ACORÀ – EY
Monitoraggio delle Reti distributive

The better the question. The better the answer.
The better the world works.

Building a better working world

Oggi qui con voi…

Cosimo Damiano Piazzolla

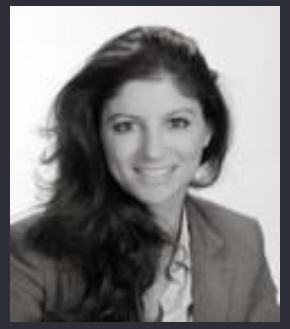
Partner
Financial Services

Mobile: +39 334 6051784
Email: Cosimo-Damiano.Piazzolla@it.ey.com

Marco Concordati

Associate Partner
Financial Services

Mobile: +39 335 6019598
Email: Marco.Concordati@it.ey.com



Orsola Zane

Avvocato - Senior Manager
Financial Services

Mobile: +39 331 6393610
Email: Orsola.Zane@it.ey.com

Elisa Ruffoni

Senior Manager
Financial Services

Mobile: +39 335 6963034
Email: Elisa.Ruffoni@it.ey.com

Obiettivo dell'incontro

Obiettivo del presente incontro è quello di:

A. Ripercorrere lo *status quo* del **quadro normativo** delineato - ad oggi - nell'ambito del **monitoraggio e del controllo delle reti distributive,**

B. Discutere l'attuale approccio adottato dalle **Compagnie Assicurative** nell'ambito del monitoraggio e del controllo delle proprie reti distributive: **principali evidenze** e **punti di attenzione,**

C. Valutare i possibili impatti di futuri interventi del Regolatore (**nuovo provvedimento** atteso da parte di **IVASS e ulteriori possibili interventi** e volti a disciplinare l'**istituzione di nuovi controlli e di monitoraggio della rete distributiva**).

*A valle dell'incontro seguirà una **sessione di Q&A** nella quale eventualmente approfondire le tematiche oggetto di trattazione*

Agenda

1 La normativa di riferimento

2 Le principali evidenze ed i punti di attenzione con riferimento al Monitoraggio della rete distributiva

1

La normativa di riferimento

Overview della principale normativa di riferimento

Normativa di riferimento

- Reg. 40/2018 Art. 46
  Reg. 45/2020 Art. 9
  Reg. 45/2020 Art. 10 comma 2
  — 1) Monitoraggio della rete distributiva
- Reg. 45/2020 Art. 10 comma 1
  — 2) Accordo scritto fra produttore e distributore per lo scambio di flussi informativi
- CAP Art. 114 bis comma 1
  Reg. 40/2018 Art. 46 comma 3
  — 3) Responsabile che assicuri l'adeguata attuazione delle politiche, procedure interne
- Reg. 40/2018 Art. 46 comma 4
  Reg. 40/2018 Art. 46 comma 5
  — 4) Relazione sulla distribuzione a cura della funzione di verifica di conformità delle norme
- Doc. in consultazione n.4/2022
  — 5) Mystery shopping: linee guida pubblicate da IVASS

Nel corso dello scorso e del corrente anno l'**Autorità di vigilanza** ha:

- **Pubblicato FAQ** di chiarimento
- **Inoltrato** una **serie di Lettere / inviato alle Compagnie richieste** con riferimento a: **POG** e **Monitoraggio della rete distributiva**

2

Le principali evidenze ed i punti di attenzione con riferimento al Monitoraggio della rete distributiva

Monitoraggio della rete distributiva (1/3)

Normativa di riferimento

Politiche di organizzazione, gestione e controllo della distribuzione

Reg. 40/2018 Art. 46 c.1

*...Le imprese adottano procedure interne finalizzate a garantire il rispetto dei requisiti professionali e organizzativi previsti per l'esercizio dell'attività di **distribuzione** ...e la corretta assunzione e gestione dei rischi nell'ambito dell'**attività distributiva**, l'osservanza delle regole di comportamento e la trasparenza delle operazioni ....*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Differenti modalità di monitoraggio in base al **canale distributivo**: massimo controllo sulle reti agenziali e minimo per i broker (talvolta «fuori controllo»)

Maggiore **«facilità» nel monitoraggio della rete distributiva** che colloca tramite sistema di Compagnia

A seconda dell'organizzazione delle Compagnie, il **monitoraggio** della distribuzione è **organizzato** per:

- **Distributore**
- **Prodotto**

Frequenza del controllo della rete: orientamento verso trimestralità / semestralità

Monitoraggio della rete distributiva (2/3)

Normativa di riferimento

Flussi informativi

Reg. 45/2020 Art. 10 c. 2

*...L'identificazione dei flussi informativi è finalizzata a guidare il **distributore** nella conoscenza del prodotto e ad assicurare che la distribuzione sia rivolta a clienti appartenenti al mercato di riferimento....*

Monitoraggio e revisione del prodotto assicurativo

Reg. 45/2020 Art. 9

*...L'attività di **monitoraggio** .. include la verifica sui **canali di vendita** al fine di valutarne la congruità....*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Collaborazioni orizzontali:

annullata la disposizione di cui all' Art 42 c.4 bis del Reg. IVASS 40/2018 dalla sentenza del TAR del Lazio del 23 giugno 2021 n.7549.
La disposizione era stata introdotta dal Provvedimento IVASS 97/2020 e rendeva obbligatorio comunicare alle imprese di assicurazione mandanti la sottoscrizione di accordi di collaborazione orizzontale.

Monitoraggio della rete distributiva (3/3)

Normativa di riferimento

Flussi informativi

Reg. 45/2020 Art. 10 c. 2

*...L'identificazione dei flussi informativi è finalizzata a guidare il **distributore** nella conoscenza del prodotto e ad assicurare che la distribuzione sia rivolta a clienti appartenenti al mercato di riferimento....*

Monitoraggio e revisione del prodotto assicurativo

Reg. 45/2020 Art. 9

*...L'attività di **monitoraggio** .. include la verifica sui **canali di vendita** al fine di valutarne la congruità....*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Broker: elevato **livello di indipendenza** e assenza di disposizioni regolamentari specifiche su questa tipologia di intermediari

Necessario mantenere un sistema di **controlli ispettivi** fintanto che i processi non saranno **digitalizzati**, successivamente potranno esser svolti a distanza

Sulla base del set di **KPI/KRI** da monitorare, le Compagnie hanno definito internamente delle **soglie di allerta**, al superamento delle stesse, talvolta, non sono state definite le **azioni di rimedio** da porre in essere

Accordo scritto fra produttore e distributore per lo scambio di flussi informativi

Normativa di riferimento

Flussi informativi

Reg. 45/2020 Art. 10 c. 1

*...Le imprese di assicurazione e i distributori **identificano tramite accordo** la direzione, il contenuto, la periodicità, le modalità di scambio delle informazioni relative allo svolgimento delle rispettive attività e necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi....*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Differenti **modalità di formalizzazione** dei flussi informativi: Word / Excel / piattaforme ad hoc (in particolare con la rete agenziale)

Particolare rilevanza/criticità data più dalla **modalità di scambio** dei flussi informativi che non dai **contenuti** di questi ultimi

- Predisposti dei **template standard** per la rete da parte delle Compagnie
- Pervenute da Broker e Banche **richieste di modifica / personalizzazione**
- Riscontrate talvolta **difficoltà nell'interlocuzione** con i Broker

Responsabile che assicuri l'adeguata attuazione delle politiche, procedure interne

Normativa di riferimento

Requisiti organizzativi dell'impresa di assicurazione o riassicurazione

CAP Art. 114-bis c. 1

*...Le imprese si dotano di politiche e procedure interne .. individuando altresì una **funzione** che ne assicuri l'adeguata attuazione....*

Politiche di organizzazione, gestione e controllo della distribuzione

Reg. 40/2018 Art. 46 c. 3

*...La **funzione** preposta dalle imprese assicura la corretta attuazione delle politiche e procedure, ne monitora la complessiva adeguatezza e provvede, al riesame delle stesse ....*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Dipendenza dalla **struttura** e **organizzazione interna** della Compagnia

Individuazione della **figura** che possa ricoprire tale ruolo:

- Appartenenza a funzione che ha a disposizione i **dati** per il controllo
- **Inquadramento**, **dimensione** della struttura e **competenze** delle risorse
- Es. possibili figure presenti in: funzione Compliance / Commerciale /CFO / Controllo reti / Staff alla funzione compliance e prodotti

Relazione sulla distribuzione

Normativa di riferimento

Politiche di organizzazione, gestione e controllo della distribuzione

Reg. 40/2018* Art. 46 c. 4/5

*...La funzione di verifica di conformità delle norme delle imprese redige annualmente una **relazione** da sottoporre all'approvazione dell'organo amministrativo e da inoltrare all'IVASS ....*

*...L'IVASS **definisce** con apposito provvedimento gli specifici **contenuti**, nonché le modalità e i tempi di invio della **relazione**...*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Atteso il Provvedimento da parte di IVASS che specifichi i nuovi contenuti, le modalità e i tempi di invio delle nuove informazioni da trasmettere, in quanto ad oggi è in vigore ed in uso da parte delle Compagnie il **template** del **Provvedimento** n.**2743 del 2009**

?

Sarebbe auspicabile un intervento di IVASS (**regolamento** / **linee guida**) con specifico riguardo al controllo della rete distributiva che includano, ad esempio KPI, l'utilizzo di piattaforme ad hoc.

*coordinamento con relazione Governance ex Reg. 38/2018 in materia di governo societario

Mystery shopping: linee guida pubblicate da IVASS

Normativa di riferimento

Mystery shopping

Doc. in consultazione n.4/2022

*... con tale schema di Regolamento si intende disciplinare le modalità di svolgimento delle attività di **mystery shopping**, con particolare riguardo ai requisiti e ai compiti degli incaricati esterni dei quali IVASS può avvalersi per l'esecuzione di tali attività, in attuazione delle previsioni di cui all'articolo 144-bis del Codice del consumo.*

Principali evidenze / Punti di attenzione

Potere di *indagine* da parte di IVASS:

- **Finalità informative / statistiche**
- **Finalità ispettive / sanzionatorie**

Le Compagnie si stanno interrogando sull'opportunità di organizzare dei mystery shopping all'**interno della propria rete**; alcune hanno già avviato dei mystery shopping **"fisici"**, altre adottano da tempo le **"survey call"**

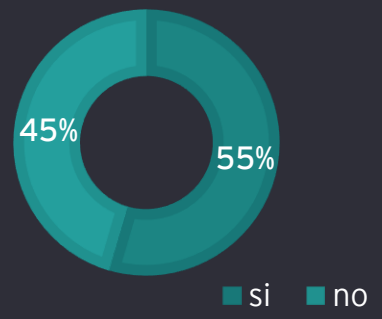
Punti di attenzione:

- Utilizzabilità dei **dati** ottenuti ai fini della redazione della relazione annuale
- Per i distributori bancari, opportunità di un **controllo "congiunto"** con la funzione di controllo del Distributore (da valutare potenziali problemi di conflitti di interesse)

Mystery shopping: benchmark europeo

Paesi considerati nel benchmark 11

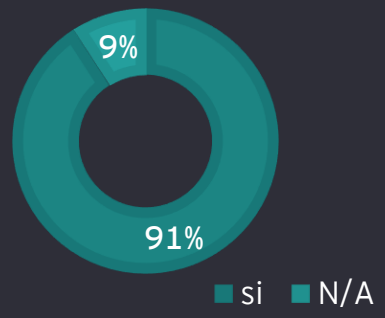
Quesito num. 1: Is mystery shopping regulated by the applicable national insurance law?



6 SI

5 NO

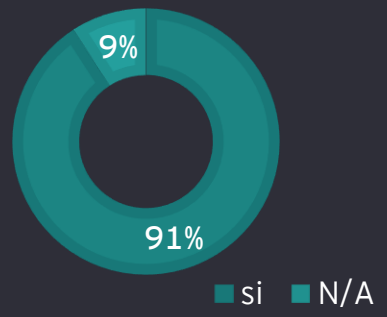
Quesito num. 2: Is the NCA allowed (by law) to use the mystery shopping findings for further enforcement actions?



10 SI

1 N/A

Quesito num. 3: Is mystery shopping activity allowed also directly by insurance companies as a method of control of their distribution networks?



10 SI

1 N/A