

PRIMO PIANO

## Autovelox alle assicurazioni

Non solo la velocità degli automobilisti e i comportamenti scorretti alla guida. Nel mirino degli autovelox, e delle apparecchiature di rilevamento, finiscono anche le revisioni delle macchine e le assicurazioni Rc auto. Sono le principali novità per il codice della strada, nell'ambito della legge di Stabilità, previste in un emendamento (a prima firma Sergio Boccadutri del Partito Democratico) approvato in commissione Bilancio alla Camera. In sostanza, grazie all'occhio elettronico non sarà più necessaria la contestazione immediata per le infrazioni di mancata revisione, trasporto di cose su veicoli a motore oltre la massa consentita, e obbligo dell'assicurazione auto. "Chi espone se stesso e gli altri a rischi anche pesanti finora ha potuto, spesso, farla franca in assenza di modalità di controllo digitale: tutti conosciamo, ad esempio, le conseguenze, anche solo patrimoniali, di chi subisce un danno da un veicolo non assicurato", ha evidenziato Sergio Boccadutri che ha, inoltre, parlato di "altri passi concreti per rendere più sicura la circolazione stradale grazie all'innovazione tecnologica". Un emendamento che implementa un processo di automazione e digitalizzazione già compiuto in altri Paesi europei.

Renato Agalliu

INTERMEDIARI

## Viganotti (Acb): serve una vigilanza coerente e pronta ad ascoltare

**Tanti i tavoli aperti nel mondo della distribuzione che continueranno a far parlare per tutto il prossimo anno: dalle novità sulle semplificazioni alle direttive europee, dai conflitti di interesse al ritorno dell'odiato Oria. Mentre la professionalità dell'intermediario è messa a dura prova**

Il commissariamento di Banca Marche, Banca Popolare dell'Etruria, Cassa di risparmio di Chieti e Cassa di risparmio di Ferrara, influirà non tanto sulla solidità generale del sistema bancario italiano ma sul destino di alcuni investitori che perderanno parte dei loro soldi. Chi aveva sottoscritto obbligazioni subordinate, a meno della creazione di una sorta di fondo speciale statale, perderà i propri soldi, come prevedono le leggi sulle risoluzioni bancarie. Sarà quindi la giustizia a stabilire chi tra quegli investitori/risparmiatori sia stato invitato a sottoscrivere titoli in modo surrettizio, cioè senza che fosse prospettato il corretto profilo di rischio, e chi, invece, forse imprudentemente, abbia accettato di investire i propri soldi in cambio di alti rendimenti, ma a costo di perdere tutto.

La vicenda, per quanto ristretta a piccole banche territoriali, ha fomentato il dibattito sulla fiducia che i consumatori possono riporre sugli organismi di vigilanza e sugli intermediari: proprio questi ultimi sono stati chiamati in causa e accusati di aver, di fatto, truffato il cliente. Che futuro ha, quindi, l'intermediario come figura di riferimento tra chi vende e chi compra un prodotto finanziario e, specie nel ramo vita, anche assicurativo?

"Prima di tutto non tutte le banche sono uguali", precisa **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb** a *Insurance Daily*. "Il problema - continua - coinvolge anche la vigilanza. Un'Autorità non può esercitare la propria funzione solo quando deve riorganizzare e razionalizzare i propri controllati: come nel caso degli intermediari assicurativi. È chiaro che se un intermediario non è professionale, la vigilanza deve intervenire. A nostro avviso, la vigilanza deve intensificare la propria attività attraverso tutta la catena di gestione di un'impresa".

Ma c'è un altro problema: l'adeguatezza dei prodotti al target di clientela.

(continua a pag. 2)



Luigi Viganotti, presidente di Acb



**INSURANCE CONNECT su TWITTER**

Seguici cliccando qui

(continua da pag. 1)

Viganotti sostiene che la caccia ai volumi stia svilendo sempre più la relazione tra intermediario e cliente, con la conseguenza di vendere strumenti finanziari o polizze non adeguate al *risk appetite* del compratore. “Bisogna ragionare – aggiunge – sui contenuti del contratto: che sia finanziario, misto o solo assicurativo. Le direttive europee vanno proprio in questa direzione; la vigilanza nazionale dovrà recepirle e saper anche tutelare l’intermediario, che rischia di avere conseguenze enormi sotto il profilo delle responsabilità”.

### SEMPLIFICAZIONI, SI SFILANO I CONSUMATORI

Il tema è proprio questo: **Ivass**, secondo il presidente di Acb, non sempre è in linea con le direttive che avranno dall’Europa, e non sempre ascolta a sufficienza i suoi interlocutori.

Un caso positivo è stato quello del tavolo sulle semplificazioni, sollecitato proprio da Ivass, e che ha portato a un documento che tenta una riforma della nota informativa dei contratti del ramo danni. Il tavolo ha coinvolto le rappresentanze dei broker (Acb e Aiba), quelle degli agenti (Sna e Anapa-Unapass), l’Ania, UnipolSai e alcune associazioni dei consumatori. “Il documento che abbiamo prodotto – spiega Viganotti – non è stato sottoscritto né dalle associazioni dei consumatori né da Unipol, che invece ha presentato una propria proposta. Non è un modello risolutivo ma crediamo sia comunque un passo avanti. La nota informativa sottoposta a Ivass è formata da otto pagine contro le attuali 16”. Ora l’Ivass ha recepito i due documenti ed entro la fine di gennaio presenterà in pubblica consultazione una sintesi delle proposte.

### ORIA, ORA SI FA SUL SERIO

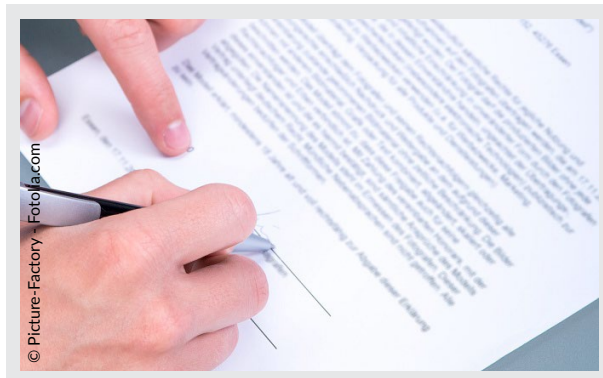
Sulla questione della nota informativa, gli intermediari si sono presentati uniti: broker e agenti dalla stessa parte, come quasi mai accade. E tuttavia su un altro argomento c’è stata perfetta sintonia tra iscritti alla lettera A e quelli della B: l’**Oria**. Il nuovo organismo che vigilerà sugli intermediari, e avrà anche il compito di tenere il registro, torna sul banco degli imputati dopo che il **ministero dello Sviluppo economico** ha emesso un nuovo schema di regolamento che potrebbe entrare in vigore in sei mesi, se passerà rapidamente dal Consiglio dei ministri e dal Consiglio di Stato. Il nuovo testo non si discosta molto da quello precedente che aveva visto gli intermediari tutti uniti a respingerlo. Tra le criticità principali, Viganotti sottolinea l’eccesso di delega, “in quanto sono stati inseriti nell’elenco dei vigilati anche gli istituti di pagamento” e soprattutto l’indirizzo opposto rispetto alla direttiva europea *Idd*, che vieta la presenza all’interno degli organismi *modello-Oria* di rappresentanti di compagnie qualora questi organismi, come in questo caso, abbiano anche la funzione di vigilanza e sanzione. “La direttiva europea, inoltre – precisa il presidente di Acb –, introducendo la figura dell’intermediario ancillare, creerà ancora più confusione rispetto alla collocazione nell’Oria”.

### I CONFLITTI DI INTERESSE SOLLEVATI DA OAM

In parallelo con l’avvio dell’Oria, Acb è impegnata anche sulla problematica sollevata dall’**Oam, Organismo degli agenti e dei mediatori creditizi**, che ha recentemente emanato una circolare che stabilisce che chi è iscritto nella sezione E del Rui, e collabora per broker e agenti, non potrà svolgere funzione di mediatore creditizio e agente in attività finanziaria perché in conflitto di interesse. “La questione – argomenta Viganotti – è di grande importanza e potenzialmente destabilizzante per tutto il sistema d’intermediazione. Abbiamo creato – annuncia – un tavolo tecnico con Aiba, dove stiamo discutendo cosa fare per fronteggiare questa circolare: vogliamo coinvolgere anche le rappresentanze degli agenti iscritti in A e quelli in E”. Il consulente legale di Acb, l’avvocato **Carlo Galantini**, sostiene che nella delibera di Oam vi siano “vizi di illegittimità per carenza/sviamento di potere, irragionevolezza e violazione del principio di proporzionalità”.

“L’Oam, inoltre – conclude Viganotti –, non ha interpellato l’Ivass al momento di diramare la comunicazione. Noi, invece, ci siamo subito rivolti alla vigilanza convinti che ne fosse al corrente: ora attendiamo che il regolatore prenda una posizione”.

La circolare di Oam rappresenta solo un altro passaggio sul percorso verso una nuova morfologia dell’intermediazione finanziaria e assicurativa, che vede nelle direttive e nei regolamenti, più che nel mercato, i propri motori. È ancora difficile, tuttavia, capire cosa resterà alla fine della strada.



Luigi Viganotti, Maria Rosa Alaggio (direttore di Insurance Daily), Maria Luisa Cavina (Ivass), e Carlo Marietti Andreani (presidente Aiba), nel corso di un convegno organizzato da Insurance Connect

## SOLVENCY II

## Cda più attenti, informati e capaci: l'effetto di Solvency II

**La nuova direttiva conferisce al board responsabilità inedite, mentre la Vigilanza è chiamata a un controllo più invasivo ma anche a funzioni più preventive e meno sanzionatorie**

Il 2 dicembre scorso si è tenuto il seminario organizzato dall'Ivass sulle modifiche e le aspettative in tema di governo societario a seguito del recepimento della direttiva *Solvency II*.

All'incontro sono intervenuti il professor **Michele Siri** e **Giovanni Francesco D'Ecclesiis** di Ivass. Il primo ha analizzato lo scenario attuale e delineato le possibili prospettive, il secondo ha riportato il punto di vista dell'Authority.

Il presupposto di partenza è che, in un contesto in cui l'andamento delle imprese risente delle decisioni adottate dai manager, il ruolo della Vigilanza debba essere necessariamente potenziato: il suo approccio non sarà più solo reattivo, ma diverrà proattivo, non limitandosi a sanzionare eventuali carenze dell'impresa, ma provvedendo anche a un controllo ex ante sulle stesse. Il campo operativo dell'Autorità sarà, perciò, ampliato attraverso nuovi poteri di verifica dell'efficacia del sistema di governo societario.

### No al ceo dominante, ma anche al pensiero di gruppo

Tra i principali obiettivi da perseguire vi è quello di dotare i consigli d'amministrazione di una posizione realmente efficace. Sul punto, tra i sintomi che rivelano una non perfetta efficienza dell'organo amministrativo, sono stati identificati la presenza di un ceo dominante, l'attribuzione di funzioni chiave a soggetti privi della giusta competenza, l'inadeguata supervisione dei rischi così come l'insufficiente comprensione dell'aggregazione degli stessi. La presenza di una o più di tali anomalie deve essere affrontata e corretta dal consiglio di amministrazione senza indugio. All'organo amministrativo è anche richiesto di individuare con anticipo le circostanze in cui l'impresa potrebbe trovarsi in difficoltà e di rivolgersi ai manager nel tentativo di trovare una soluzione preventiva (*forward looking approach*).

Nell'ottica di favorire la dialettica interna al board, il consiglio sarà dotato di maggiori capacità e il presidente avrà un ruolo più importante rispetto al passato. Tale ampliamento di poteri e responsabilità era già stato indicato da **Eiopa** nelle proprie linee guida sul sistema di *governance*, che miravano ad attribuire al cda, inteso nel suo insieme, maggiori competenze specifiche, proprio per evitare il cosiddetto pensiero di gruppo. Tale approccio si traduce in una sfida interna: si punta a stimolare il confronto costruttivo (e dunque non il conflitto interno) tra i componenti dell'organo amministrativo, partendo dal presupposto che la miglior decisione è sempre quella adottata attraverso un dibattito, in un percorso di *brainstorming*.

### Il potere della vigilanza sulle informazioni

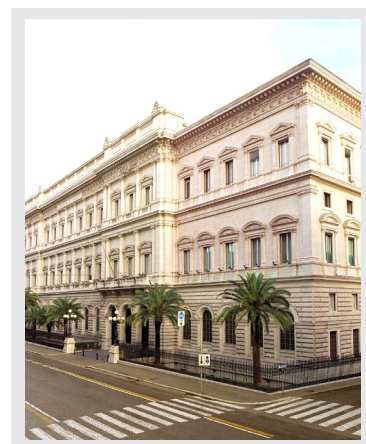
È inoltre auspicabile un ruolo primario dell'organo amministrativo sia nella fase di definizione dei piani strategici sia, e soprattutto,

tutto, nella fase di monitoraggio degli stessi rispetto alle misure di attuazione operate dal *management*. A tale scopo diviene essenziale stabilire un efficace processo di trasferimento di dati e informazioni dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto. Al board dovranno pervenire informazioni adeguate, complete e tempestive per assicurare un'adeguata supervisione dei processi. L'efficienza dei flussi informativi, nel modello introdotto da Solvency II, sarà inoltre oggetto di valutazione continua, anche mediante ispezioni della Vigilanza. Le *board review* saranno, invece, affidate all'esterno (*benchmarking*) e vi saranno discussioni regolari con il presidente ed i singoli consiglieri.

Un ulteriore aspetto emerso attiene alla valutazione di efficacia dell'organo amministrativo nell'ambito della verifica dei requisiti di *fit and proper* rispetto ai membri del board stesso. All'orizzonte si prevede un controllo sempre maggiore della Vigilanza sull'effettiva presenza dei requisiti di professionalità e onorabilità dei membri dei consigli di amministrazione: ciò rappresenta una novità poiché, prima di Solvency II, l'Ivass era chiamata a verificare i soli requisiti formali. Le imprese dovranno operare una selezione più attenta dei propri amministratori mentre l'Authority, rivestirà, di fatto, un ruolo di *gatekeeper*.

### La prevenzione prima della sanzione

L'approccio ispettivo dunque cambierà: non sarà più solo formalistico, ma tenderà a entrare nel cuore del problema, guardando al futuro dell'impresa, chiedendo e offrendo suggerimenti in presenza di specifici rischi. In questo senso, l'Authority cercherà un maggiore dialogo con le imprese: le ispezioni mireranno anche ad avere un confronto costruttivo. Il futuro della Vigilanza sarà così meno sanzionatorio e più preventivo, con una maggiore attività all'interno delle imprese e a contatto diretto con i consigli d'amministrazione, non limitandosi a riscontrare difetti di conformità alle norme ma portando all'attenzione degli amministratori le disfunzioni organizzative e indicando gli ambiti di rafforzamento della gestione e dei controlli interni.



**Luca Salustri,**

Studio legale Zitiello e Associati

MARKETING

## Insieme per reagire al cambiamento

**Realizzare partnership strategiche con i nuovi operatori del Fintech può essere una vera opportunità per le compagnie. Ecco gli spunti più interessanti emersi dalla principale conferenza della Silicon Valley sull'innovazione assicurativa**

*Sharing economy, usage-based-insurance, cyber insurance.* Queste le nuove frontiere per un settore che rischia di essere fagocitato dai nuovi player, se non ricorrerà ad un'azione proattiva che miri a comprendere e cavalcare il cambiamento. È quanto emerso nel corso della conferenza, *Insurance Disrupted*, organizzata dal Silicon Valley Innovation Center, che si è svolta a Palo Alto, in California, a cui abbiamo partecipato, via live streaming, il 19 e 20 Novembre, nel corso della quale i relatori hanno presentato interessanti idee e case studies sui modelli di innovazione, gli ecosistemi digitali, Internet of Things, big data e analytics.

Un appuntamento che si è andato ad aggiungere al *Global Summit for Insurance Innovation*, che abbiamo organizzato insieme ad Inese nel mese di ottobre a Madrid, dove sono state trattate tematiche relative all'innovazione, simili a quelle del congresso della Silicon Valley.

Da questi due eventi ho avuto modo di identificare alcuni temi chiave, che sembrano essere quelli più caldi da entrambi i lati dell'Atlantico.

### Customer is king

I clienti e le loro necessità sono e devono essere al centro dell'attenzione delle compagnie, quindi è la tecnologia che deve essere costruita attorno ai bisogni dei clienti e non viceversa.

Nello specifico, i clienti devono essere lasciati liberi di scegliere il canale di accesso ai servizi e poter fruire di una esperienza cliente *omni channel*, pre e post vendita.

E' presumibile che l'omnichannel (web, mobile, telefono e spesso anche fisico) diventi presto un *must have* nel settore assicurativo, come lo è già nelle banche e nelle telcos. In questo contesto, le compagnie hanno bisogno di dotarsi degli strumenti It e dei processi necessari a supportare l'omnichannel e un'esperienza cliente unitaria e non *product-centric*.

Gestire la trasformazione digitale, che si rende necessaria per introdurre l'omnichannel, sarà una sfida complessa per le compagnie, specie quelle che operano tramite intermediari.

### IoT, big data e analytics, un impatto ancora atteso

L'*Internet of Things* (e le sue applicazioni consumer, smart home, connected car e wearables), i big data e gli analytics hanno il potenziale di trasformare, in modo significativo, il settore assicurativo e il suo business model, modificando le modalità con cui i consumatori

interagiscono con gli assicuratori, migliorando l'underwriting dei rischi e ridefinendo le modalità operative della gestione sinistri.

Anche se il potenziale di queste tecnologie resta elevato, ci vorrà ancora del tempo (probabilmente 3-5 anni) prima che si manifesti, in modo evidente, il loro impatto sul settore assicurativo. Quindi, queste tecnologie costituiscono aree di opportunità su cui gli operatori maggiormente proattivi possono costruire il proprio vantaggio competitivo.

### Le innovazioni: incrementali o disruptive

I modelli innovativi di business e l'innovazione si basano spesso sull'applicazione di nuove tecnologie, che fungono da *enabler*. Queste possono essere incrementali o *disruptive* (e da qui il titolo della nostra conferenza *Evoluzione o rivoluzione?*).

Le innovazioni incrementali tendono a migliorare l'efficacia o l'efficienza del *business model* attuale, ma non ne richiedono una rivisitazione profonda da parte degli operatori del settore.

Le innovazioni *disruptive* (e loro applicazioni) hanno il potenziale di trasformare radicalmente le modalità con cui opera un settore e pertanto possono costituire una minaccia alle imprese già presenti sul mercato e al loro modello di business.

Il settore assicurativo è già da tempo abituato a introdurre, in maniera lenta e progressiva, innovazioni incrementali; tuttavia, anche in questo settore stanno emergendo innovazioni che hanno il potenziale di cambiarlo radicalmente (es. peer-to-peer insurance, self driving cars, ecc.).

In questo contesto di cambiamento non lineare, gli assicuratori devono mantenere una mentalità aperta per poter individuare minacce e opportunità, che sono create da questo cambiamento e comprendere come meglio agire.

Esplorare partnership strategiche con i nuovi operatori del Fintech può consentire alle assicurazioni di cogliere nuove opportunità di mercato (come, ad esempio, l'assicurazione per la sharing economy, l'usage-based-insurance o la cyber insurance) e di *difendere* in modo proattivo il proprio core business dai nuovi entranti che intendono *distruggere* il core business assicurativo, ma anche da operatori di settori contigui come banche e telco, i cui core business sono *minacciati* da parte di nuovi operatori.

**Carlo Palmieri,**  
managing partner di Cp Consulting

### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl - Via Montepulciano 21 - 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)