

# OSSERVATORIO EUROPEO DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI

7° EDIZIONE – 22 OTTOBRE 2020



## SOMMARIO

### OSSERVATORIO DELLE RICHIESTE DI RISARCIMENTO

L'obbligo di consulenza e i suoi limiti

### LE NUOVE SFIDE DEL SETTORE DELL'INTERMEDIAZIONE IN EUROPA

Le notizie che hanno segnato il settore dell'intermediazione in Europa

Il ruolo dei mediatori in Europa nella gestione dei reclami contro gli intermediari assicurativi

Le sanzioni delle autorità di vigilanza nei confronti degli intermediari assicurativi

Responsabilità civile professionale degli intermediari assicurativi alla luce del gdpr

### NUMERI CHIAVE DEL MERCATO EUROPEO DELL'INTERMEDIAZIONE

Evoluzione del mercato mondiale dell'assicurazione

Evoluzione del numero di distributori di prodotti assicurativi in tre stati membri dell'Unione

Europea

### CGPA IN CIFRE


# Osservatorio delle richieste di risarcimento

Questo approfondimento  
è stato realizzato con il  
contributo di:

---

**MILLS & REEVE** Neil Frankland  
James Thompson

---

 **RONAN  
DALY  
JERMYN** Peter Lennon  
Ruairi Geoghegan

---

 **MA** Morganti Associati David  
Morganti

---

 **SALPHATI AVOCATS** Jean-François  
Salphati

---

Burguburu  
Blamoutier  
Charvet  
Gardel  
Associés  Agnès  
Goldmic

---

 **BUFETE G. ITURMENDI Y ASOCIADOS, S.L.P.**  
ABOGADOS Gonzalo  
Iturmendi Morales

---

 **FEPRABEL** Patrick  
Cauwert  
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermediaires Financiers de Belgique

---

Christoph Schultheiss

---

Anche quest'anno CGPA Europe continua ad arricchire il suo repertorio di giurisprudenza dedicato alla responsabilità civile professionale degli intermediari assicurativi nei seguenti paesi: Italia, Spagna, Belgio, Francia, Irlanda e Regno Unito. In particolare, si concentra sulla portata dell'obbligo d'informazione e consulenza dell'intermediario. I tribunali europei mostrano una certa tendenza, positiva per gli intermediari, a porre dei limiti ragionevoli agli obblighi di questi ultimi. Un'evoluzione favorevole e indubbiamente apprezzabile, benché sussistano differenze di valutazione dovute alle diversità tra i vari ordinamenti giuridici europei

# Le nuove sfide del settore dell'intermediazione in Europa

Il mondo dell'intermediazione evolve in base a una serie di fattori esterni a cui deve adattarsi costantemente. Tali fattori possono assumere molteplici forme: nuove normative nazionali o europee, ampliamento dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie o decisioni importanti emesse dalle autorità di vigilanza nazionali nei confronti degli intermediari assicurativi. Per tale motivo, quest'anno CGPA Europe ha deciso di dedicare un approfondimento a ciascuno di questi temi, al fine di offrire un quadro più chiaro del contesto in cui operano quotidianamente gli intermediari assicurativi europei.

# RESPONSABILITÀ CIVILE PROFESSIONALE DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI ALLA LUCE DEL GDPR

- ❑ Il regolamento 2016/679, noto come Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR - General Data Protection Regulation), è un atto normativo dell'Unione europea che costituisce il testo di riferimento in materia di protezione dei dati personali
- ❑ Il GDPR ha avuto un impatto particolarmente significativo sul settore dell'assicurazione, un ambito in piena trasformazione digitale caratterizzato da un ricorso sempre maggiore alle nuove tecnologie. Gli operatori di questo settore hanno accesso a una moltitudine di aspetti della vita umana attraverso una grande quantità di dati che costituiscono la materia prima della loro attività

# FRANCIA

- ❑ Un broker grossista crea e distribuisce contratti di assicurazione auto a una clientela di privati attraverso il suo sito Web. Il 1° giugno 2018, un cliente del broker inserisce una password errata e si connette per sbaglio all'account di un altro cliente
- ❑ Il sito consentiva infatti l'accesso agli account dei clienti della società tramite dei link ipertestuali indicizzati su un motore di ricerca modificando i numeri alla fine degli indirizzi URL visualizzati nel browser
- ❑ Il broker imponeva a tutti i suoi utenti di utilizzare la propria data di nascita come password, che veniva loro inviata per e-mail senza alcuna cifratura. Il cliente che ha scoperto questa falla informa la CNIL, la quale avvia una procedura di controllo

## Sentenza

- ❑ La CNIL infligge una sanzione pecuniaria di 180.000 Euro al broker e la pubblica, specificando che è stata inflitta tenendo conto dei seguenti fattori: "la gravità dell'inadempienza, in considerazione del tipo di dati e documenti in causa, [ma anche] del numero di persone coinvolte, in quanto la falla nella sicurezza ha interessato gli account di diverse migliaia di clienti e di persone che avevano rescisso il contratto con la società"

### **Commento**

Questa decisione potrebbe addirittura costituire un caso da manuale, considerata la natura palese degli errori commessi dal broker. Al tempo stesso dovrebbe richiamare l'attenzione degli intermediari assicurativi, in quanto evidenzia come i controlli effettuati dalla CNIL non hanno solo uno scopo "pedagogico".



# NUMERI CHIAVE DEL MERCATO EUROPEO DELL'INTERMEDIAZIONE

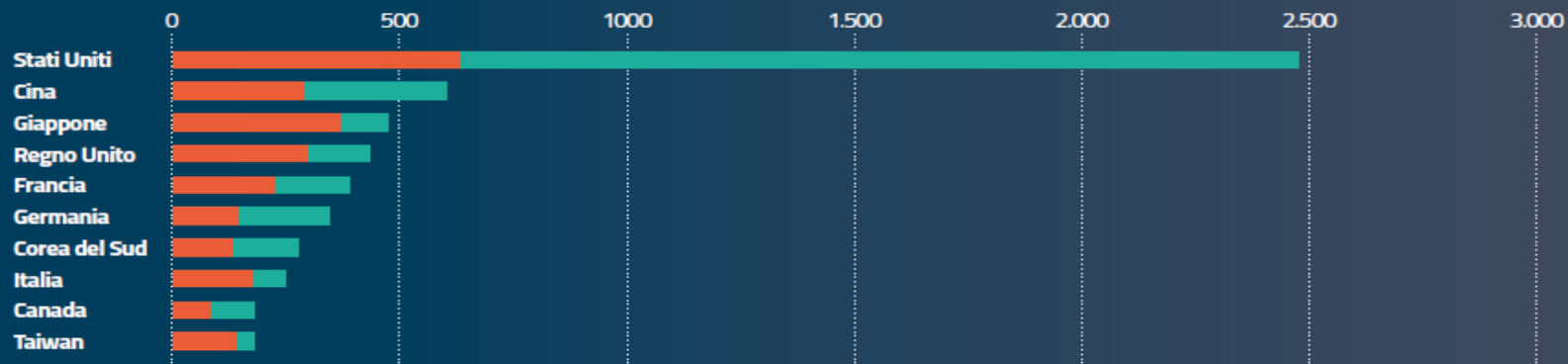
I premi mondiali registrano una crescita costante da diversi anni che si attesta al 3% nel 2019, prima della diffusione della pandemia. Il mercato dell'assicurazione sta dando prova di resilienza di fronte alla crisi da Covid-19 ed entro il 2021 il volume globale dei premi dovrebbe tornare ai livelli del 2019.



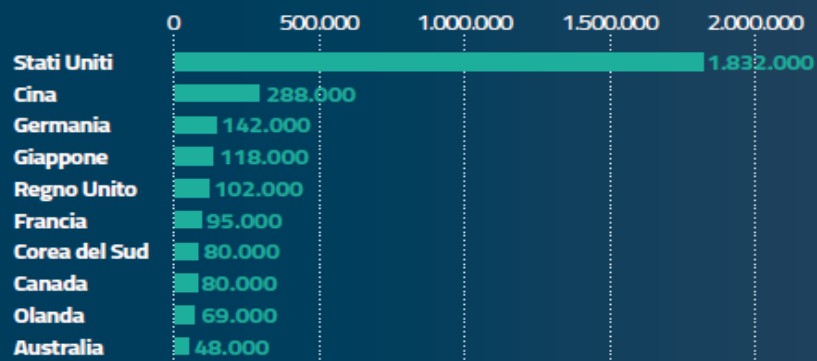
# EVOLUZIONE DEL MERCATO MONDIALE DELL'ASSICURAZIONE

- ❑ Gli Stati Uniti conservano la vetta del mercato assicurativo mondiale, seguiti da Cina e Giappone sui gradini più bassi del podio. A seguire, Regno Unito, Francia, Germania e Italia registrano buoni risultati rimanendo nella top 10 dei mercati mondiali
- ❑ Il mercato assicurativo dovrebbe registrare segnali di ripresa già nel 2021, trainato dall'Asia emergente, in particolare dalla Cina, le cui quote di premi continueranno ad aumentare fino a raggiungere il **18%** nel **2030**
- ❑ Nel Vita i premi sono incrementati del **2,2%** nel **2019**: si osserva un leggero rallentamento rispetto alla crescita del **2,6%** del **2018**, dovuto alla frenata dei mercati avanzati. Per il 2020 si prevede una forte contrazione dei premi di assicurazione vita dovuta all'aumento della disoccupazione, al calo dei ricavi e al lockdown, che ha rallentato le attività di distribuzione. Nel 2021 è invece prevista una ripresa, benché troppo debole per poter compensare del tutto questo calo
- ❑ Per quanto riguarda i Danni, il 2019 è stato caratterizzato da buoni risultati con una crescita pari al **3,5%**. Il volume mondiale dei premi in questo ramo dovrebbe subire una riduzione dello **0,1%** nel 2020, per poi tornare a salire nel 2021, con un incremento del **3,3%**. Uno dei motivi principali di questa resilienza risiede nel fatto che la crisi è scoppiata in un momento di irrigidimento dei tassi in questo ramo, aspetto che ha sostenuto la crescita dei premi

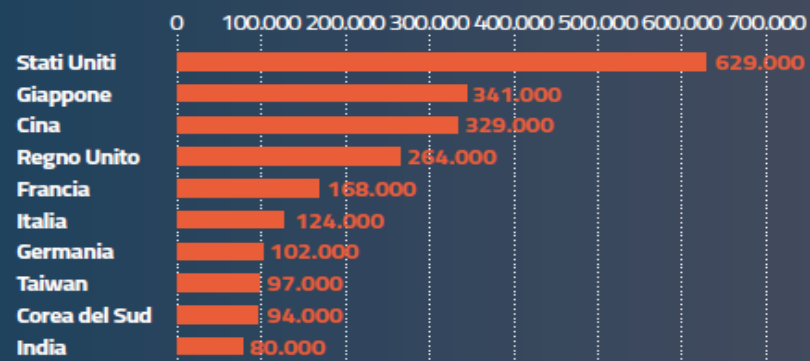
## TOP 10 DEI MERCATI MONDIALI NEL 2019, RAMI VITA E DANNI (PREMI ASSICURATIVIVI IN MILIARDI DI DOLLARI)



### RAMO DANNI



### RAMO VITA



# L'Italia è il Paese con il maggior numero di distributori assicurativi dello Spazio economico europeo, configurandosi così come uno dei più forti mercati europei dell'intermediazione

- ❑ Al 31 dicembre 2019, l'Italia annoverava quasi **239.204 intermediari**, con una categoria qui denominata "altri" (che corrisponde alla sezione E del Registro Unico degli Intermediari) ampiamente predominante, composta dai collaboratori degli intermediari assicurativi (agenti, broker, banche, intermediari finanziari ex art. 106 del Testo Unico Bancario", ecc.), che svolge attività di intermediazione in nome e per conto loro, ma al di fuori dei locali di questi ultimi
- ❑ Il numero di **agenti** è leggermente diminuito in un anno, passando da 27.979 nel 2018 a 27.441 nel 2019. Anche i produttori diretti (intermediari specializzati nella commercializzazione a titolo accessorio di prodotti di assicurazione vita, infortuni o sanitaria, che svolgono la loro attività in nome e per conto delle imprese di assicurazione, i quali si assumono la piena responsabilità di tali operazioni) hanno registrato un calo (3.246 nel 2019 rispetto ai 3.669 del 2018)
- ❑ L'unico dato in crescita è quello relativo al numero di **broker**, passati da 5.710 nel 2019 a 5.735 nel 2020

- ❑ In Italia, gli agenti continuano a rappresentare il principale canale di distribuzione di prodotti assicurativi danni (77,1% nel 2019), con un vantaggio considerevole sui broker (9,2%) e gli sportelli bancari (7,7%), nonostante una leggera flessione della loro quota di mercato dal 2014. Una predominanza che illustra bene il successo degli intermediari nella distribuzione di questo tipo di prodotti
- ❑ Per quanto riguarda i prodotti vita, invece, la bancassicurazione rimane il principale canale distributivo, pur avendo subito una lieve frenata quest'anno (60,7% rispetto al 60,8% nel 2018). La quota di mercato degli agenti gode, dal canto suo, di una ripresa dal 2015, raggiungendo livelli simili a quelli del 2009 (quasi il 24%), a dimostrazione della resilienza di questa modalità di distribuzione in Italia

## RIPARTIZIONE DELLE QUOTE DI MERCATO (%) PER CANALE DISTRIBUTIVO PER I RAMI VITA E DANNI 2014-2018

