

CAMERA DEI DEPUTATI
COMMISSIONE PERMANENTE PER LA SEMPLIFICAZIONE

**Indagine conoscitiva sulla semplificazione e sulla trasparenza nei rapporti con
gli utenti nei comparti finanziario, bancario e assicurativo**

*Audizione di Maria Bianca FARINA,
Presidente ANIA*

Roma, 18 ottobre 2016

Signor Presidente, Onorevoli Deputati e Senatori,
desidero ringraziarvi per aver invitato l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici a questa audizione nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla semplificazione e sulla trasparenza nei rapporti con gli utenti nei comparti finanziario, bancario e assicurativo.

In questa sede mi limiterò a sottolineare alcuni passaggi più rilevanti del documento, più completo, che lasciamo alla vostra attenzione.

Nella prima parte, il documento tratterà il ruolo delle assicurazioni e lo sviluppo raggiunto dal settore assicurativo italiano, con particolare riferimento al risparmio delle famiglie.

Nella seconda parte, i presidi normativi di stabilità, tutela degli assicurati e trasparenza, che pur avendo finora consentito al settore assicurativo di evitare criticità significative e soddisfare gli impegni assunti verso gli assicurati, presentano senz'altro diversi aspetti meritevoli di semplificazione e razionalizzazione, anche alla luce degli adeguamenti attesi a breve dalle nuove disposizioni europee.

Il tema della trasparenza nei comparti finanziario, bancario e assicurativo è di rilievo assoluto, perché in essi si incontrano la domanda e l'offerta di risparmio. E questo è ancor più vero in un Paese come l'Italia dove le famiglie, nonostante il prolungato periodo di difficoltà dell'economia, detengono ancora una ricchezza finanziaria elevata. In questo contesto, è necessario che il quadro normativo persegua non soltanto la stabilità degli operatori, al fine di garantire piena tutela ai risparmiatori, ma anche la creazione delle migliori condizioni di trasparenza nelle varie fasi in cui si articolano i rapporti tra operatori e risparmiatori. Mi riferisco anzitutto alla fase di ideazione dei prodotti, che devono essere in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative della clientela, e successivamente alla fase di predisposizione dell'informativa necessaria a illustrare le caratteristiche dei prodotti, e infine a quella di distribuzione di questi stessi prodotti alla clientela.

1. **IL RUOLO DELL'ASSICURAZIONE E LO SVILUPPO DEL RISPARMIO ASSICURATIVO IN ITALIA**

Le compagnie assicuratrici svolgono un ruolo fondamentale nell'economia del Paese, nella duplice veste di gestori di rischi e di investitori istituzionali.

Alla fine del 2015, i premi raccolti dall'industria assicurativa italiana hanno superato i 145 miliardi (+2,5% rispetto al 2014), con un'incidenza sul PIL pari al 9,0%. In particolare, i premi dei rami vita hanno sfiorato i 115 miliardi (circa l'80% del totale), in crescita del 4% rispetto all'anno precedente, proseguendo così un trend positivo pluriennale (+22% nel 2013 e +30% nel 2014).

I sinistri e le prestazioni erogate sono stati pari nel 2015 a 147 miliardi di euro, a fronte di capitali, rendite e indennizzi che hanno protetto famiglie e imprese dalle conseguenze economiche di eventi avversi.

Nel settore operano 220 imprese di assicurazione stabilite in Italia. Circa un terzo del mercato fa capo a soggetti economici esteri, soprattutto europei. Si tratta, dunque, di un mercato aperto, in cui da moltissimi anni operano anche grandi gruppi internazionali.

Sul fronte della distribuzione, i canali sono molteplici e variegati. Nelle assicurazioni sulla vita prevalgono i canali bancari e postali, nelle assicurazioni contro i danni gli agenti, ma in entrambi i comparti operano anche broker e canali di vendita diretta, così come nei rami vita è significativa la raccolta mediante promotori finanziari. Lo sviluppo di canali relativamente nuovi, accanto a quelli tradizionali, denota una tendenza verso la multicanalità, che riflette la diversificazione dei bisogni degli assicurati e delle loro modalità di cercare il prodotto adeguato alle loro esigenze. La tendenza, peraltro, caratterizza, con diverse sfumature, tutti i mercati assicurativi europei.

Il risparmio assicurativo costituisce uno dei principali asset finanziari detenuti dalle famiglie italiane. Sulla base dei dati della Banca d'Italia, il peso delle riserve relative alle assicurazioni sulla vita sul totale della ricchezza finanziaria delle famiglie è passato, tra il 2000 e il 2015, dal 5,6% al 14%, a conferma del fatto che gli italiani considerano il risparmio assicurativo una forma di investimento sicura e soddisfacente, rivolgendosi a essa con fiducia e in misura crescente, specialmente nelle fasi di turbolenza dei mercati finanziari. Hanno sicuramente inciso sul giudizio positivo i rendimenti stabili, poco volatili, che i prodotti assicurativi tradizionali a rendimento minimo garantito hanno realizzato e continuano a realizzare negli anni più recenti.

In prospettiva, va considerato che il possibile prolungamento della situazione di bassi tassi d'interesse, già in atto, pone al mercato la sfida di un nuovo paradigma. Per le imprese di assicurazione, che hanno assolto tradizionalmente il compito di soddisfare l'avversione al rischio e i bisogni di investimento garantito dei risparmiatori, sarà più difficile offrire gli stessi rendimenti e i medesimi livelli di garanzia del passato. Ma la "sfida dei tassi zero" costringe anche i risparmiatori a ricercare nuove opportunità in grado di ottenere rendimenti positivi nel medio e lungo termine, essendo disposti ad accettare, nel breve, qualche rischio in più.

Le imprese di assicurazione stanno quindi rispondendo alle mutate esigenze della clientela mediante l'innovazione dell'offerta tradizionale, adattata ai nuovi contesti di mercato, mantenendo però al contempo il proprio profilo distintivo, quello di fornitori di protezione e garanzia dell'investimento.

Gli assicuratori svolgono un ruolo primario anche nella previdenza complementare.

Anche nel 2015 si è registrato un incremento nelle adesioni ai piani individuali di previdenza superiore a quello fatto registrare dalle altre forme previdenziali. Su circa 7,2 milioni di italiani che hanno scelto di aderire ad una forma di previdenza complementare, sono oltre 3 milioni quelli che hanno dato fiducia a un piano di previdenza assicurativo, anche se sono molti gli iscritti che risultano aver temporaneamente smesso di versare contributi. Se consideriamo anche gli iscritti ai fondi aperti istituiti da imprese di assicurazione e ai fondi preesistenti dedicati agli addetti del comparto delle assicurazioni, nonché il ruolo svolto dalle assicurazioni in qualità di gestore professionale delle risorse e delle pensioni erogate dai fondi negoziali, risulta evidente come il settore assicurativo sia il principale interlocutore al quale i cittadini e le aziende si rivolgono per integrare le prestazioni previdenziali del sistema pubblico.

Tale risultato, tuttavia, suscita una soddisfazione relativa, dato lo sviluppo della previdenza complementare ancora largamente inferiore alle attese e alle necessità.

Gli investimenti degli assicuratori italiani

Per quanto riguarda l'attività finanziaria, gli investimenti degli assicuratori italiani sono stati pari a circa 693 miliardi nel 2015, una cifra che li inserisce tra i principali investitori sui mercati finanziari. Una parte rilevante di tali investimenti è rappresentata da titoli di

Stato italiani, ma si registra una graduale tendenza a cogliere le opportunità derivanti dall'ampliamento delle possibilità di investimento consentite (come ad es. i mini-bond, i fondi di debito o credito, le cartolarizzazioni, la concessione diretta di finanziamenti alle aziende).

Sarebbe opportuno che tra le iniziative per favorire il finanziamento dell'economia vi fosse anche l'introduzione di piani di risparmio di lungo termine, strumenti finanziari o assicurativi assistiti da agevolazioni fiscali condizionate all'impegno, da parte degli emittenti, di destinare a favore delle aziende una quota dell'investimento tale da non elevare eccessivamente il profilo di rischio dei prodotti.

2. **I PRESIDI DI STABILITÀ, TUTELA DEI RISPARMIATORI E TRASPARENZA— L'EDUCAZIONE FINANZIARIA**

Solidità del modello di business

L'industria assicurativa italiana è solida. Il suo patrimonio netto ammontava, a fine 2015, a 66 miliardi e l'indice di solvibilità, secondo le regole di Solvency I, ossia il rapporto tra il capitale detenuto effettivamente e quello minimo previsto dalla legge, era pari a 1,5 nell'assicurazione vita e a 2,8 nei rami danni, livelli di assoluta sicurezza. I primi dati calcolati secondo il nuovo regime di vigilanza Solvency II attestano nel complesso un ulteriore miglioramento degli indici di solidità patrimoniale. I dati confermano l'importanza del ruolo dell'assicurazione in Italia e motivano la fiducia che essa riscuote da parte dei propri clienti. La crisi finanziaria esplosa nel 2008, infatti, non ha fatto registrare alcun caso di imprese assicuratrici in difficoltà, a differenza di quanto verificatosi, ad esempio, in alcune realtà europee.

Il modello di business delle imprese di assicurazione ha costituito una potente salvaguardia contro la volatilità estrema dei mercati e contro le logiche finanziarie di breve periodo, che tanti problemi hanno creato negli ultimi anni.

La regolamentazione prudenziale

L'industria assicurativa è da sempre soggetta a una regolamentazione prudenziale, volta a garantire la stabilità delle imprese e la tutela degli assicurati. I compiti di vigilanza ai fini della stabilità sono di competenza dell'IVASS.

Il 1° gennaio 2016 è entrato in vigore *Solvency II*, il nuovo regime di solvibilità frutto di un lungo lavoro in sede europea. I principi cardine sui cui si basa il nuovo regime puntano a un deciso rafforzamento della stabilità del sistema: ne è esempio il fatto che la calibrazione dei requisiti patrimoniali è definita in base a una probabilità di insolvenza pari a un caso ogni 200 anni. Riteniamo, dunque, che, da questo punto di vista, i diritti degli assicurati siano pienamente tutelati. Eventuali cambiamenti normativi nel prossimo futuro, come ad esempio l'introduzione di requisiti patrimoniali specifici per il rischio sovrano, potrebbero invece intaccare tale modello, mettendo in crisi un sistema assicurativo che ha sempre dato prova di grande stabilità.

Le imprese di assicurazione sono sottoposte a una normativa molto stringente – oltre che in tema di esercizio dell'attività, di controlli interni, di copertura finanziaria dei propri impegni – anche in materia di accesso all'attività nonché di bilanci e contabilità. In particolare, esse devono tenere un registro degli attivi finanziari posti a copertura dei propri impegni, e tali attivi sono riservati all'adempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dei clienti in modo preferenziale rispetto a tutti gli altri creditori dell'impresa assicuratrice in liquidazione, anche se assistiti da privilegio o ipoteca.

Il quadro regolamentare in materia di trasparenza e correttezza

L'art. 3 del Codice delle Assicurazioni Private stabilisce che l'IVASS, oltre alla sana e prudente gestione delle imprese assicuratrici, deve perseguire anche la trasparenza e correttezza dei loro comportamenti nei confronti della clientela, e lo deve fare "unitamente alla CONSOB, ciascuna secondo le rispettive competenze".

Nel complesso, nell'ottica dell'impresa di assicurazione il quadro regolamentare produce un'inevitabile sovrapposizione di ruoli tra le Autorità interessate, con conseguenti dupli-

cazioni o sovrapposizioni di adempimenti o quantomeno oggettive difficoltà, per gli operatori nel coordinare i diversi interventi regolamentari da parte delle Autorità medesime. In questo senso, sarebbe senz'altro auspicabile – anche nel contesto della revisione della normativa comunitaria su cui mi soffermerò nel prosieguo – una scelta politica più chiara e netta in relazione al riparto delle competenze tra le Autorità e a favore di una semplificazione e razionalizzazione degli adempimenti richiesti al settore assicurativo, al fine di favorire un approccio più chiaro nei confronti della clientela.

Si dovrebbe inoltre rafforzare quella tendenza alla semplificazione dei rapporti e degli strumenti che ha recentemente caratterizzato almeno una parte dell'attività normativa dell'IVASS, aprendo sempre di più la strada all'utilizzo di forme e modalità diverse dalla carta (messaggi di posta elettronica, siti internet) per mettere a disposizione della clientela (attuale o potenziale) i documenti e le informazioni necessari alla conclusione ed esecuzione dei contratti, nonché all'utilizzo della tecnologia e degli strumenti più avanzati per la gestione dei contratti stessi (sottoscrizione, pagamenti, ecc.).

Spostando l'attenzione al livello europeo, il quadro regolamentare in tema di trasparenza e correttezza sarà presto ulteriormente rafforzato a seguito dell'attuazione di normative comunitarie, benché molte disposizioni in realtà risultino nel nostro Paese già in vigore.

Con il recepimento della Direttiva sulla distribuzione assicurativa (n. 2016/97/UE) entro il 23 febbraio 2018, saranno introdotti negli ordinamenti nazionali a carico di tutti i distributori di prodotti assicurativi nuovi obblighi di informazione e regole di condotta.

Gli obblighi già in essere sull'adeguatezza dei contratti proposti alla clientela saranno rivisti in modo che il distributore, se fornisce consulenza, offra anche una raccomandazione personalizzata spiegando il perché quel determinato prodotto incontra le richieste e le esigenze del cliente.

Per i rami danni, prima della conclusione del contratto il distributore deve consegnare un documento sintetico standardizzato contenente una serie di informazioni-chiave sul prodotto (*PID-Product Information Document*), che peraltro si andrebbe ad aggiungere all'attuale nota informativa. In tal modo si incrementerebbe però la documentazione

contrattuale anziché diminuirla e semplificarla, come abbiamo già segnalato all'IVASS affinché vengano assunte opportune iniziative di coordinamento.

Sugli stessi prodotti, con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea a dicembre 2014 del cosiddetto "Regolamento PRIIPs" (riguardante i prodotti d'investimento assicurativi preassemblati), è terminato l'iter legislativo di primo livello finalizzato ad armonizzare l'informativa precontrattuale basata su principi di trasparenza già oggi presenti nella scheda prodotto prevista per gli Organismi di investimento collettivo in valori mobiliari (OICVM), attraverso informazioni brevi, comparabili e standardizzate riportate nel "documento contenente le informazioni chiave" (c.d. "KIID" - *Key Investment Information Document*).

Tuttavia, il 14 settembre scorso il Parlamento Europeo, a larghissima maggioranza, ha rigettato le norme tecniche di secondo livello della stessa regolamentazione (cd. RTS) relative alla presentazione e contenuto del KID – *Key Information Document*, necessarie all'attuazione del Regolamento nei paesi dell'Unione dall'inizio del 2017, già peraltro ritenute fonte di svariate criticità da parte dell'industria bancaria, finanziaria e assicurativa nel corso delle precedenti consultazioni. Successivamente, il Consiglio Europeo ha preso atto della decisione del Parlamento e una larga maggioranza dello stesso si è pronunciata a favore del rinvio di un anno dell'applicazione delle norme.

Si è ora in attesa delle indicazioni della Commissione Europea, che dovrà precisare le procedure da adottare per predisporre una nuova versione delle misure di secondo livello e, parallelamente, intervenire sul Regolamento, quantomeno per prorogare la data di entrata in vigore.

Il settore assicurativo europeo ha confermato di condividere le finalità generali dell'iniziativa regolamentare, purché l'entrata in vigore sia ora fissata con tempi congrui a consentire gli adeguamenti richiesti, siano superate le principali criticità segnalate e non siano discriminate le prerogative dei prodotti assicurativi.

Nello schema di decreto legislativo ancora non approvato in via definitiva, che adegua la normativa nazionale al citato Regolamento, l'attribuzione dei ruoli è piuttosto articolata tra Banca d'Italia, CONSOB e IVASS, anche in funzione delle competenze assegnate, della natura dei prodotti e della tipologia della rete distributiva. Alla luce delle recenti determinazioni a livello europeo, con il rigetto delle norme tecniche e l'atteso inevitabile rinvio

dell'entrata in vigore del Regolamento, sembra ragionevole rinviare le scelte da compiere con le disposizioni di cui al decreto legislativo in questione a seguito della ridefinizione del quadro normativo europeo.

Ulteriori iniziative di semplificazione

ANIA esprime apprezzamento per le iniziative già avviate di semplificazione e coordinamento, riportate analiticamente nel documento che abbiamo depositato. L'auspicio dell'Associazione è quello di tendere ad uno snellimento effettivo delle procedure e dei contenuti per ottenere un autentico vantaggio per gli utenti, con uno sforzo di coordinamento nell'ambito di un quadro normativo particolarmente ricco e complesso.

Ricordiamo, solo a titolo di esempio, il tavolo già avviato da IVASS relativo alla semplificazione della nota informativa nei prodotti danni.

Segnaliamo che IVASS ha avviato, tra altri progetti, anche un'iniziativa per la semplificazione delle condizioni contrattuali, volta ad una tutela più ampia dei consumatori.

Nell'ambito del confronto tra associazioni dei consumatori, esponenti delle imprese e degli intermediari e Autorità garante della concorrenza lo scorso 10 ottobre si è svolto un primo incontro nel quale l'IVASS ha sottolineato la necessità di eliminare sovrapposizioni e ridondanze, di utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile per un assicurato medio nonché una scrittura leggibile, di ammodernare i contenuti dei contratti per renderli coerenti con l'evoluzione del contesto sociale e giurisprudenziale. IVASS ha al riguardo individuato una serie di aree su cui poter intervenire. ANIA è lieta di poter contribuire, con spirito costruttivo e collaborativo, anche nell'education, nell'interesse di tutte le parti coinvolte.

L'educazione finanziaria e previdenziale

Infine, un tema prioritario per migliorare i rapporti tra operatori finanziari e clientela è quello dell'educazione finanziaria e previdenziale dei cittadini.

Il nostro Paese risulta ampiamente deficitario, tra le economie avanzate, per il livello di alfabetizzazione finanziaria. Solo il 37% degli italiani comprende e risolve operazioni di computo degli interessi, di valutazione dell'impatto dell'inflazione sul potere di acquisto, o comprendere alcuni principi elementari come il fatto che sia opportuno diversificare i

propri investimenti¹. Un livello drammaticamente lontano sia dalla media dell'UE (52%) sia dai livelli di alfabetizzazione delle economie e dei paesi con cui spesso ci confrontiamo, come Germania (66%), Francia (52%) e Regno Unito (67%), ma anche inferiore a quanto riscontrato in Grecia (45%) Spagna (45%) o Polonia (42%).

L'ANIA si è da tempo attivata per conseguire risultati concreti in questo campo, sia verso gli adulti che verso le giovani generazioni. Per ottenere un maggiore efficacia, le attività in tema di *education* sono state sviluppate in collaborazione organica con i principali stakeholder sociali del settore assicurativo, le associazioni dei consumatori, per il tramite della Fondazione Forum ANIA-Consumatori che ha tra i propri compiti statutari quello di accrescere la cultura finanziaria e assicurativa dei cittadini.

Sulla scorta di questi presupposti, il Forum ha sviluppato un programma di attività, intitolato "Io e i rischi", volto a promuovere l'educazione al rischio, alla prevenzione e alla mutualità presso gli studenti e le famiglie italiane, con il coinvolgimento scientifico di Università Bocconi e Università Cattolica. Nell'arco dei sei anni complessivi di attività hanno aderito al progetto oltre 2.100 classi e 1.200 scuole, con più di 52.000 ragazzi coinvolti su tutto il territorio nazionale.

E' agli adulti, invece, che si rivolge *l'Osservatorio sulla vulnerabilità delle famiglie*, sviluppato dal Forum ANIA-Consumatori in partnership con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università degli Studi di Milano. Lo scopo di questo percorso condiviso è quello di fornire competenze e stimoli che aiutino le famiglie a prevenire e affrontare eventuali *shock* esterni.

Un'altra importante iniziativa del settore dedicata alla divulgazione assicurativa è la collana di guide assicurative "L'assicurazione in chiaro", sempre realizzata dal Forum ANIA-Consumatori, avente l'obiettivo di illustrare al grande pubblico, con un linguaggio semplice e concreto, i temi assicurativi di maggiore interesse per i consumatori.

¹ "Financial Literacy around the world". Leora Klapper, *World Bank Development Research Group*, Annamaria Lusardi, *The George Washington University School of Business*, Peter van Oudheusden, *World Bank Development Research Group*.

La maggiore consapevolezza dei risparmiatori sulle loro esigenze, favorita anche dalle nostre iniziative di educazione finanziaria, potrà consentirci di fornire servizi sempre più adeguati alle aspettative dei nostri clienti.

Allo stesso modo, l'utilizzo degli strumenti sempre più avanzati e sofisticati messi a disposizione dallo sviluppo tecnologico, se adeguatamente supportato e anche incentivato, non potrà che risolversi in una ancor maggiore semplificazione e trasparenza nei rapporti con la clientela, attuale e potenziale. Si pensi, a titolo esemplificativo, al progressivo processo di dematerializzazione e digitalizzazione dei documenti r.c. auto, processo a supporto del quale l'Associazione si è impegnata per lungo tempo, anche nell'ottica di agevolare le relazioni con gli assicurati, tramite il progressivo abbandono del formato cartaceo grazie all'utilizzo delle banche dati di settore.

Tale transizione "digitale", tuttora in corso, sta già dando positivi risultati in termini di riduzione degli oneri burocratici di consegna/gestione dei documenti stessi a carico sia degli assicurati sia delle compagnie, nonché in termini di velocizzazione nell'acquisire e gestire le informazioni necessarie alle compagnie per calcolare i preventivi e per stipulare i contratti.

In linea più generale, banche dati, telematica e connettività offrono potenziali enormi per migliorare l'efficienza di tutte le fasi dell'attività assicurativa, dalla valutazione del rischio e relativo pricing, all'intermediazione, alla gestione del sinistro.

Signor Presidente, Onorevoli Deputati e Senatori, vi ringraziamo nuovamente per averci voluto ascoltare sui temi oggetto dell'Indagine. Nel rimandare una più dettagliata trattazione degli argomenti al testo depositato in Commissione, ci auguriamo che le osservazioni fin qui riportate possano contribuire positivamente ai lavori di questa Commissione.