

IDD

LUCIE OMBRE A CINQUE ANNI DALL'ENTRATA IN VIGORE

SINTESI DEL SECONDO REPORT EIOPA SULL'APPLICAZIONE DELLA DIRETTIVA SULLA DISTRIBUZIONE DELLE ASSICURAZIONI

di Guido Cappa

Il secondo rapporto sull'applicazione dell'IDD pubblicato da EIOPA in data 7 settembre 2023 analizza i cambiamenti nel mercato UE della distribuzione assicurativa, l'impatto del nuovo quadro normativo e gli effetti sugli aspetti di vigilanza. Il report analizza in particolare i cambiamenti in atto a livello di struttura distributiva del mercato, i livelli di competenza professionale, le sfide della digitalizzazione e l'integrazione della sostenibilità.

1) CAMBIAMENTI NELLA STRUTTURA DEL MERCATO DELLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA NEI PAESI UE

Il primo report dell'EIOPA sull'applicazione dell'IDD metteva in evidenza che i mercati di distribuzione delle assicurazioni nell'UE presentavano caratteristiche di marcata disomogeneità in relazione a sostanziali differenze di canali di distribuzione, requisiti di registrazione e struttura della reportistica. Queste diversità rendevano difficile trarre conclusioni che portassero a risultati coerenti. Per questo motivo, nel febbraio 2023, EIOPA ha avviato una nuova indagine raccogliendo informazioni per valutare i potenziali cambiamenti nella struttura del mercato, considerando anche fattori esogeni come l'inflazione e i tassi di interesse.

IMPATTO DELL'INFLAZIONE E DELL'AUMENTO DEI TASSI DI INTERESSE SULLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA

Nell'UE, **l'inflazione e i tassi di interesse** sono aumentati negli ultimi due anni a causa di vari motivi, tra cui l'invasione russa dell'Ucraina e l'aumento dei prezzi dell'energia e delle materie prime. Ciò ha comportato un aumento dei costi per le compagnie di assicurazione, in particolare sotto forma di maggiori spese per i sinistri. L'impatto dell'aumento dell'inflazione è avvertito anche dai consumatori, poiché i risultati negativi del mercato e l'inflazione elevata hanno influenzato negativamente i rendimenti degli investimenti assi-

curativi e pensionistici. Ciò ha comportato una riduzione del reddito disponibile per i consumatori, inducendoli potenzialmente a privilegiare altre spese rispetto alle polizze assicurative od ai contributi pensionistici, esponendosi così a rischi futuri.

I risultati dell'indagine di febbraio 2023 rivelano che non tutte le compagnie di assicurazione tengono adeguatamente conto di questi fattori durante i loro processi di governance dei prodotti.

In particolare, EIOPA ha affrontato la questione dei rischi di inflazione nei prodotti di investimento assicurativi attraverso la sua metodologia di valutazione del rapporto qualità-prezzo. I produttori sono invitati a monitorare regolarmente i loro prodotti per evitare che alcuni eventi, tra cui l'inflazione, possano influenzare in modo significativo le caratteristiche del prodotto.

LA STRUTTURA DEL MERCATO DELLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA NEI PAESI UE

La seconda relazione di EIOPA evidenzia gli sforzi sostenuti per la raccolta dei dati e per garantirne la qualità e la comparabilità. Nonostante alcuni miglioramenti nella disponibilità dei dati rispetto alla relazione precedente, persistono questioni quali la loro comparabilità nel tempo e informazioni limitate sulle attività transfrontaliere. EIOPA riconosce che la Retail Investment Strategy potrebbe offrire in futuro potenziali soluzioni a tali sfide in materia di dati.

Le principali conclusioni di EIOPA in merito ai cambiamenti osservati nella struttura del mercato della distribuzione assicurativa dell'UE sono le seguenti:

- Una **significativa diminuzione del numero totale di intermediari assicurativi** registrati dal 2018 al 2022, con un leggero aumento nel 2019-2020. I fattori specifici alla base di queste tendenze variano tra i diversi mercati.
- Nella maggior parte degli Stati membri **gli intermediari agiscono per conto delle imprese di assicurazione** (gli altri benchmark presi in considerazione sono l'agire per conto di altri intermediari assicurativi e l'agire per conto del cliente). Ciò è coerente con il report EIOPA precedente, che ha rilevato la stessa tendenza nella maggior parte degli Stati membri nel 2020.
- Le **commissioni** (ovvero la remunerazione inclusa nel premio assicurativo) **sono il modello retributivo predominante**. La precedente relazione

di EIOPA sulla remunerazione mancava di dati sufficienti a causa delle limitate informazioni fornite dalla maggior parte delle ANC.

- La maggior parte degli intermediari **effettua esclusivamente vendita di prodotti assicurativi** (gli altri benchmark presi in considerazione sono la vendita di prodotti assicurativi in abbinamento a prodotti/servizi finanziari e la vendita di prodotti assicurativi in abbinamento ad altri beni/servizi che non sono prodotti assicurativi). In 14 Stati membri su 20, la maggioranza degli intermediari ha distribuito esclusivamente prodotti assicurativi nel 2022, risultato in linea con gli esiti della precedente relazione (13 su 16 Stati membri nel 2020)
- I bancassicuratori continuano a svolgere un ruolo importante nella distribuzione delle assicurazioni sulla vita, mentre altri intermediari (come gli agenti) rimangono prevalenti nel settore non vita
- La quantità di **vendite online** rimane bassa nella maggior parte degli Stati membri, ma aumenta su base annuale
- Il numero di **intermediari assicurativi con passaporto transfrontaliero è diminuito** leggermente nel corso dell'ultimo anno. Va notato che il passaporto consente agli intermediari di svolgere attività transfrontaliere, ma non è possibile indicare in che misura essi ne fanno uso dato che gli intermediari notificano solamente all'autorità competente dello Stato membro d'origine la loro "intenzione" esercitare l'attività nel territorio di un altro Stato membro. Pertanto, non è possibile fornire indicazioni precise sull'importo effettivo dell'attività svolta su base transfrontaliera. La proposta legislativa della Commissione sulla Retail Investment Strategy cerca di affrontare anche questa questione.

IMPATTO DELL'IDD SUGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI

In assenza di una definizione unica riguardante gli intermediari assicurativi che esercitano tramite piccole e medie imprese, EIOPA ha raccolto informazioni per la sua precedente relazione sulla base del numero di intermediari registrati suddivisi tra persone fisiche e giuridiche.

Il numero di **intermediari registrati come persone fisiche sta diminuendo, mentre il numero registrato come persone giuridiche è in aumento**. Nel 2022, il 76% degli intermediari erano persone fisiche. Tuttavia, questo numero è diminuito da 530.606 nel

2020 a 508.327 nel 2022, mentre le persone giuridiche sono aumentate da 148.784 a 160.117. Questa tendenza è stata osservata anche nel report precedente, probabilmente a causa della professionalizzazione e della digitalizzazione del settore.

Le **associazioni di categoria ritengono che l'IDD si concentri principalmente sulla protezione dei consumatori al dettaglio** e non sulla regolamentazione della distribuzione assicurativa relativa ai clienti professionali/aziendali. Sostengono che determinati obblighi legati allo svolgimento dell'attività come l'uso del DIP, la valutazione delle richieste ed esigenze (questionario D&N) e la piena applicazione del regime POG, non sono significativi se applicati alla distribuzione di determinati contratti in cui il cliente finale non è un cliente al dettaglio. Per questo motivo suggeriscono di ignorare o modificare tali requisiti in caso di clienti aziendali per garantire un'applicazione proporzionata dell'IDD. Inoltre, i rappresentanti dell'industria sottolineano che sarebbe utile valutare se le norme IDD siano adeguate alla riassicurazione e all'assicurazione professionale poiché, in questi casi, il cliente non è un cliente al dettaglio bensì un esperto che opera a titolo professionale. Le ANC sottolineano tuttavia che alcuni contratti assicurativi comportano una combinazione di diversi tipi di rischi e clienti, sia professionali che al dettaglio e che l'esenzione "grandi rischi" offre già flessibilità nell'applicazione di determinati requisiti legati allo svolgimento dell'attività.

2) IMPATTO DEL NUOVO QUADRO NORMATIVO

Nel febbraio 2023 l'EIOPA ha lanciato un'indagine rivolta alle ANC per raccogliere informazioni sull'impatto del quadro normativo. Di seguito vengono sintetizzate le principali conclusioni dell'indagine.

LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEI DISTRIBUTORI ASSICURATIVI

Nella sua precedente relazione EIOPA aveva affermato che occorre affrontare i casi di carenza di formazione dei distributori, in particolare per quanto riguarda alcuni tipi di prodotti di investimento assicurativi che non sono facilmente comprensibili per i consumatori. Inoltre, la relazione ha indicato che le conoscenze e le competenze dei distributori in materia di innovazioni di prodotto e di investimenti sostenibili diventeranno più importanti in futuro.

Dal secondo report di EIOPA emerge un quadro contrastante in termini di professionalità e competenza dei distributori assicurativi. Alcune ANC hanno osservato un miglioramento del livello di professionalità e competenza, ad esempio attraverso la formazione professionale continua da parte dei distributori, ma altre hanno individuato carenze, ad esempio in relazione ai contenuti inerenti la formazione su aspetti di supervisione e governance dei prodotti (POG) e sulla valutazione della sostenibilità all'interno del processo di consulenza.

DIGITALIZZAZIONE E CRESCITA DI NUOVI MODELLI DI DISTRIBUZIONE

La digitalizzazione e la crescita di nuovi modelli di distribuzione continuano a presentare rischi, ma anche opportunità. I distributori assicurativi hanno dovuto affrontare sfide nell'applicare le regole IDD e le ANC nel supervisionare le stesse relativamente a:

- **Forma e tempistica dell'informativa.** La precedente relazione di EIOPA ha evidenziato la necessità di adattare i requisiti di informazione precontrattuale ai dispositivi digitali e di fornire orientamenti sulle tempistiche da rispettare. Le recenti esperienze di vigilanza in Francia e in Italia hanno confermato questi risultati. In Francia, uno studio ha rilevato che le informazioni precontrattuali sui prodotti di assicurazione vita mancavano di chiarezza e completezza, mentre in Italia le azioni di vigilanza si sono concentrate sul miglioramento della trasparenza e della chiarezza per i consumatori che acquistano assicurazioni online.

Le attività di supervisione hanno anche rilevato pratiche dannose riguardanti la distribuzione digitale ibrida. Ad esempio, le ispezioni in Francia hanno rilevato che il processo di distribuzione per l'assicurazione della telefonia mobile è stato influenzato negativamente, con documenti precontrattuali non forniti in modo tempestivo e più acquisti combinati con una sola firma. Mentre i dispositivi digitali offrono convenienza, velocità e semplicità, allo stesso tempo potrebbero non fornire ai clienti il tempo sufficiente per prendere decisioni informate.

- **Utilizzo di nuove tecnologie, come piattaforme digitali e IA.** La relazione sull'applicazione dell'IDD rivela che il quadro legislativo non ha affrontato efficacemente le sfide poste dalle piat-

taforme digitali, dall'IA, dalla robo-advisory. La mancanza di chiarezza nella definizione di "distribuzione assicurativa" rimane un problema, in particolare nel contesto degli ambienti online. Non è chiaro infatti se determinate attività, come esempio la generazione di lead su Internet, richiedano la registrazione come intermediario assicurativo. La relazione sottolinea inoltre:

- La necessità di una guida per la compilazione dei Questionari D&N tramite strumenti di IA e Machine Learning (ML). Sebbene queste tecnologie possano fornire informazioni preziose sulle richieste e sulle esigenze dei clienti, non è chiaro come le informazioni ottenute dagli strumenti AI e ML possano essere utilizzate per soddisfare il requisito di ottenere informazioni in modo diretto dal cliente;
- La problematica delle pratiche tariffarie scorrette (ad esempio il "price walking"), in cui i premi sono aumentati senza giustificazione. Queste pratiche colpiscono maggiormente i clienti vulnerabili (ad esempio gli anziani) portando a risultati sleali per i consumatori. Entrano inoltre in contrasto con uno dei principi cardine dell'IDD secondo il quale i distributori devono agire sempre in modo onesto, equo e professionale in conformità con gli interessi dei loro clienti;
- La mancanza di trasparenza quando si utilizzano strumenti di robo-advisory e di confronto che potrebbero fornire informazioni fuorvianti e quindi alterare la capacità di effettuare confronti oggettivi;
- Le problematiche legate all'embedded insurance, che presenta il rischio di spingere un determinato prodotto e generare confusione tra i clienti per quanto riguarda ciò che è assicurato e ciò che non lo è con il conseguente rischio di una copertura assicurativa insufficiente o doppia.

IMPATTO SULLA QUALITÀ DELLA CONSULENZA E DEI METODI DI VENDITA

Essendo trascorsi cinque anni da quando l'IDD è entrata in operatività nella maggior parte degli Stati membri, le ANC hanno più dati ed esperienza per valutare la qualità della consulenza e dei metodi di vendita. Alcune autorità nazionali hanno persino utilizzato nuovi strumenti di vigilanza, come il mystery shopping e la registrazione di conversazioni

telefoniche. A questo proposito, sono state sollevate numerose questioni riguardanti la consulenza e i metodi di vendita impiegati dagli intermediari:

- La **fase tardiva in cui viene sottoposta ai clienti la valutazione di coerenza**, che ostacola l'obiettivo di fornire consulenza basata sulle informazioni fornite dai clienti. Per risolvere questo problema, la Retail Investment Strategy propone che i distributori valutino la coerenza "in tempo utile prima che i clienti siano vincolati da un'offerta o da un contratto di assicurazione";
- Una questione sollevata dalle associazioni dei consumatori riguarda la **mancanza di requisiti di registrazione telefonica** nell'IDD. Le associazioni segnalano casi in cui i clienti sono sotto pressione nei contratti, che impedisce loro di prendere decisioni informate. Alcuni Stati membri richiedono registrazioni su nastro delle conversazioni telefoniche tra intermediari assicurativi e clienti per affrontare la questione;
- Sono stati segnalati anche **conflitti di interesse** tra distributori e potenziali clienti. Alcuni intermediari, infatti, esortano i clienti a non rivelare tutte le cure mediche passate e le eventuali malattie per evitare esclusioni o premi elevati, comportamento che entra in contrasto con il dovere dei distributori di agire nell'interesse dei clienti;
- La Camera del Lavoro di Vienna ha espresso perplessità sul **documento informativo sui prodotti assicurativi (IPID)**, poiché sostiene che le informazioni contenute nell'IPID non siano utili per confrontare i prodotti, e addirittura che alcuni IPID possano essere fuorvianti. Per risolvere questa problematica il suggerimento è di personalizzare l'IPID e di standardizzare il contenuto principale delle informazioni.

INTEGRAZIONE NELL'IDD DEI FATTORI, DEI RISCHI E DELLE PREFERENZE DI SOSTENIBILITÀ

Il regolamento delegato 2021/1257, entrato in vigore il 2 agosto 2022, ha introdotto modifiche alle normative esistenti su POG e IBIPs al fine di integrare fattori di sostenibilità, rischi e preferenze. Le nuove regole impongono ai distributori di valutare le preferenze di sostenibilità di un cliente come parte del processo di valutazione di coerenza. Le raccomandazioni rivolte ai clienti devono essere in linea con i loro obiettivi finanziari e le loro preferenze di sostenibilità. Attualmente sono disponibili dati quantitativi limitati per

valutare l'impatto di queste nuove norme, in quanto sono in vigore da poco più di un anno.

Le prove empiriche e il feedback delle ANC suggeriscono che i distributori e ANC stesse hanno affrontato delle difficoltà nell'attuazione delle nuove norme. Tra queste emerge la scarsa capacità dei consumatori a comprendere le informazioni complesse e i concetti introdotti dai regolamenti. La complessità delle norme pone quindi una necessità di crescita dei distributori in termini di formazione e comprensione del quadro normativo.

L'implementazione non sincronizzata di diversi regolamenti finanziari sul tema della sostenibilità, come l'SFDR (Informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari) e la Tassonomia Europea, può inoltre portare ad un rischio di "greenwashing" involontario e scoraggiare alcuni produttori dall'offrire prodotti sostenibili.

3) IMPATTO SUL QUADRO DI VIGILANZA

EIOPA ha condotto un'indagine per valutare se le autorità competenti dispongono delle risorse e dei poteri necessari per svolgere i loro compiti. La relazione presenta le principali conclusioni di questa indagine.

CONFLITTI DI INTERESSE E REMUNERAZIONE

Le attività di vigilanza delle ANC hanno evidenziato carenze nell'applicazione delle norme in materia di remunerazione e conflitti di interesse, ad esempio in relazione agli incentivi che causano conflitti di interesse. Al fine di affrontare il possibile impatto negativo delle commissioni sui consumatori, diverse ANC hanno adottato misure a livello nazionale per limitare ulteriormente il pagamento o la ricezione di commissioni come l'introduzione di un tetto massimo per le commissioni o regole di informativa rafforzate.

CROSS-SELLING DI PRODOTTI ASSICURATIVI

Sia il riesame tematico di EIOPA sulla bancassicurazione che le attività di vigilanza svolte dalle ANC hanno rivelato pratiche di cross-selling potenzialmente dannose per i consumatori. Ciò include, ad esempio, la vendita di assicurazioni per la telefonia mobile insieme a un telefono cellulare in cui il cliente non riceve consulenza sufficiente, non è a conoscenza della possibilità di acquistare il telefono senza l'assicurazione o è tenuto a restituire il cellulare se l'assicurazione è annullata.

REQUISITI POG

Negli ultimi due anni, EIOPA ha intrapreso una serie di iniziative per affrontare i rischi legati al rapporto qualità-prezzo (Value For Money) nel mercato unit-linked e le esclusioni nei prodotti assicurativi relativamente ai rischi derivanti da eventi sistemici. Tuttavia, sono necessari maggiori orientamenti sull'applicazione del quadro POG così come risorse/poteri delle ANC al fine di garantire una vigilanza efficace.

RISORSE E POTERI DELLE ANC DEDICATI ALLA VIGILANZA SULLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Mentre il numero medio di risorse delle ANC destinate alla vigilanza ha registrato un leggero aumento negli ultimi due anni, la maggior parte delle ANC non ha ricevuto nuovi poteri statutari, dato che le responsabilità aggiuntive previste dall'IDD erano già state attuate tra il 2018 e il 2021. Tuttavia, alcune autorità nazionali hanno incorporato o prevedono di incorporare il mystery shopping nei loro poteri legali per migliorare la vigilanza sullo svolgimento delle attività.

4) PRINCIPALI EVIDENZE

In conclusione, possiamo affermare che nonostante le forti differenze esistenti a livello di modelli distributivi esistenti tra uno Stato membro e l'altro, emergono alcune evidenze sulle quali EIOPA e le ANC dovranno focalizzarsi:

- a) Fissare criteri omogenei e perseguibili per stabilire il Value for Money dei nuovi prodotti immessi sul mercato dalle Imprese assicurative;
- b) Definire modalità di comunicazione e contenuti dell'informativa contrattuale in logica di chiarezza, semplificazione e differenziazione per clientela retail e clientela aziende;
- c) Favorire un'adeguata crescita del livello di professionalità e competenze degli intermediari assicurativi, anche in materia di POG e Sostenibilità;
- d) Garantire qualità della consulenza e controllo delle metodologie di vendita nel caso di vendita a distanza, di utilizzo di piattaforme digitali e di nuove tecnologie quali l'IA, il machine learning e la robo-advisory;
- e) Migliorare i controlli e la tutela del consumatore nel caso di distribuzione di prodotti assicurativi embedded a prodotti/servizi di settori differenti.

© Riproduzione riservata