

LA SFIDA DEI PRINCIPI, L'APPLICAZIONE DELLE NORME

di FABRIZIO AURILIA

NON SARÀ FACILE PER IVASS RIUSCIRE A TROVARE IL PUNTO D'INCONTRO TRA TUTELA DEL CONSUMATORE, SALVAGUARDIA DELLE PROFESSIONALITÀ E CONCORRENZA. MA L'AUTORITÀ STA COINVOLGENDO TUTTI GLI STAKEHOLDER: UN MODUS OPERANDI, IN PARTE NUOVO, CHE SERVIRÀ A CAPIRE MEGLIO LE ESIGENZE DEI GIOCATORI IN CAMPO

Un regolatore sempre più disponibile all'ascolto e un impegno concreto alla semplificazione delle norme, ma anche dei contratti di polizza, in vista delle prossime *lenzuolate* in arrivo da Bruxelles. Tavoli aperti per risolvere i problemi e non per procrastinarli "come si faceva nella prima Repubblica", ricorda **Maria Luisa Cavina di Ivass**, durante la tavola rotonda *Leggi e norme: è vera concorrenza?*, moderata da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review*. All'approssimarsi delle scadenze delle direttive europee, sale l'attenzione per le ricadute sul sistema italiano. Gli operatori guardano all'Ivass per capire cosa succederà, come saranno calate le decisioni continentali sul terreno della Penisola: il regolatore di settore ha il duplice (e difficile) compito di trovare il punto d'incontro tra tutela del consumatore e libertà di mercato, salvaguardia delle professionalità e concorrenza.

La direttiva europea *Idd (Insurance distribution directive)* è prossima all'essere licenziata, e da quel momento gli Stati nazionali avranno due anni di tempo per recepirla. Tuttavia, Ivass si sta muovendo anche su altri dossier e sta coinvolgendo tutte le anime del mercato: un *modus operandi* in parte nuovo, come sottolinea la responsabile servizi intermediari dell'Istituto. Ma quali sono le principali preoccupazioni di compagnie e intermediari?

UNA DIRETTIVA OMNICOMPRESIVA

In prima linea ci sono i broker, che all'interno di un contesto competitivo possono sviluppare meglio il loro

business ma rischiano anche di essere svantaggiati dai troppi adempimenti burocratici. Anche per il broker i fronti sono europei e nazionali.

I testi della direttiva comunitaria ormai ci sono, ma c'è grande preoccupazione sui lavori di cesello, "perché è lì che si nascondono le insidie più significative", fa notare **Carlo Marietti Andreani**, presidente di **Aiba**.

L'IMPEGNO PER LA PRODUCT DESIGN GOVERNANCE

Le novità contenute nella Idd per le compagnie sono molte ma la più importante, secondo il giudizio di Fabio Maniori, responsabile legale, compliance e distribuzione di Ania, è la *product design governance*. "Dal regolatore europeo - spiega - è richiesto un cambio di mentalità che parte dal lato fabbrica prodotto e arriva alla distribuzione". Nella valutazione dell'adeguatezza, le compagnie dovranno fare uno sforzo a monte, pensando il prodotto per un target specifico di clientela. "Questo - precisa Maniori - comporta un innalzamento del livello di attenzione, non solo di chi disegna il contratto ma anche del cda". Sarà poi, però, compito dell'intermediario capire se il cliente che ha davanti appartiene al target per cui quella polizza è stata pensata. In poche parole: da domani il *tailor made* sarà un obbligo.

Della Idd preoccupa tutto: in primis le traduzioni nelle lingue nazionali. Un particolare che sembra banale ma che in realtà non lo è affatto, anzi è molto concreto, e già dà adito a “confusioni pericolose”. Per esempio, in vari passaggi si parla di *consumatore*, *contraente* e *assicurato*: “questi non sono certo dei sinonimi – dice Marietti – e noi siamo molto attenti su questo fronte”. C’è ancora da capire quanto spazio sarà dato all’interpretazione degli Stati membri nel contesto di una direttiva che, come precisa il presidente di Acb, **Luigi Viganotti**, “ufficializza e prende atto di stati di fatto”. Il riferimento è all’inserimento di quelle figure, chiamate talvolta intermediari ancillari, ma che tecnicamente sono denominate nel testo della Idd, *auxiliary provider*. “Chi sono e cosa fanno?”, si chiede Viganotti. “Il cliente – aggiunge – richiede con sempre maggior urgenza un professionista, qualcuno con una profonda preparazione. La formazione di queste tipologie di intermediari è un problema: come sarà possibile, anche per l’Autorità di vigilanza, considerare l’intermediario ancillare un professionista dell’intermediazione?”.

SARÀ VERA TUTELA?

Si tratta di un punto essenziale che va oltre le ragioni di protezione corporativa di una categoria (in questo caso l’intermediario assicurativo) e coinvolge il regolatore proprio nelle sue due fondamentali funzioni di tutela del consumatore e di livellatore del campo da

gioco. “La direttiva europea è all’ultimo miglio ma sarà un miglio molto lungo”, precisa Cavina. Lo è stata la gestazione, nel corso della quale il testo ha anche cambiato nome (da *Imd2* a Idd) proprio per accogliere operatori come i comparatori o gli auxiliary provider. “Questi ultimi – spiega Ivass – sviluppano il business assicurativo non come attività *core*, e quindi pongono questioni di *trade off* tra il livello di protezione del consumatore, enunciato a livello di principio, e la sua effettiva traduzione in concreto”. Compito non semplice di Ivass è livellare il campo da gioco per operatori professionali, cui è richiesta formazione, professionalità e (non dimentichiamolo) digitalizzazione, e operatori di altre categorie che vendono polizze saltuariamente e che spesso considerano il prodotto assicurativo qualcosa su cui fare *cross-selling* al di là della reale esigenza di protezione del consumatore. “Vorrei suggerire un metodo – chiosa Cavina –: visto che il percorso durerà un paio di anni, prendiamo l’impegno di tenerci in contatto e confrontarci”.

NUOVI MODELLI DI CONFRONTO

Il nuovo modello di confronto tra Autorità e *stakeholder* è quindi quello degli ultimi mesi: “tavoli finalmente molto concreti – dice il responsabile di Ivass – che partono da un assunto di metodo importante, una stagione nuova che si basa sull’ascolto delle esigenze degli operatori”.



Da sinistra: **Fabio Maniari**, responsabile legale, compliance e distribuzione di Ania; **Luigi Viganotti**, presidente di Acb; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review e Insurance Trade; **Maria Luisa Cavina**, responsabile servizi intermediari di Ivass e **Carlo Marietti Andreani**, presidente di Aiba

Il dibattito aperto sulla semplificazione dell'informativa contrattuale è il principale esempio. Il coordinatore del gruppo di lavoro, che comprende **Ania**, le compagnie fuori dall'associazione (leggasi **UnipolSai**), le associazioni dei consumatori, i broker e gli agenti, è Marietti Andreani che non perde occasione per dare atto a Ivass dello sforzo che sta facendo per aprirsi a questi confronti. Tavolo imbastito a luglio e che, secondo quanto annuncia il numero uno di Aiba, "presto licenzierà un documento condiviso".

A giudizio di tutti gli operatori, e anche delle associazioni dei consumatori, l'informativa non genera gli effetti voluti: "l'informativa precontrattuale – spiega Marietti – è di due tipi, quella a carico delle compagnie e quella a carico degli intermediari. Abbiamo cominciato a concentrarci sul primo tipo, con l'obiettivo di fornire a Ivass un posizionamento condiviso. Poi procederemo con il secondo. Due delle premesse principali – precisa – sono che fin dall'informativa bisognerà essere più chiari nella distinzione tra polizze assicurative e strumenti finanziari, mentre si dovrà distinguere subito il

target a cui la polizza si rivolge, ovvero consumatore o azienda".

In realtà qualcosa è già stata fatta, anche se probabilmente con un po' troppa timidezza. Il tavolo di cui si parla in questi mesi è, in effetti, quello sulla "fase due della semplificazione", come lo definisce Cavina, perché "la fase uno è terminata con il regolamento 8 licenziato all'inizio di quest'anno". La raccolta delle opinioni per questo secondo livello terminerà con la fine dell'anno, con un evidente allungamento dei tempi: in un primo momento la consultazione doveva terminare a settembre, ma Ivass ha deciso di lasciare ancora tempo agli stakeholder. "Si terrà un nuovo incontro collettivo a fine novembre – annuncia Cavina – e servirà per tirare le somme di un lavoro che in Ivass stiamo apprezzando molto".

IL DIGITALE CONTRO LA BUROCRAZIA

Tra direttive, documenti, tavoli e consultazioni il menù normativo è sempre più ricco. Tuttavia, il rischio è fare indigestione. La paura dell'eccesso di normativa accomuna intermediari e compagnie. Secondo **Fabio Maniori**, responsabile legale, compliance e distribuzione di Ania, si dovrebbe normare, soprattutto in campo economico, solo quando è strettamente necessario. "Purtroppo in Italia il principio di sussidiarietà è diventato la norma costituzionale", ribadisce Maniori. In quest'ottica però rientra il discorso sulla digitalizzazione, non come moda ma come necessità. Rinunciare alla carta, semplificare le procedure non è solo un modo di rendere più *smart* ciò che è da sempre percepito come noioso. "Per tutto il mondo degli affari – spiega il responsabile Ania – la digitalizzazione è essenziale. È evidente che ci debba essere un *framework* normativo che regola il mercato: però servirebbe un incentivo maggiore da parte di chi detta le regole".

Ania chiede, rispetto a quanto è stato fatto proprio con il recente regolamento sulla semplificazione, "un'apertura maggiore alla sottoscrizione della polizza on line". Inviare polizze in formato digitale senza bisogno di un'autorizzazione esplicita: "un po' come fa **Equitalia** – sostiene Maniori – che, attraverso la Pec, invia le cartelle esattoriali. Noi compagnie abbiamo ancora tanti ostacoli da superare. E su questo punto è necessario incentivare un'apertura ancora maggiore verso il digitale anche per gli intermediari".

IN SOSPELO LA GESTIONE DEI RECLAMI

Da quest'estate è in pubblica consultazione un regolamento che recepisce le linee guida di Eiopa sulla gestione dei reclami. L'Ivass è molto impegnata a evitare che sugli intermediari piombi una mannaia normativa. "Abbiamo cercato di coniugare – afferma Maria Luisa Cavina, responsabile servizi intermediari dell'Istituto – principi base di *compliance* con un confronto che facesse emergere una convergenza con gli intermediari su adeguatezza e proporzionalità. La nostra intenzione è valorizzare tutti gli spunti positivi: il testo definitivo sarà pronto per la fine dell'anno. Tuttavia, a volte, regole non uguali per tutti sono un valore, perché intercettano le specificità delle categorie. In molti casi, per esempio, sono gli stessi broker che hanno chiesto che fossero riconosciute le peculiarità della loro professione. Dove ci saranno disparità – conclude – interverremo certamente".