

# Simposio sull'intermediazione assicurativa

30 giugno 2026



# Ordine del giorno

Serkan Isik, portavoce

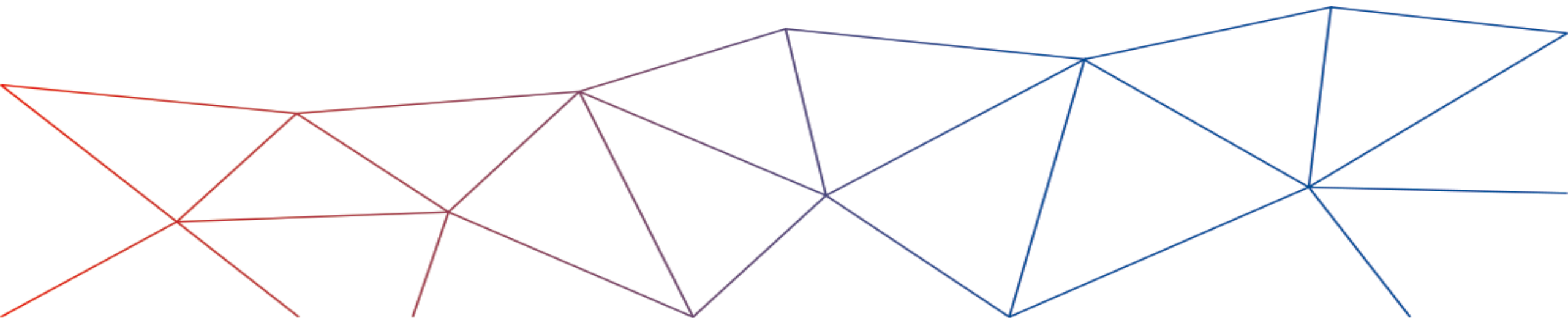


# Messaggio di saluto da parte di Stefan Walter, CEO



# I 5 pilastri della vigilanza sugli intermediari

Markus Geissbühler, responsabile della sezione Vigilanza assicurazioni PMI, riassicurazioni e intermediari



## Titoli 2015-2019

**Cambio di cassa malati  
con una firma falsa**

**Consulenza scorretta: ecco  
come agiscono gli intermediari  
delle casse malati**

**Il Consiglio federale interviene sull'attività  
degli intermediari — il settore dei broker  
reagisce con indignazione**

**Costose assicurazioni  
sulla vita: clienti in  
trappola**

**Quanto guadagnano gli  
intermediari delle casse malati**

## Revisione parziale LSA, messaggio del Consiglio federale del 21 ottobre 2020



*Il progetto si prefigge inoltre di rafforzare, con adeguamenti mirati, la protezione degli assicurati e di allinearla agli sviluppi internazionali. Complessivamente si intende creare un quadro normativo e di sorveglianza differenziato, che permetta di aumentare la competitività del settore assicurativo svizzero, da un lato, e di migliorare la protezione dei clienti, dall'altro.*

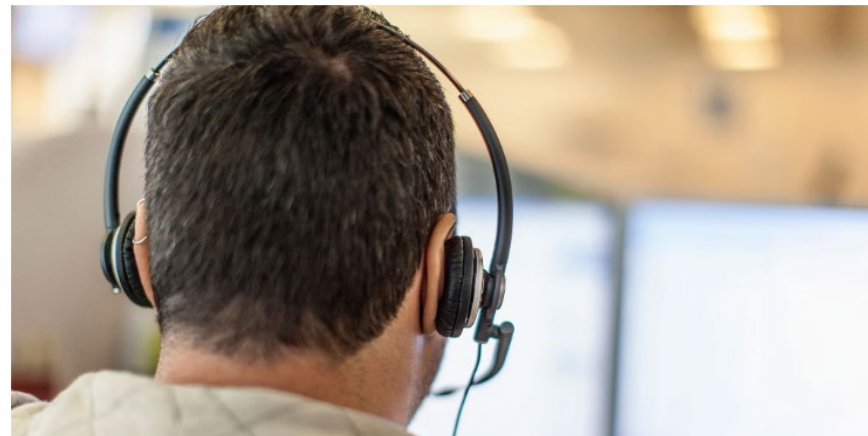


## Strengere Regeln für Vermittler: Nationalrat schont Versicherer

Von Reto Wattenhofer

08.09.2022, 15.27 Uhr

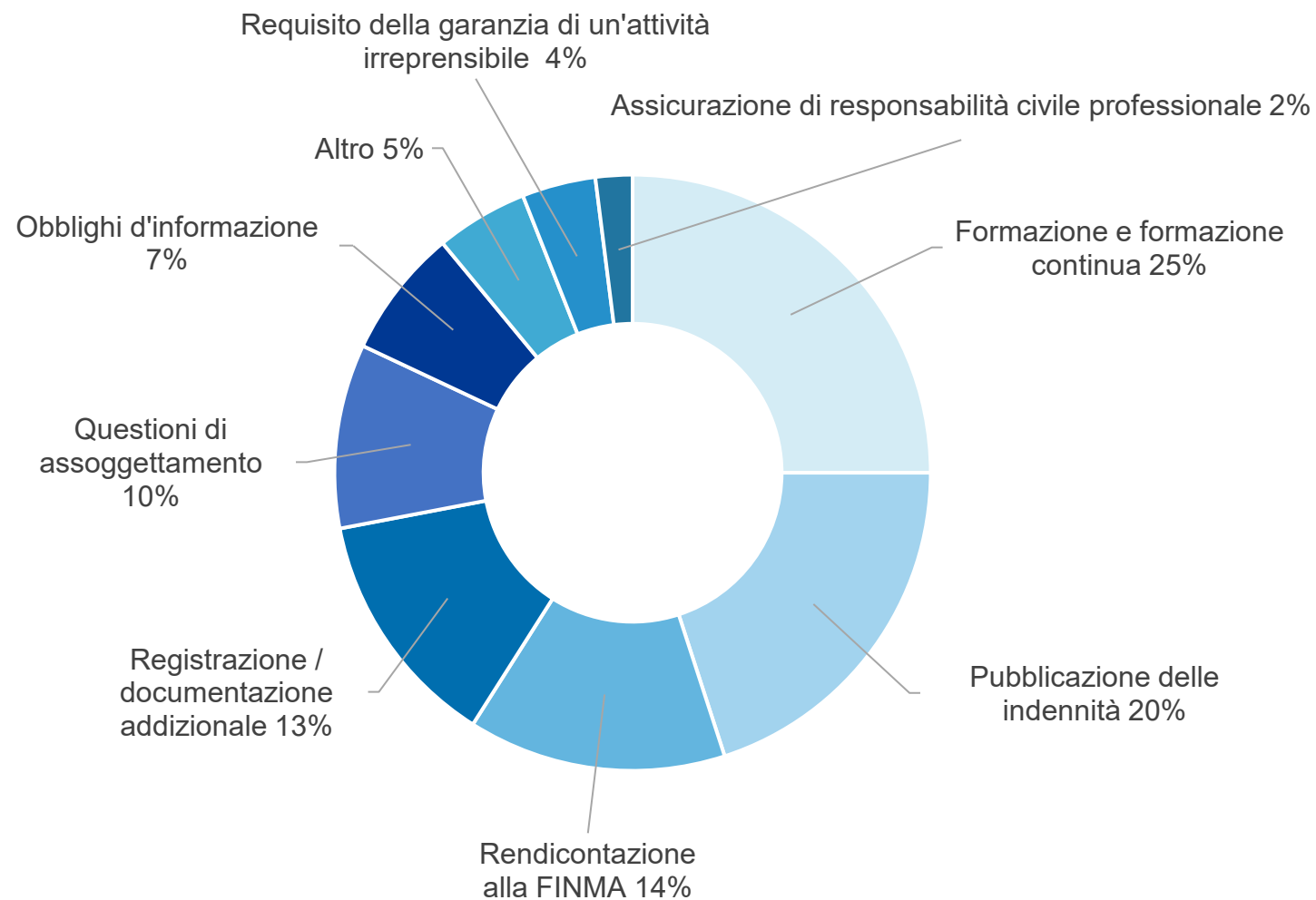
Unerwünschte Telefonanrufe sollen der Vergangenheit angehören. Der Bundesrat möchte verbindliche Regeln für Vermittlertätigkeiten. Nun kommt Widerstand aus dem Parlament: Der Nationalrat hat das Gesetz abgeschwächt – zum Ärger der Ratslinken.







## Dove vedo le mie maggiori sfide?



## Una vasta quantità di dati

**12 000**

**Persone fisiche e giuridiche attualmente registrate = intermediari assicurativi non vincolati**

- Sostanziale aggiornamento del registro
- Numero elevatissimo di nuove iscrizioni

**25 000**

**Numero di intermediari vincolati stimato dal settore**

# I 5 pilastri della vigilanza sull'attività degli intermediari

|                                                                                     |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Prevenzione</b>                                                 | Informazioni mirate agli intermediari e ai loro clienti in merito ai nuovi obblighi.                                                                                                                                                                                      |
|    | <b>Garanzia di qualità nella distribuzione delle assicurazioni</b> | Sensibilizzazione del settore assicurativo riguardo ai propri obblighi relativi ai canali di distribuzione; svolgimento di controlli in loco sulla distribuzione da parte delle imprese di assicurazione.                                                                 |
|    | <b>Verifica delle segnalazioni: vigilanza basata sui dati</b>      | I reclami e le segnalazioni vengono smistati e categorizzati in modo sistematico. In base alla priorità rilevata, vengono effettuati accertamenti e adottate misure immediate. Il rapporto annuale consente di effettuare analisi di mercato e verifiche di plausibilità. |
|  | <b>Intervento in caso di violazioni legali</b>                     | I casi in cui si sospetta un abuso sistematico su ampia scala vengono affrontati rapidamente e vengono adottate misure pragmatiche.                                                                                                                                       |
|  | <b>Formazione</b>                                                  | Gli standard minimi per la formazione e la formazione continua dovrebbero portare a un miglioramento della qualità nel <i>point of sale</i> . La FINMA accompagna gradualmente l'AFA nell'implementazione e nell'esecuzione.                                              |

## Suptech nella vigilanza sugli intermediari



Piattaforma di autoregistrazione



API (*interfaccia di programmazione*) per richieste di registrazione in tempo reale



Rendiconto degli intermediari tramite l'EHP

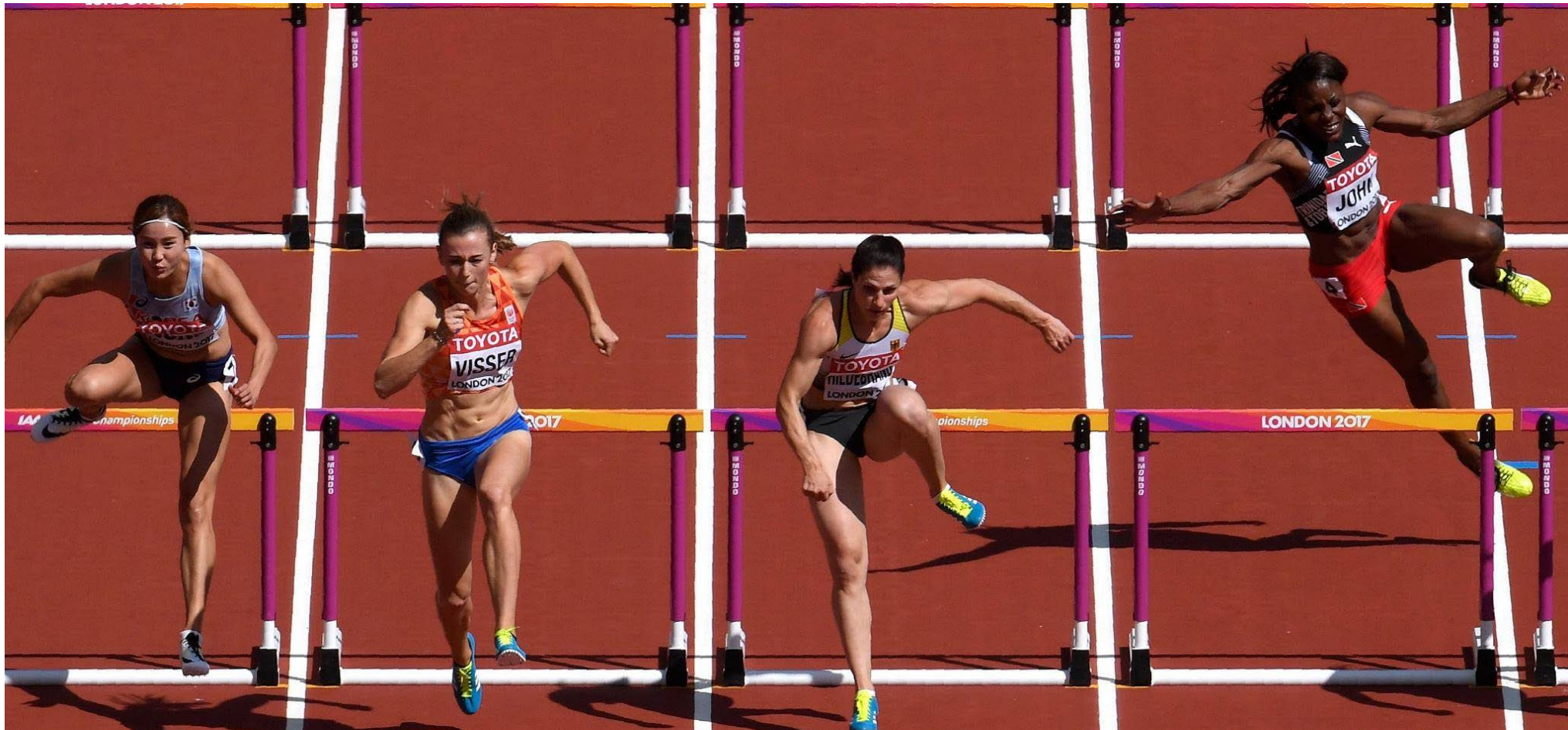


Applicazione per l'interazione con la cittadinanza; triage e tenuta dei dossier automatici

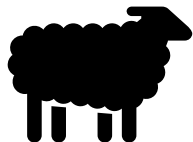


*Enterprise search*

## Ostacoli, sfide, percorsi alternativi

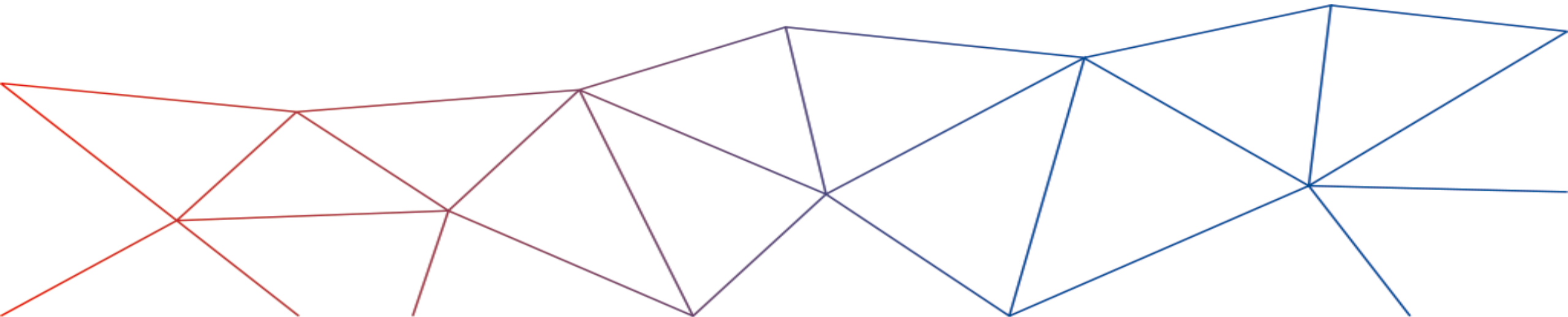


## Sviluppi incoraggianti



# Registrazione degli intermediari

Noémie Savaria, responsabile Autorizzazioni e registrazione



## Il registro pubblico: perché la registrazione è più di una formalità



Il registro è la base della trasparenza e della protezione dei clienti



Nel registro sono riportati tutti i dati importanti

- Nome, indirizzo e forma giuridica
- Rami assicurativi
- Datore di lavoro / lavoratore
- Numero di registro
- Data della registrazione



Il registro è aggiornato quotidianamente: qualità e attualità sono decisive



La FINMA utilizza un'interfaccia API per la connessione al registro



## Obblighi correlati alla registrazione



Obbligo di registrazione per intermediari assicurativi non vincolati



Obbligo di notifica di qualsiasi modifica tramite EHP



Garanzia dell'aggiornamento costante della propria iscrizione nel registro

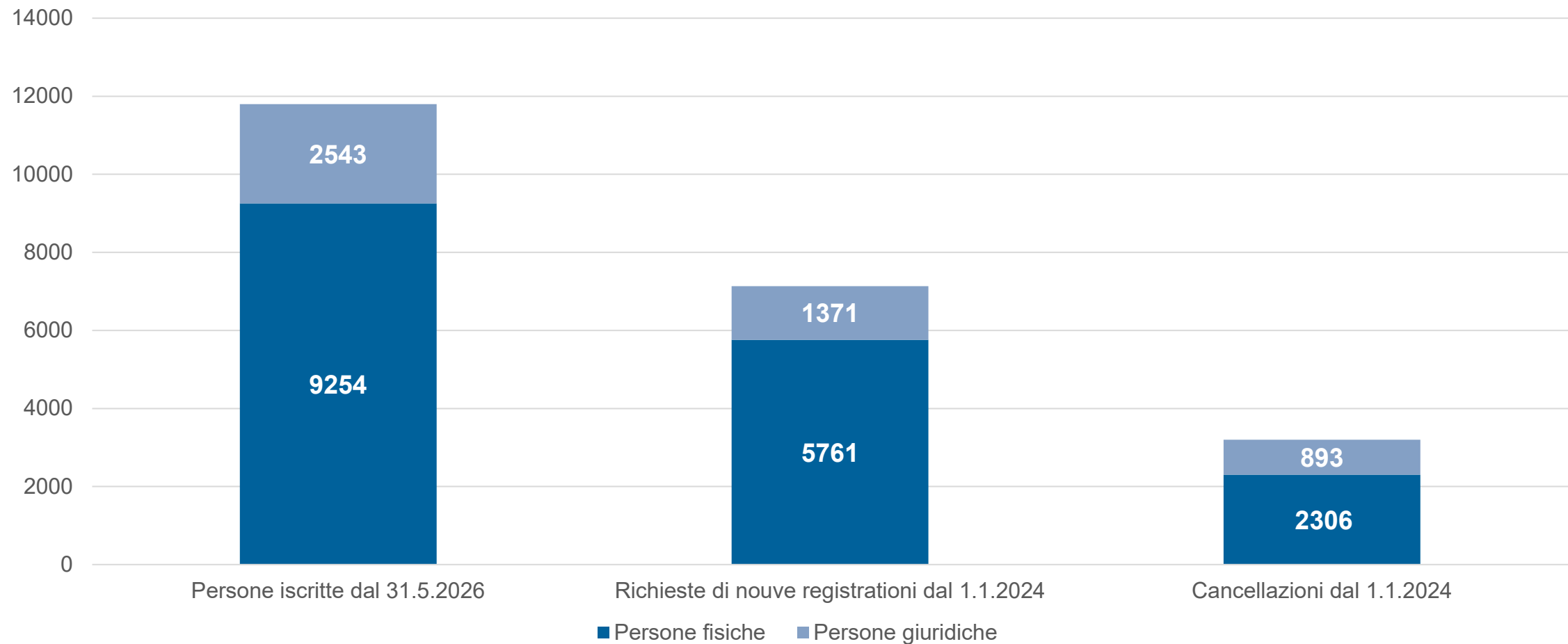


Obbligo di presentare un rapporto



Cancellazione alla cessazione dell'attività o al passaggio all'attività vincolata

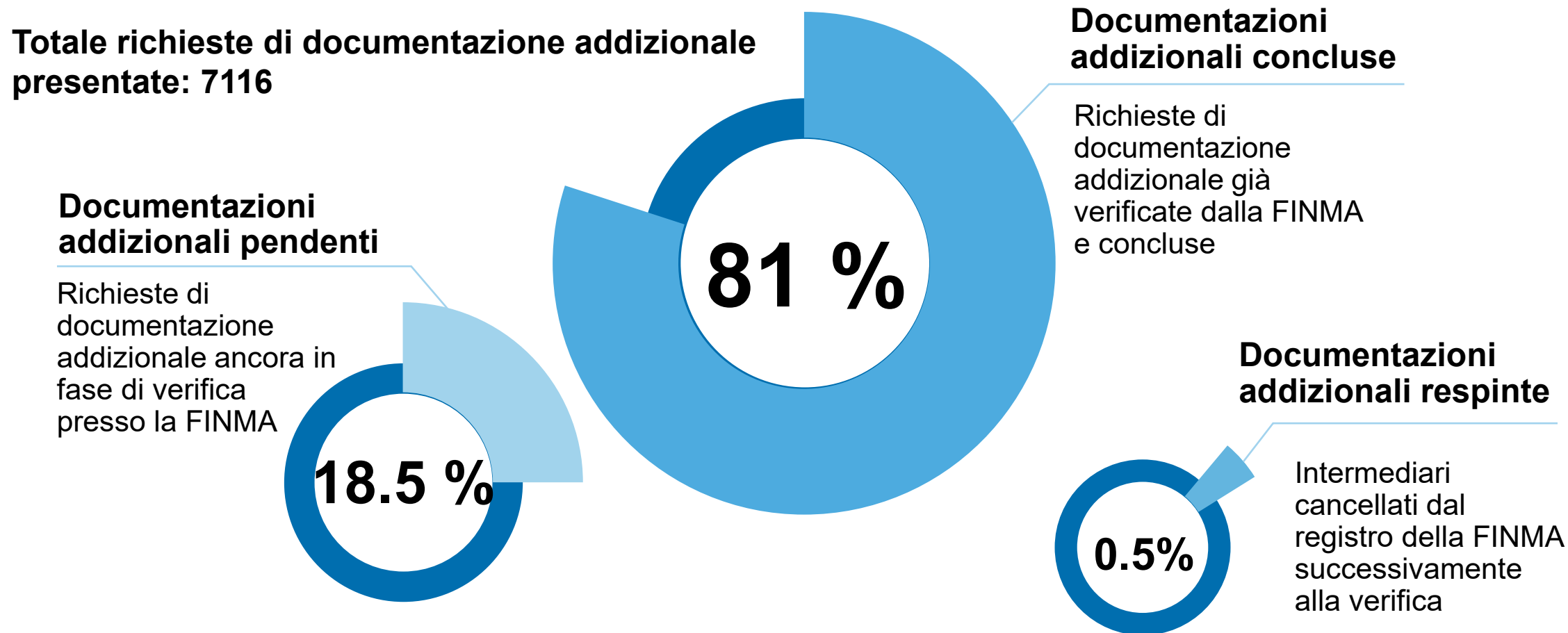
# Il registro pubblico: cifre



## Il registro pubblico: richieste di mutazione

| Quantità | Mutazione                                    |
|----------|----------------------------------------------|
| 5'297    | Totale mutazioni pervenute dal 1.1.2024      |
| 1'840    | Cancellazioni (volontarie)                   |
| 1'421    | Cambio del datore di lavoro                  |
| 858      | Rami assicurativi oggetto di intermediazione |
| 571      | Modifica dell'indirizzo                      |
| 607      | Altre                                        |

## Documentazione aggiuntiva: stato dei lavori



## Documentazione aggiuntiva: aspettative della FINMA



### Richiesta di documentazione aggiuntiva conclusa

- ▶ Non dovete fare nulla
- ▶ Potete continuare a esercitare la vostra attività di intermediazione



### Richiesta di documentazione aggiuntiva pendente

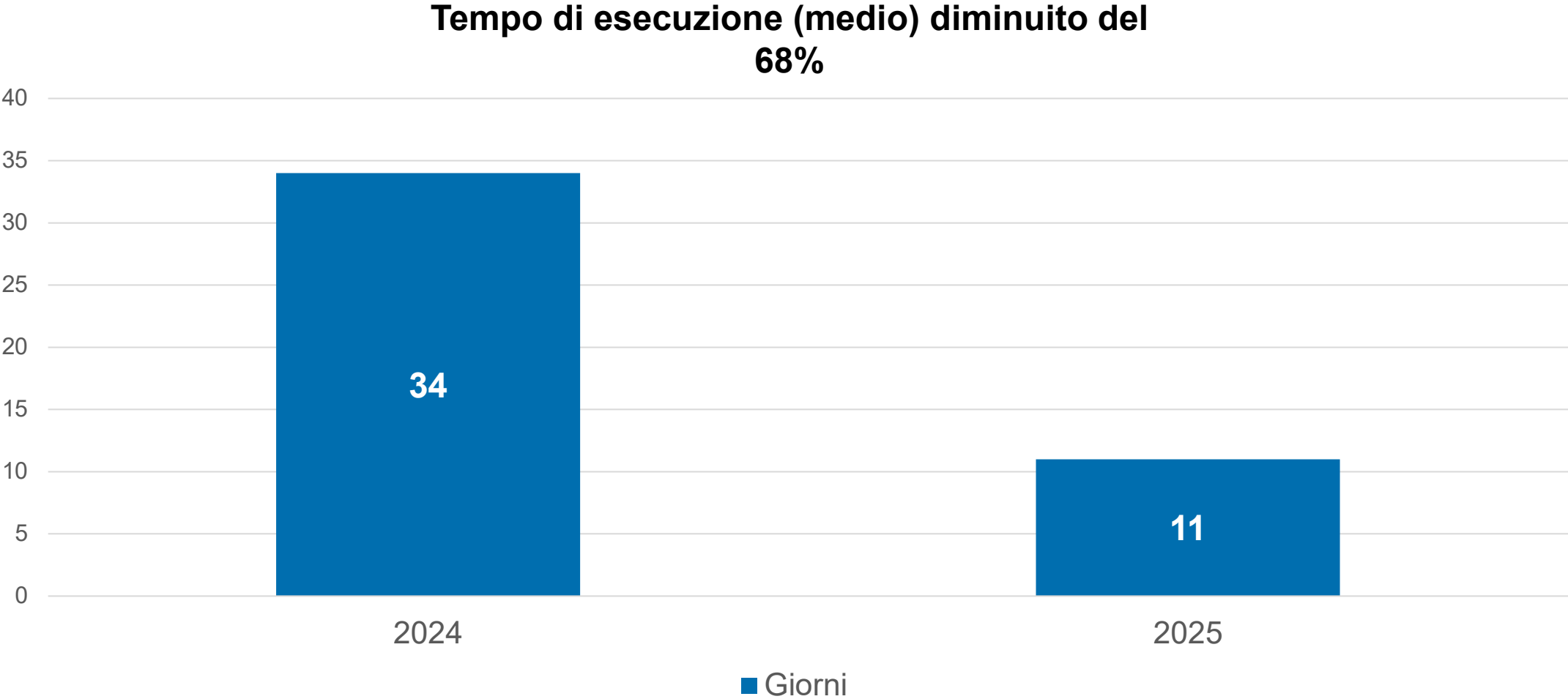
- ▶ Se non avete ancora ottenuto un riscontro dalla FINMA, non dovete fare nulla
- ▶ Potete continuare a esercitare la vostra attività di intermediazione



### Obbligo di collaborare dei richiedenti

- ▶ La documentazione mancante va trasmessa alla FINMA entro 30 giorni dalla richiesta
- ▶ La mancata reazione protratta nel tempo può comportare la cancellazione dal registro

# Tempi di esecuzione della prima registrazione



## Motivi principali dei ritardi



Richieste incomplete / documentazione mancante



La copertura (assicurazione di responsabilità civile professionale) non soddisfa i requisiti



Estratti del casellario giudiziale e del registro delle esecuzioni con data anteriore a 90 giorni



L'estratto del registro delle esecuzioni non copre gli ultimi 5 anni



Violazione del *numerus clausus*



Il dossier contiene fatti rilevanti ai fini della garanzia di un'attività irrepreensibile

## Ciò che funziona bene



Inoltro elettronico tramite la piattaforma EHP



Grande disciplina del mercato



Comunicazione tra la FINMA e i richiedenti



## Scambio diretto con il mercato: hotline e mailbox



### Hotline

Mediamente 1000 telefonate al mese

Lingue DE, FR, IT, EN

Tel. +41 31 327 98 00



### Mailbox [vermittler@finma.ch](mailto:vermittler@finma.ch)

Numero di e-mail pervenute dal 2024: circa 46 000

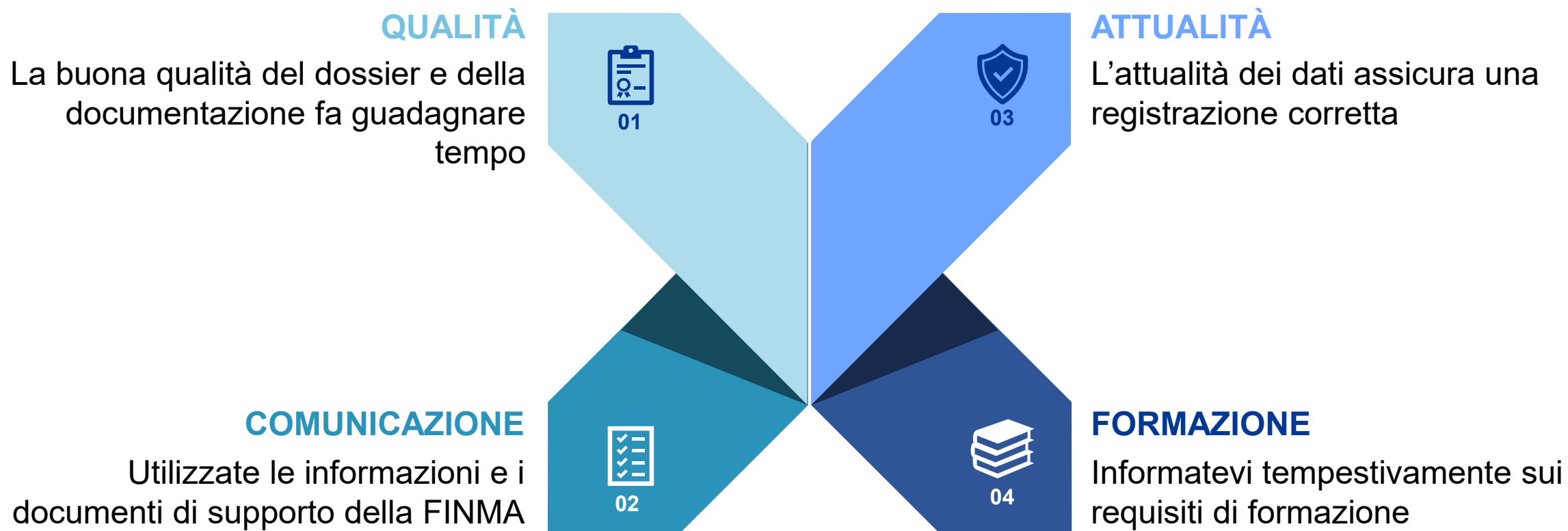
Mediamente 1580 e-mail al mese



### Temi principali

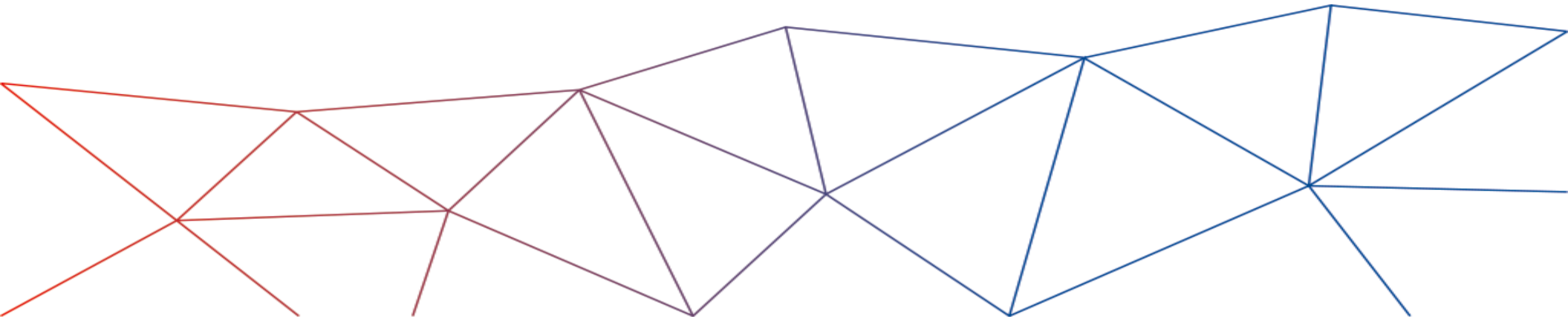
- Domande sulla richiesta presentata
- Domande di carattere tecnico
- Formazione e formazione continua
- Rapporto annuale
- Aspetti regolamentari

## ***Best practice*** nella registrazione

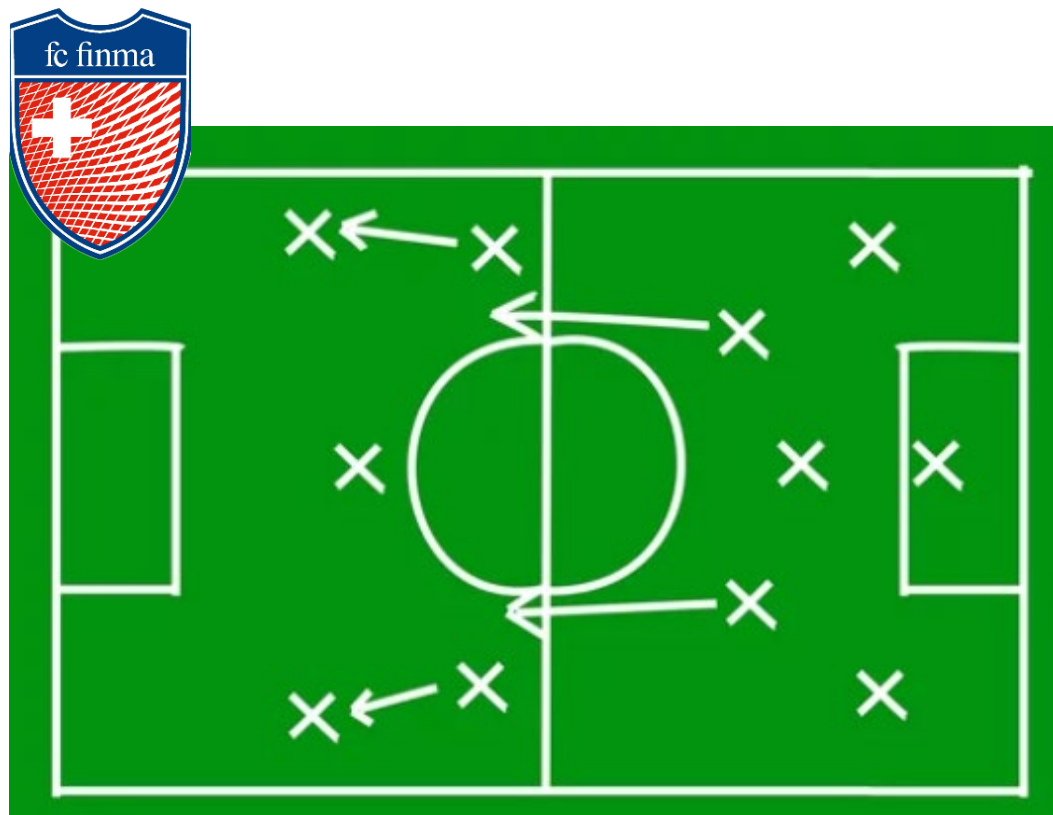


# Vigilanza sull'intermediazione assicurativa

Serge Selhofer, responsabile della vigilanza sugli intermediari assicurativi



## Situazione iniziale e configurazione al 1° gennaio 2024



Regole del gioco:

→ Regolamento / Entrata in vigore il 1° gennaio 2024

Allenamento:

→ Dal 2023 – Simposi nell'autunno 2023

Tattica:

→ Approccio e concezione di vigilanza

Configurazione iniziale:

→ 11 nella vigilanza

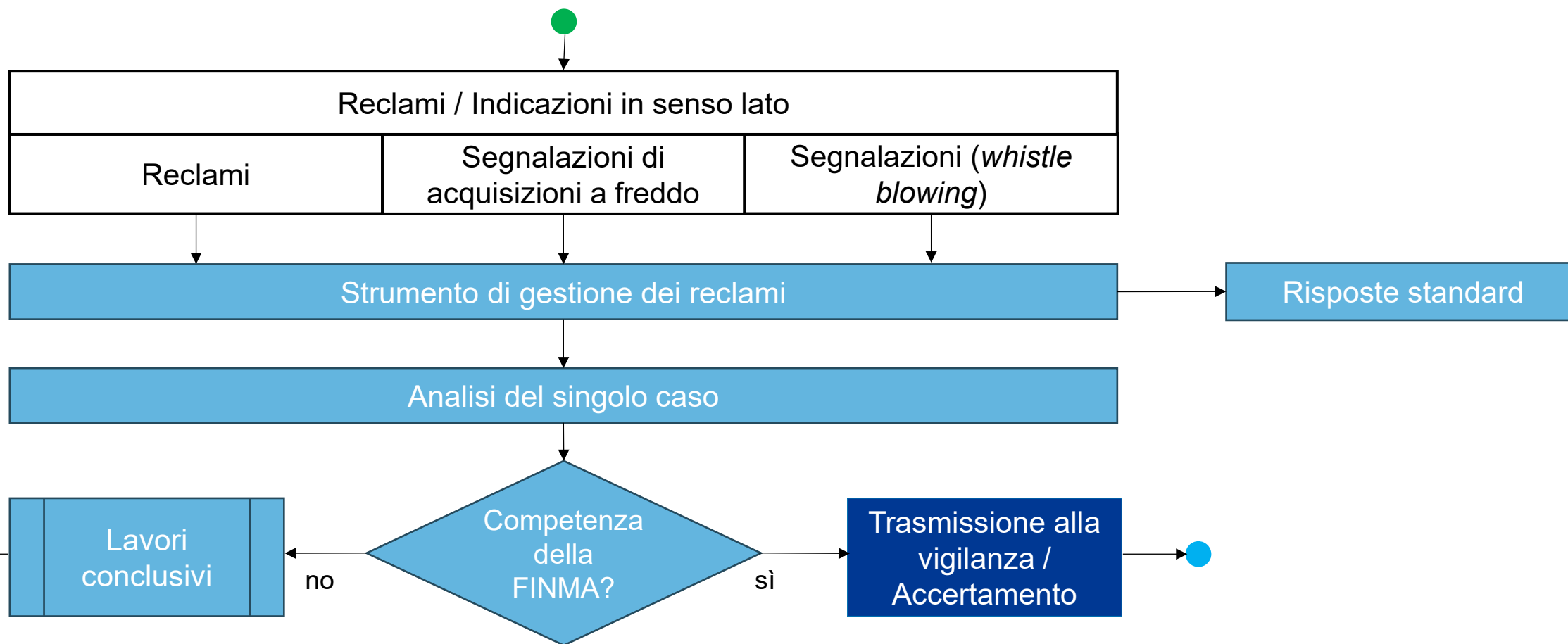
Mosse e dinamiche:

→ Compiti principali e processi

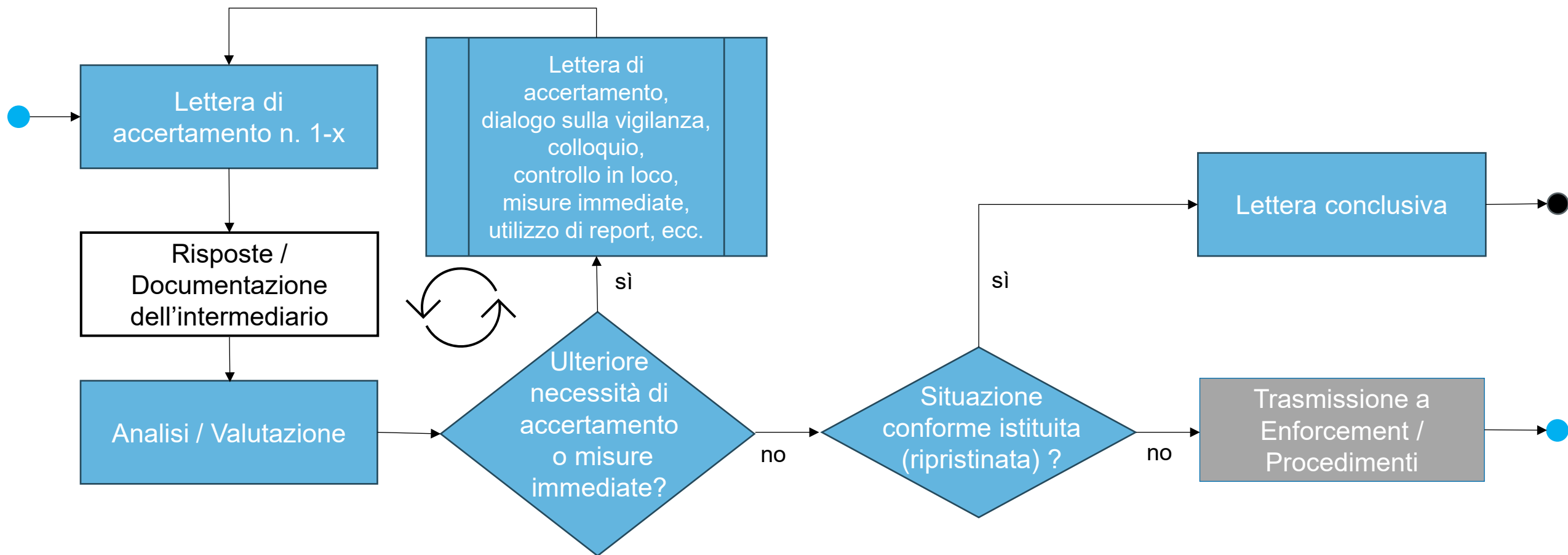
Statistiche e dati:

→ Basi quantitative, reportistica, visione del mercato

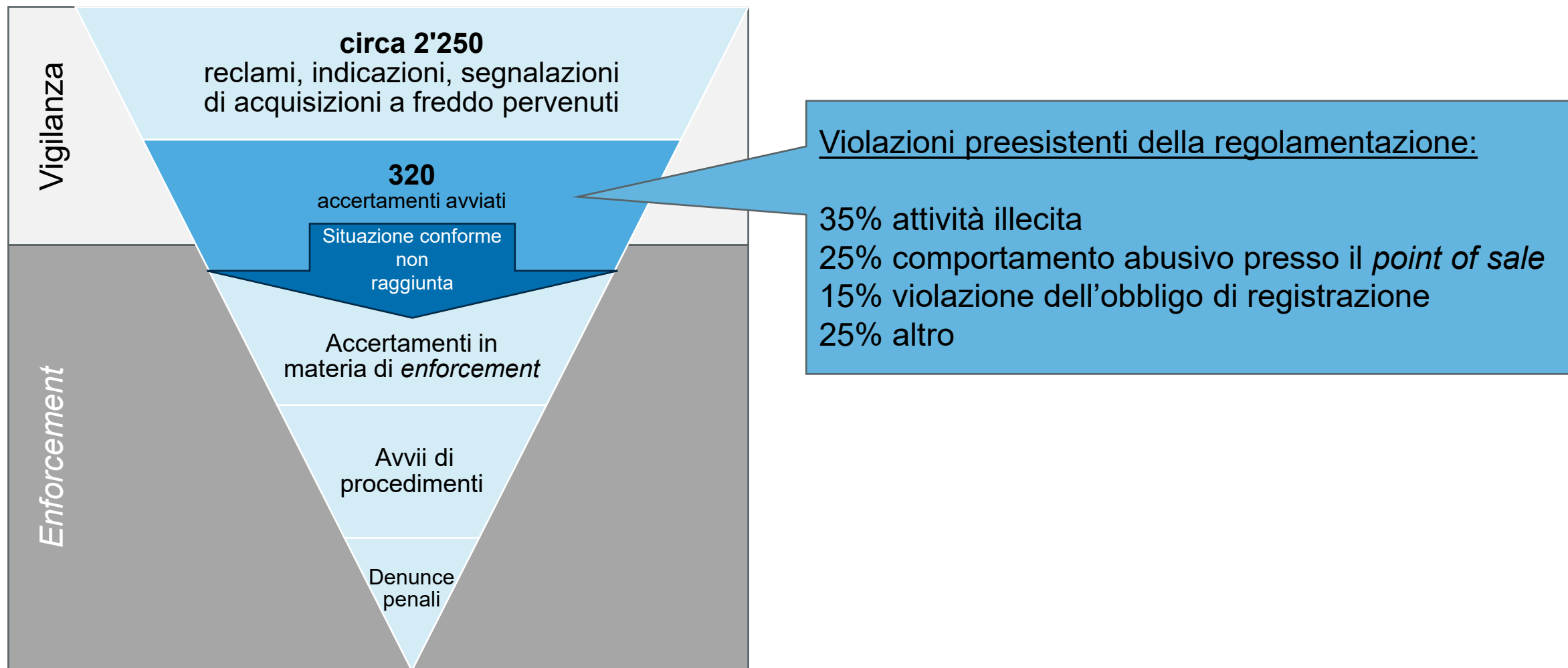
## Gestione dei reclami: panoramica e processo generale



## Attività di vigilanza e di accertamento: panoramica e procedura generale di massima (deroghe in singoli casi giustificati)



## 30 mesi di vigilanza sugli intermediari assicurativi: fatti e cifre (1/3)



## 30 mesi di vigilanza sugli intermediari assicurativi: fatti e cifre (2/3)



Interazioni per e-mail (stato: fine aprile 2026)

| Caselle postali        | Numero e-mail arrotondato |
|------------------------|---------------------------|
| vermittler.beschwerden | 3'100                     |
| vermittler.aufsicht    | 7'500                     |
| vermittler.abgabe-rg   | 3'600                     |



Corrispondenza postale: 1'200 lettere



Svolgimento di dialoghi in materia di vigilanza, colloqui in loco, *deep dive*



Controlli in loco presso le imprese di assicurazione sui temi



### 30 mesi di vigilanza sugli intermediari assicurativi: fatti e cifre (3/3)



Fatture per la tassa di vigilanza non pagate



Eliminazioni dal registro in relazione alla formazione



Rapporto annuale secondo l'art. 190*b* OS

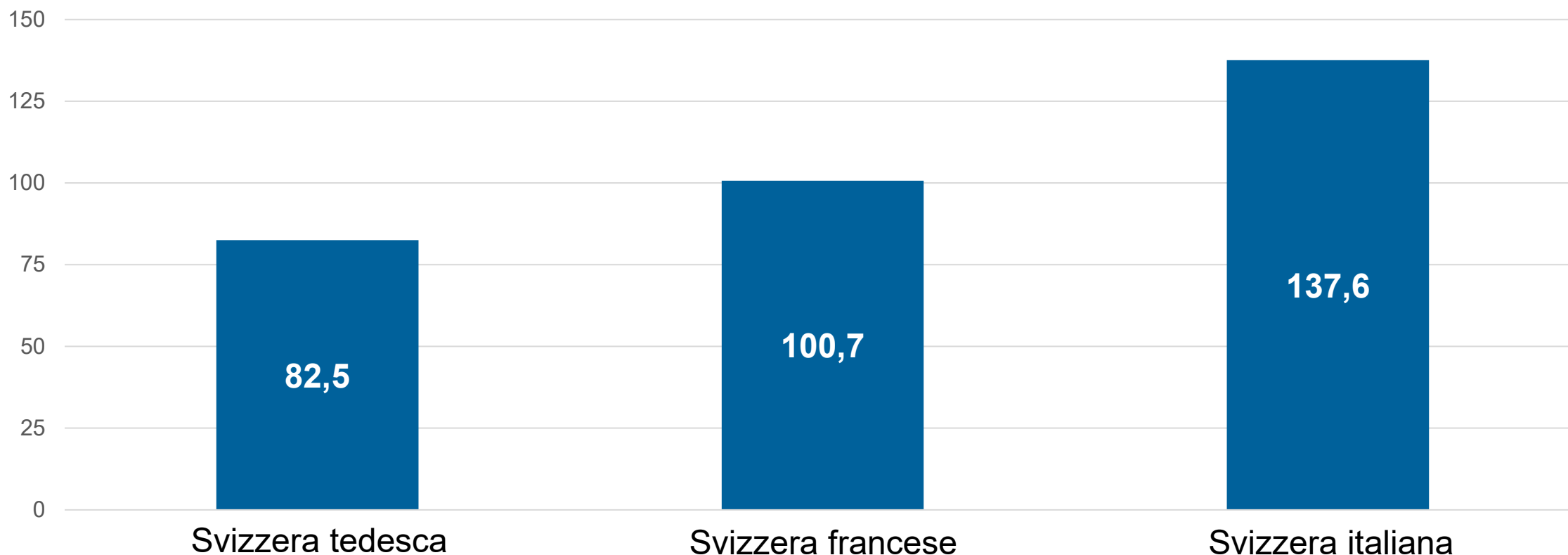
| Rilevamento relativo a                                         | Esercizio 2024 | Esercizio 2025 |
|----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Rilevamenti inviati (arrotondato)                              | 2'250          | 2'500          |
| Trasmessi per tempo entro il 31.5.                             | 74%            | 70%            |
| Cancellazione dal registro a seguito del processo di sollecito | 55             | ??             |

## Obblighi principali degli intermediari assicurativi registrati

| Obblighi (selezione)                                                                                                                                                                     | Spiegazioni                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Costante adempimento della garanzia di un'attività irrepreensibile e dell'adeguatezza (<i>properness</i>)</b><br>(art. 41 cpv. 2 lett. b LSA in combinato disposto con l'art. 187 OS) | Gli intermediari assicurativi devono godere di buona reputazione e garantire l'adempimento degli obblighi derivanti dalla LSA.<br>Tale requisito di irrepreensibilità deve essere soddisfatto costantemente. |
| <b>Mutamento di fatti</b> che stanno alla base della registrazione<br>(art. 184 cpv. 1 e allegato 6 in combinato disposto con l'art. 185 cpv. 1 OS)                                      | Alcuni hanno l'obbligo di autorizzazione (p. es. mutamento della garanzia finanziaria oppure nuove iscrizioni nel casellario giudiziale e nel registro delle esecuzioni)                                     |
| <b>Adempimento della formazione continua periodica</b><br>(art. 43 cpv. 1 e art. 90a cpv. 4 LSA)                                                                                         | La formazione continua è una condizione di registrazione. Chi non l'assolve o non la supera viene cancellato dal registro della FINMA.                                                                       |
| <b>Pagamento della tassa di vigilanza</b><br>(art. 15 LFINMA)                                                                                                                            | Le fatture non pagate sono oggetto di sollecito, di procedura di esecuzione e possono anche comportare la sospensione (temporanea) dell'iscrizione nel registro.                                             |
| <b>Inoltro del rapporto annuale</b><br>(art. 190b OS)                                                                                                                                    | Il mancato inoltro del rapporto annuale al 31 maggio può sfociare in una cancellazione dell'iscrizione dal registro della FINMA.                                                                             |

## Vigilanza basata sui dati – visione del mercato dell'intermediazione assicurativa non vincolata (1/4)

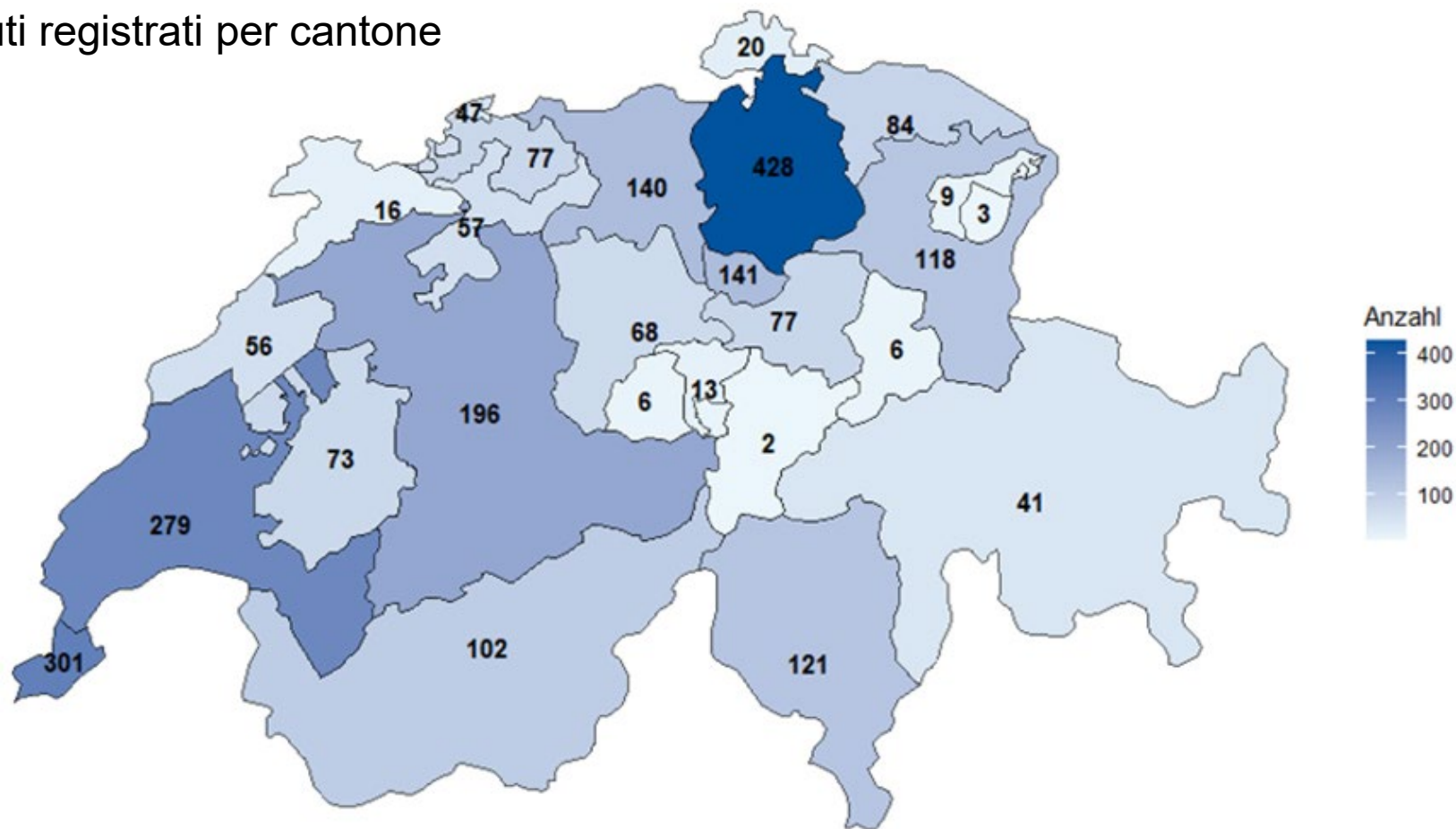
### Intermediari assicurativi ogni 100'000 abitanti per regione linguistica



FONTE: UFS (2024), POPOLAZIONE RESIDENTE PERMANENTE PER REGIONE LINGUISTICA A PARTIRE DAI 26 ANNI; FINMA, NUMERO DI INTERMEDIARI ASSICURATIVI AUTORIZZATI PER REGIONE LINGUISTICA. RIPARTIZIONE PER CANTONE. PER I CANTONI BILINGUI, LA RIPARTIZIONE È STATA EFFETTUATA IN BASE ALLA LINGUA INDICATA.

## Vigilanza basata sui dati – visione del mercato dell'intermediazione assicurativa non vincolata (2/4)

Numero di istituti registrati per cantone



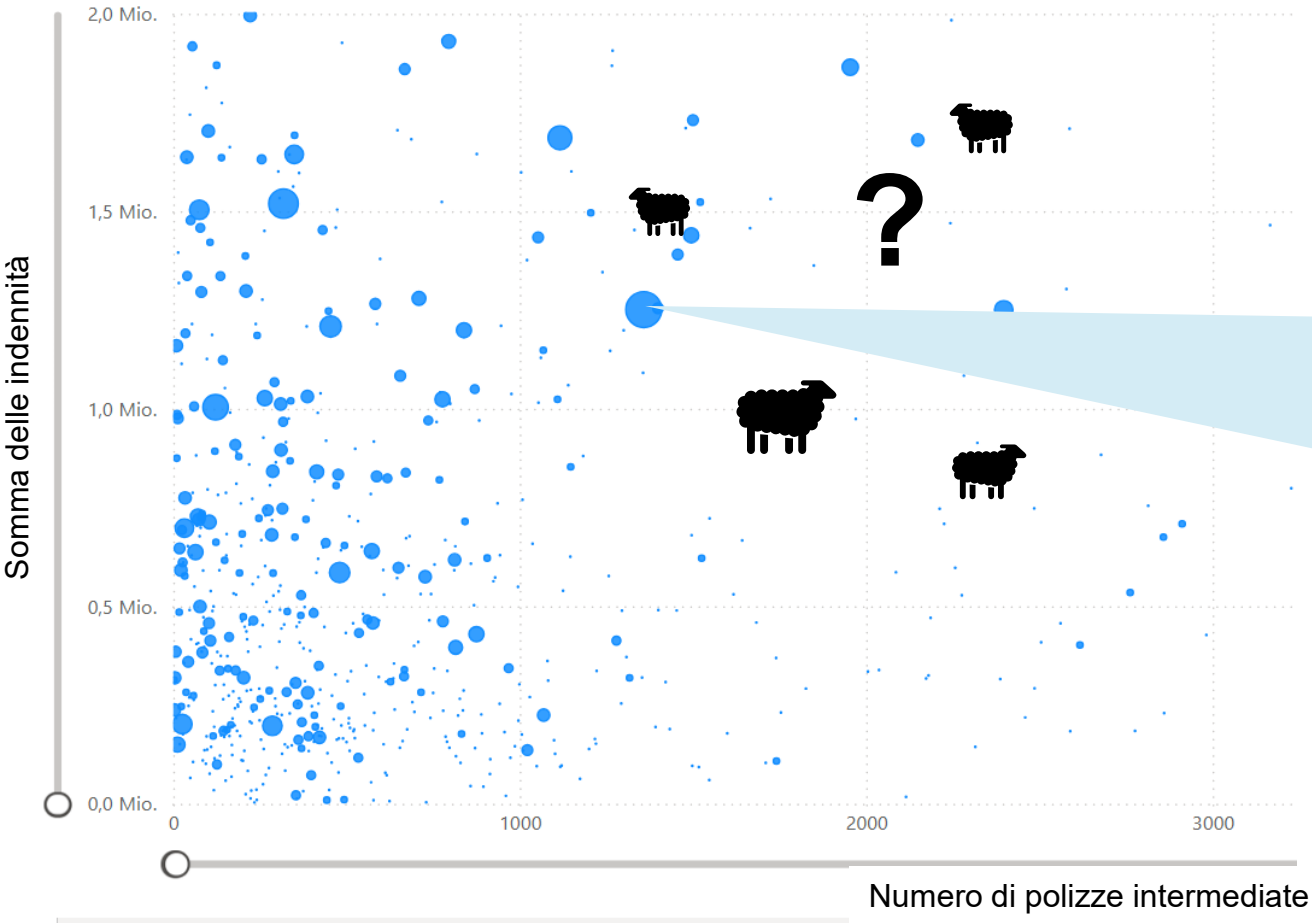
## Vigilanza basata sui dati – visione del mercato dell'intermediazione assicurativa non vincolata (3/4)

### Indennità 2025

| Ramo assicurativo                                                                                  | Segmento di clientela               | Indennità media | Indennità mediana |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|-------------------|
| Assicurazione malattie complementare                                                               | Clienti privati                     | CHF 1'557       | CHF 638           |
| Assicurazione sulla vita 3a e 3b                                                                   | Clienti privati                     | CHF 5'625       | CHF 2'623         |
| Altre assicurazioni sulla vita                                                                     | Clienti privati                     | CHF 3'828       | CHF 947           |
| Altre assicurazioni                                                                                | Clienti aziendali / Clienti privati | CHF 3'079       | CHF 97            |
| Assicurazione di indennità giornaliera malattia / Assicurazione infortuni complementare alla LAINF | Clienti aziendali                   | CHF 857         | CHF 200           |

# Vigilanza basata sui dati – visione del mercato dell’intermediazione assicurativa non vincolata (4/4)

Polizze intermedie vs. indennità (dimensione della bolla: numero di reclami)



**2025**

1400

nuove polizze

1.25 Mio. CHF

totale indennità  
ricevute

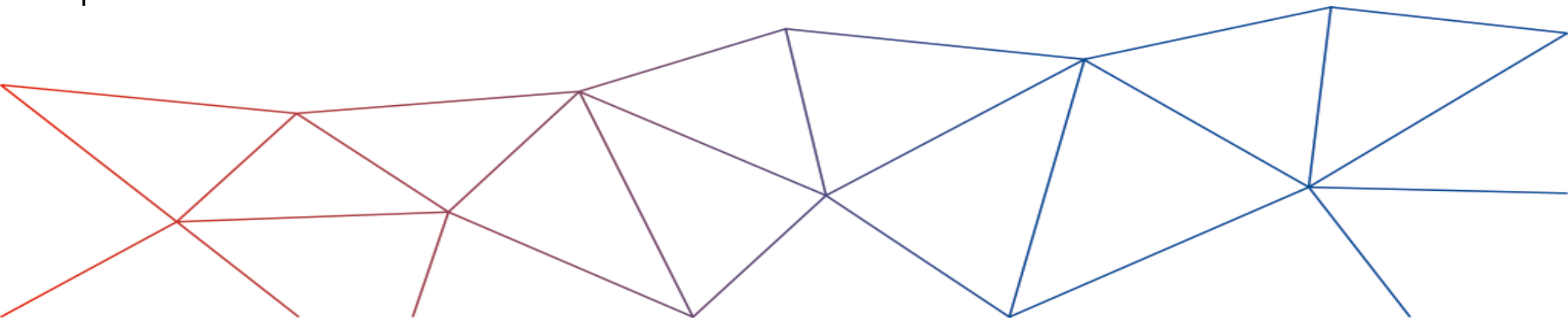
17 (dal 2024)

reclami



# Sviluppi attuali nel campo della formazione e formazione continua.

Roger Lüthi, Responsabile dell'intermediazione assicurativa, Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA.







# **Simposio della FINMA sull'intermediazione assicurativa**

## **Standard minimi nell'applicazione: prime esperienze**



30 giugno 2026

Roger Lüthi, responsabile dell'intermediazione assicurativa

# Argomenti

- 1. Contesto**
- 2. Applicazione e controllo degli standard minimi**
- 3. Esami di abilitazione e di ricertificazione: dati e risultati**
- 4. Domande frequenti**

# Contesto

## Base giuridica - LSA

- Dimostrazione delle capacità e delle conoscenze a livello di formazione iniziale e di formazione continua
- Novità: si applica agli intermediari assicurativi **indipendenti** e **vincolati**
- Novità: **attestato di formazione continua** obbligatorio

## Standard minimi - il sistema d'esame

- Elaborato in collaborazione con varie associazioni di categoria e approvato dal Consiglio di amministrazione della FINMA
- Esami di abilitazione e di ricertificazione
- Quattro profili: Tutti i rami, Non vita, Vita, Assicurazione malattia complementare
- Requisiti per l'iscrizione e la permanenza nel registro

## Controllo e ambito di applicazione

- L'AFA è incaricata di verificare il rispetto degli standard minimi
- Sono interessati circa 40'000 intermediari assicurativi



# Applicazione e controllo degli standard minimi



**myAFA** - Tutto avviene tramite myAFA:

- Preparazione e svolgimento degli esami
- Iscrizione al registro e sincronizzazione quotidiana dei dati
- Comunicazioni automatizzate e pagamento delle tasse

Sono gestiti nell'account: risultati degli esami, certificati, profili di abilitazione e periodo di ricertificazione. **Mantieni aggiornati i dati!**

**Gli standard minimi sono soddisfatti?**

↔ Confronto giornaliero tramite ID AFA (numero di identificazione)

⛔ Richieste tramite interfacce tecniche per le aziende

☑ Ricerche singole nei registri

# **Esami di abilitazione e ricertificazione**

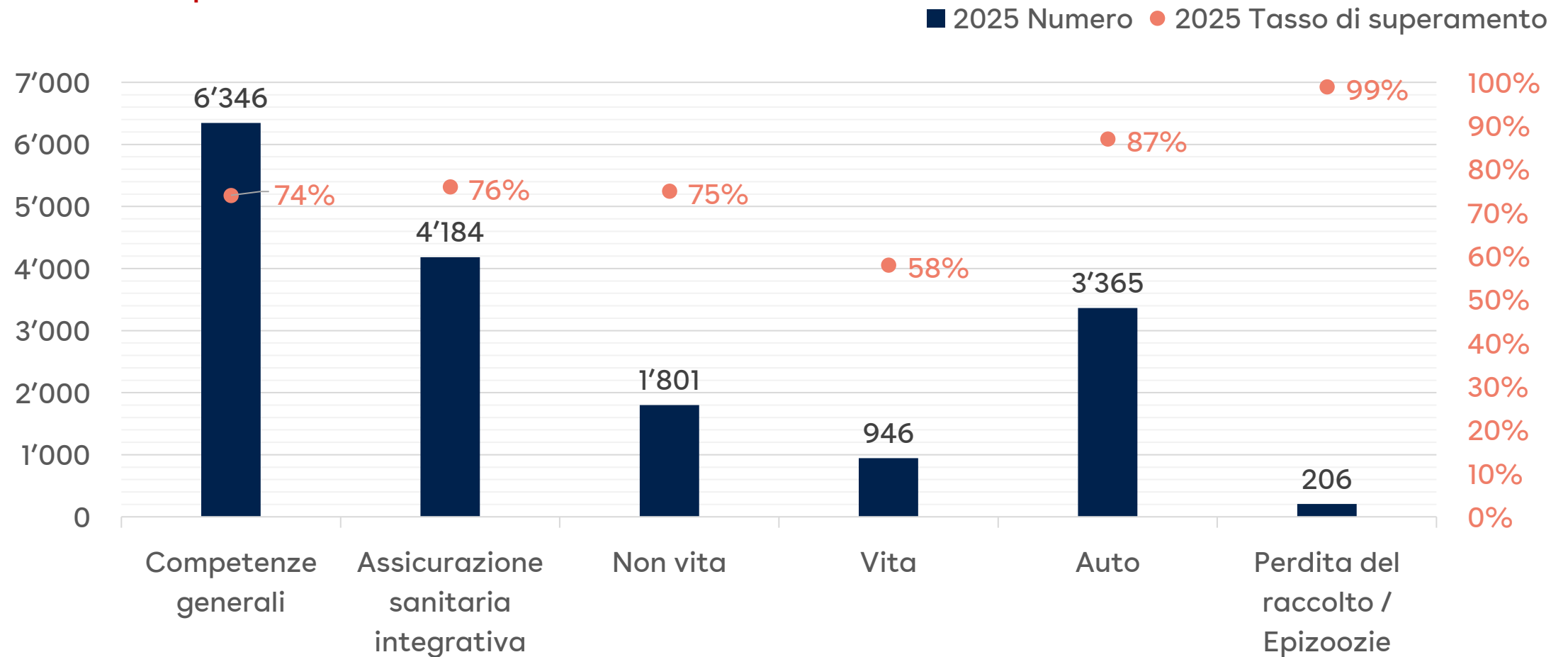
# In generale

- Le sessioni d'esame procedono in modo stabile e sicuro. Da maggio 2025 gli esami di abilitazione si svolgono online; con l'introduzione degli esami di ricertificazione a partire da marzo 2026, sono ora in vigore tutti gli elementi dei nuovi standard minimi.
- Il sistema di sorveglianza degli esami (con video e audio) funziona in modo affidabile. I malfunzionamenti tecnici e i ricorsi sono molto rari.
- L'esame orale «Ramo Vita» a Berna riscuote ampio consenso. Le date d'esame sono disponibili entro un termine ragionevole (di norma 4-6 settimane).
- Il nostro team di assistenza risponde alle richieste entro 1-3 giorni lavorativi. Il team è stato potenziato in termini di personale; il sito web è stato rinnovato e arricchito con video esplicativi.
- La maggior parte delle richieste di assistenza riguarda il trasferimento dei circa 40'000 intermediari assicurativi nel nuovo database d'esame myAFA.

# Esami di abilitazione 2025

Totale esami sostenuti: 16'848

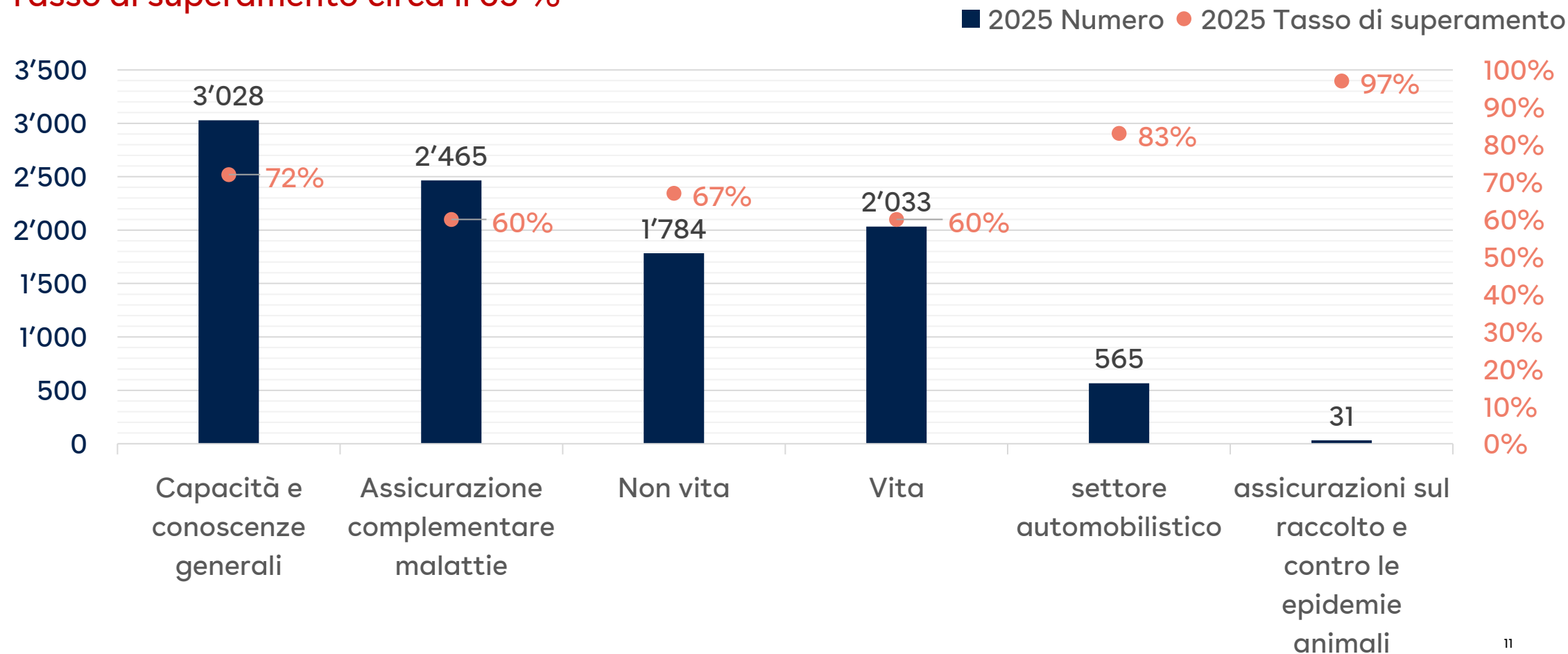
Tasso di superamento: circa il 75 %



# Esami di abilitazione 2026

Aggiornato al 10.6.2026

Totale esami sostenuti: 9'906  
Tasso di superamento circa il 65 %





# Esame di ricertificazione

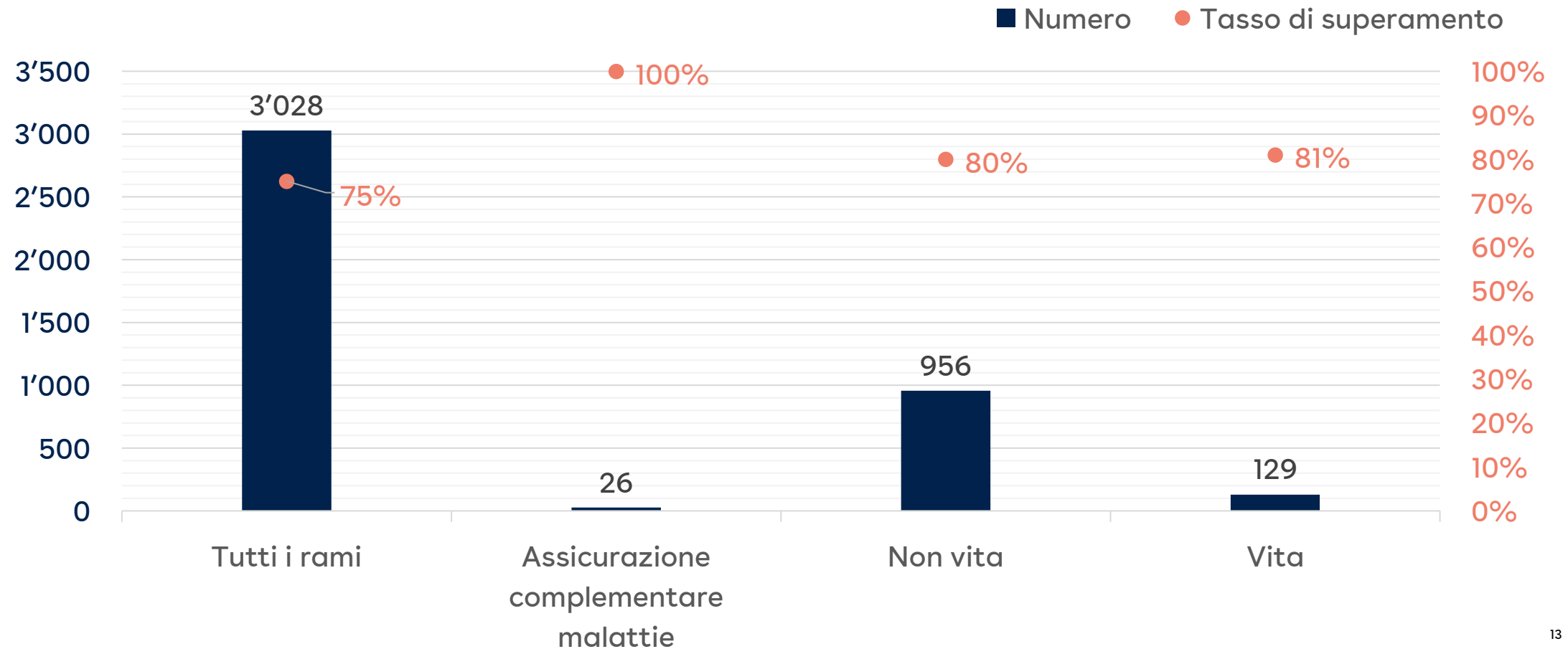
- L'esame di ricertificazione iniziale deve essere superato entro il 22 agosto 2026 (termine previsto dalla legge). Gli ex membri di Cicero devono sostenere l'esame di ricertificazione iniziale entro il 31 dicembre 2027 (disposizioni transitorie MS).
- Esame online della durata di 30 minuti; la sorveglianza dell'esame è effettuata (da una persona) con video e audio; i risultati sono indicati dopo 7 giorni nell'account myAFA.
- L'esame di ricertificazione si svolge sulla base del profilo di abilitazione registrato (Tutti i rami, Vita, Non vita o Assicurazione malattia complementare)
- Nel marzo 2026 tutte le persone interessate hanno ricevuto via e-mail una convocazione all'esame con informazioni complete. A metà giugno è stata inviata un'ulteriore e-mail di promemoria.
- L'esame di ricertificazione può essere ripetuto senza alcun costo.
- Se l'esame di ricertificazione viene svolto entro il termine previsto:
  - superato con esito positivo → prossimo avviso d'esame tra due anni
  - non superato → segnalazione alla FINMA. Avvio della procedura di cancellazione dal registro.

# Esami di ricertificazione

Aggiornato al 19.6.2026

Totale esami sostenuti: 4'139

Tasso di superamento circa il 77 %





**Domande frequenti**



## **Perché i professionisti esperti dovrebbero sostenere un esame?**

La LSA è chiara: le capacità e le conoscenze devono essere dimostrate regolarmente – nell'interesse dei consumatori e delle consumatrici, nell'interesse di un settore professionale.

Ciò che viene verificato non è la competenza professionale, bensì se le capacità e le conoscenze sono aggiornate.



## **Cosa succede in caso di mancato rispetto del termine?**

- L'AFA invia una segnalazione alla FINMA.
- Per gli intermediari vincolati, l'iscrizione nel registro di categoria viene immediatamente disattivata.
- In caso di venir meno di un requisito di registrazione, gli intermediari non vincolati vengono cancellati dal registro.
- Importante: l'esame di ricertificazione può essere sostenuto anche dopo la scadenza del termine. Se la cancellazione dal registro è già avvenuta, gli intermediari non vincolati devono ripetere l'intera procedura di registrazione.



## Cosa viene verificato?

L'oggetto delle attestazioni di formazione continua è il mantenimento e l'aggiornamento delle capacità e delle conoscenze necessarie per l'attività di intermediario. In primo piano vi sono:

- le modifiche normative da parte del legislatore e della FINMA;
- le modifiche alle basi giuridiche e alle ordinanze che riguardano i rispettivi rami assicurativi; nonché
- le novità relative al mercato, ai prodotti o ai canali di distribuzione.

L'offerta formativa si basa sul vostro **attuale profilo di abilitazione** (Tutti i rami, Vita, Non vita o Assicurazione malattia complementare).



## Come posso prepararmi all'esame?

Nell'account myAFA è disponibile un corso di preparazione all'esame gratuito.

Bentornato/a al tuo corso:

**Intermediario/a assicurativo/a AFA**

Hai svolto 5 Circles su 25

Profilo di ammissione:

Tutti i ramo

Tem: [Base](#) [Acquisizione di clienti](#) [Consulenza e servizio ai clienti](#) [Preparazione dell'esame](#) [Esame](#) [Preparazione alla ricertificazione](#) [Ricertificazione](#)

Vista percorso ☒ Vista elenco





## **Posso ripetere l'esame?**

- È possibile ripetere l'esame di ricertificazione.
- Non vi è alcun limite al numero di tentativi.
- È possibile ripetere l'esame a partire dal ricevimento dei risultati (7 giorni dopo lo svolgimento dell'esame).





## Ho ancora dei dubbi?

Molte domande hanno già trovato risposta: date prima un'occhiata al nostro sito web: [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)

Lì troverete tutte le informazioni importanti, ora anche con video esplicativi e una [sezione FAQ](#) con le domande più frequenti relative alla tassa annuale e all'esame di ricertificazione.

Per ulteriori domande, potete contattare il nostro team di assistenza come segue:

- [vermittler@vbv-afa.ch](mailto:vermittler@vbv-afa.ch)
- 031 328 26 29 (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00)

Supporto  
intermediazione  
assicurativa

# Una formazione professionale specifica nel settore delle assicurazioni

Direttamente dalla pratica. Per un futuro di successo.

[Chi siamo →](#)

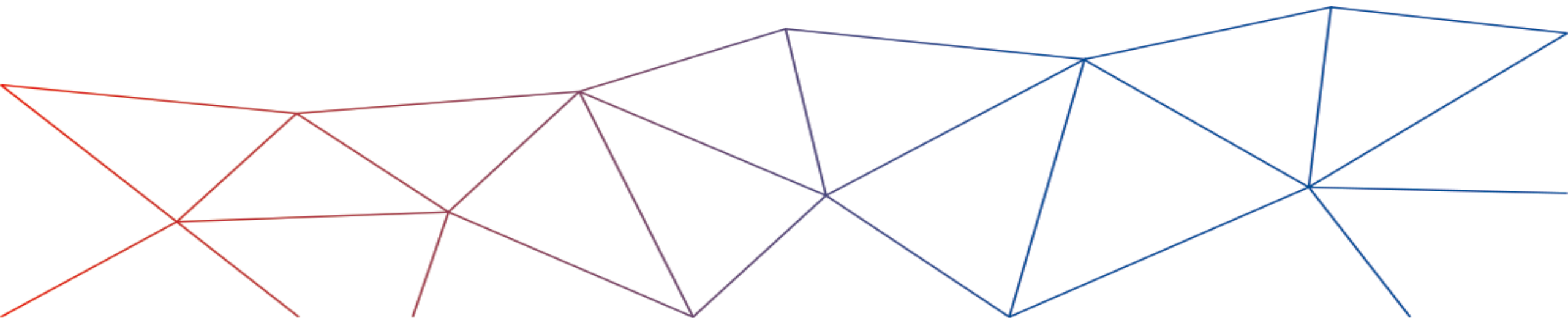
**Grazie per l'attenzione.**

---



# L'intermediazione assicurativa a seguito della revisione della LSA: prassi della FINMA

Philipp Lüscher, responsabile della sezione Legal expertise, autorizzazioni e registrazione,  
Divisione FINMA Assicurazioni



# Indice

## **I. Richieste di assoggettamento dal 2024**

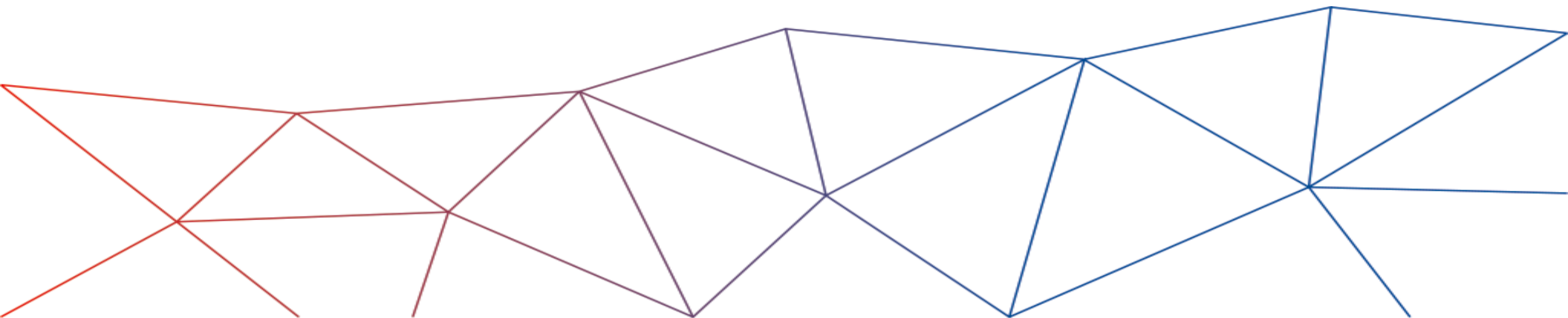
## **II. Temi principali da gennaio 2024**

- Chi è assoggettato alla LSA in qualità di intermediario assicurativo?
- Intermediazione multipla come attività di intermediazione non vincolata
- L'intermediazione di indirizzi consiste nell'inoltro dei dati di contatto
- Cosa si intende per attività all'estero (non assoggettata)?

## **III. Nuova circolare della FINMA sull'intermediazione assicurativa**

- Regolamentazione dei mercati finanziari in Svizzera
- Finalità
- Processo di regolamentazione della FINMA
- Calendario indicativo

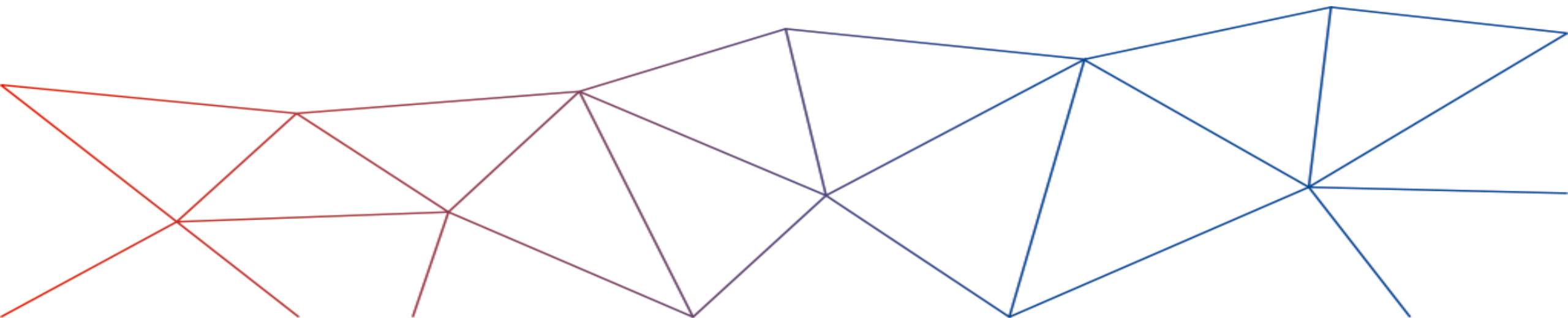
# I. Richieste di assoggettamento dal 2024



## Richieste di assoggettamento dal 2024

- Da gennaio 2024 ad aprile 2026 2'131 richieste inviate a [vermittler.regulierung@finma.ch](mailto:vermittler.regulierung@finma.ch)
- Attualmente circa dodici richieste alla settimana (soprattutto intermediari assicurativi, alcune imprese di assicurazione)
- I tempi di evasione sono solitamente di 1-3 settimane
- Le richieste in modalità cosiddetta «no name» non vengono evase
- Elaborazione di norma senza alcun addebito di emolumenti
  - in caso di informazioni generali
  - in caso di richieste da parte di intermediari registrati e altre imprese autorizzate dalla FINMA
- Elaborazione con addebito di emolumenti in caso di richieste provenienti da persone non assoggettate

## **II. Temi principali della prassi dell'assoggettamento dal gennaio 2024**





## Chi è assoggettato alla LSA in qualità di intermediario assicurativo?

«Persone che offrono o stipulano contratti d'assicurazione **nell'interesse di imprese di assicurazione o di altre persone**» (art. 40 cpv. 1 LSA)

- Nell'interesse dello stipulante → intermediazione assicurativa non vincolata
  - iscrizione nel registro FINMA prima di avviare l'attività
  - vigilanza diretta da parte della FINMA
  - le imprese di assicurazione non possono collaborare con gli intermediari assicurativi che non dispongono della registrazione necessaria (art. 44 cpv. 2, art. 87 cpv. 1 lett. a e cpv. 2 LSA)
- Nell'interesse dell'impresa di assicurazione → intermediazione assicurativa vincolata
  - divieto di registrazione
  - vigilanza indiretta della FINMA tramite le imprese di assicurazione (Comunicazione FINMA sulla vigilanza 5/2024)

Si applicano il ***numerus clausus*** (art. 44 cpv. 1 lett. a LSA) e il divieto di suscitare l'**apparenza di attività di intermediazione non vincolata** (art. 182b OS).

## Chi è assoggettato alla LSA in qualità di intermediario assicurativo?

«Persone che offrono o stipulano **contratti d'assicurazione** nell'interesse di imprese di assicurazione o di altre persone» (art. 40 cpv. 1 LSA)

- Contratti di assicurazione di imprese di assicurazione assoggettate alla LSA  
(≠ assicurazioni cantonali degli edifici, affiliazioni CP, assicurazioni malattie die base, SUVA ...)
- Contratti di assicurazione secondo la definizione di assicurazione del Tribunale federale conformemente alla LSA
  - rischio o pericolo
  - prestazione dell'assicuratore
  - prestazione dell'assicurato (premio)
  - autonomia dell'operazione
  - compensazione dei rischi secondo le leggi della statistica (gestione aziendale pianificata)

Comprende anche contratti che non sottostanno alla Legge sul contratto d'assicurazione (p. es. riassicurazione) o contratti che possono scegliere di applicare il diritto estero

## Chi è assoggettato alla LSA in qualità di intermediario assicurativo?

«Persone che **offrono o stipulano** contratti d'assicurazione nell'interesse di imprese di assicurazione o di altre persone» (art. 40 cpv. 1 LSA)

- **Rilevamento delle esigenze** presso il cliente: raccolta dei dati personali essenziali, situazione di vita, esigenze di copertura, ecc.
- **Consulenza** sulla copertura assicurativa attuale o possibile del cliente
- **Raccomandazione** di una copertura assicurativa concreta, di una selezione di prodotti o elencazione di prodotti in base alle esigenze concrete del cliente
- ▶ Tutte le attività nelle quali si punta alla disponibilità a concludere un contratto da parte dello stipulante e si promuove la conclusione del contratto (e non soltanto in caso di presentazione dell'offerta)
- ▶ Tutte le relative attività lungo la catena del valore, anche nel caso di un'organizzazione del lavoro suddivisa per funzioni

## Intermediazione multipla come attività di intermediazione non vincolata

Definizione: intermediazione assicurativa di contratti di assicurazione di più imprese di assicurazione all'interno dello stesso ramo assicurativo (conformemente all'allegato 1 OS)

- Il cliente può presupporre un'attività nel proprio interesse nella misura in cui al cliente viene offerta una copertura di diversi offerenti; è suscitata l'apparenza di attività di intermediazione non vincolata (art. 182b OS)
- Determinante è l'impressione nel *point of sale*; non è sufficiente l'eventuale indicazione di attività di intermediazione vincolata (principio della prevalenza della sostanza sulla forma)
- ▶ L'intermediazione multipla si qualifica in linea di massima come attività di intermediazione non vincolata
- ▶ L'attività di intermediazione multipla da parte di intermediari vincolati è in linea di principio inammissibile.
- ▶ L'apparenza di attività di intermediazione non vincolata può essere rimossa, p. es. attraverso la segmentazione (p. es. a livello geografico, oggetto della copertura)

## L'intermediazione di indirizzi consiste nell'inoltro dei dati di contatto

I commenti relativi all'OS presuppongono che sia noto che l'"intermediazione di indirizzi" non è assoggettata alla LSA. Esclusione generale dell'assoggettamento alla LSA.

"Inoltro di dati e informazioni senza alcun supporto alla conclusione del contratto di assicurazione"

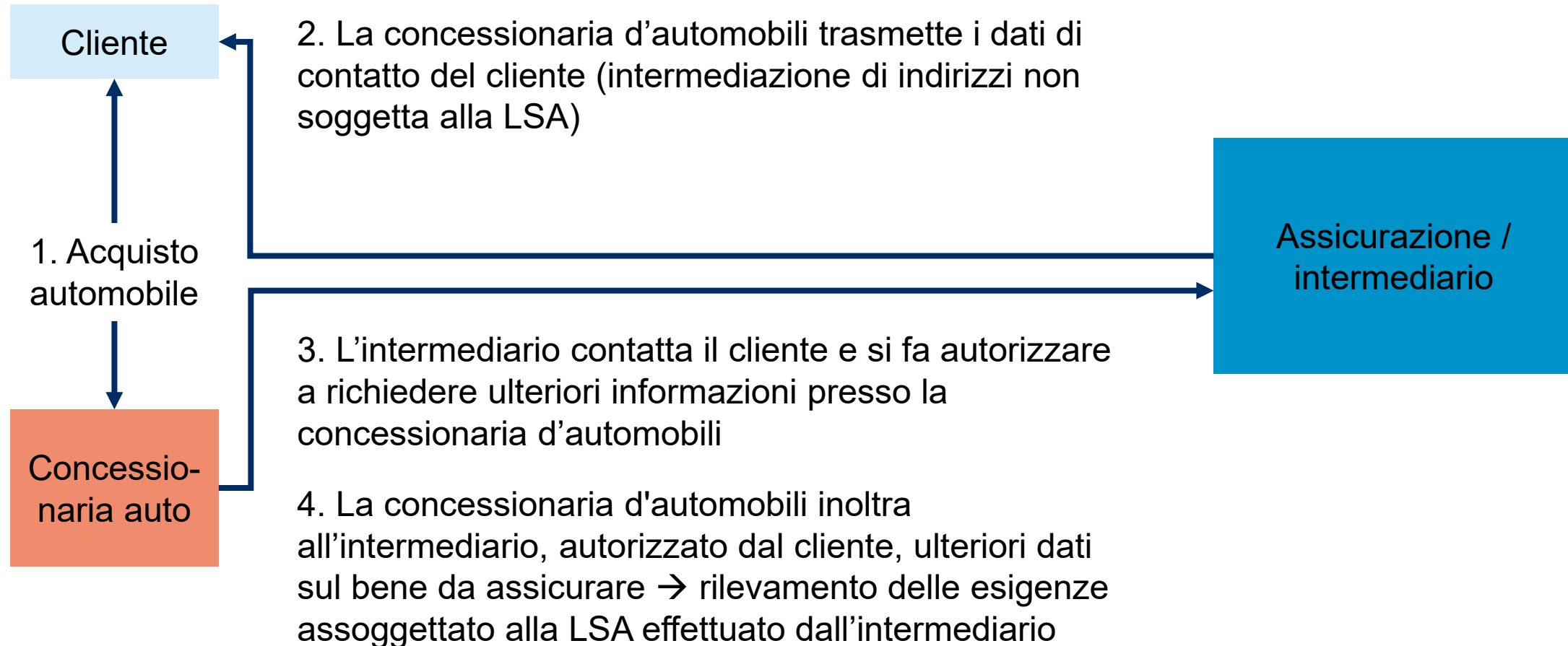
A partire da quando inizia un "supporto" alla conclusione del contratto di assicurazione?

- ▶ Le attività attraverso le quali si agisce sulla disponibilità a concludere un contratto da parte dello stipulante e si promuove la conclusione del contratto si qualificano come attività di intermediazione
  - ▶ Una presentazione di offerta concreta non costituisce un presupposto per l'intermediazione assicurativa
- = Il rilevamento delle esigenze concrete del cliente fa parte dell'attività di intermediazione;  
l'"intermediazione di indirizzi" non assoggettata alla LSA si limita quindi sostanzialmente al rilevamento e all'inoltro dei dati di contatto

L'intermediazione di indirizzi consiste nell'inoltro dei dati di contatto

| Intermediazione di indirizzi<br>(esclusivamente)                                                              | Rilevamento delle esigenze = intermediazione assicurativa<br>(esempio)                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dati di contatto (nome, indirizzo postale, numero telefonico, e-mail ...)                                     | Numero di persone nell'economia domestica                                                                                                          |
| Data di nascita (per l'identificazione)                                                                       | Informazioni relative al rischio (domande sullo stato di salute, situazione reddituale e patrimoniale, dati concernenti le cose da assicurare ...) |
| Tipo di copertura assicurativa alla quale è interessato il cliente (macchine e veicoli, mobilia domestica...) | Portata delle nozioni preliminari (p. es. assicurazione sulla vita qualificata)                                                                    |
| Il cliente desidera essere contattato                                                                         | Attuale copertura assicurativa, inizio auspicato dell'assicurazione                                                                                |
|                                                                                                               | Esigenza di prestazioni assicurative complementari (medicina alternativa, casco totale...)                                                         |

## Rilevamento di informazioni da parte dell'intermediario come atto successivo all'intermediazione di indirizzi



## Cosa si intende per attività all'estero (non assoggettata)?

- L'attività di intermediazione esercitata all'estero da intermediari con sede o domicilio in Svizzera non è sottoposta alla sorveglianza (art. 182 cpv. 1 OS).
- Per stabilire se l'attività di intermediazione sussiste all'estero e/o in Svizzera occorre fare riferimento all'art. 1 cpv. 1 e 3 OS:
  - domicilio dello stipulante o della persona assicurata
  - sito della cosa assicurata

Sussiste o meno un riferimento territoriale alla Svizzera del rischio da assicurare?

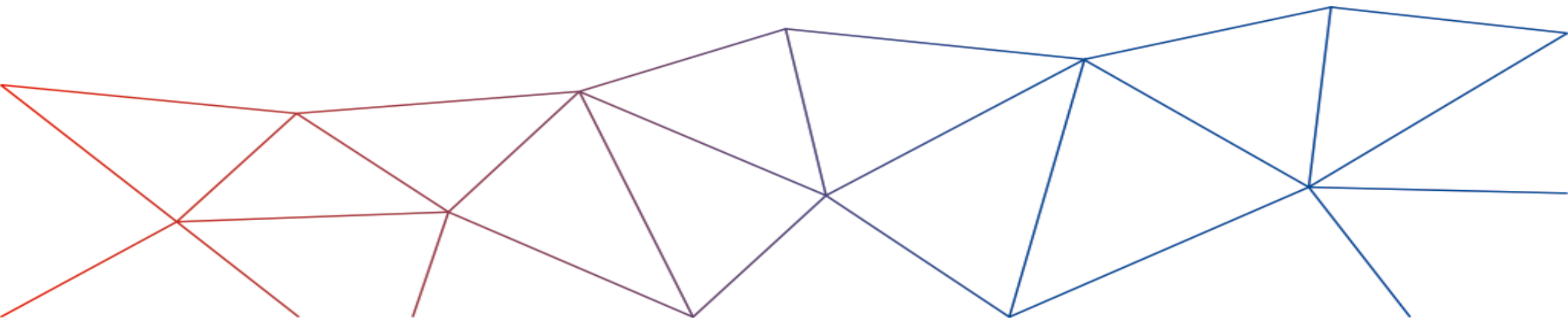
- ▶ l'attività di intermediazione assicurativa è soggetta alla LSA
- ▶ tenere presenti le eccezioni (p. es. art. 1 cpv. 2 OS)

Non sussiste alcun riferimento territoriale alla Svizzera del rischio da assicurare

- ▶ l'attività di intermediazione assicurativa è esclusa dall'assoggettamento ai sensi dell'art. 182 OS



## **III. Nuova circolare della FINMA sull'intermediazione assicurativa**



## Regolamentazione dei mercati finanziari in Svizzera - Struttura

### Legge sulla vigilanza dei mercati finanziari (LFINMA)

#### Leggi sui mercati finanziari

*(p. es. Legge sulle banche, Legge sull'infrastruttura finanziaria, Legge sulla sorveglianza degli assicuratori)*

#### Ordinanze del Consiglio federale

*(p. es. Ordinanza sulle banche, Ordinanza sull'infrastruttura finanziaria, Ordinanza sulla sorveglianza)*

#### Ordinanze e circolari della FINMA

*(p. es. Ordinanza FINMA sul riciclaggio di denaro, Circolare FINMA «Piani d'esercizio – Assicuratori»)*

#### Autoregolamentazione

*(libera, riconosciuta, obbligatoria)*

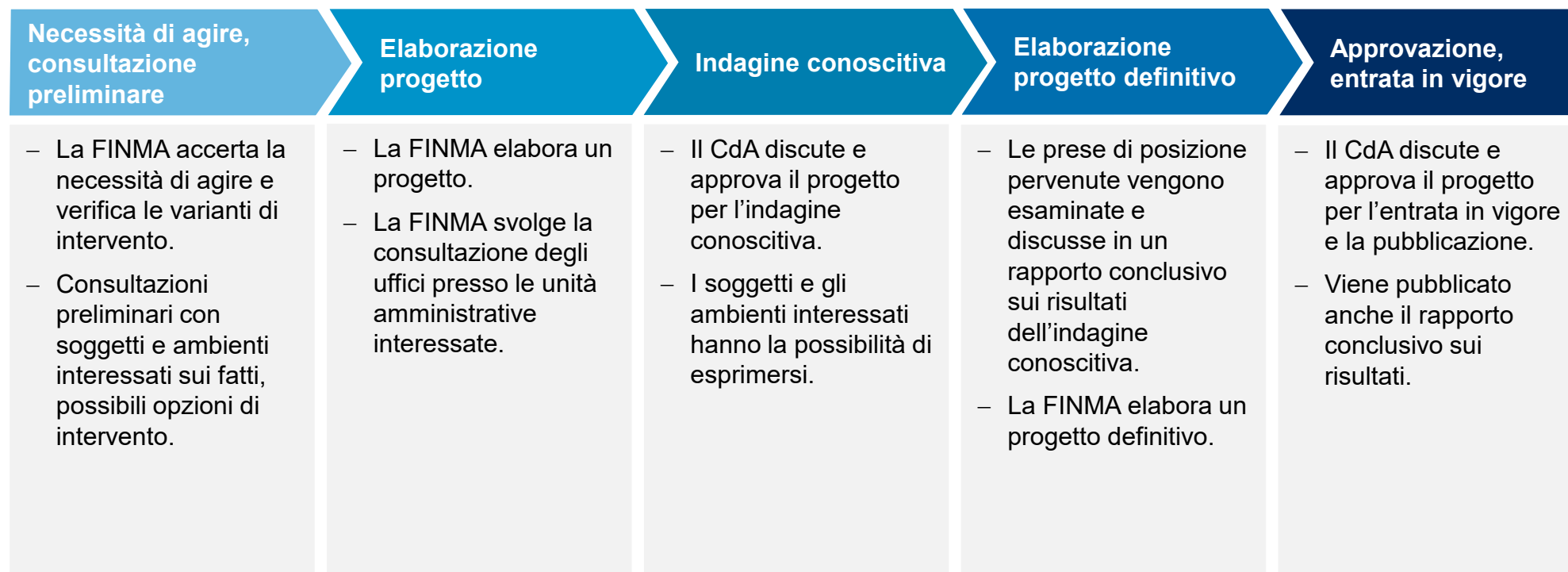
## Finalità della circolare

- Con le circolari la FINMA spiega in che modo applica le leggi sui mercati finanziari nell'ambito della prassi di vigilanza.
- Le circolari della FINMA concretizzano norme giuridiche aperte e non definite, che lasciano un margine di apprezzamento nell'applicazione.
- Mirano a una prassi omogenea e adeguata delle autorità di vigilanza. Nell'ambito dell'applicazione del diritto, l'Autorità di vigilanza è vincolata alle circolari FINMA. La FINMA emana le proprie decisioni caso per caso, sulla base della Legge sui mercati finanziari applicabile e conformemente alle circolari dell'Autorità di vigilanza.
- Le circolari della FINMA non necessitano di alcuna norma di delega esplicita in una legge formale, ma a livello di contenuto devono poter essere riconducibili a un atto normativo sovraordinato. La FINMA è libera di decidere se fissare la propria prassi sotto forma di circolare.

## Processo di regolamentazione della FINMA

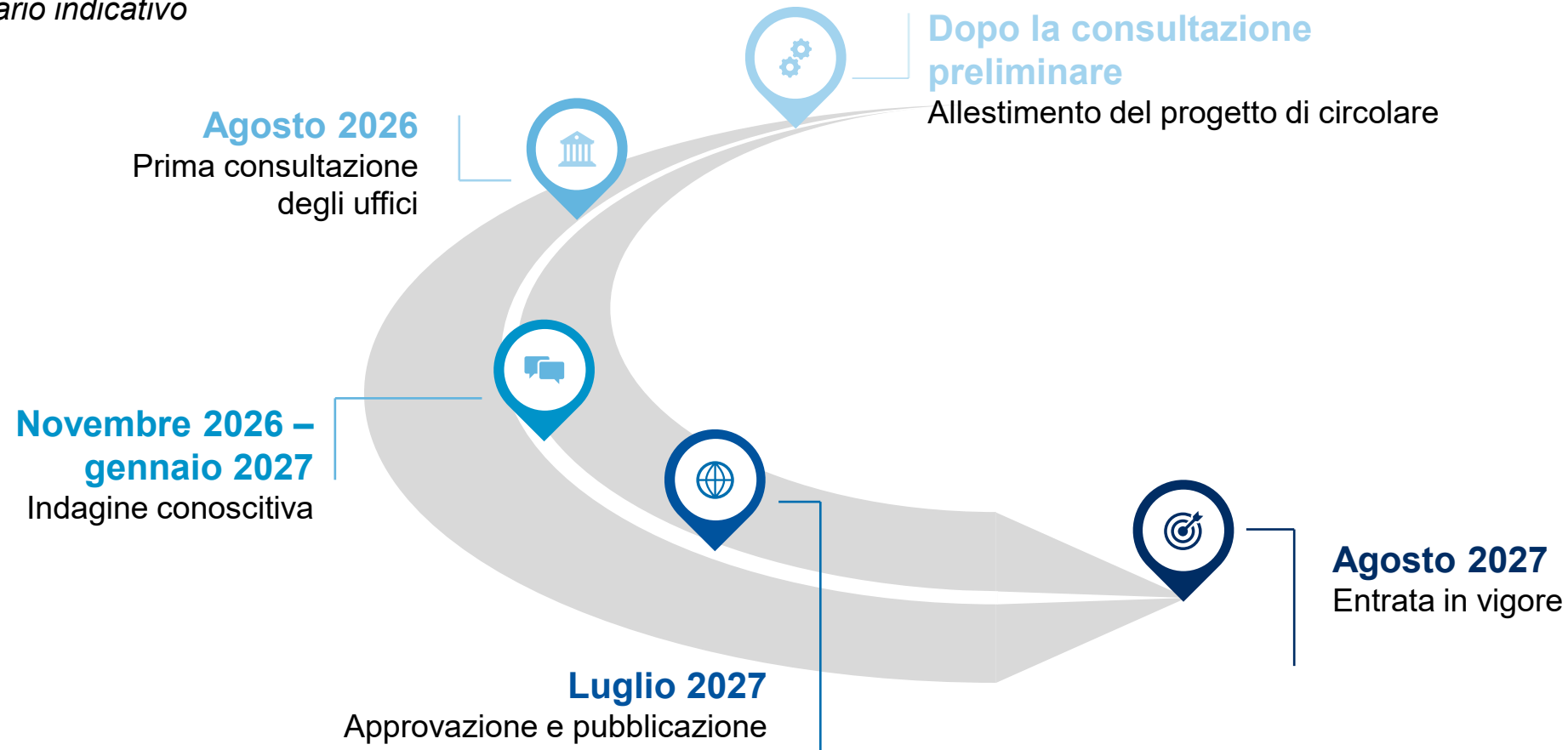
### Processo di regolamentazione trasparente

In applicazione della Legge sulla vigilanza dei mercati finanziari (LFINMA), dell'Ordinanza concernente la legge sulla vigilanza dei mercati finanziari e delle Linee guida per la regolamentazione dei mercati finanziari



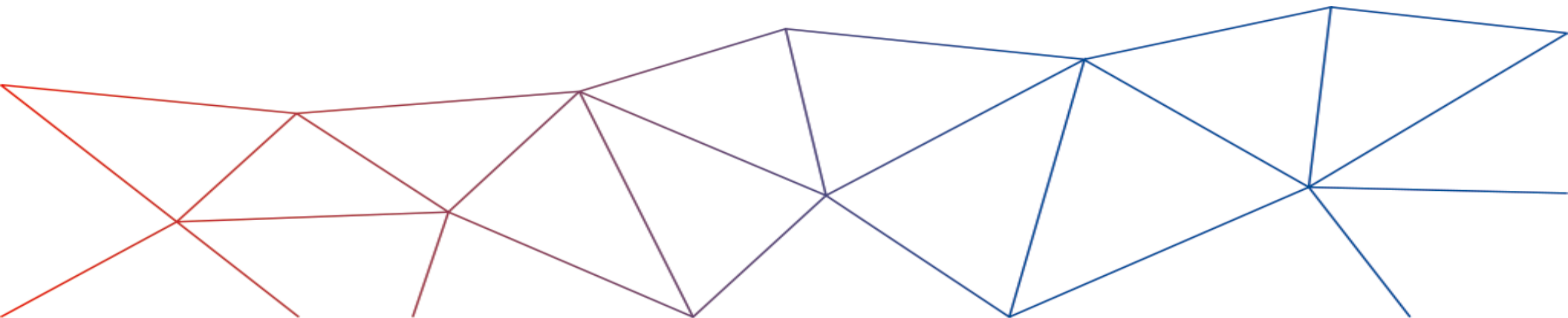
## Tempistica circolare intermediari assicurativi

### Calendario indicativo



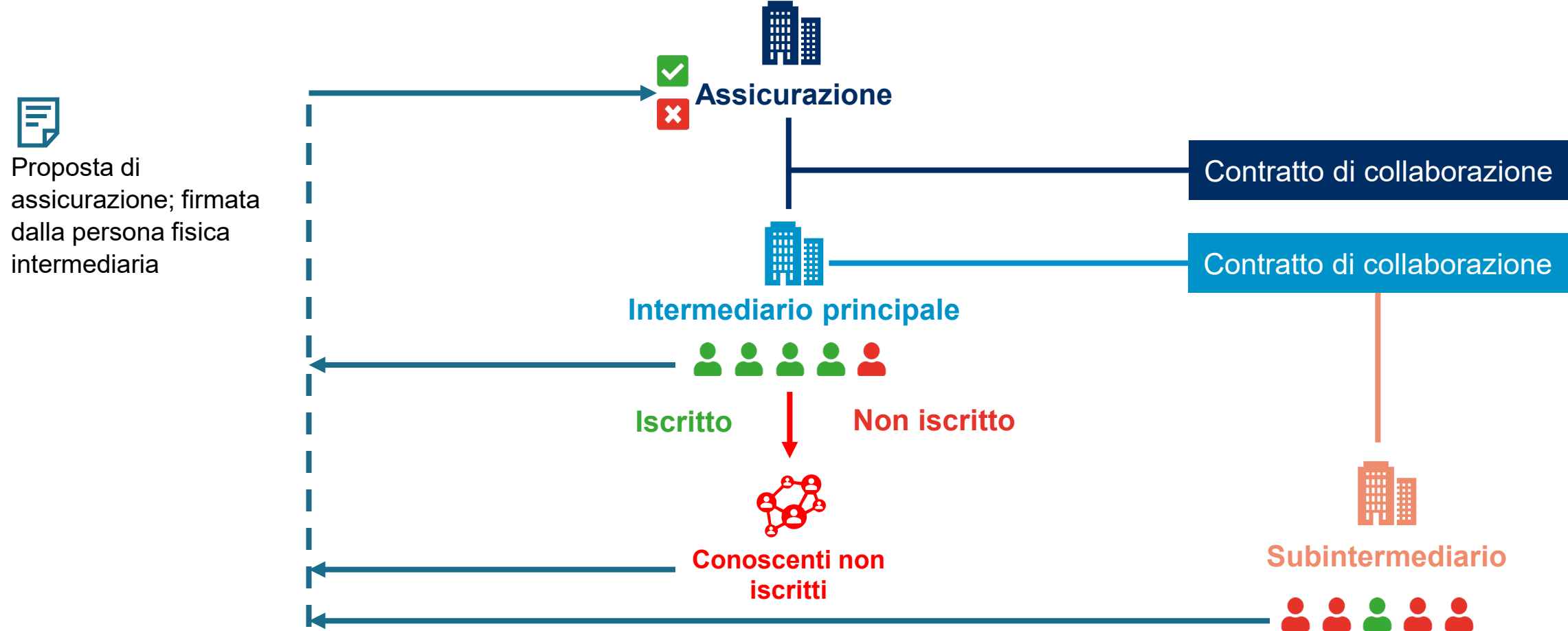
# Protezione dei clienti: dall'intento alla realizzazione

Markus Geissbühler, responsabile della sezione Vigilanza assicurazioni PMI, riassicurazioni e intermediari



# 10

In base alle informazioni attuali, la FINMA ritiene che il 10% degli intermediari non vincolati non operi in modo conforme.





## **Strutture non trasparenti portano spesso a danneggiare gli interessi dei clienti**

- Consulenze sbagliate da parte di persone non qualificate
- Scarsa osservanza degli obblighi di informazione
- Pressione ai fini della sottoscrizione di prodotti di assicurazione sulla vita inadeguati
- Promessa di guadagni irrealistici
- Truffa, falsificazione di firme e documenti
- Disturbo tramite attività di acquisizione telefoniche a freddo
- Presentazione fraudolenta di fatti non corrispondenti al vero, p. es. mediante certificati di formazione falsificati o furto d'identità tramite la cessione di credenziali di accesso

## **Provvedimenti della FINMA finalizzati alla protezione dei clienti**

- Gli intermediari inadempienti vengono immediatamente diffidati.
- In casi gravi viene disposta la sospensione delle vendite.
- Eventualmente vengono avviate indagini di vigilanza e/o denunce penali
- Cancellazione dell'iscrizione, revoca dell'autorizzazione
- In tale contesto vengono coinvolti anche gli intermediari principali inadempienti o le imprese di assicurazione responsabili.
- Disposizione di consulenze a posteriori nei confronti degli assicurati, incl. iniziative volte a soluzioni a titolo di favore
- Controllo delle consulenze a posteriori svolte
- Fatturazione degli emolumenti per le indagini

## **Aspettative della FINMA poste ai canali di distribuzione**

- Adeguata cultura di corporate governance, gestione dei rischi e controlling
- Controlli efficaci
- Nel caso degli intermediari non vincolati occorre garantire che le proposte di assicurazione vengano accolte soltanto da intermediari assicurativi registrati (art. 44 cpv. 2 LSA).
- Agire in caso di segnali di allarme chiari. Esempi:
  - tassi di storno elevati;
  - le provvigioni dovute provenienti da storni non vengono ripagate;
  - un numero elevato e irrealistico di sottoscrizioni pro capite;
  - irregolarità provenienti da Quality-calls.
- Nella Comunicazione sulla vigilanza 05/2024, la FINMA aveva fissato le proprie aspettative rispetto agli intermediari vincolati e non vincolati.

## Dalla revisione legislativa al cambio di paradigma

- Maggiore focus sui **clienti**
- Un **pagamento di provvigioni** in parte elevato va indagato: utilità dei prodotti vs. attività aggressiva? Falsi incentivi?
- ***Il pricing*** si orienta in base ai rischi effettivamente assicurati.
- La digitalizzazione in progressiva evoluzione porterà **modelli operativi dirompenti**.
- Gravi violazioni del diritto di vigilanza e penale non devono costituire una componente sistematica del settore finanziario. Ogni partecipante al mercato è tenuto a contribuire in modo centrale alla prevenzione degli abusi e alla protezione degli assicurati. Sono in gioco **l'integrità e la reputazione della piazza assicurativa svizzera**.





---

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE!**