

PRIMO PIANO

Cosa sarà l'arbitro assicurativo

L'Arbitro assicurativo sarà un organismo indipendente e imparziale, per il cui funzionamento l'IVASS metterà a disposizione mezzi, strutture e personale. "Le controversie saranno sottoposte alla cognizione di uno o più collegi, ognuno costituito da cinque membri effettivi, più i supplenti, scelti tra soggetti con elevata professionalità, competenza, integrità e indipendenza".

Intervenendo nel corso di un webinar organizzato dalla Scuola di giurisprudenza del dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Salerno, il segretario generale di IVASS, Stefano De Polis, ha fatto il punto su questo nuovo strumento per la risoluzione stragiudiziale delle controversie per il settore assicurativo.

Il nuovo organismo andrà ad affiancarsi all'Abf della Banca d'Italia e all'Acf della Consob, "così da ampliare il sistema delle tutele della clientela", ha osservato De Polis.

Al momento il decreto interministeriale è in fase di consultazione presso le principali associazioni del mercato e dei consumatori. "La sua definizione consentirà all'IVASS di mettere in pubblica consultazione il proprio regolamento attuativo".

Per leggere la news completa, clicca qui.

Beniamino Musto

MERCATO

Cesia, il report nell'anno della pandemia

Nuove normative e responsabilità professionale al centro della presentazione della tradizionale pubblicazione del centro studi. Un'occasione per approfondire gli effetti della regolamentazione sul mercato e sui rischi degli intermediari, anche alla luce dell'emergenza sanitaria

A oltre un anno dall'inizio della pandemia, l'incertezza regna ancora sovrana e si riflette in tutti gli ambiti della vita del Paese. Ma l'attività non si è certo fermata e in questi lunghi mesi di distanziamento sociale e timori dei contagi, ci sono stati anche importanti cambiamenti normativi e di mercato, che riguardano anche l'intermediazione assicurativa.

Un'occasione per fare il punto della situazione di questi cambiamenti e guardare alle evoluzioni del settore è stato l'evento di presentazione dell'Annual Report 2020 del **Centro studi intermediazione assicurativa (Cesia)**, l'istituzione promossa da **Cgpa Europe**. L'edizione 2020, la quinta, approfondisce, grazie ai contributi del Comitato scientifico e del Laboratorio degli intermediari, l'applicazione della *Product oversight & governance (Pog)* e i relativi effetti sul mercato e sui rischi di responsabilità degli intermediari, anche alla luce del contesto pandemico.

L'appuntamento online è stato introdotto da **Lorenzo Sapigni**, rappresentante generale per l'Italia di Cgpa Europe, che ha ricordato il difficile lavoro fatto quest'anno e si è augurato che l'anno prossimo si possa riprendere a tenere la presentazione del report annuale in presenza.

LA NORMATIVA NON CAMBIA LE REGOLE DI CONDOTTA

Massimo Michaud, coordinatore del Cesia, ha illustrato le attività svolte dal centro studi durante tutto questo anno particolare. Sono stati due gli appuntamenti principali, ha ricordato Michaud: un laboratorio dell'11 febbraio 2020, l'ultimo evento in presenza, dove è stata approfondita l'applicazione della Pog, e un webinar del 28 maggio, che ha affrontato le responsabilità degli intermediari nel contesto del Covid-19.

"L'intermediario – ha spiegato Michaud – è stato coinvolto nel processo di valutazione del prodotto: si tratta di un'occasione per affrontare i requisiti di coerenza e adeguatezza". Un altro tema importante è la consulenza o l'indagine dei bisogni del cliente: "la nuova normativa – ha sottolineato – spinge verso una più ampia esigenza di ricerca e di analisi. L'intermediario deve però poter dimostrare di aver fatto un'indagine delle esigenze del cliente nel corso di tutta la vita del prodotto".

La nuova normativa non sembra cambiare le regole di condotta, ma gli adempimenti sono più formali e pesanti e aumenta la responsabilità dell'intermediario, con la conseguenza che le strutture di distribuzione sono sempre più sotto pressione.

SERVE UN RIFLESSIONE COMPLESSIVA

I problemi che insistono sulla distribuzione trovano le loro ragioni in un discorso più ampio sull'evoluzione complessiva del mercato finanziario e assicurativo.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Le questioni legate alla Pogg e alla responsabilità dell'intermediario interessano la regolamentazione di tutti i passaggi procedurali: "dall'idea del prodotto alla distribuzione e al monitoraggio", come ha ricordato nel suo intervento **Sandro Amorosino**, dal marzo scorso presidente del Comitato scientifico del Cesia, nonché ordinario di diritto dell'economia, benemerito dell'Università Sapienza, e professore alla Lumsa di Roma.

"Occorre fare una riflessione complessiva sulle tendenze evolutive del mercato – ha spiegato – che pare caratterizzato da una segmentazione sempre più pronunciata della catena del valore dei prodotti. Pensiamo a come la costruzione dei nuovi contratti tagliati per la distribuzione online s'intrecci con i presidi della Product oversight & governance".

Nonostante i provvedimenti di Ivass sull'implementazione dell'Idd siano stati ampiamente criticati, secondo **Italo Partenza**, avvocato, fondatore ITC Law, "sono una buona occasione per aprire profondi cambiamenti nel mercato". Il regolamento 45 e il provvedimento 97 devono essere letti come un *continuum di tutela del cliente*, garantendo che i prodotti siano comprensibili e ben spiegati. È il nuovo quadro entro il quale "dovranno essere valutati i comportamenti della compagnia e degli intermediari", ha detto. "La domanda provocatoria è: da che parte stiamo?", ha concluso.

IVASS, UNA VIGILANZA PROPORZIONALE

È questo, del resto, l'approccio del regolatore, come ha ben spiegato **Elena Bellizzi**, titolare del Servizio di vigilanza sulla condotta di mercato dell'Ivass, che è intervenuta in apertura della tavola rotonda, moderata da Massimo Michaud. Bellizzi ha precisato che "la Pogg dell'intermediario è sottoposta a una vigilanza proporzionale, risk based, e tiene conto delle dimensioni della società d'intermediazione e della tipologia dei prodotti che vende". La responsabile ha assicurato che le prassi di vigilanza sono diverse quando riguardano gli intermediari tradizionali e quelli ancillari: "questi ultimi – ha detto – richiedono un'attenzione particolare". I flussi informativi sono fortemente influenzati dalla tipologia della distribuzione: "ci attendiamo policy diverse e non applichiamo lo stesso sguardo a tutti i distributori", ha confermato Bellizzi.

Nonostante questo, tra gli intermediari serpeggia l'incertezza. "Gli agenti si chiedono quali saranno i limiti della loro responsabilità nel momento in cui molte compagnie utilizzano strumenti informatici per stabilire l'adeguatezza dei prodotti, senza coinvolgere l'intermediario nel processo", è intervenuta **Nidia Bignotti**, avvocato, fondatrice di BdA Bignotti e d'Acquarone Avvocati Associati. Non può essere, invece, l'impresa mandante a essere giudicata inadempiente nei confronti dell'agente? Se l'agente non conosce nemmeno l'algoritmo, come può essere ritenuto responsabile dell'adeguatezza di un prodotto? "Le nuove normative aprono nuovi quesiti di Rc professionale", ha sottolineato.

IDD NASCE PER AUMENTARE LA COLLABORAZIONE

La nuova norma, anche a livello continentale, in sede **Eiopa**, pone molta attenzione sulle società di distribuzione e sulla necessità di creare una policy e una governance interne della rete distributiva. "Il distributore è sempre più al centro del mercato assicurativo", ha spiegato **Sara Landini**, docente di diritto privato e di diritto delle assicurazioni all'Università di Firenze e membro del Comitato scientifico del Cesia.

Tuttavia, anche l'intermediario più organizzato e compliant alle norme potrà avere difficoltà qualora la compagnia imponesse il proprio processo senza dividerne i principi con il distributore: "quanto più il flusso informativo è irreggimentato – ha spiegato Landini – tanto meno l'intermediario sarà soggetto a un aggravio di responsabilità nei confronti del cliente". Ovvero, ha continuato la professoressa, se il questionario *demands & needs* è blindato dalla compagnia la responsabilità sarà in capo a chi impone questa rigidità: "ma Idd non è nata per questo, piuttosto per aumentare la collaborazione tra tutti gli attori del mercato assicurativo", ha commentato Landini.

IL NODO DELLA CONSULENZA SENZA LA VENDITA

In un contesto che potenzialmente può portare a un irrigidimento delle procedure, lo spazio per la consulenza si riduce sempre di più. "Molti potenziali consulenti ci chiedono quale sia diventato oggi il significato della parola consulenza", ha detto **Pierpaolo Marano**, professore di diritto delle assicurazioni e di diritto commerciale all'Università Cattolica di Milano, membro del Comitato scientifico del Cesia.

"La consulenza rilevante ai fini della distribuzione assicurativa – ha ricordato – è solo quella funzionale alla vendita del prodotto, anche se poi la vendita non c'è. Questo ha delle conseguenze: è possibile – si è chiesto – che un'attività che fa analisi di rischio, e che dichiaratamente non è finalizzata alla vendita di un prodotto assicurativo, sia esente dalle norme sulla distribuzione assicurativa? Come esplicitare l'oggetto sociale di questa attività?"

Tanti interrogativi restano aperti e i centri studi che uniscono molteplici competenze, come il Cesia, avranno molto da lavorare, anche quest'anno.



INTERMEDIARI

Idd, gestirla con la tecnologia

Sermetra Assistance ha presentato una piattaforma digitale per sostenere agenti e broker nella produzione e nell'archiviazione dei documenti richiesti dalla nuova normativa di settore

Lo scorso 31 marzo sono entrate in vigore le norme attuative italiane della direttiva Idd. L'evoluzione regolamentare, per quanto attesa, costituisce un passaggio brusco e forse anche epocale per un settore, a cominciare da quello degli intermediari assicurativi, che dovranno ora confrontarsi con nuovi obblighi e oneri burocratici. La compliance assumerà insomma un ruolo sempre più decisivo per agenti e broker. Ed è proprio per venire incontro alle esigenze della categoria che **Sermetra Assistance** ha realizzato e presentato *Idd Solutions*, una piattaforma digitale sviluppata con l'obiettivo dichiarato di accompagnare gli intermediari negli adempimenti richiesti dalla nuova normativa.

"Dal nuovo quadro normativo derivano obblighi più stringenti in capo alla distribuzione assicurativa, chiamata non solo a verificare la coerenza e l'adeguatezza dei contratti offerti ma anche a fornirne attestazione al cliente, nonché a effettuare il collocamento dei prodotti nel rispetto dello specifico target market individuato dalla compagnia", ha commentato **Denis Girola**, presidente e amministratore delegato di Sermetra Assistance, nel corso della web press conference convocata ieri per presentare la soluzione. "Si aggiungono inoltre – ha osservato – nuovi oneri in materia di informative precontrattuali e nei rapporti di collaborazione orizzontale tra intermediari di primo livello". Secondo l'avvocato **Rudi Floreani**, il quadro regolamentare è semplicemente "sempre più complesso, e il bello – ha sibilato – deve ancora venire: stando all'ultimo programma di **Eiopa**, entro il 2023 sarà rivista la disciplina di Idd e Solvency II". Intanto però bisogna già fare i conti con quello che Floreani non ha tardato a definire "un ginepraio di norme", in cui gli operatori del settore, soprattutto gli intermediari, "rischiano di farsi male: considerando una rete distributiva fatta per lo più di microimprese, che non possono chiaramente permettersi adeguati presidi di compliance, ogni errore può diventare estremamente pericoloso". Ed è qui che si inserisce la soluzione sviluppata da Sermetra Assistance. Presentata da **Giuseppe Caimi**, presidente di **Wichee**, la piattaforma nasce con l'idea che soltanto un adeguato supporto tecnologico possa guidare gli intermediari in sicurezza, nel pieno rispetto della normativa vigente, nello svolgimento delle loro attività lavorative. La soluzione, nel dettaglio, consentirà di produrre, trasmettere e conservare i documenti richiesti dalla nuova regolamentazione di settore.

Giacomo Corvi

COMPAGNIE

Salute, Axa si allea con Microsoft

Accordo per la creazione di una piattaforma digitale per l'offerta di servizi

Il gruppo **Axa** ha annunciato l'avvio di una partnership con **Microsoft** per realizzare una piattaforma digitale dedicata all'offerta di servizi per la salute. La soluzione, nello specifico, unificerà le prestazioni offerte dal gruppo assicurativo, includendo nel proprio catalogo soluzioni come strumenti di autovalutazione e prevenzione, medical concierge, teleconsulto, archivio dei propri documenti medici e servizi di assistenza domicilio.

"In molti Paesi, – ha spiegato **Thomas Buberl**, ceo del gruppo Axa – la frammentazione, la complessità e i costi dei sistemi sanitari rappresentano un ostacolo per l'accesso alle cure. Questo nuovo ecosistema di servizi che abbiamo sviluppato con Microsoft è una potente leva per fornire ai clienti l'accesso alle migliori soluzioni salute: un ecosistema che illustra inoltre il ruolo decisivo dell'expertise tecnologica di Axa per il successo della strategia *from payer to partner*".

La piattaforma si avvarrà delle tecnologie legate a **Microsoft Cloud for Healthcare**, inclusa l'Api di **Azure** per **Fast healthcare interoperability resources**, che garantisce la protezione della privacy degli utenti. Un programma pilota, inclusivo di uno strumento di autovalutazione dei sintomi, teleconsulto e medical concierge, era già stato lanciato alla fine del 2020. La piattaforma è attualmente aperta, con servizi dedicati, a tutti i clienti di Axa in Germania e in Italia. Il gruppo assicurativo si propone di estendere il servizio entro il 2022 anche in Regno Unito, Belgio, Spagna e Svizzera, per poi metterlo a disposizione anche di altri mercati a livello mondiale. Sempre nelle intenzioni di Axa e Microsoft, le due società collaboreranno con nuovi partner per arricchire ulteriormente la piattaforma e avere così la possibilità di offrire alla clientela nuovi servizi a valore aggiunto: sul lungo periodo, in definitiva, c'è l'ambizione di integrare nella soluzione anche prestazioni offerte da terze parti, rendendo di fatto la piattaforma un ecosistema globale e aperto a operatori sanitari e pazienti, a prescindere che siano o meno clienti di Axa.

G.C.

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

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

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 14 aprile di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

INSURANCE CONNECT TV

Come sarà la primavera degli italiani?



Livio Gigliuto, vice presidente e responsabile della direzione marketing dell'Istituto Piepoli.

A più di un anno dallo scoppio della pandemia, gli italiani hanno bisogno di messaggi di fiducia da parte delle istituzioni e del settore assicurativo. La voglia di ripresa trainerà la propensione agli acquisti e contribuirà al rilancio delle aziende che sapranno cogliere le evoluzioni in atto nei modelli di consumo

**GUARDA LA VIDEO INTERVISTA
SU WWW.INSURANCECONNECT.TV**

