presidente Signorini, e come verrà ulteriormente spiegato dai prossimi relatori, il progetto ha avuto come obiettivo quello di **rafforzare le metodologie di vigilanza di condotta** impiegate da IVASS nel settore assicurativo.

In particolare, IVASS è stata supportata nella **definizione, sviluppo e verifica sul campo** di un nuovo manuale per il *mystery shopping*, che integrerà gli strumenti a disposizione dell'Autorità per prevenire condotte non conformi da parte degli intermediari assicurativi nei loro rapporti con la clientela. Il **successo di questa iniziativa** è stato possibile grazie alla preziosa cooperazione, oltre che di un **partner privato** selezionato dalla Commissione europea attraverso una procedura competitiva, di **EIOPA**, che ormai da diversi anni svolge un ruolo fondamentale nel rafforzamento delle prassi di vigilanza adottate in Europa a **salvaguardia degli interessi degli assicurati**.

Non mi soffermerò – in questa sede – sui dettagli del progetto e sulle caratteristiche dell'attività di *mystery shopping* – tema di sicuro interesse e che lascerò ai successivi relatori. Piuttosto, vorrei *i)* presentare brevemente le **modalità di lavoro di DG REFORM** e *ii)* le iniziative di **supporto tecnico** che offriamo, specialmente in **ambito finanziario**; presenterò, successivamente, *iii)* alcuni esempi di supporto alle riforme che hanno riguardato il **comparto assicurativo e pensionistico**, per poi infine *iv)* rivolgere l'attenzione al **flagship** che abbiamo lanciato quest'anno per lo sviluppo delle conoscenze sulla **innovazione in ambito finanziario**.

All'inizio del 2020, la Direzione Generale per il sostegno alle riforme strutturali della Commissione europea ha assunto il compito di gestire i programmi dell'Unione diretti a **supportare le iniziative di riforma** promosse da tutti gli Stati membri. Dopo il successo del primo programma di finanziamento, operativo tra il 2017 e il 2020, dal 2021 offriamo il nostro sostegno ai paesi dell'Unione grazie alle risorse del *Technical Support Instrument* (TSI), il cui regolamento istitutivo è entrato in vigore all'inizio di quest'anno con una **dotazione di oltre 860 milioni di euro su sette anni**. La *mission* della nostra Direzione Generale è dunque chiaramente in linea con quella dello Strumento di supporto

tecnico: promuovere la coesione economica, sociale e territoriale dell'Unione sostenendo gli sforzi degli Stati membri volti ad attuare le riforme.

Per fare ciò, prestiamo assistenza a tutte le autorità nazionali dell'Unione nella concezione, elaborazione e attuazione delle **riforme**; abbiamo supportato e continuiamo a supportare la preparazione e attuazione dei **piani per la ripresa e la resilienza**; incoraggiamo gli stessi Stati membri a intraprendere azioni che promuovano la **transizione verde** e la **transizione digitale**, sfide e priorità per ogni amministrazione e cittadino in Europa.

Il **campo di azione** delle nostre attività è particolarmente **vasto**. Le complessità del governo di società sempre più **tecnificate**, connotate da molteplici interconnessioni tra i diversi ambiti dell'azione dei poteri pubblici, ci impone una visione **multisetoriale** e sempre più **transfrontaliera**. Le nostre aree di intervento ricomprendono, pertanto, la gestione delle finanze e dei beni pubblici, gli assetti istituzionali, amministrativi e del sistema giudiziario, il contesto imprenditoriale, il settore finanziario e l'alfabetizzazione finanziaria, i mercati dei prodotti, dei servizi e del lavoro, l'istruzione, la formazione, la parità di genere, la sanità pubblica, la previdenza e l'assistenza sociale.

Ogni nostra iniziativa parte da un **bisogno dei singoli Stati membri**. Ogni anno, entro la fine del mese di ottobre, tutte le autorità sono invitate a presentare le proprie proposte per progetti di supporto tecnico tramite una procedura coordinata da DG REFORM, descrivendo le specifiche problematiche che intendono affrontare e il modo in cui il nostro sostegno può consentire la loro risoluzione. DG REFORM valuta tutte le iniziative presentate in termini di **urgenza, complessità e ampiezza** delle riforme prospettate, ed è in grado di avviare le proprie attività sul campo in tempi rapidi, spesso in meno di sei mesi dall'accettazione della proposta.

Il sostegno tecnico viene fornito, in concreto, attraverso il coinvolgimento di **risorse interne** alla Commissione europea, ovvero tramite **partnership** con **organizzazioni internazionali**, autorità europee e **società private** di consulenza; favoriamo, inoltre, gli **scambi** tra le stesse amministrazioni nazionali, dato che esigenze e bisogni sono spesso comuni. Ciò ci permette non soltanto di venire incontro tempestivamente ai bisogni espressi dagli Stati, ma anche di beneficiare delle migliori **competenze** disponibili e favorire la **convergenza** delle soluzioni all'interno dell'Unione.

Il **settore finanziario** è uno degli ambiti nei quali operiamo attivamente.

Le nostre iniziative di supporto ricomprendono tutti gli **ambiti dell'intermediazione** – bancaria, finanziaria e assicurativa – e si rivolgono normalmente ai Ministeri competenti, alle **banche centrali**, alle **autorità** di vigilanza e di risoluzione, alle unità di informazione finanziaria. Agiamo, pertanto, nei comparti della vigilanza prudenziale e di condotta, per lo sviluppo dei mercati dei capitali, per il supporto alle riforme riguardanti i pilastri integrativi del sistema pensionistico, per la modifica delle norme e degli strumenti volti a incrementare l'efficienza nella gestione delle crisi di impresa, per il rafforzamento dei sistemi di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

Sin dalla nascita del SRSP, abbiamo promosso centinaia di progetti in materia finanziaria in quasi tutti gli Stati membri. **In Italia**, abbiamo collaborato in più occasioni con il Ministero dell'economia e delle finanze e con il Ministero della Giustizia, contribuendo allo sviluppo di misure per favorire il ricorso ai **pagamenti elettronici**, rafforzare il **mercato dei capitali**, monitorare in maniera efficace le procedure di **insolvenza** e innalzare i livelli di **alfabetizzazione finanziaria**.

Di recente, osserviamo come un numero crescente di progetti supporta le autorità di vigilanza nell'affrontare le sfide poste dall'esigenza di **salvaguardare gli interessi dei consumatori** e gestire le conseguenze legate all'**innovazione finanziaria**.

Il progetto concluso con IVASS **si inserisce** perfettamente in questa dinamica. Da una parte, le campagne di *mystery shopping* metteranno al centro delle domande di inchiesta le **esigenze dei consumatori**: l'autorità di vigilanza *vestirà i panni* di un consumatore-tipo, assumendo non già – o non solo – una prospettiva di **controllo circa il rispetto delle norme**, ma anche di **verifica dei comportamenti**, ovvero del rispetto di canoni di correttezza, oltre che di trasparenza, da parte di imprese e intermediari. Dall'altra, le campagne di *mystery shopping* avranno anche una forte **dimensione digitale** sin dalle fasi di preparazione e attuazione, potendo concentrarsi su esperienze di ricerca e acquisto di prodotti assicurativi interamente *online*: ciò è in linea con la crescente importanza di canali di distribuzione non fisici e con l'esigenza di conoscere prassi di commercializzazione connesse anche all'offerta di servizi non finanziari.

Il progetto che presentiamo quest'oggi è inoltre parte, come anticipato, di un crescente numero di iniziative di supporto riguardanti il **comparto assicurativo e pensionistico**. In questo comparto, le misure di supporto tecnico hanno contribuito al rafforzamento delle **metodologie di vigilanza**, all'analisi delle cause connesse alla scarsa domanda di protezione per **rischi naturali**, all'analisi delle **problematiche etiche** poste dall'utilizzo intensivo dei dati da parte dell'industria assicurativa, alla riforma della regolazione e della vigilanza nei confronti degli **IORPs**. L'interesse verso questo ambito è confermato dalle indicazioni che stiamo ricevendo in queste settimane circa le nuove potenziali richieste relative al ciclo 2022 del TSI: numerosi Stati membri hanno manifestato l'interesse a ricevere il nostro supporto per affrontare le sfide derivanti dalla continua evoluzione del contesto regolamentare e di mercato.

Il lavoro sin qui svolto non sarebbe stato possibile senza il prezioso supporto dell'EIOPA. La cooperazione con l'Autorità si è sviluppata notevolmente negli ultimi anni, favorendo uno **scambio reciproco di esperienze e opportunità**. Forti dei risultati positivi raggiunti con il primo programma pilota per il rafforzamento delle competenze del personale delle autorità nazionali, e che ha coinvolto la quasi totalità degli Stati membri, quest'anno abbiamo concluso un accordo per la gestione di tre importanti progetti in Grecia e Portogallo.

La cooperazione con EIOPA è parte di una più ampia rete di rapporti che stiamo intessendo per incrementare la portata dei nostri interventi e assicurare un uso efficace ed efficiente delle risorse messe a disposizione dal TSI.

A partire dal 2022, collaboreremo con le tre **Autorità europee di vigilanza** per la realizzazione di uno dei nostri **flagship projects**, la **EU – Supervisory Digital Finance Academy**. Si tratta di un progetto che proponiamo a tutti gli Stati membri e, in particolare, a tutte le autorità di vigilanza nazionali, le unità di informazione finanziaria e le autorità responsabili per la protezione dei dati. La *Academy* ha come obiettivo quello di favorire la diffusione delle conoscenze in materia di innovazione finanziaria necessarie ad affrontare le sfide poste dal cambiamento tecnologico, scambiare informazioni in merito alle prassi adottate nei diversi Stati membri e informare lo sviluppo delle politiche di regolazione europee e nazionali in materia, in linea con la **strategia europea per la finanza digitale**.

Intendiamo costruire, in breve, la prima **comunità europea di esperti** per l'innovazione tecnologica applicata al settore finanziario, con l'ambizione di consentire a ciascuno degli attori coinvolti di assumere piena consapevolezza delle trasformazioni in

atto nel sistema finanziario, e degli strumenti e tecniche che potranno favorire la gestione di questa complessa transizione.

Vi ringrazio molto per l'attenzione e auguro a tutti una buona prosecuzione dei lavori.