

Questionario per gli *stakeholders* esterni in merito all'applicazione della *Insurance Distribution Directive*

Domande della consultazione e risposte dell'Anasf

Il miglioramento della qualità dei metodi di consulenza e di vendita e l'impatto dell'IDD sugli intermediari assicurativi che sono imprese di dimensioni medio-piccole

1. Miglioramento nella qualità della consulenza e dei metodi di vendita

Scrivete nel box qualsiasi dato o evidenza qualitativa o quantitativa che avete che potrebbe venire utilizzata per valutare se la qualità della consulenza e i metodi di vendita sono migliorati, peggiorati o sono rimasti gli stessi a seguito dell'introduzione della IDD:

Anasf: La Direttiva IDD ha introdotto per il settore assicurativo regole pressoché analoghe a quelle adottate dalla Direttiva MiFID II che ha portato considerevoli miglioramenti nella tutela della clientela, soprattutto grazie alla prestazione di un servizio di consulenza di qualità da parte dei consulenti finanziari. Le disposizioni inserite nella IDD sulla prestazione del servizio di consulenza, sulla trasparenza della comunicazione delle informazioni, sull'aggiornamento professionale degli operatori, hanno quindi certamente contribuito a migliorare la tutela del cliente.

L'IVASS, l'Autorità italiana che vigila sul settore assicurativo, conduce analisi macro-prudenziali a cadenza prestabilita, volte a individuare elementi di vulnerabilità del settore e a redigere un Risk Dashboard riassuntivo dell'esposizione ai rischi. Nel 2019 i reclami presentati dai consumatori per problematiche riguardanti le assicurazioni vita sono stati 2.065, in riduzione del 9,6% rispetto al 2018 (-13,3% nel periodo 2018/2017). Ciò sembra dimostrare un impatto positivo della IDD sul settore.

Tavola V.5

Reclami Rami Vita – ripartizione per aree					
Area	2015	2016	2017	2018	2019
Sinistri	1.627	1.304	1.029	848	855
Contrattuale, Commerciale, Altro	1.305	1.429	1.606	1.436	1.210
Totale	2.932	2.733	2.635	2.284	2.065

Tavola V.1

Reclami pervenuti all'IVASS: distribuzione per comparto					
Anno	R.c. auto	Altri rami danni	Totale Danni	Vita	Totale generale
2012	21.955	6.655	28.610	2.656	31.266
2013	17.462	6.575	24.037	2.597	26.634
2014	16.464	6.551	23.015	2.621	25.636
2015	13.239	6.473	19.712	2.932	22.644
2016	12.712	5.987	18.699	2.733	21.432
2017	11.854	5.595	17.449	2.635	20.084
2018	10.965	5.083	16.048	2.284	18.332
2019	9.306	4.923	14.229	2.065	16.294
Var. 2018/2017	-7,5%	-9,2%	-8,0%	-13,3%	-8,7%
Var. 2019/2018	-15,1%	-3,2%	-11,3%	-9,6%	-11,1%

Le principali criticità sono dovute ad un'inadeguata illustrazione del contenuto dei contratti con una conseguente non corretta comprensione da parte del cliente delle condizioni e delle garanzie previste nella polizza. Il problema della scarsa comprensione delle caratteristiche tecniche del contratto da parte del

contraente si pone specialmente per i prodotti ad alto contenuto finanziario, per i quali si segnala l'inadeguata rappresentazione da parte dell'intermediario riguardo all'assenza di garanzia di restituzione del capitale investito alla scadenza e delle penalizzazioni, a volte consistenti, connesse con il riscatto anticipato della polizza.

Occorre pertanto insistere ulteriormente, come avviene per il settore finanziario, sulla formazione degli intermediari assicurativi. In Italia negli ultimi anni l'offerta formativa ha avuto sviluppi considerevoli con la previsione di corsi obbligatori e facoltativi, volti anche a fornire informazioni dettagliate sui pro e contro dei prodotti assicurativi intermediati.

È stata prevista da IVASS, l'Autorità italiana che vigila sul settore assicurativo, un'informativa precontrattuale standardizzata che porterà nel tempo ad un miglioramento della comprensione dei clienti delle condizioni contrattuali e delle caratteristiche dei prodotti e servizi acquistati. In recepimento della Direttiva IDD IVASS ha infatti previsto l'obbligo di redazione ex novo del Documento Informativo Precontrattuale Aggiuntivo, o "DIP Aggiuntivo", da allegarsi ad altri documenti che formano l'informativa al cliente prima della stipulazione della polizza assicurativa.

Prendendo visione dei modelli dei DIP Aggiuntivi e delle linee guida IVASS per la loro redazione e compilazione, non si può non evincere la volontà del regolatore di semplificare il contenuto delle polizze e donare maggiore intuitività al potenziale contraente all'atto che precede la stipula della polizza, col fine anche di migliorare la competitività del prodotto assicurativo sul mercato.

<https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/regolamenti/2018/n41/index.html>

2) Funzionamento del concetto di "bisogni ed esigenze"

Indicate ('si' o 'no') se, secondo voi, il concetto di 'demand-and-needs' funziona bene essendo obbligatorio per qualsiasi modello di distribuzione in relazione alle vendite senza consulenza di qualsiasi prodotto assicurativo.

Si

Scrivete nel box la motivazione alla vostra risposta:

Anasf: Le disposizioni previste dalla IDD consentono, se ben applicate, di raccogliere le informazioni dai clienti rispetto ai loro bisogni e aspettative. Ancora una volta è importante prendere esempio dal settore finanziario nel quale la fase di profilazione della clientela, attraverso il test di appropriatezza/adequatezza iniziale, ha assunto una valenza fondamentale. Occorre pertanto che il momento di acquisizione delle informazioni del cliente non si riduca ad una mera raccolta formale di dati, ma che si traduca nella fase più rilevante della relazione con il cliente.

Segnaliamo quanto sia necessaria anche per i prodotti assicurativi la prestazione del servizio di consulenza, affinché i clienti conoscano nel dettaglio i servizi e i prodotti loro offerti in un'ottica di pianificazione di lungo termine. Occorre infatti un'analisi approfondita della situazione complessiva del cliente per poter selezionare all'interno delle classi di assicurazione i prodotti più adeguati alle esigenze del cliente.

Oltre ad un miglioramento della formazione degli intermediari assicurativi è altresì necessario investire nell'educazione dei cittadini, affinché comprendano come il questionario di valutazione dei loro bisogni ed esigenze sia il momento più importante del loro rapporto con l'assicuratore.

Eiopa potrebbe pubblicare linee guida per le Autorità nazionali su come eseguire il test di valutazione di bisogni ed esigenze, fornendo anche esempi di best practices.

3. Funzionamento delle vendite di 'mera esecuzione'

Indicate ('si' o 'no') se, secondo voi, le vendite di 'mera esecuzione' funzionano a dovere in quegli Stati Membri che non richiedono una valutazione di appropriatezza per la vendita di prodotti di investimento assicurativi se si soddisfano certe condizioni.

No

Anasf: Riteniamo che sia fondamentale promuovere sempre il servizio di consulenza, che offre la massima tutela per i clienti. La mera esecuzione può essere prevista solo per i clienti professionali e a determinate, stringenti, condizioni.

4. Impatto della IDD sugli intermediari assicurativi che sono imprese di dimensioni medio-piccole

Scrivete nel box qualsiasi tipo di informazione qualitativa o quantitativa che avete che potrebbe essere utile per determinare l'impatto della IDD sugli intermediari assicurativi di dimensioni medio-piccole:

Anasf: È indispensabile l'applicazione del principio di proporzionalità nell'applicazione delle regole previste dalla IDD. La principale difficoltà per le PMI risiede nel dover prevedere procedure interne che siano conformi alla Direttiva IDD, in particolare le regole sulla Product governance. Parte dell'attività di compliance viene svolta dalle imprese in modalità digitale, modalità che agevola il rispetto dei vincoli normativi. La digitalizzazione delle imprese crea allo stesso tempo nuove criticità, quali ad esempio la sicurezza dei dati e delle operazioni, l'accettazione della tecnologia utilizzata da parte delle Autorità di vigilanza, la compatibilità tra gli strumenti utilizzati dai diversi attori presenti nel mercato.

È emersa negli ultimi anni anche la necessità di prevedere forme avanzate di gestione del rischio, incluse specifiche coperture assicurative, che tengano conto dei cambiamenti climatici che hanno amplificato la frequenza e la portata di eventi naturali estremi.

I benefici dei nuovi prodotti e delle modalità distributive che utilizzano tecnologie innovative (InsurTech) e i rischi in termini di sicurezza e di tutela dei clienti sono potenzialmente rilevanti e oggetto di analisi a livello europeo, anche da parte di IVASS, la quale ha avviato sperimentazioni e rafforzato il dialogo con gli operatori. L'emergenza COVID-19 ha accresciuto l'esigenza di dematerializzazione dei rapporti e contratti anche nel settore assicurativo, rafforzando l'azione regolamentare da tempo avviata in Europa e la valutazione dell'impatto sulla rete distributiva e sulle prassi contrattuali e operative.

5. Rafforzare l'assetto della IDD relativamente a digitalizzazione e nuovi modelli di business

Scrivete nel box come l'avanzamento della tecnologia stia impattando sull'applicazione dell'IDD e se, e come, le disposizioni esistenti della IDD debbano venire corrette o quali nuove regole debbano essere introdotte per affrontare le sfide/opportunità presentate dalla digitalizzazione e dai nuovi modelli di business dal punto di vista dei distributori assicurativi:

Anasf: La Commissione Europea ha avviato un progetto "digitale" che sarà implementato nei prossimi anni e che coinvolgerà anche il settore bancario, assicurativo e finanziario. Non si ritiene pertanto che sia necessario un intervento diretto sulla IDD, considerando che la valutazione dovrà coinvolgere tutti i settori. Certamente, anche a seguito della pandemia, lo sviluppo della digitalizzazione ha subito un'accelerazione significativa. La digitalizzazione ha anche il pregio di alleggerire gli oneri burocratici, oltre ad agevolare la sostenibilità delle imprese attraverso la riduzione del materiale cartaceo da fornire alla clientela.

Occorre prestare particolare attenzione all'utilizzo di piattaforme automatizzate per la vendita di servizi e prodotti assicurativi alla clientela. Devono essere garantiti i medesimi livelli di tutela per tutti i clienti, indipendentemente dal canale utilizzato. La profilazione della clientela deve essere garantita anche per il cliente che si rivolge ad una piattaforma automatizzata e dovrebbe essere sempre disponibile l'interazione umana con un consulente che sappia fornire all'utente le informazioni necessarie. Dovrebbero essere inseriti alert specifici che indichino chiaramente se si tratta di una pubblicità, oppure di un'attività di intermediazione che implica per il cliente l'accettazione di determinate clausole contrattuali.

Le piattaforme automatizzate dovrebbero inoltre avere una specifica approvazione da parte di EIOPA, allo scopo di garantire i dovuti controlli e la tutela dei clienti.

Aggiungete delle motivazioni alla vostra risposta:

Anasf: Negli ultimi anni il mercato InsurTech in Europa ha avuto notevole espansione. L'Osservatorio FinTech e InsurTech del Politecnico di Milano, nella ricerca presentata nel 2020, ha rilevato che in Italia 9 clienti su 10 hanno dimostrato predisposizione ad avvalersi di assicurazioni di tipo on demand. Emerge l'esistenza di una domanda crescente di servizi assicurativi fondati sull'utilizzo di nuove tecnologie e, dall'altro lato, un certo ritardo di buona parte dell'industria assicurativa rispetto alla domanda medesima, così come rispetto alle evoluzioni tecnologiche che hanno caratterizzato altri mercati.

Il ritardo sembra essere causato dal lento processo con cui gli operatori assicurativi tradizionali si stanno avvalendo delle nuove tecnologie al fine di innovare l'offerta, oltre che dalla normativa di riferimento che ad oggi è ancora poco chiara e che richiederebbe elementi effettivi di semplificazione e certezza.

Questioni aggiuntive di rilevanza per quanto riguarda l'applicazione della IDD

6. Difficoltà nell'applicazione della IDD a causa della mancanza di chiarezza nelle disposizioni della IDD

Indicate, contrassegnando una o più caselle (scegliendone una o più), quali delle seguenti disposizioni della IDD sono le più difficili da applicare per i distributori assicurativi, data la loro mancanza di chiarezza:

- Regole POG
- **Trattamento delle polizze di assicurazione collettiva/contratti con terze parti, considerati anche in un ambiente digitale**
- **Portata della definizione di 'distribuzione assicurativa', considerata anche in un contesto digitale**
- **Definizione di 'intermediari ancillari', come le agenzie di viaggio**
- Test sulle esigenze e bisogni del cliente ('demand-and-needs')/soddisfamento della valutazione di appropriatezza o adeguatezza
- Remunerazione / conflitti di interesse
- Requisiti formazione e aggiornamento professionale continuo
- Definizione ed interpretazione di vendita abbinata (o incrociata, il 'cross-selling')
- "Comportarsi onestamente, correttamente e professionalmente, in vista di fare al meglio gli interessi dei propri clienti"
- **Mancanza di chiarezza per ciò che riguarda l'applicabilità della IDD a clienti non retail (non vi è una definizione di clienti 'professionali' all'interno della IDD)- mifid**
- "Bisogno di fornire al cliente informazioni obiettive in merito al prodotto assicurativo, in una forma comprensibile e tale da permettergli di elaborare una decisione informata"

- Definizione di 'legami stretti' ('closed links') menzionati all'Art. 3 (6)
- Differenze tra la definizione di 'prodotto complesso' nella IDD e quella della legislazione UE che regola gli altri prodotti finanziari.

Scrivete nel box qualsiasi altra disposizione della IDD che è difficilmente applicabile per i distributori assicurativi, data la loro mancanza di chiarezza:

Anasf: Gli elementi individuati da EIOPA sono sicuramente da porre sotto attenzione. È necessario sicuramente procedere ad una classificazione della clientela che sia omogenea tra settori. È altresì fondamentale garantire la massima trasparenza dei contratti redatti dagli intermediari ausiliari ed è indispensabile definire regole univoche per l'identificazione dei prodotti che possono considerarsi complessi e che richiedono presidi di tutela maggiori. La Direttiva IDD è applicata da poco tempo, è necessario valutare nei prossimi anni la sua attuale efficacia. Per quanto riguarda il contesto italiano, il legislatore nazionale nelle fasi di implementazione ha ridotto le differenze tra Mifid II e IDD al fine di creare un level playing field effettivo tra settori così complementari tra loro.

7. Sfide relative all'applicazione dei requisiti POG

Scrivete nel box quali sfide affrontano i produttori e i distributori nell'applicare i requisiti POG e se, e come, i requisiti esistenti della IDD debbano essere corretti o quali nuove regole debbano essere introdotte per venire incontro a queste sfide:

Anasf: Le regole sulla Product Governance come detto sono efficaci, ma possono creare difficoltà di implementazione per le PMI. La difficoltà deriva principalmente dal fatto che sono richiesti massicci scambi di dati e un alto livello di reattività da parte delle imprese. Occorre anche una classificazione della clientela omogenea tra settori contigui, per agevolare l'implementazione delle disposizioni POG. La digitalizzazione come detto potrà agevolare le imprese nel completo rispetto della disciplina.

8. Sfide nello svolgimento di business transfrontalieri all'interno dell'UE

Scrivete nel box quali sfide affrontano i distributori nell'esercizio transfrontaliero del proprio business all'interno dell'UE e se, e come, i requisiti esistenti della IDD debbano essere corretti o quali nuove regole debbano essere introdotte per venire incontro a queste sfide:

Anasf: La normativa IDD appare adeguata rispetto alla previsione del passaporto europeo. Le difficoltà nascono dai regimi fiscali disomogenei tra paesi, lingue diverse, la gestione della relazione con la clientela domiciliata in altri paesi e la difficoltà nel trovare informazioni coerenti che permettano alle imprese di comprendere il mercato locale, le esigenze e i clienti.

In Europa manca un equivalente degli UCITS per l'emissione paneuropea di prodotti assicurativi e un equivalente della PSD per la gestione digitale dei prodotti assicurativi da parte delle compagnie di assicurazione nazionali. Questo è il motivo per cui l'attività transfrontaliera nel settore assicurativo è inferiore al 3% secondo numerose indagini paneuropee. Una direttiva

europea sui prodotti assicurativi in combinazione con una direttiva sui servizi assicurativi può essere l'unico modo per rompere gli oligopoli nazionali e creare uno standard paneuropeo aperto alla comunicazione digitale tra assicurazioni, intermediari e clienti.

Le sfide che affrontano i consumatori quando acquistano prodotti assicurativi

Scrivete nel box quali altre importanti sfide affrontano i consumatori nell'acquisto di prodotti assicurativi e se, e come, i requisiti esistenti della IDD debbano essere corretti o quali nuove regole debbano essere introdotte per venire incontro a queste sfide:

Anasf: In Europa è ancora molto carente l'alfabetizzazione finanziaria e assicurativa, pertanto i clienti, senza il supporto di consulenti esperti, spesso non sono in grado di comprendere pienamente il materiale informativo che ricevono e i rischi insiti nello strumento che intendono acquistare. Occorre pertanto continuare ad incentivare la consulenza anche nel settore assicurativo e proseguire con le attività già intraprese, anche in Italia, di educazione finanziaria e assicurativa dei cittadini, partendo dalla scuola.

I documenti informativi predisposti sulla base delle disposizioni IDD sono molto più chiari e trasparenti rispetto al passato. In Italia IVASS ha in aggiunta predisposto modelli standardizzati informativi che agevolano la comparazione tra prodotti e servizi.

Restano tuttora fumose le informazioni relative ai contratti di prodotti assicurativi abbinati ad altri beni o servizi ausiliari, quali ad esempio quelli previsti dalle agenzie di viaggio

11. Le sfide che affrontano i consumatori quando acquistano prodotti assicurativi dai distributori che svolgono attività transfrontaliere

Scrivete nel box quali altre importanti sfide affrontano i consumatori nell'acquisto di prodotti assicurativi da imprese assicurative o intermediari assicurativi che esercitano business transfrontalieri all'interno dell'UE e se, e come, i requisiti esistenti della IDD debbano essere corretti o quali nuove regole debbano essere introdotte per venire incontro a queste sfide:

Anasf: Finora le attività assicurative transfrontaliere sono piuttosto limitate, soprattutto rispetto alla clientela retail. I problemi principali come detto in precedenza sono la fiscalità divergente tra i diversi paesi, la difficoltà di reperire le informazioni su operatori che intermediano in altri paesi europei, la lingua diversa.

12. Regole della IDD particolarmente utili per i consumatori

Scrivete nel box quali regole per la tutela dei consumatori contenute nella IDD sono particolarmente utili per gli stessi consumatori:

Anasf: Le regole inserite nella IDD a tutela dei clienti sono positive, soprattutto la previsione della consulenza e le disposizioni su appropriatezza e adeguatezza e la gestione dei conflitti di interesse. La corretta applicazione delle regole da parte degli intermediari, unitamente ai

controlli da parte delle Autorità dovrebbero portare nel tempo ad un significativo miglioramento dei servizi prestati.

13. Attività di supervisione svolte per valutare l'applicazione delle regole della IDD

In particolare, scrivete nel box se sono state fatte attività di supervisione intrusive per valutare l'applicazione delle regole della IDD:

Anasf: Le Autorità italiane hanno adottato la Direttiva IDD applicando spesso le discrezionalità previste dalla Direttiva, tendendo a rendere ~~rendendo~~ le disposizioni IDD omogenee a quelle stabilite dalla Direttiva MiFID II, ad esempio in tema di incentivi. IVASS è anche attiva nello svolgimento dei controlli sull'applicazione della normativa. Non rileviamo attività di supervisione intrusive.

14. L'approccio delle autorità nazionali competenti nella fase di supervisione

In particolare, scrivete nel box se le attività di supervisione sono state disposte per garantire l'applicazione della IDD o se le stesse hanno mirato più a verificare il raggiungimento o meno dei risultati desiderati:

Anasf: Come detto, l'Autorità italiana è stata particolarmente severa, guidata dall'obiettivo di rendere la IDD conforme alle altre direttive previste per settori contigui e garantire la medesima protezione per i clienti. Riteniamo pertanto che la supervisione sia stata finalizzata al raggiungimento degli obiettivi posti dalla IDD.