

## L'IVASS SPERIMENTA MISTERY SHOPPING

Come potete leggere nel comunicato stampa che vi riportiamo qui di seguito, datato 19 marzo 2021, anche l'ivass ha deciso di varare una iniziativa sperimentale di mystery shopping.

Con analoga logica di funzionamento di quanto già messo in campo dal settore bancario, Ivass ha affidato ad operatori specializzati il compito di visitare anche le agenzie del nostro Gruppo con lo scopo di prendere nota delle *concrete modalità di vendita delle polizze assicurative*.

Se pur non specificato nel comunicato stampa, è chiaro che questa attività è funzionale anche alla verifica del rispetto della normativa vigente e qualora venissero riscontrate anomalie nel processo di offerta e vendita dei prodotti in oggetto, si potrebbero ingenerare segnalazioni a diversi livelli e di diverso genere.

**Quindi, invitiamo tutti i colleghi interessati e coinvolti direttamente da questo argomento, a prestare come sempre attenzione nell'operare nel rispetto della normativa vigente. Sempre e anche a dispetto di indebite pressioni commerciali.**

E, laddove necessario, a richiedere adeguata formazione iniziale e costante aggiornamento.

Nel caso doveste rilevare qualsiasi tipo di anomalia o problematica inerente questo argomento, non esitate a contattare quanto prima il vostro riferimento all'interno della squadra della Uilca.



COMUNICATO STAMPA DEL 19 MARZO 2021

### IVASS SPERIMENTA IL MYSTERY SHOPPING

Partite a marzo le prime visite dei *mystery shoppers*. Sono operatori specializzati che operano "in incognito" per verificare dal vivo le concrete modalità di vendita delle polizze assicurative da parte degli intermediari.

Le visite "in incognito", che al momento sono sperimentali, riguarderanno non solo agenzie, banche e sportelli postali ma anche la vendita "on line": "acquirenti misteriosi" infatti navigheranno su piattaforme e broker di distribuzione digitale.

Il progetto "mystery shopping" in via di sviluppo con il supporto di un consulente e di EIOPA (l'Autorità europea di vigilanza sulle assicurazioni) e finanziato dal *Programma dell'Unione Europea di supporto alle riforme strutturali*, ha l'obiettivo di fornire al Supervisore nuovi strumenti e metodologie per l'esercizio dell'attività di vigilanza sulla condotta di mercato che gli intermediari tengono verso gli assicurati.