

Comunicazione FINMA sulla vigilanza 05/2024

Obblighi delle imprese di assicurazione concernenti gli intermediari assicurativi

17 luglio 2024

Indice

1	Nuova regolamentazione dell'intermediazione assicurativa	3
2	Intermediari assicurativi vincolati	3
2.1	Obblighi permanenti delle imprese di assicurazione concernenti i loro intermediari assicurativi vincolati	3
2.2	Indicazioni di carattere generale	4
2.3	Punti da verificare prima di avviare una collaborazione con intermediari assicurativi vincolati.....	5
2.3.1	Persone fisiche	5
2.3.2	Persone giuridiche, società di persone e imprese individuali	5
2.4	Controlli continui dopo aver avviato una collaborazione con intermediari assicurativi vincolati.....	6
3	Intermediari assicurativi non vincolati	8
4	Verifica dell'osservanza da parte della FINMA	9

1 Nuova regolamentazione dell'intermediazione assicurativa

Il 1° gennaio 2024 sono entrate in vigore la Legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA; RS 961.01) e l'Ordinanza sulla sorveglianza (OS; RS 961.011) rivedute. Nell'ottica di migliorare la tutela della clientela, i requisiti posti all'attività di intermediazione assicurativa sono stati inaspriti. I compiti della FINMA in relazione con gli intermediari assicurativi sono disciplinati in particolare dall'art. 46 cpv. 1 lett. b e f LSA.

La presente Comunicazione sulla vigilanza indica le aspettative della FINMA nei confronti delle imprese di assicurazione in relazione con le nuove disposizioni della LSA e dell'OS nell'ambito dell'intermediazione assicurativa. Tali aspettative differiscono a seconda che l'attività di intermediazione sia non vincolata¹ o vincolata².

2 Intermediari assicurativi vincolati

In linea di principio, dal 1° gennaio 2024 gli intermediari assicurativi vincolati non sono più soggetti all'obbligo di iscrizione nel registro pubblico della FINMA. In conformità al diritto in materia di vigilanza, essi sono subordinati all'impresa di assicurazione alla quale sono vincolati, ossia per la quale offrono o stipulano contratti d'assicurazione secondo l'art. 40 LSA. L'impresa di assicurazione verifica se gli intermediari assicurativi vincolati godono di una buona reputazione e garantiscono l'adempimento degli obblighi derivanti dalla LSA.

2.1 Obblighi permanenti delle imprese di assicurazione concernenti i loro intermediari assicurativi vincolati

Già prima di avviare una collaborazione, le imprese di assicurazione devono, nel quadro della loro gestione dei rischi, rilevare, verificare e classificare in misura sufficiente per l'attività prevista le informazioni necessarie a garantire i requisiti prudenziali relativi a ogni intermediario vincolato³. Le informazioni da rilevare e gli aspetti da verificare sono esposti ai punti 2.3 e 2.4, tuttavia occorre operare una distinzione fra:

- punti che l'impresa di assicurazione deve verificare già **prima** di avviare una collaborazione (punto 2.3); e

¹ Art. 40 cpv. 2 LSA

² Art. 40 cpv. 3 LSA

³ Art. 22 LSA, art. 96 OS segg.

- punti di cui l'impresa di assicurazione deve **costantemente** verificare il rispetto dopo aver avviato la collaborazione con un intermediario assicurativo vincolato (punto 2.4).

2.2 Indicazioni di carattere generale

Sono considerati vincolati tutti gli intermediari assicurativi che non sono vincolati sulla base di un rapporto di fiducia con gli stipulanti⁴. Qualora si verifichi una fattispecie che in conformità all'OS è considerata un comportamento inammissibile o un conflitto d'interesse⁵, si configura in ogni caso un'attività assicurativa vincolata. Se gli intermediari assicurativi vincolati a imprese di assicurazione suscitano negli assicurati l'apparenza di attività di intermediazione non vincolata⁶, devono adempiere i requisiti relativi agli intermediari assicurativi non vincolati e pertanto sottostanno in particolare all'obbligo di iscrizione nel registro⁷.

I requisiti giuridici concernenti gli intermediari assicurativi vincolati si applicano in egual misura a tutti i tipi di attività qualificate come intermediazione assicurativa vincolata (p. es indipendentemente dal fatto che siano fornite da collaboratori del servizio esterno o interno di un'impresa di assicurazione). Al riguardo si fa presente anche l'aspetto della neutralità tecnologica in relazione con il concetto di intermediazione assicurativa⁸. È responsabilità delle imprese di assicurazione svolgere un'analisi documentata delle attività nella catena di valore e decidere quali persone sono da considerarsi come operanti nell'intermediazione assicurativa⁹.

Gli obblighi delle imprese di assicurazione si estendono anche all'attività di intermediazione effettuata dagli intermediari assicurativi con cui l'impresa di assicurazione non ha un rapporto contrattuale diretto. Il rapporto corrispondente con l'impresa di assicurazione sussiste pertanto solo indirettamente attraverso una catena di intermediari assicurativi vincolati (sub-intermediazione). In linea di principio, anche le persone che effettuano tale sub-intermediazione per conto di un intermediario assicurativo vincolato sono comprese nel vincolo di quest'ultimo nei confronti di una determinata impresa di assicurazione.

⁴ Art. 40 cpv. 3 LSA

⁵ Art. 182c OS

⁶ Art. 182b OS

⁷ Art. 41 LSA, art. 182b OS, pag. 73 del Commento alla modifica dell'ordinanza sulla sorveglianza del 2 giugno 2023

⁸ Art. 182a cpv. 2 OS

⁹ Art. 40 cpv. 1 LSA, art. 182a OS, pag. 72 del Commento alla modifica dell'ordinanza sulla sorveglianza del 2 giugno 2023.

2.3 Punti da verificare prima di avviare una collaborazione con intermediari assicurativi vincolati

L'impresa di assicurazione deve garantire l'osservanza dei seguenti punti già prima di avviare una collaborazione¹⁰.

2.3.1 Persone fisiche

Prima di avviare l'attività, le imprese di assicurazione devono disporre di determinate informazioni documentate concernenti le persone fisiche che svolgono l'attività di intermediazione vincolata. Tali informazioni devono essere rilevate per tutte le persone che esercitano l'attività di intermediazione vincolata, indipendentemente dal tipo di collaborazione o di legame organizzativo (p.es. collaboratori dell'impresa di assicurazione nel servizio interno o esterno, terzi esercenti un'attività lucrativa dipendente o aventi un rapporto di mandato con un'impresa individuale, una società di persone o una persona giuridica in conformità al punto 2.3.2). Al riguardo la FINMA si attende che siano trattati i seguenti punti:

- qualifica ai sensi del diritto privato dell'attività di intermediazione (p.es. contratto di lavoro, contratto d'impiego del commesso viaggiatore, contratto d'agenzia o contratto innominato);
- curriculum vitae con informazioni sulle conoscenze rilevanti in materia di assicurazioni e attestazioni delle formazioni e formazioni continue necessarie;
- risultato della verifica concernente la buona reputazione e la garanzia per l'adempimento degli obblighi secondo la LSA sulla base del casellario giudiziale e del registro esecuzioni e fallimenti;
- prova che non è stata effettuata alcuna iscrizione nel registro degli intermediari della FINMA;
- prova che esiste una garanzia finanziaria adeguata.

2.3.2 Persone giuridiche, società di persone e imprese individuali

Se le imprese di assicurazione collaborano con intermediari assicurativi vincolati sotto forma di persone giuridiche, società di persone e imprese individuali, la FINMA si attende che prima di avviare l'attività dette imprese dispongano inoltre di informazioni documentate concernenti tali persone giuridiche, società di persone e imprese individuali che coprono i seguenti punti

¹⁰ Artt. 14, 22, 46 cpv. 1 lett. b LSA; art. 34 della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA; RS 221.229.1); artt. 14a, 187–190b OS; pag. 80 del Commento alla modifica dell'ordinanza sulla sorveglianza del 2 giugno 2023.

(queste informazioni devono essere rilevate solo se non sono già rilevate al punto 2.3.1¹¹):

- informazioni concernenti le partecipazioni di persone giuridiche o fisiche nella persona giuridica o nella società di persone con più di 10% del capitale o dei diritti di voto (c.d. persone che detengono una partecipazione qualificata);
- nomi delle persone incaricate dell'amministrazione e della gestione;
- risultato della verifica concernente la buona reputazione e la garanzia per l'adempimento degli obblighi secondo la LSA da parte delle persone che detengono una partecipazione qualificata e delle persone incaricate dell'amministrazione e della gestione;
- curriculum vitae delle persone incaricate dell'amministrazione e della gestione;
- accertamenti sui reclami e sulle rimostranze dei clienti relativamente all'attività di intermediazione assicurativa negli ultimi anni (quantità e motivi più comuni);
- prova che i requisiti concernenti la gestione d'impresa sono rispettati;
- prova che non è stata effettuata alcuna iscrizione nel registro degli intermediari della FINMA;
- prova che non esiste alcuna iscrizione nella lista d'allerta della FINMA;
- prova che esiste una garanzia finanziaria adeguata.

2.4 Controlli continui dopo aver avviato una collaborazione con intermediari assicurativi vincolati

Oltre alle verifiche di cui al punto 2.3, la FINMA si attende che l'impresa di assicurazione garantisca che le seguenti fattispecie siano soddisfatte su base continuativa¹²:

- Le informazioni di cui al punto 2.3.1 e 2.3.2 sono rilevate ed aggiornate ed eventuali modifiche vengono immediatamente trasmesse all'impresa di assicurazione.
- L'impresa di assicurazione dispone di una lista aggiornata degli intermediari assicurativi vincolati che operano per conto dell'impresa di assicurazione (in particolare, gli intermediari assicurativi vincolati che non collaborano più con l'impresa di assicurazione vengono immediatamente stralciati dall'elenco).

¹¹ Si può anche rinunciare al rilevamento delle informazioni di cui al punto 2.3.2 se si tratta di un istituto assoggettato alla vigilanza della FINMA.

¹² Artt. 14, 22, 46 cpv. 1 lett. b LSA; art. 34 LCA; artt. 14a, 187–190b OS; pag. 78 seg. del Commento alla modifica dell'ordinanza sulla sorveglianza del 2 giugno 2023.

- Anche gli intermediari assicurativi vincolati che operano quali persone giuridiche, società di persone e imprese individuali per conto dell'impresa di assicurazione devono garantire e documentare l'adempimento dei requisiti di cui al punto 2.3 per i propri collaboratori e i terzi coinvolti.
- Gli obblighi di informazione¹³ sono pienamente rispettati, in particolare anche per quanto concerne il vincolo dell'intermediario assicurativo nei confronti della corrispondente impresa di assicurazione. Ciò comprende anche la comunicazione di eventuali rapporti di partecipazione dell'impresa di assicurazione in intermediari assicurativi vincolati nei confronti degli stipulanti.
- Gli obblighi in relazione con l'intermediazione di assicurazioni sulla vita qualificate sono adempiuti¹⁴.
- Vengono adottate misure organizzative e contrattuali per garantire che siano evitati falsi incentivi e conflitti di interesse e che siano effettuate le comunicazioni eventualmente necessarie¹⁵.
- I requisiti concernenti la formazione e la formazione continua sono adempiuti nei tempi previsti¹⁶.
- Nel quadro della collaborazione, l'intermediario assicurativo vincolato non suscita l'apparenza di attività di intermediazione non vincolata¹⁷.
- Attraverso una gestione dei rischi adeguata e meccanismi di controllo, l'impresa di assicurazione esercita una vigilanza efficace sugli intermediari assicurativi vincolati¹⁸. Ciò comprende in particolare:
 - il rilevamento costante di informazioni rilevanti ai fini della distribuzione e di indicatori degli intermediari vincolati;
 - la copertura di tutta la distribuzione sia nell'ambito di verifica della revisione interna sia nella sfera di competenza delle altre funzioni di controllo;
 - la garanzia che i rischi operativi derivanti dalla collaborazione siano adeguatamente rilevati, limitati e controllati. Ciò riguarda in particolare anche lo scambio e l'accesso ai dati degli assicurati;
 - l'esistenza di un accordo tra l'impresa di assicurazione e l'intermediario assicurativo vincolato che definisce i requisiti minimi (qualitativi) in materia di comportamento; e
 - la verifica regolare del rispetto delle disposizioni aventi carattere di obbligatorietà generale contenute nell'Accordo settoriale sugli intermediari (ASI 3.0), il quale definisce criteri di qualità per l'attività di consulenza degli intermediari e disciplina l'importo delle provvigioni

¹³ Art. 45, 45a LSA

¹⁴ Art. 39h, 39j-k LSA

¹⁵ Art. 45a, 45b LSA, art. 14b, 14c OS

¹⁶ Art. 43a cpv. 1 OS

¹⁷ Artt. 22, 41, 44 cpv. 2, 87 cpv. 1 lett. b LSA, art. 182b OS

¹⁸ Artt. 14, 14a, 22 LSA, art. 96 OS; Circolare FINMA 2017/2 «Corporate governance – assicuratori»

versate a questi ultimi (la normativa corrispondente non è ancora in vigore).

- Gli intermediari assicurativi vincolati che operano per conto di un'impresa di assicurazione a partire dalla Svizzera nel Principato del Liechtenstein sono iscritti nel registro della FINMA¹⁹.
- L'impresa di assicurazione dispone di una visione d'insieme regolarmente aggiornata degli intermediari assicurativi vincolati che non adempiono le disposizioni della LSA e dell'OS nonché sullo stato delle misure adottate per il ripristino della situazione conforme.
- La gestione dei reclami è gestita in modo professionale da parte dell'impresa di assicurazione²⁰.
- L'impresa di assicurazione adempie l'obbligo di notificare i cyber-attacchi agli intermediari assicurativi vincolati in conformità alle Comunicazioni FINMA sulla vigilanza 03/2024 e 05/2020.

3 Intermediari assicurativi non vincolati

Le imprese di assicurazione non possono collaborare con intermediari assicurativi non vincolati che non dispongono della necessaria iscrizione nel registro²¹. Ciò riguarda sia le persone giuridiche, le società di persone e le imprese individuali sia tutte le persone fisiche che svolgono l'attività di intermediazione in modo autonomo o in qualità di dipendenti. Di conseguenza, nell'accertamento del rispetto di tale obbligo le imprese di assicurazione devono verificare sia lo status delle persone giuridiche, delle società di persone e dell'impresa individuale con cui collaborano, sia che le persone fisiche operanti nell'intermediazione assicurativa per conto di tali persone giuridiche, società di persone o imprese individuali dispongano della necessaria registrazione durante lo svolgimento dell'attività. Tali accertamenti devono essere effettuati sia prima dell'avvio dell'attività con gli intermediari non vincolati sia in modo regolare durante la collaborazione. La periodicità degli accertamenti deve essere determinata in base al corrispondente modello aziendale.

Questo obbligo di accertamento si estende anche all'attività assicurativa esercitata dagli intermediari con cui l'impresa di assicurazione non ha un rapporto contrattuale diretto, bensì il rapporto corrispondente sussiste solo indirettamente attraverso una catena di intermediari assicurativi non vincolati (sub-intermediazione).

¹⁹ Art. 32 dell'Accordo tra la Confederazione Svizzera e il Principato del Liechtenstein concernente l'assicurazione diretta e l'intermediazione assicurativa (RS **0.961.514**)

²⁰ Artt. 14, 22 LSA, art. 14a OS

²¹ Art. 44 cpv. 2, 87 cpv. 1 lett. b LSA

L'impresa di assicurazione ha pertanto un obbligo generale di adottare misure in caso di indizi di abuso, in particolare se l'impresa di assicurazione viene a conoscenza di ripetuti svantaggi degli assicurati o degli aventi diritto²². A tale scopo devono essere raccolti gli indicatori rilevanti (p. es. comportamento in materia di storno e di reclamo da parte degli assicurati interessati) che potrebbero indicare una sistematica consulenza scorretta da parte di un intermediario assicurativo non vincolato. Inoltre, l'impresa di assicurazione deve garantire che i rischi operativi derivanti dalla collaborazione siano adeguatamente rilevati, limitati e controllati²³. Ciò riguarda in particolare anche lo scambio e l'accesso ai dati degli stipulanti.

4 Verifica dell'osservanza da parte della FINMA

La FINMA verifica regolarmente il rispetto degli obblighi di vigilanza da parte delle imprese di assicurazione in tutto il settore e, se necessario, adotta misure. In singoli casi può anche svolgere ulteriori accertamenti, compresi controlli in loco.

²² Art. 117 cpv. 1 OS

²³ Art. 22 cpv. 1 LSA