

LO STATO DELL'ARTE DELLA IDD

NEL SUO ULTIMO RAPPORTO SULL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA, EIOPA HA POTUTO VERIFICARE CHE, NONOSTANTE I GRANDI CAMBIAMENTI IN ATTO NEL SETTORE ASSICURATIVO E FINANZIARIO, I CAPISALDI DELLA DIRETTIVA RESTANO VALIDI. ALL'ITALIA SONO RICONOSCIUTE BUONE PRATICHE IN TEMA DI FORMAZIONE, MA ANCHE ALCUNE CARENZE NELLA SOTTOSCRIZIONE DEI RISCHI E NELLA SELEZIONE DEGLI INVESTIMENTI

di Fabrizio Aurilia



© AdrianHancu - iStock

La Direttiva sulla distribuzione assicurativa (Idd) è in vigore nella maggior parte degli Stati membri dell'Ue da oltre sette anni e continua a fornire un quadro capace di stabilire standard minimi per una distribuzione assicurativa equa e trasparente. Tuttavia, questo il commento di **Eiopa** nella sua terza rilevazione sul funzionamento di Idd, le sfide in corso, in particolare in materia di digitalizzazione, processi di vendita e integrazione della sostenibilità, richiedono a tutti gli stakeholder un'attenzione costante.

Nel corso degli anni, i distributori assicurativi hanno acquisito esperienza nell'applicazione dei requisiti di Idd e, contemporaneamente, le autorità nazionali, come **Ivass**, in Italia, hanno fatto evolvere il loro modo di praticare la vigilanza sugli operatori.

CALA IL NUMERO DI INTERMEDIARI

Dal 2020 al 2024, il numero totale di intermediari assicurativi registrati in 24 Stati membri è diminuito del 7,5%, confermando il trend di lungo periodo già evidenziato nei report precedenti. L'Autorità si è interrogata sulle possibili cause di questo trend: hanno un peso, certamente, il consolidamento del mercato assicurativo europeo, ma c'è anche una ragione di natura demografica, cioè il raggiungimento dell'età pensionabile da parte di alcune fasce di lavoratori e le difficoltà nell'attrarre o trattenere talenti. D'altra parte, però, c'entrano requisiti professionali più stringenti, una maggiore attenzione nei controlli e la cancellazione più solerte dai registri nazionali di intermediari inattivi.

Un'altra tendenza significativa è la crescita del 12% tra il 2020 e il 2024 del numero di intermediari "in possesso di un passaporto", cioè abilitati a operare anche fuori dal proprio mercato, a testimonianza, scrive Eiopa, "di un maggiore interesse per le attività di distribuzione transfrontaliera, sebbene l'effettiva portata di tali attività rimanga incerta".

CHI È IL DISTRIBUTORE TIPO EUROPEO

Ma qual è l'intermediario assicurativo tipo dell'Unione Europea? Risponde a un identikit che, tutto sommato, dall'inizio dell'applicazione di Idd non è cambiato molto: si tratta, in primis e soprattutto, di una persona fisica (le società sono meno rappresentate), che agisce per conto di una o più imprese di assicurazione, non di altri intermediari o dei clienti, cioè sono agenti che in Italia sarebbero iscritti nella sezione A; che vende soprattutto prodotti assicurativi, anziché beni finanziari; e che è remunerato tramite commissioni.

Guardando al livello di professionalità e competenza dei distributori assicurativi, interrogate da Eiopa alcune autorità nazionali hanno riscontrato un miglioramento, come dimostrato dalla diminuzione di reclami, sanzioni e violazioni, mentre altre hanno identificato delle carenze: è il caso, ahinoi, dell'Italia.

Le attività di supervisione sul campo ha rivelato che in alcuni casi i consulenti non dispongono di una formazione adeguata sui costi dei prodotti, sui rischi e sulla selezione dei fondi di investimento. Nonostante questo, Eiopa riconosce all'Italia la diffusione di "buone pratiche": molte organizzazioni, ad esempio, hanno offerto programmi di formazione interna sull'AI e, in diversi casi, la formazione ha coperto sia gli aspetti teorici sia pratici e ha affrontato anche i temi dell'equità e della non discriminazione, introducendo i principi di un'AI responsabile. Inoltre, negli anni 2023 e 2024, molte imprese di assicurazione hanno svolto diverse attività di formazione sui temi Esg, dedicate agli intermediari.

RIVEDERE GLI STRUMENTI DELLA CONSULENZA

Per quanto riguarda la qualità della consulenza e delle metodologie di vendita, Eiopa ha potuto constatare un generale miglioramento, soprattutto grazie alle azioni di vigilanza locale e alla ricorrenza delle ispezioni. Restano, tuttavia, carenze persistenti soprattutto per quanto riguarda i tempi di elaborazione dei sinistri, giudicati "eccessivamente lunghi". L'indagine condotta da Eiopa sulla distribuzione di prodotti

AI, SERVONO ULTERIORI CHIARIMENTI

Sulla digitalizzazione e il crescente utilizzo dell'intelligenza artificiale, la distribuzione assicurativa non sta tenendo il passo. È questo il giudizio del terzo rapporto sull'applicazione di Idd, recentemente pubblicato da Eiopa.

Le vendite online rappresentano ancora meno del 10% dei premi totali nella maggior parte dei mercati e sono concentrate su prodotti semplici, come le assicurazioni auto o viaggi. L'AI generativa, scrive l'autorità, è utilizzata soprattutto tramite chatbot, ma ha il potenziale di influenzare significativamente alcune attività quotidiane dei distributori.

C'è da dire, però, commentano da Eiopa, che Idd non disciplina in modo esaustivo i canali digitali né fornisce indicazioni dettagliate sui modelli di consulenza basati sull'intelligenza artificiale, lasciando spazio a ulteriori chiarimenti sul trattamento normativo di queste tecnologie emergenti.

di investimento assicurativi (*Ibips*) ha rivelato anche una "correlazione limitata" tra l'accuratezza del processo di vendita, l'adeguatezza dei prodotti offerti e il profilo degli acquirenti: sessioni di consulenza più lunghe e dettagliate non si sono sempre tradotte in risultati migliori per i clienti. Questo suggerirebbe di semplificare il processo di vendita e di non appesantirlo con altri adempimenti, ammette l'autorità europea. A questo proposito, le associazioni di categoria hanno fatto notare che le norme Ue "rendono il processo di vendita oneroso, sovraccaricano i consumatori di troppe informazioni e non sono adatte all'era digitale", mentre quelle dei consumatori hanno espresso preoccupazione per il fatto che non c'è sempre chiarezza nei prezzi delle polizze, e che ci si debba sempre rivolgere agli intermediari per ottenere informazioni precise: ciò, dicono, rende più difficile confrontare le opzioni sul mercato e trovare l'assicurazione giusta. Eiopa si baserà su questi risultati per promuovere ancora di più la convergenza delle autorità di vigilanza e sostenere l'attuazione della *Retail investment strategy*, nonché la successiva revisione di Idd.