

CONVEGNO ACB

«Presentazione dei risultati del questionario online sui temi riguardanti le riforme dei Regolamenti che influiscono sull'attività di intermediazione e distribuzione assicurativa»

Prof.ssa Patrizia Contaldo

Docente presso l'Università L. Bocconi di Milano, Head of Observatory on Insurance - Market Baffi Carefin

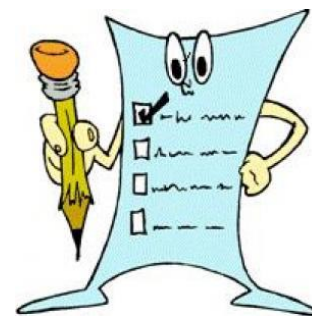
PREMESSA

In un contesto normativo in continuo mutamento, l'intermediario è chiamato a confrontarsi con riforme regolamentari che impattano direttamente o indirettamente sull'attività di intermediazione e sulla relazione con i proprio clienti.

Nel costante confronto che caratterizza la relazione tra ACB e gli operatori di settore, l'Associazione ha voluto raccogliere alcuni spunti di riflessione dagli intermediari sui profili inerenti l'attività distributiva e di gestione aziendale

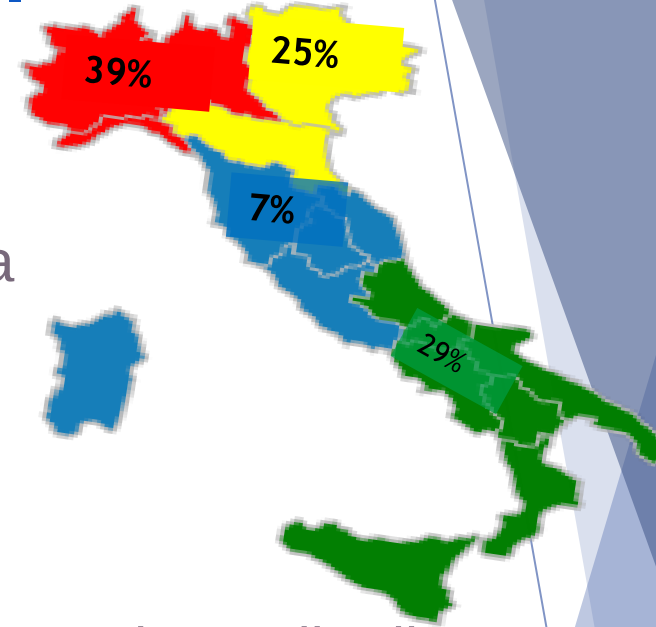
In particolare si è chiesto un giudizio agli associati in merito a:

- ▶ tema dell'attivazione del POG e al controllo e monitoraggio delle reti
- ▶ attività precontrattuale: documenti precontrattuali, incentivi
- ▶ rapporto con la sottorete e controllo
- ▶ tecnologia a supporto dell'intermediario e del cliente



Composizione e caratteristiche del campione

La rilevazione ha coinvolto un campione composto da intermediari quasi esclusivamente broker, residenti prevalentemente nel Nord Italia (64%)



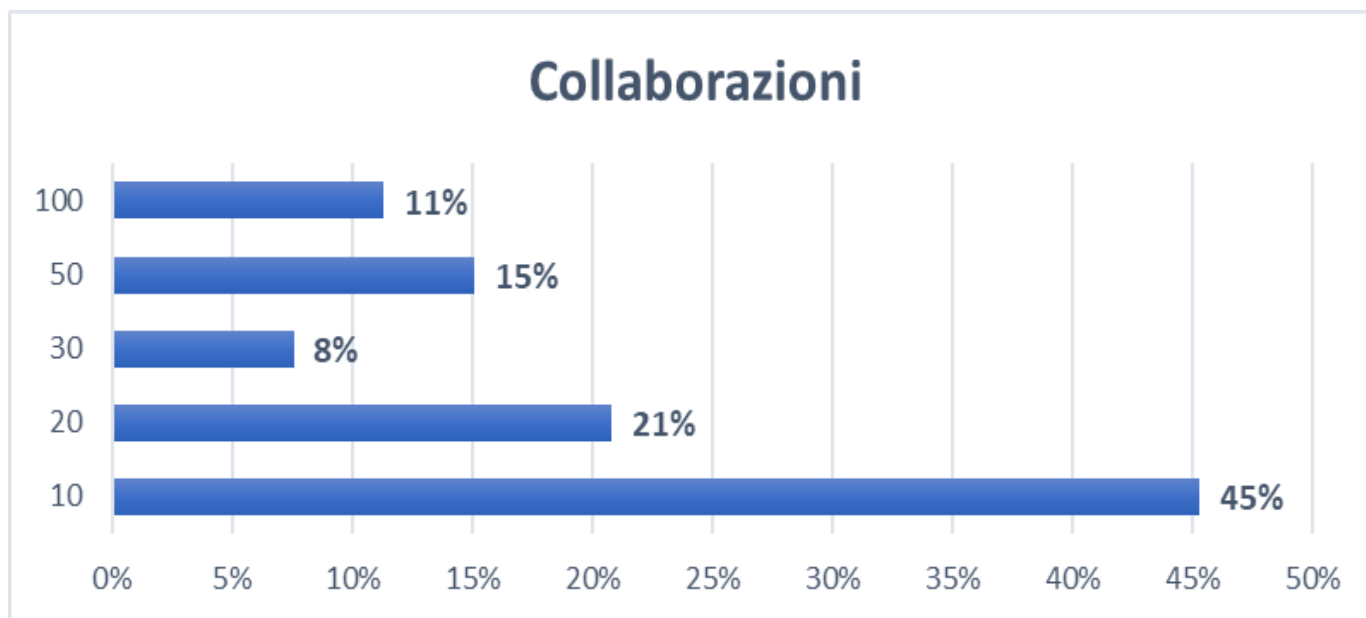
Gli intermediari per operare nel mercato si avvalgono, in media di:



- 5/6 dipendenti (tale valore non tiene conto di alcune realtà particolari il cui numero di dipendenti supera i 50)
- 4/5 collaboratori (ad eccezione di qualche realtà che presenta oltre 50 collaborazioni)

Modalità operative: le collaborazioni

Gli intervistati dichiarano di operare avvalendosi di accordi di collaborazione:



Per oltre la metà del campione le collaborazioni non sono superiori a 20

In riferimento al tema dell'attivazione del POG e al controllo e monitoraggio delle reti



In merito agli intermediari accessori...

Nell'operatività con la sottorete si registrano alcune fattispecie che tuttavia sembrano rappresentare più una eccezione che un «modus operandi del settore», sia passato che prospettico

Collabora con **intermediari iscritti in E** i quali, per la peculiarità dell'attività svolta, potrebbero essere considerati **intermediari accessori**?

- ▶ Sono meno del 15% gli intermediari che dichiarano di collaborare con queste figure
- ▶ la collaborazione di ogni intermediario avviene in media con 12 collaboratori tranne per alcune peculiari realtà

Rari i casi di intermediari che abbiano collaborato con **intermediari iscritti in E**, i quali, per la peculiarità dell'attività svolta di intermediari accessori, hanno **scelto di iscriversi in F**

In riferimento al tema dell'attivazione del POG e al controllo e monitoraggio delle reti

Mandati e linee guida

Gli intermediari dichiarano di intrattenere con le compagnie mandati in media 18 tra accordi distributivi e/o rapporti d'affari verso le quali sono tenuti agli adempimenti di cui al Regolamento n.45

Il 60% dichiara di avere accordi specifici, linee guida o altri tipi di istruzioni per il collocamento dei prodotti che le sono state trasmesse dalla compagnia

Oltre il 50% degli intermediari attiva linee guida per la sottorete pur in mancanza di accordi specifici con le compagnie

**IMPORTANZA
DEL
CONTROLLO**

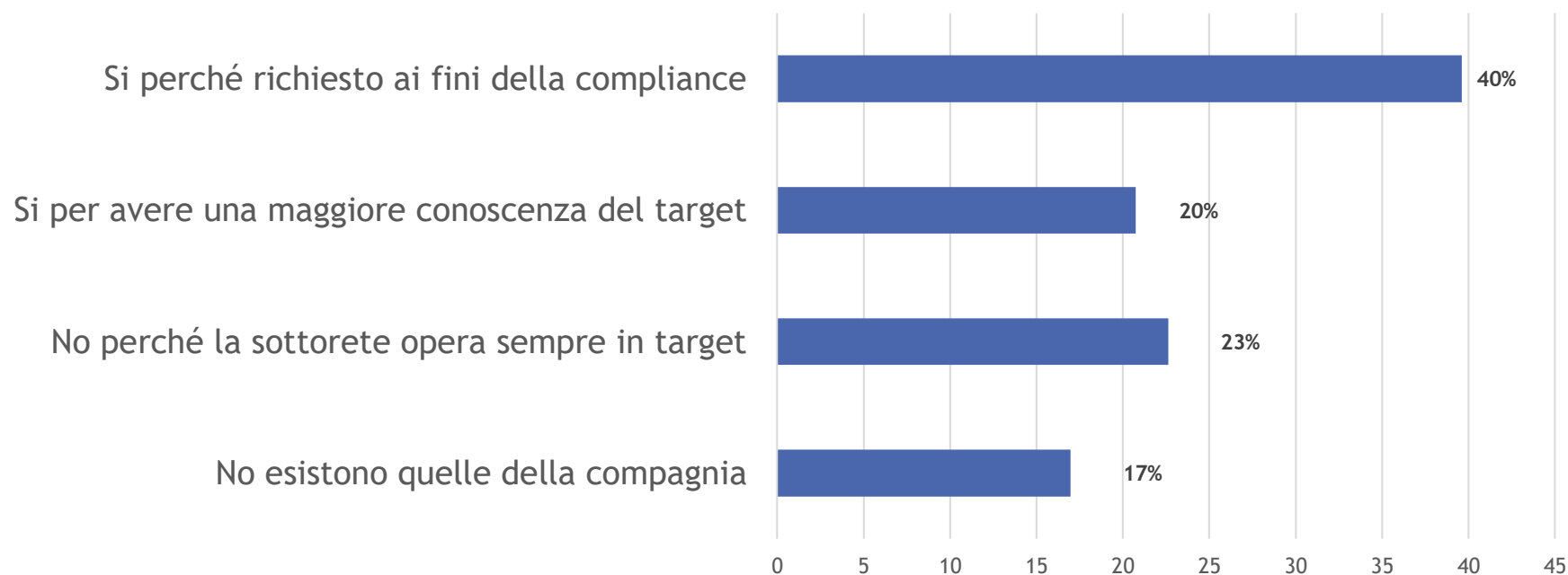
In riferimento al tema dell'attivazione del POG e al controllo e monitoraggio delle reti

Ritieni utile attivare delle proprie linee guida per la sottorete?

- Oltre il 60% del campione ritiene utile avere un proprio strumento operativo e di compliance



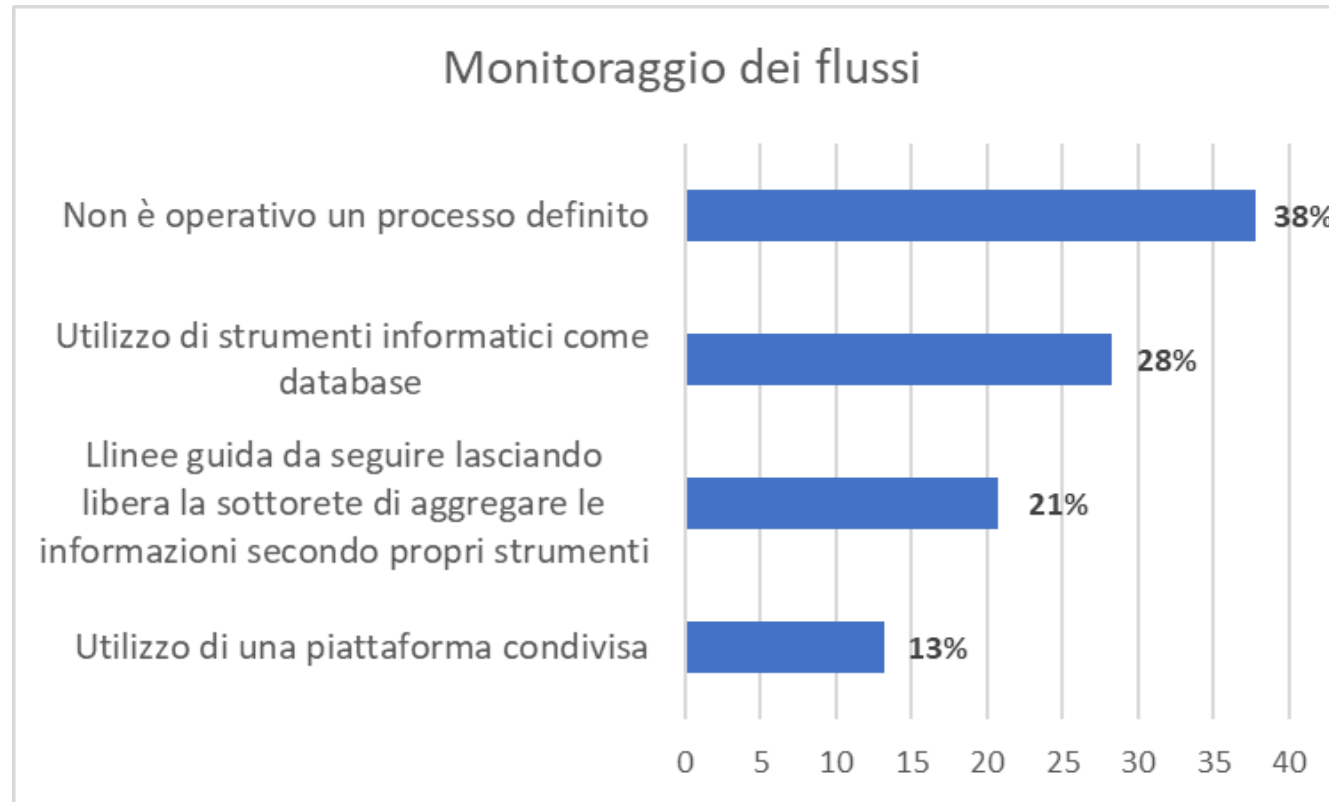
Linee guida per la sottorete



In riferimento al tema dell'attivazione del POG e al controllo e monitoraggio delle reti

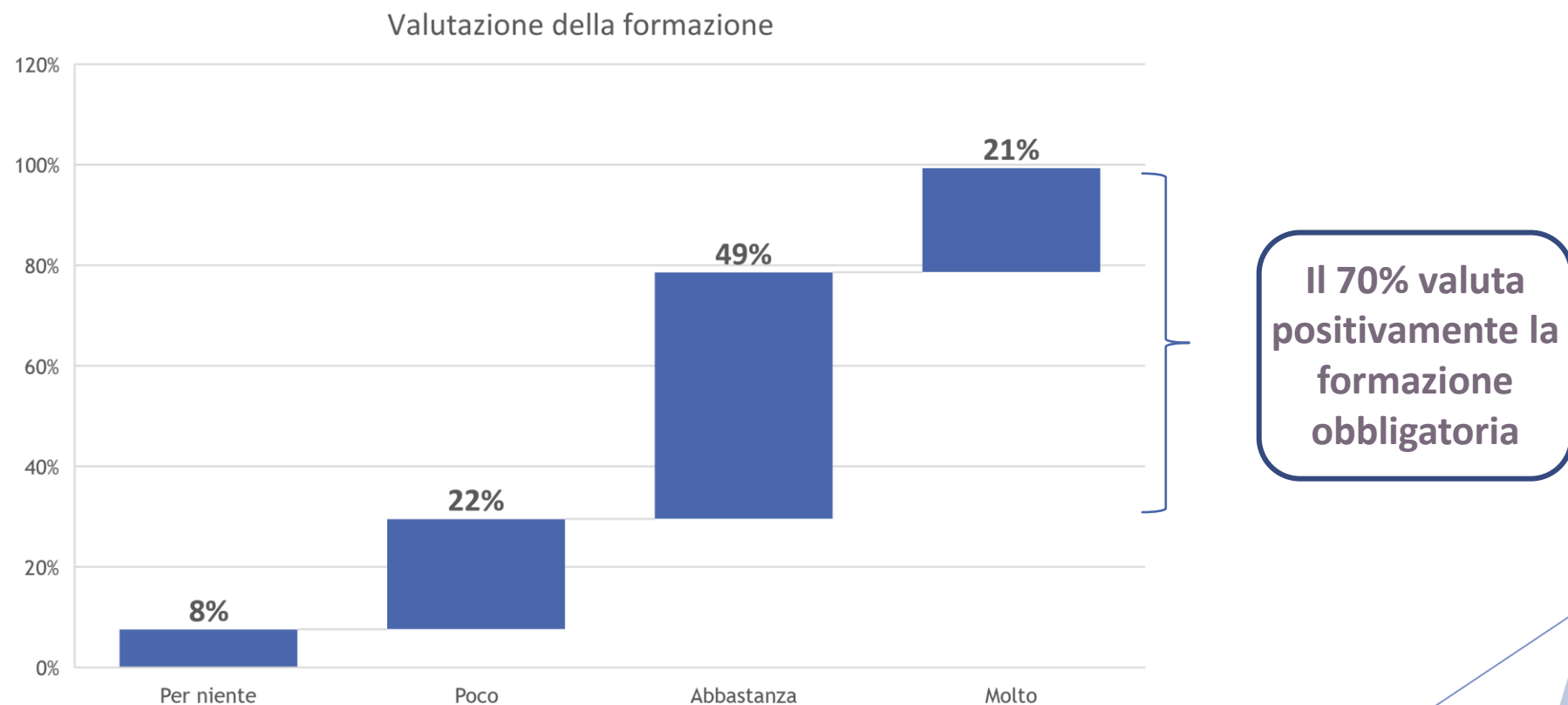
Come è organizzato il monitoraggio dei flussi informativi:?

- ▶ Solo il 13% utilizza una piattaforma condivisa
- ▶ Il 49% si affida a strumenti informatici o a linee guida



In riferimento al tema dell'attivazione del POG e al controllo e monitoraggio delle reti

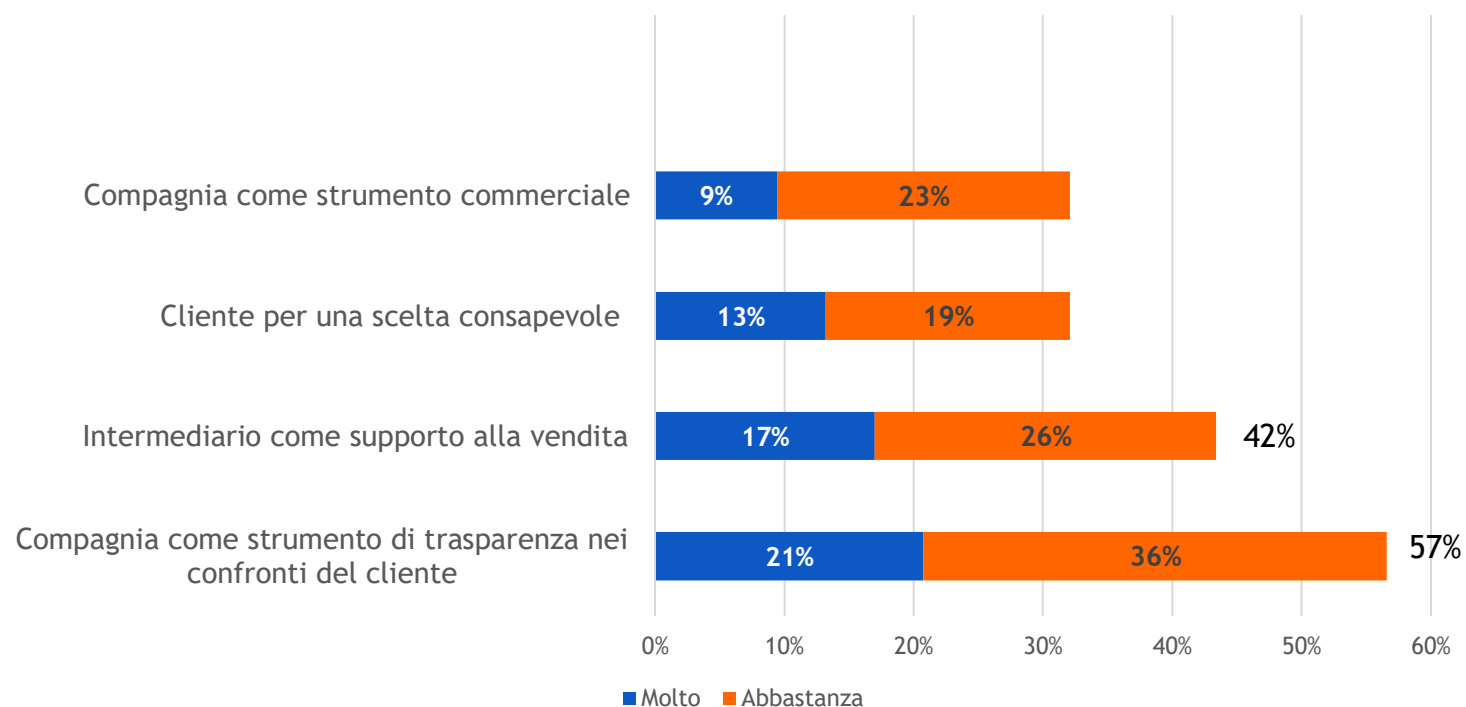
La formazione prevista dalle vigenti normative per queste figure professionali è in linea con quanto necessario per svolgere al meglio la loro attività?



In riferimento all'attività precontrattuale

I documenti precontrattuali previsti dalla compagnia sono utili a?

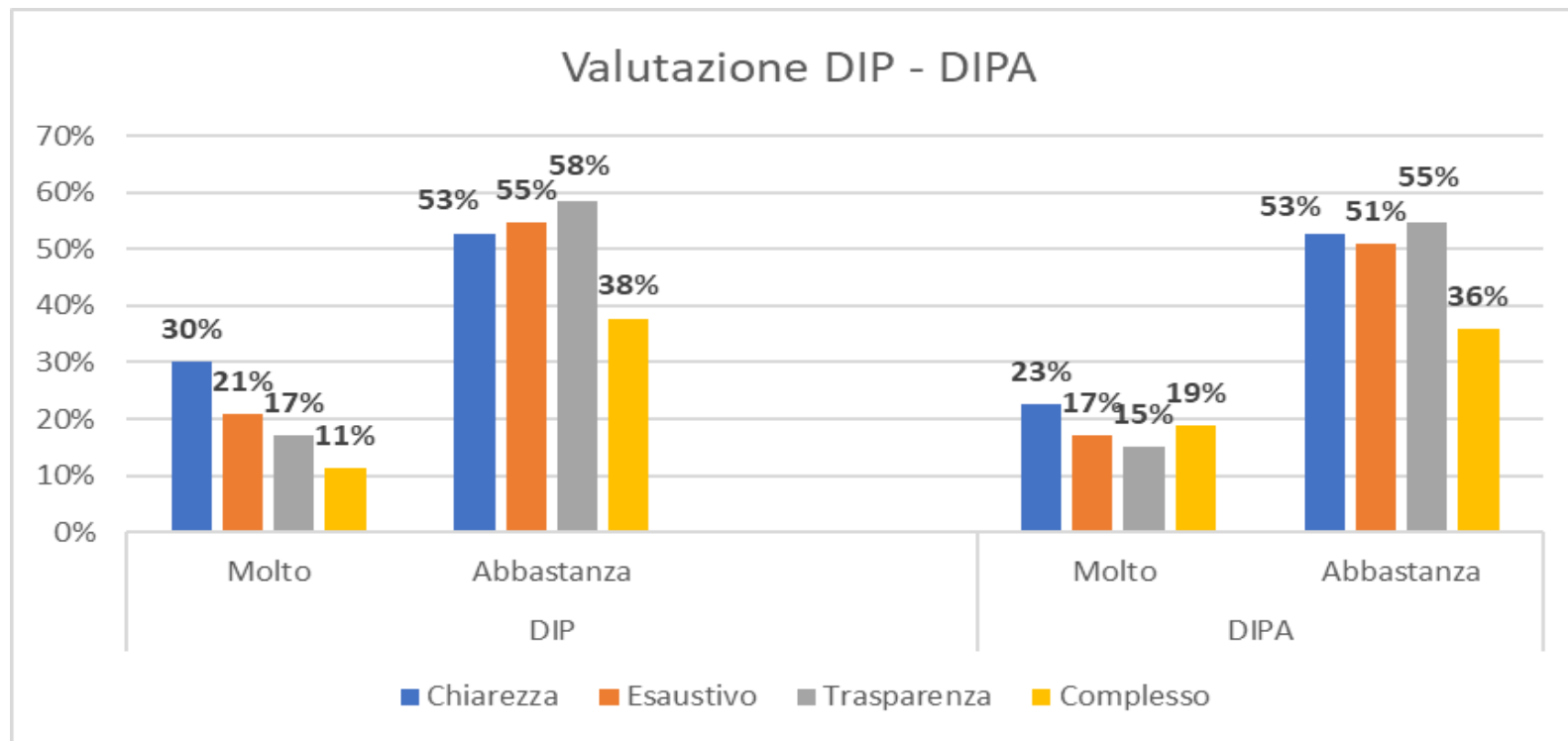
Funzione dei DIP - DIPA



Elementi di
trasparenza più
che
strumenti
commerciali

In riferimento all'attività precontrattuale

Come giudica la documentazione precontrattuale predisposta dalle imprese?



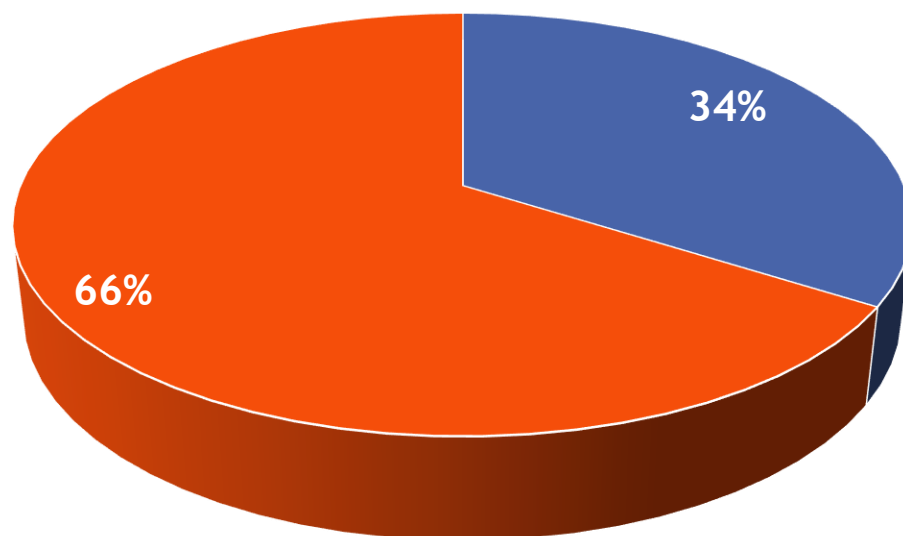
76% chiarezza
dei DIPA

«A tal proposito si noti che la **duplice natura del contratto**, che può prevedere prestazioni del ramo danni (Infortuni, Malattia, Assistenza e Tutela Legale) e prestazioni del ramo vita (Rendita Vitalizia da non Autosufficienza o Invalidità Permanente da Infortunio), ove sottoscritte ed acquistate dal Contraente, può comportare in determinati casi l'applicazione di regole diverse. Si invita, pertanto, a prestare attenzione alle **previsioni negoziali** di ciascuna sezione applicabili alle singole garanzie».

In riferimento all'attività precontrattuale

Ritiene che le informazioni siano apprezzate dal cliente?

DIP - DIPA: utilità per il cliente



■ Molto Abbastanza ■ Poco Per niente

Due terzi degli intervistati riportano un *sentiment* dei clienti di scarso apprezzamento della documentazione precontrattuale

Si riteneva...fase precontrattuale: Documentazione-Prodotti

A suo avviso la documentazione precontrattuale è:

	Sempre	Spesso	Qualche volta	Mai
Adeguate a creare consapevolezza dei rischi coperti e delle garanzie	10%	23%	48%	19%
Proporzionata rispetto alle caratteristiche del prodotto	8%	18%	55%	19%
Facilitante in chiarezza e trasparenza	6%	19%	48%	26%

Criticità rispetto ad adeguatezza, chiarezza e proporzionalità

I prodotti che il mercato offre sono coerenti con le esigenze dei clienti:

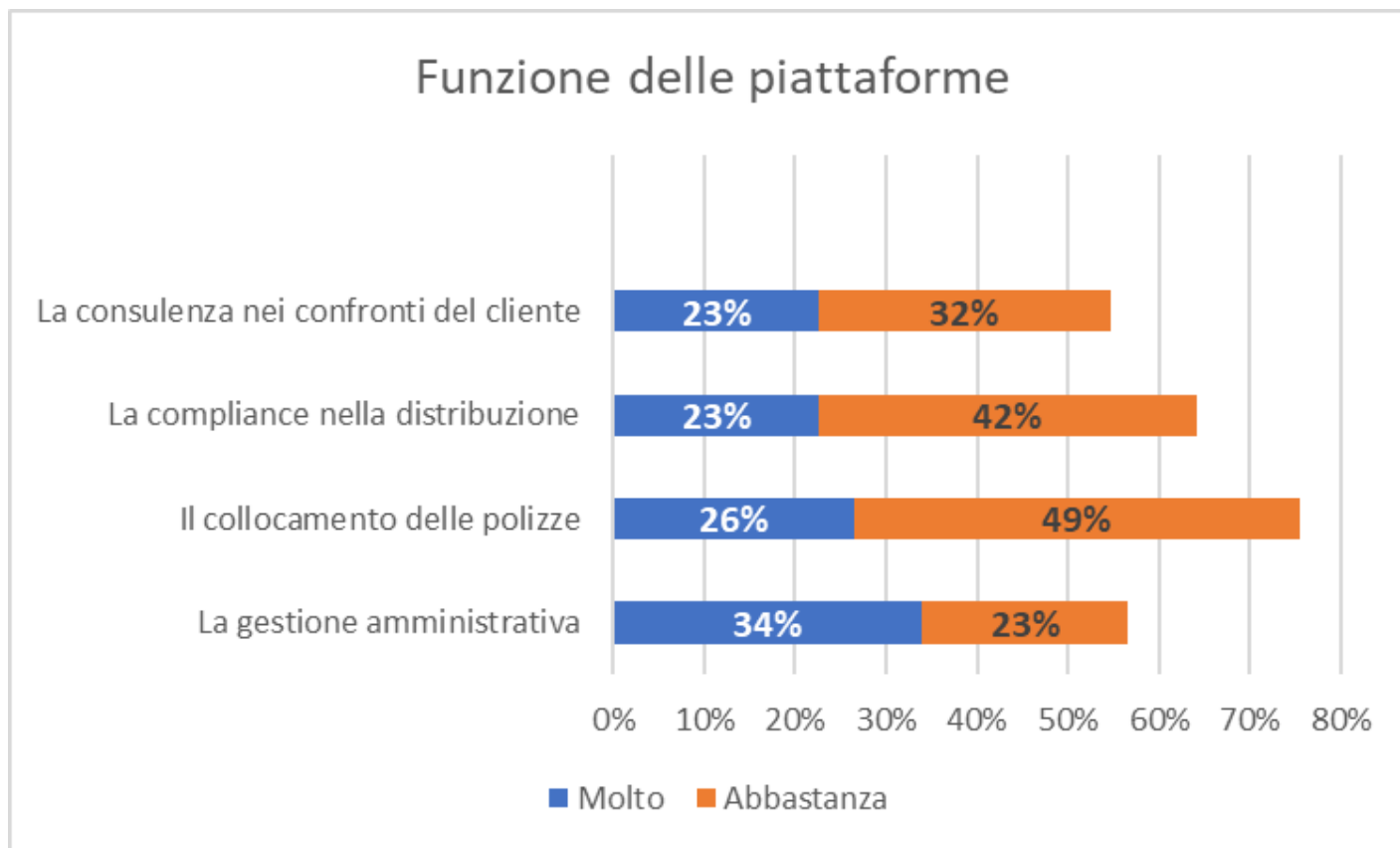
Tipologia clienti	Sempre	Spesso	Qualche volta	Mai
Corporate	6%	47%	40%	6%
Retail	8%	69%	21%	2%

Qualche incoerenza tra prodotti/esigenze

Insoddisfazione dei clienti
Difficoltà nei rapporti
necessità di collaborazioni

In riferimento al processo distributivo: profili tecnologici

Le piattaforme rappresentano un supporto a?

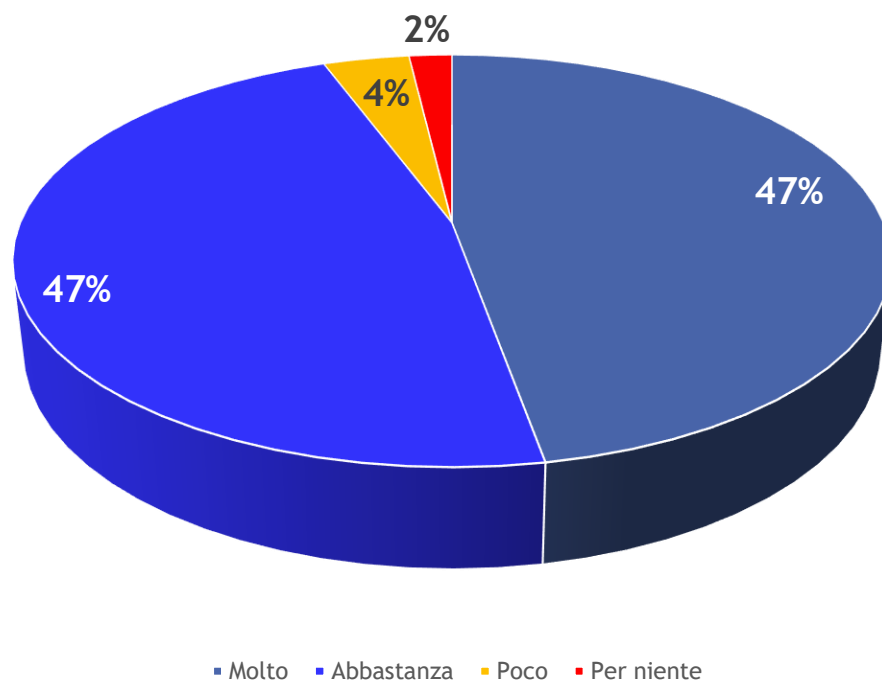


Supporto al
commerciale e
alla
compliance

In riferimento al processo distributivo: profili tecnologici

Apprezzamento per una piattaforma che raccolga tutti i contratti e distingua tutte le garanzie così da poterle estrapolare ai fini della costruzione di una copertura

Sentiment verso una piattaforma strutturata

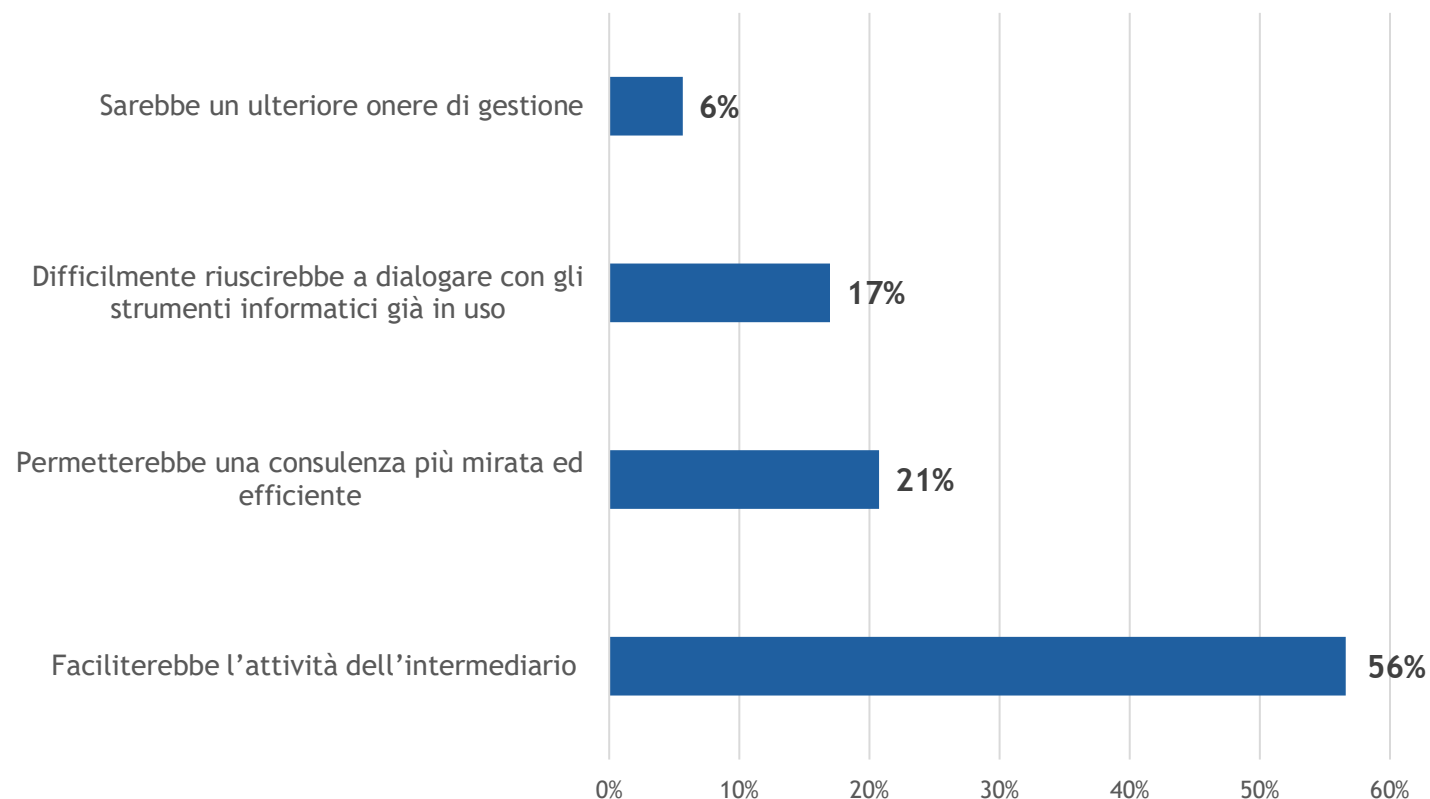


Quasi unanime
il consenso
all'utilizzo di
una piattaforma
strutturata

In riferimento al processo distributivo: profili tecnologici

Vantaggi e limiti di un'eventuale piattaforma strutturata

Funzione di una eventuale piattaforma strutturata

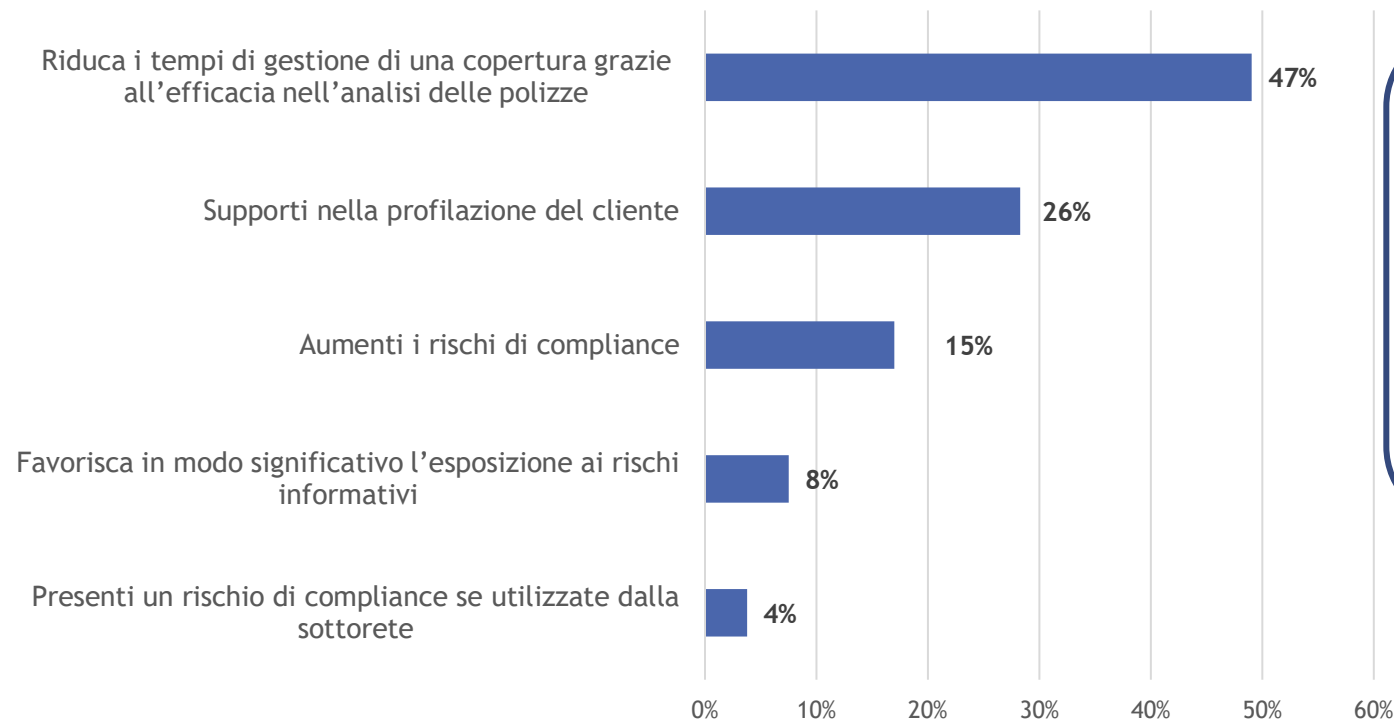


Deciso accordo
del supporto
operativo di una
piattaforma
Completa di
tutte le garanzie

In riferimento al processo distributivo: profili tecnologici

Profili gestionali dell'uso di piattaforma strutturata

Operatività delle piattaforme



Più di due terzi degli intermediari valuta con favore gli aspetti di supporto delle piattaforme

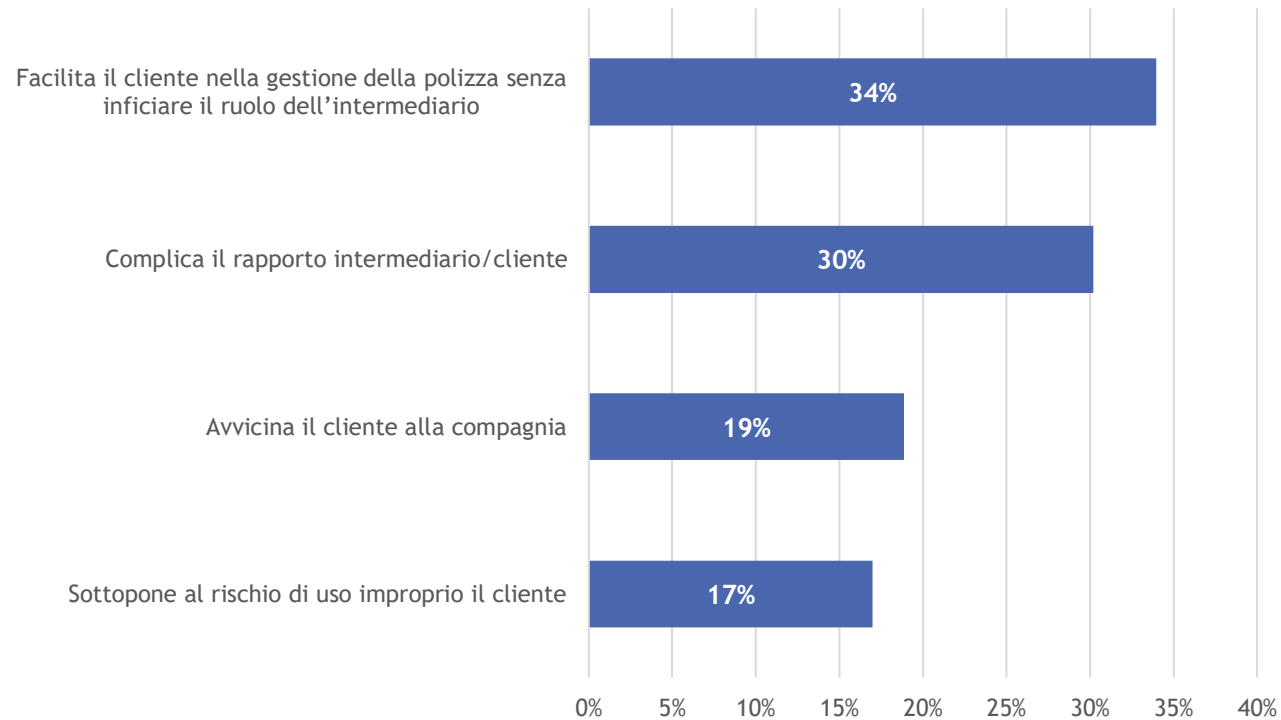


Formazione sui rischi informativi

In riferimento al processo distributivo: profili tecnologici

Ruolo della home insurance?

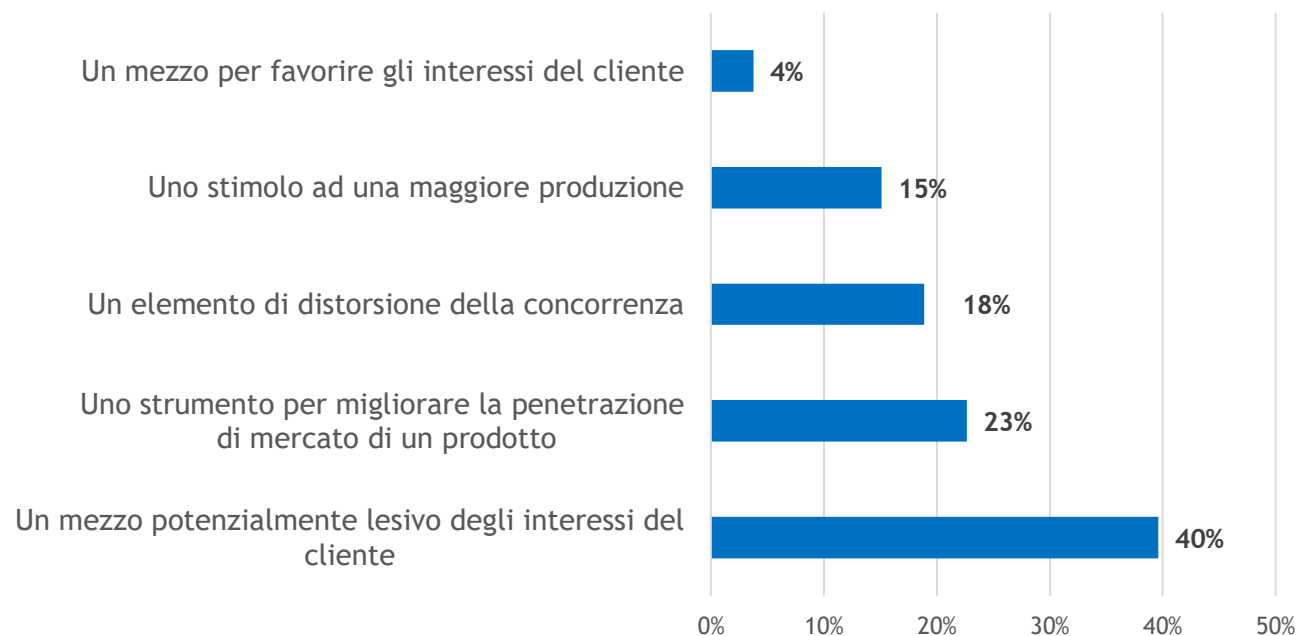
Funzione home insurance



In riferimento al processo distributivo: profili remunerativi

Ritiene che gli incentivi sul singolo ramo siano?

Funzione degli incentivi sui rami

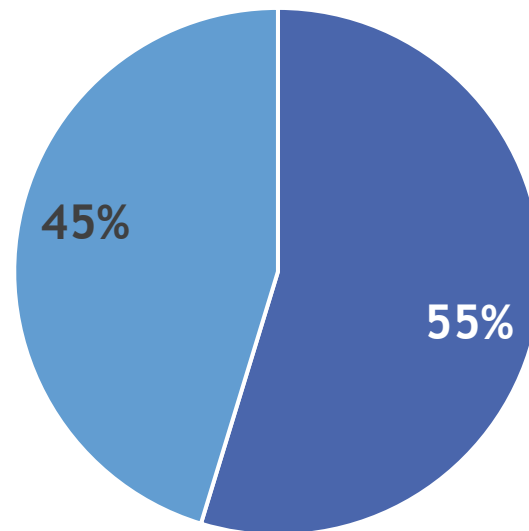


**Stimolo al
cross
selling/
lesivo per il
cliente**

In riferimento al processo distributivo: modello distributivo

Per la gestione della sua attività adotta modelli distributivi composti da?

Modelli distributivi



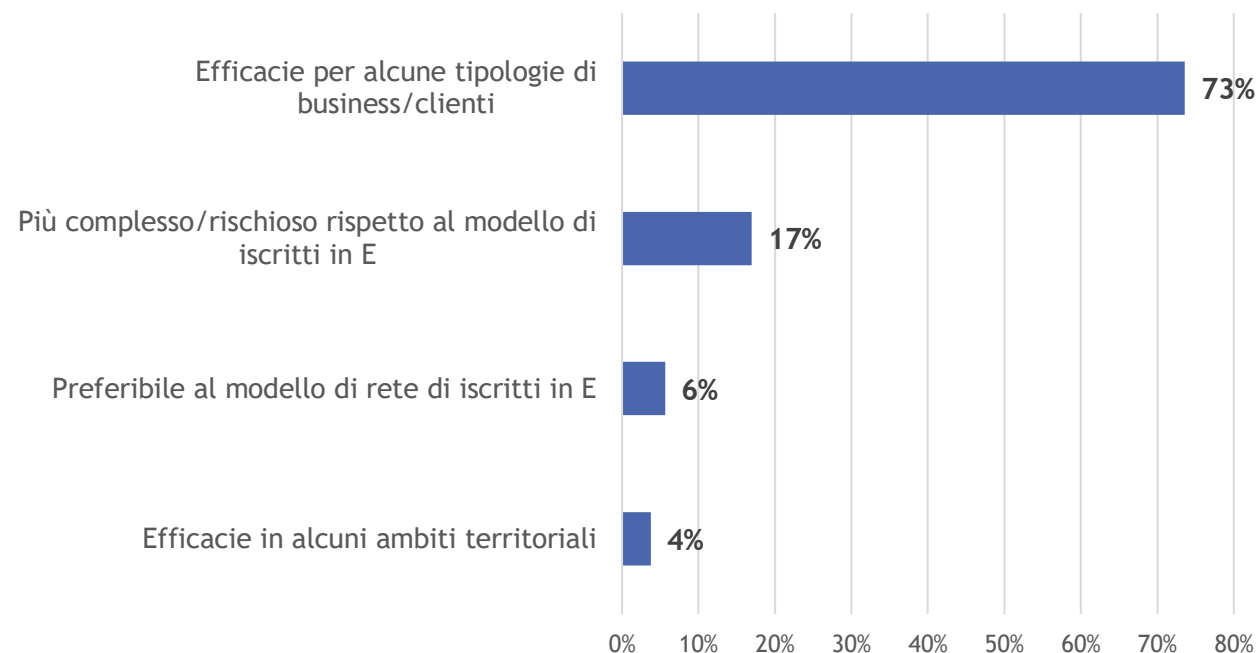
- Strutture di collaborazione orizzontale plurima
- Rete di iscritti in E

Non esiste un
modello
distributivo
prevalente

In riferimento al processo distributivo: modello distributivo

Sentiment sul modello di collaborazione plurima

Valutazioni sulle collaborazioni plurime

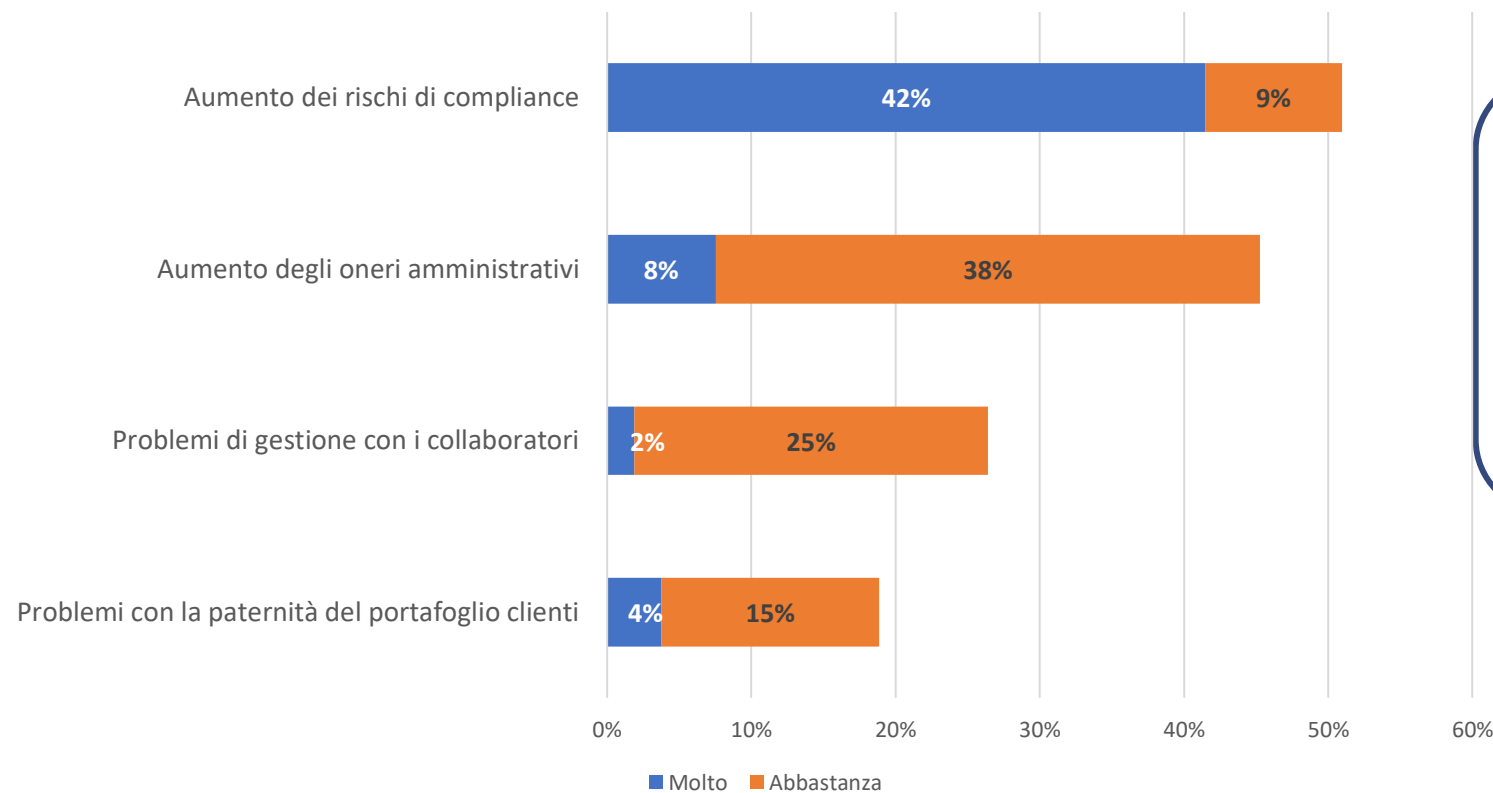


Modello adeguato solo a supportare alcune specifiche attività

In riferimento al processo distributivo: modello distributivo

Criticità sul modello di collaborazione plurima

Valutazione delle collaborazioni

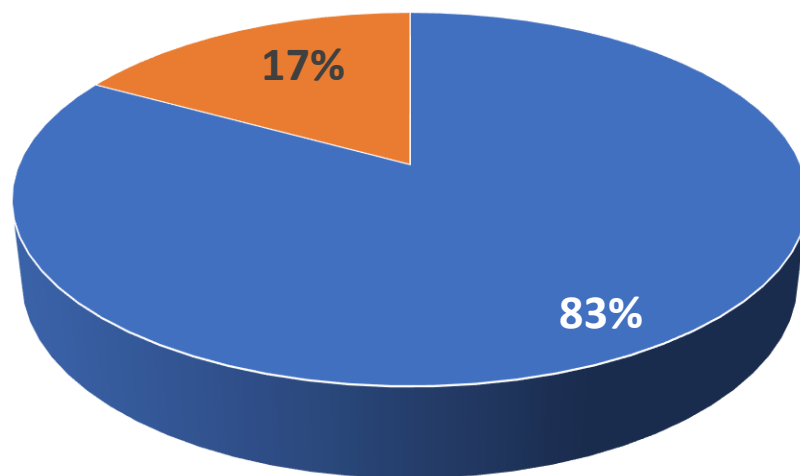


Compliance e costi sono limiti alle collaborazioni plurime

In riferimento al processo distributivo: modello distributivo

Quanto è d'accordo rispetto alla presente osservazione: *con l'atto di nomina a responsabile della distribuzione assicurativa è doveroso conferite anche le prerogative inerenti il controllo e la supervisione sulle funzioni aziendali di competenza*

Funzioni da atto di nomina



■ Molto Abbastanza ■ Poco Per niente

Quasi tutto il campione ha un *sentiment* favorevole alla attribuzione delle funzioni di controllo conseguente all'atto di nomina

Conclusioni

Luci ed ombre nei processi distributivi e rapporti con la rete:

- ▶ Rilevanza di linee guida o accordi specifici per la gestione delle attività connesse alla regolamentazione sulla distribuzione
- ▶ Importanza della gestione della sottorete ma ancora poco formalizzati i processi di controllo con linee guida o piattaforme
- ▶ Apprezzamento «formale» della documentazione precontrattuale, la cui funzione principale è ravvisabile in uno strumento di trasparenza dell'impresa assicurativa nei confronti del cliente
- ▶ Sentiment positivo sulle piattaforme che facilitano l'attività dell'intermediario con impatto su gestione, profilazione, distribuzione e compliance
- ▶ L'home insurance può essere utile per il cliente ma può creare qualche complicazione all'intermediario
- ▶ Non esiste un modello di distributivo unico; sia le collaborazioni plurime che i rapporti con gli iscritti in E favoriscono il processo distributivo, in particolare gli accordi plurimi favoriscono la gestione di specifici business, costi e compliance ne rappresentano però un limite

patrizia.contaldo@unibocconi.it



► **Grazie per l'attenzione!**