
LA TUTELA DEI CONSUMATORI

IVASS, con un'azione coordinata con l'AGCM, che ha giudicato vessatorie tali tipologie di clausole relativamente a una specifica polizza di un'impresa, ha emanato una lettera al mercato chiedendo a tutte le imprese di modificare le condizioni contrattuali relative ai prodotti infortuni e malattia nei quali sono presenti le clausole in questione. Per i contratti già stipulati le imprese sono state invitate ad adottare politiche di liquidazione in linea con le indicazioni date.

1.4.3. - Segnalazioni ad AGCM

Per diversi casi, relativi sia a imprese estere che italiane, IVASS ha segnalato all'AGCM clausole contrattuali in prodotti auto (r.c. e rischi diversi), potenzialmente vessatorie, in quanto prevedono la decurtazione del risarcimento nel caso in cui il danneggiato scelga di far riparare il veicolo presso una carrozzeria di fiducia o limitano il diritto di cedere il credito, ammesso solo a favore di carrozzerie convenzionate o subordinato al consenso dell'impresa.

Un'altra segnalazione, relativa a un'impresa estera, ha riguardato una clausola contrattuale potenzialmente vessatoria che prevede l'improcedibilità, per una polizza infortuni, dell'azione giudiziaria in mancanza del previo espletamento della perizia contrattuale.

È stata segnalata una pratica commerciale potenzialmente scorretta relativa alla vendita di polizze assicurative cd. decorrelate, vendute contestualmente ma senza collegamento funzionale al finanziamento per l'acquisto di beni al consumo. Si tratta ad es. di polizze malattia, infortuni o abitazione ma presentate ai clienti come condizione per ottenere il finanziamento e con premio incluso nel finanziamento stesso (cfr. V.1.5.5).

1.5. - La vigilanza sui prodotti e sulle pratiche di vendita

1.5.1. - Polizze dormienti

Sono proseguite le azioni dell'IVASS per la riduzione delle polizze vita dormienti, polizze non rimosse che giacciono presso le imprese in attesa di **prescrizione**.

Dall'indagine su un campione di polizze⁷⁸, pubblicata ad agosto 2017, è emerso un esteso fenomeno di polizze potenzialmente dormienti (circa 4 milioni) per le quali le imprese hanno dichiarato di non essere in grado di accertare il decesso o l'esistenza in vita dell'assicurato. È inoltre emerso l'ampio utilizzo della designazione dei beneficiari con formule generiche (ad es. eredi legittimi, figli nati e nati) e carenze nelle informazioni raccolte per poterli contattare.

A seguito della richiesta di IVASS di procedere a verifiche più approfondite sui 4 milioni di polizze, al 31 maggio 2018 ne sono state "risvegliate" 187.493 per un totale di 3.535 milioni di euro, già pagate o in corso di pagamento ai legittimi beneficiari.

Di queste, 71.437 polizze (38%) sono risultate da pagare per decesso dell'assicurato, per un ammontare di 1.970 milioni di euro e 116.056 (62%) per intervenuta scadenza, per un importo di 1.566 milioni di euro.

⁷⁸ Polizze scadute dal 2012 al 2016 e polizze a vita intera in vigore a fine 2016.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

Il numero elevato di polizze giunte a scadenza e non riscosse da assicurati ancora in vita evidenzia quanto sia concreto il rischio che gli stessi assicurati possano, per le ragioni più varie, trascurare la riscossione delle somme dovute. In questi casi, essendo nota alle imprese la data di scadenza della polizza e il sorgere dell'obbligo al pagamento, è quanto mai necessario che le imprese si attivino autonomamente e velocemente di fronte alla mancata richiesta di pagamento da parte dell'avente diritto, cercando un contatto diretto.

Per altri 3 milioni di polizze potenzialmente dormienti le imprese hanno invece accertato la correttezza dello status della polizza, riscontrando, tra l'altro, casi di decessi avvenuti fuori dalla vigenza contrattuale e di storni della polizza per mancato pagamento delle annualità minime. Restano pertanto ancora circa 900 mila polizze da indagare ulteriormente.

Le verifiche condotte sono state rese possibili anche grazie alla collaborazione tra **IVASS** e Agenzia delle Entrate, che ha consentito di incrociare i codici fiscali degli assicurati con i dati dei decessi nell'Anagrafe Tributaria e di restituire tali informazioni alle imprese. Un primo test di incrocio era stato effettuato a settembre 2017, su un campione di 12 imprese e 101 mila polizze a vita intera con assicurati di età superiore ai 90 anni e aveva portato a risvegliare 15.789 polizze per le quali era avvenuto il decesso dell'assicurato. Successivamente, le verifiche sono state estese a un portafoglio più ampio⁷⁹, per un totale di quasi 6,9 milioni di assicurati. Dall'incrocio sono emersi 153.000 casi di decessi, comunicati alle imprese ad aprile 2018⁸⁰.

Per cercare soluzioni più strutturali al fenomeno delle polizze dormienti, l'**IVASS** ha chiesto alle imprese, con lettera al mercato del 29 dicembre 2017⁸¹, di definire entro il 1° aprile 2018 un piano d'azione da attuarsi entro settembre 2018, con opportune iniziative per verificare periodicamente i decessi degli assicurati e rintracciare i beneficiari. Nella lettera, per orientare le imprese e i loro **intermediari** a migliorare i processi sono state indicate possibili linee di azione e best practices.

Dall'esame dei primi piani sono emerse significative necessità di rafforzamento delle azioni, che sono state portate all'attenzione dei consigli di amministrazione delle imprese.

L'**IVASS** ha messo a disposizione sul sito un'area informativa sulle polizze vita dormienti, con consigli da seguire in sede di designazione dei beneficiari nella stipulazione di una polizza di **assicurazione sulla vita** e per verificare se un familiare deceduto ha sottoscritto tali polizze. Oltre all'indicazione della possibilità di attivare il servizio di ricerca coperture assicurative dell'**ANIA**, è disponibile un fac-simile per chiedere informazioni all'intermediario assicurativo, alla banca o all'**impresa di assicurazione** di cui si serviva il familiare deceduto. Tutte le imprese hanno inoltre reso disponibile sul sito, dal 1° aprile 2018, un punto di contatto per le richieste di informazione dei possibili beneficiari sulla esistenza di polizze vita a loro favore.

⁷⁹ https://www.ivass.it/operatori/impreseraccolta-dati/richieste-dati/2017/Lettera_mercato_dormienti_14_12_17.zip.

⁸⁰ <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2018/lm-06-04/index.html>.

⁸¹ https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2017/lm-29-12-2/Lettera_al_mercato_aggiornamento_polizze_residue_1.pdf.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

1.5.2. - Semplificazione dei contratti

Nel 2017 sono proseguite le attività, avviate su impulso dell'IVASS in raccordo con le Associazioni dei consumatori, per semplificare i contratti assicurativi. L'ANIA, raccogliendo la sollecitazione dell'Istituto, ha coordinato un Tavolo tecnico con imprese, intermediari e consumatori, che ha prodotto a febbraio 2018 delle Linee Guida per la revisione della struttura e del linguaggio dei contratti di assicurazione.

Per la prima volta è stato affrontato organicamente, con la condivisione di tutti gli *stakeholders*, il tema della scarsa chiarezza dei testi contrattuali, che la vigilanza dell'Istituto, basata anche sulla gestione dei reclami degli assicurati, registra come frequente motivo di contenzioso.

Le Linee Guida richiamano i principi della definizione del contratto come corpo di clausole unico e coerente, superando la vecchia distinzione tra condizioni di polizza generali e speciali, a volte foriera di incomprensioni. Si sollecitano inoltre le imprese alla scrittura di condizioni contrattuali secondo criteri di coerenza e trasparenza, indicando ciò che è incluso nella copertura o è oggetto di esclusione per evitare “zone grigie” di non chiara interpretazione, alla chiarezza dei criteri a base della quantificazione del danno, pertinenti rispetto al tipo di danno, e all'utilizzo di termini di comune comprensione.

Per supportare l'implementazione delle Linee Guida, l'IVASS ha emanato a marzo del 2018 una lettera al mercato⁸², in cui ha indicato alle imprese, tenendo conto di criteri di proporzionalità e significatività, la tempistica con cui dovranno essere rivisti i contratti. Per i prodotti assicurativi di nuova commercializzazione, è stato chiesto di applicare le Linee Guida al più tardi dal 1° gennaio 2019; per i principali prodotti già in commercio, di completare la revisione nel 2019. La lettera prevede inoltre interventi di *public disclosure*: è richiesto alle imprese di indicare sulla copertina dei prodotti man mano revisionati che gli stessi sono stati redatti secondo le Linee guida e di comunicare trimestralmente all'IVASS l'informazione, fino al completamento del processo di revisione, per consentire all'Istituto di darne notizia sul sito, anche per stimolare la proattività degli operatori.

L'IVASS ha inoltre chiesto alle imprese di indicare nei contratti dei rami danni diversi dalla *r.c. auto* un termine certo entro il quale le imprese si impegnano a corrispondere la prestazione all'assicurato. L'assenza di tale termine rappresenta oggi una limitazione dei diritti degli assicurati ed è all'origine di molti reclami.

1.5.3. - Semplificazione della nota informativa danni

Nel 2017 è proseguito il processo di semplificazione dell'informativa precontrattuale dei rami danni, sfociato in una prima pubblica consultazione sulla revisione del Regolamento n. 35/2010 che introduce una nuova Nota informativa semplificata. I lavori, che già tenevano

⁸² <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2018/lm-14-03/index.html>.

La disposizione è stata estesa alle imprese estere operanti in Italia in regime di stabilimento o di l.p.s. (<https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2018/lm-18-04/index.html>).

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

conto dei principi ispiratori dell'IPID (il nuovo documento informativo precontrattuale danni che si andava in parallelo costruendo in Europa) erano stati poi sospesi in attesa del consolidamento delle norme a livello europeo. Con la pubblicazione della bozza di *Implementing Technical Standard* IPID da parte di EIOPA a febbraio 2017⁸³ e poi dell'ITS definitivo ad agosto 2017⁸⁴, il quadro regolamentare europeo si è progressivamente e significativamente definito, rendendo possibile la prosecuzione del processo di semplificazione.

In tale contesto, si è tenuta una seconda pubblica consultazione su una nuova proposta di modifica del Regolamento ISVAP n. 35/2010 che, in esito alla consultazione e in armonia con il dettato comunitario, prevede uno schema informativo binario imperniato sulla contestuale consegna al potenziale contraente dell'IPID europeo e di un documento integrativo (Documento Informativo Precontrattuale aggiuntivo; DIP-aggiuntivo) disciplinato da IVASS⁸⁵ e destinato a raccogliere ulteriori informazioni necessarie per un'esauriente informativa del consumatore.

1.5.4. - *Product oversight and governance arrangements (POG)*

A esito della pubblica consultazione, l'IVASS ha emanato il 4 settembre 2017 una lettera al mercato con cui vengono recepite le Linee Guida EIOPA in materia di governo e controllo del prodotto.

Gli operatori devono effettuare una *gap analysis* dei processi, procedure e assetti organizzativi e avviare le azioni di *compliance* con le disposizioni europee, per giungere preparati al momento in cui queste diverranno vincolanti con l'attuazione della Direttiva IDD a ottobre 2018.

Oltre a sollecitare le imprese a definire le procedure per identificare il *target* di mercato di riferimento prima del lancio dei nuovi prodotti, la lettera chiede di prepararsi al monitoraggio dei prodotti in fase successiva il lancio, per verificare che restino adeguati alle esigenze del *target* a cui sono stati collocati.

Ai distributori si chiede di valutare i flussi informativi esistenti per individuare ulteriori informazioni che è necessario ottenere dal produttore per adeguarsi alle indicazioni in materia di POG, definendo canali efficienti per gestire le comunicazioni sia con il produttore sia con la rete di collaboratori, affinché sia garantita l'osservanza anche da parte di quest'ultima della disciplina sul POG per il collocamento dei prodotti.

⁸³ Draft Implementing Technical Standards concerning a standardised presentation format for the Insurance Product Information Document of the Insurance Distribution Directive, 7 febbraio 2017.

⁸⁴ Il Regolamento di esecuzione (UE) 2017/146984 dell'11 agosto 2017 ha definito un formato standard di IPID immutabile in tutti i Paesi dell'U.E., la cui denominazione italiana è *Documento informativo relativo al prodotto assicurativo*. Lo schema, della lunghezza massima di due pagine, eccezionalmente tre, si articola in domande contrassegnate da specifica icona.

⁸⁵ La facoltà degli Stati membri di stabilire che il documento informativo relativo al prodotto assicurativo sia fornito contestualmente alle informazioni richieste a norma di altri pertinenti atti legislativi dell'Unione o del diritto nazionale è prevista dall'articolo 20, comma 7, della Direttiva IDD.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

1.5.5. - Indagine su polizze ed. decorrelate

È stata avviata un'indagine sul collocamento di prodotti che, venduti contestualmente all'erogazione di un finanziamento per l'acquisto di un bene di consumo, di fatto, non evidenziavano alcun collegamento né con il bene né con il finanziamento. L'indagine interessa 3 imprese italiane e 3 estere e 2 distributori (società finanziarie).

Tali polizze, che secondo le segnalazioni dei consumatori sono proposte quale condizione per l'erogazione del prestito, sono destinate alla copertura di eventi estranei al rapporto sottostante (es. infortuni, malattia, assistenza, abitazione). Alle imprese e agli intermediari è stato chiesto di fornire informazioni sul tipo dei prodotti, sulle modalità di vendita/acquisto degli stessi e sulle istruzioni fornite alla rete di vendita relativamente alle procedure di collocamento dei prodotti. È in corso l'istruttoria.

La questione, in relazione a 2 prime imprese e 3 distributori (due società finanziarie e una banca) è stata anche segnalata all'AGCM come possibile caso di pratica commerciale scorretta (cfr. V.1.4.2).

1.5.6. - Analisi dei trend dell'offerta

Dal primo semestre 2017 l'IVASS pubblica, con cadenza semestrale, i risultati delle analisi delle tendenze dell'offerta dei prodotti assicurativi vita e danni, utilizzando le basi informative dell'Istituto e fonti pubbliche (siti web delle imprese, portali specializzati e stampa).

Nel settore delle polizze vita si conferma la diffusione dei prodotti multiramo (combinazioni di ramo I e ramo III). Il lancio di nuove polizze *unit linked* è in aumento in particolare nella seconda metà dell'anno. Si riscontra inoltre la diffusione nell'offerta di PIR⁸⁶ assicurativi, soprattutto tramite prodotti vita di tipo *unit linked*.

Nel settore danni, sono introdotte soluzioni assicurative modulari proposte, in genere mediante configuratori *online* con modalità di acquisto analoghe al carrello elettronico diffuso nell'*e-commerce*, per conciliare una pluralità di coperture multirischio e servizi assicurativi in un unico contratto, con un premio spesso corrisposto mensilmente come abbonamento. Il ricorso ad *app* su *smartphone* o *tablet*, sempre più diffuse, contribuisce a innovare le modalità di contatto con la clientela e l'accesso a coperture assicurative e servizi ancillari nonché di assistenza nella risoluzione di problemi connessi con l'offerta assicurativa. Sono presenti forme embrionali di *instant insurance*, soprattutto con riferimento alla pratica amatoriale dello sci e ai viaggi, basate sulla vendita di micro assicurazioni con premi ridotti per brevi periodi, attivabili nel momento in cui sorge l'esigenza (cfr. II.3).

Nel comparto *r.c. auto* prosegue l'interesse delle compagnie per l'attivazione di servizi digitali connessi alle polizze, basati sul monitoraggio di quello che avviene all'interno e all'esterno dell'abitacolo. Si va verso la sofisticazione dei dispositivi elettronici connessi che verificano il tasso alcolemico o forniscono assistenza virtuale.

⁸⁶ I Piani Individuali di Risparmio introdotti con la legge 11 dicembre 2016, n. 232 consentono di beneficiare di incentivi fiscali.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

Accanto alle coperture assicurative alla persona (*long term care*, infortuni e malattia) in forma risarcitoria, sono erogati servizi volti a facilitare la vita quotidiana dell'assicurato e dei suoi familiari nel momento del bisogno: dal disbrigo di pratiche burocratiche, supporto psicologico e tutor medico, consulenza per l'adattamento dell'abitazione e del **veicolo** in caso di disabilità, ai servizi di concierge per migliorare lo stile di vita degli anziani ecc.

Nelle polizza casa, prosegue la tendenza a offrire, in abbinamento alle coperture assicurative tradizionali, dispositivi domotici connessi per la gestione degli allarmi e il controllo a distanza oltre che di prevenzione, arricchite da servizi di *check-up* per conoscere la qualità ambientale tra le mura domestiche. Inclusive nelle polizze multirischio sulla casa si stanno affacciando coperture assicurative *cyber risk* a tutela dei privati, contro i rischi derivanti dagli acquisti/vendite di beni on line, dai furti d'identità, relativi a *phishing* o *malware* su uno dei dispositivi dell'assicurato.

1.5.7. - Vigilanza sui prodotti di investimento assicurativi (IBIP) distribuiti da reti tradizionali

Il d.lgs. 224/2016, nel recepire le disposizioni del Regolamento UE n. 1286/2014 sui prodotti di investimento al dettaglio e assicurativi pre-assemblati (PRIIP), inclusi gli **IBIP**, ha attribuito dal 1° gennaio 2018 a **IVASS** compiti di tutela dei consumatori relativamente agli **IBIP** distribuiti da agenti, broker e relativi collaboratori. Alla **CONSOB** spettano gli analoghi compiti quando gli **IBIP** sono distribuiti da banche, **SIM** o Poste. Obiettivo delle nuove norme è di assicurare che non siano collocati al pubblico prodotti che, per livello di rischiosità, complessità e costi, possano produrre un danno ai consumatori.

L'**IVASS** ha avviato questa attività di vigilanza partendo dall'esame a campione di alcuni **KID** (relativi ai prodotti venduti attraverso le reti tradizionali), assunti come elementi di base per l'analisi della complessità e rischiosità del prodotto e del suo costo.

I livelli di trasparenza, di chiarezza del linguaggio e di comprensibilità per un utente medio dei **KID** osservati non sono stati del tutto soddisfacenti, così come la confrontabilità dei prodotti:

- le informazioni sono riportate, come previsto, all'interno di 3 facciate di un foglio A4, ma non sempre con caratteri agevolmente leggibili o con sottolineature e colori che facilitino la lettura. In alcuni casi il carattere è pressoché illeggibile;
- nel caso di polizze che presentano più di un'opzione finanziaria (tipicamente multiramo e *unit linked*) le imprese sono orientate verso una delle due possibilità offerte dalla normativa:
 - 1) *in prevalenza si preferisce la compilazione di un KID generico, corredato di tanti allegati specifici quante sono le opzioni previste; in tal caso però il numero complessivo delle pagine può essere molto ampio (anche migliaia di pagine). Inoltre, l'indicatore di rischio "complessivo" della polizza non è un numero unico, nella scala da 1 a 7 prevista, ma indicato entro range anche molto estesi, con effetti negativi in termini di chiarezza;*
 - 2) *singoli KID per ciascuna opzione: l'informativa in tal caso è più snella ma richiede identificazione del target di clientela a monte, scelta che solo poche imprese hanno ritenuto di perseguire;*

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

- le norme prevedono che in caso di polizze di difficile comprensione per un consumatore medio sia contenuta nel **KID** un'avvertenza circa la complessità della polizza (*comprehension alert*). Tale indicazione non sempre è presente ove opportuna o, al contrario, è inserita per polizze più semplici, come le rivalutabili;
- spesso sono presenti definizioni ed espressioni molto tecniche.

Queste risultanze sono state comunicata a **CONSOB**, in quanto Autorità competente sui **KID**, per le opportune iniziative. **L'IVASS** ha in corso contatti con **CONSOB** per perseguire nella maniera più efficace i nuovi obiettivi di tutela degli assicurati. È infatti fondamentale che le due Autorità condividano i criteri di analisi e di valutazione per assicurare tempestivi interventi di vigilanza, coerenti e armonizzati, soprattutto nel caso di uno stesso **IBIP** venduto sia da banche e società finanziarie sia da agenti e broker.

1.6. - La vigilanza sulle imprese estere che operano in Italia

1.6.1. - Ingresso nuove imprese UE

Nel 2017 sono state rilasciate 44 nuove abilitazioni all'ingresso in Italia di imprese **UE** in **l.p.s.**, 10 in regime di **stabilimento** e 9 estensioni in altri rami di attività in favore di operatori già presenti nel mercato italiano.

Sono stati rilasciati pareri ad **Autorità di Vigilanza UE** in relazione a 49 trasferimenti di portafoglio tra imprese estere operanti in Italia in regime di **stabilimento** o **l.p.s.**

È stata ulteriormente intensificata la cooperazione internazionale con **EIOPA** e le altre Autorità assicurative degli Stati membri per la vigilanza sulle imprese estere, sia durante la fase di ingresso nel mercato italiano di nuovi operatori, sia in relazione alla condotta di mercato delle imprese già presenti in Italia.

Il significativo rafforzamento della cooperazione internazionale è conseguenza di diversi fattori: la crescita dell'attività degli operatori esteri nel mercato nazionale, soprattutto in settori sensibili (ad es. cauzioni, responsabilità medica, **r.c. auto**), alcune situazioni di crisi o pre-crisi di imprese estere con attività transfrontaliera e l'entrata in vigore del nuovo Protocollo di collaborazione tra **Autorità di vigilanza**. Il Protocollo, da maggio 2017, ha previsto nuovi e maggiori obblighi di cooperazione tra Supervisor, soprattutto nel caso di rilevante attività delle imprese al di fuori dei confini del Paese di origine, richiedendo rafforzati scambi informativi prima dell'autorizzazione all'esercizio di una nuova impresa o dell'avvio dell'attività transfrontaliera e in caso di crisi o pre-crisi.

Nel 2017 **IVASS** ha trattato alcuni dossier delicati di imprese **UE** intenzionate a operare nel mercato italiano. In alcuni casi, la cooperazione con l'Autorità **Home** ha fatto emergere criticità e ha evitato l'ingresso di tali operatori in Italia; in altri casi si è avviato uno scambio di informazioni rafforzato, dopo l'avvio dell'attività transfrontaliera, per monitorare tempestivamente il potenziale insorgere di problemi.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

1.6.2. - La vigilanza nella fase successiva all'ingresso in Italia

Nel 2017, l'IVASS ha affrontato, nell'ambito di Piattaforme di Collaborazione tra le Autorità di vigilanza europee costituite, ai sensi del nuovo Protocollo di collaborazione, sotto l'egida di EIOPA, tre casi di imprese UE con operatività *cross-border* in Italia in difficoltà, attive nel settore cauzioni. Si tratta di:

- a) *Elite Insurance Company Limited, con sede legale in Gibilterra, che il 5 luglio 2017, a seguito dell'intensificarsi dell'azione di vigilanza scaturita dalla Platform, ha deciso di cessare la sottoscrizione di nuovi contratti e il rinnovo di quelli esistenti;*
- b) *CBL Insurance Europe Dac, con sede in Irlanda, per la quale l'Autorità di Vigilanza Irlandese (CBI) a febbraio 2018 ha disposto il divieto di assunzione di nuovi affari e ha chiesto all'Alta Corte irlandese di porre l'impresa in amministrazione provvisoria;*
- c) *Alpha Insurance A/S, con sede in Danimarca, nei confronti della quale l'Autorità di vigilanza danese (DFSA) ha adottato a febbraio 2018 alcune misure di rigore e, il 4 marzo 2018, ha disposto il divieto di assunzione di nuovi contratti; dall'8 maggio Alpha Insurance è stata dichiarata fallita.*

L'IVASS ha seguito in stretta cooperazione con le altre Autorità e con EIOPA queste situazioni, per la tutela degli assicurati e beneficiari italiani, e ha tenuto costantemente informato il pubblico.

Per un'altra impresa, Insurance Company Nadejda AD, con sede legale in Bulgaria, molto attiva nel mercato delle polizze fideiussorie, IVASS ha intensificato la collaborazione con l'Autorità di vigilanza bulgara (FSC), che, avendo riscontrato un deficit patrimoniale, ha richiesto all'impresa, a giugno 2017, misure di salvaguardia e ad agosto 2017 ha adottato il provvedimento di revoca dell'autorizzazione all'esercizio.

Nel 2017, anche sulla base dei reclami gestiti da IVASS, sono state convocate 15 imprese estere, per chiedere l'adozione di misure correttive volte a migliorare la trasparenza e la correttezza dei comportamenti delle imprese nei confronti degli assicurati e dei danneggiati italiani. È stato chiesto alle imprese di migliorare i processi di vendita e di gestione dei sinistri e di implementare controlli sulla rete distributiva, garantendo maggiore assistenza ai consumatori.

Di rilevanza sono stati due dossier relativi a imprese UE, attive negli anni passati nel settore delle polizze *unit-linked* a elevato contenuto finanziario. Entrambe le imprese non vendono più nuovi contratti nel mercato italiano da alcuni anni, ma dalla trattazione dei reclami sono emersi problemi relativi alla mancata liquidazione delle prestazioni/riscatti, a causa dell'illiquidità dei fondi di investimento sottostanti le polizze, sospesi e/o in liquidazione. IVASS ha convocato le imprese, in collaborazione con le Autorità Home, per sollecitare l'adozione di misure volte alla liquidazione delle prestazioni agli assicurati italiani. Un'impresa ha raggiunto accordi transattivi con liquidazioni parziali alla clientela italiana, nell'altro caso è stato adottato dall'impresa un piano di azione a tutela dei consumatori italiani, al vaglio dell'Autorità Home. I dossier continuano a essere seguiti con viva attenzione.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

1.6.3. - Brexit

Dopo la *Brexit* le imprese del Regno Unito perderanno il passaporto unico UE e non potranno più svolgere direttamente la propria attività nell'Unione Europea; obiettivo principale dei lavori è garantire la continuità del servizio agli assicurati europei che hanno sottoscritto contratti con imprese situate nel Regno Unito.

Lo scenario di partenza utilizzato è la c.d. *hard Brexit* basata su strumenti e misure del quadro normativo attuale, senza tenere conto di accordi negoziali tra Regno Unito e UE.

Nel 2017 l'IVASS ha preso parte ai lavori in ambito europeo per affrontare in modo coordinato con le altre Autorità europee e EIOPA l'uscita del Regno Unito dall'Europa (*Brexit*) fissata per il 29 marzo 2019.

Per minimizzare l'impatto sui consumatori europei, a dicembre 2017 EIOPA ha chiesto alle imprese con attività transfrontaliera da e verso il Regno Unito di adottare dei piani di azione per assicurare la continuità del servizio dopo la *Brexit*.

L'IVASS sta prendendo attivamente parte ai lavori, tenuto conto della rilevanza per il mercato italiano dell'operatività dal Regno Unito in termini di numero di assicurati e di importo di riserve tecniche dei rami danni.

Un focus particolare è posto sull'informativa che deve essere fornita agli assicurati per renderli consapevoli delle modifiche che interverranno ai loro contratti dopo la *Brexit*.

L'IVASS ha avviato una serie di incontri con i rappresentanti delle 10 imprese del Regno Unito aventi maggiore rilevanza nel mercato italiano, per discutere le attività in vista della *Brexit* a tutela degli assicurati italiani.

1.7. - La vigilanza sugli operatori abusivi

Nel 2017 sono stati segnalati diversi casi di polizze contraffatte, specialmente nel settore delle fidejussioni e della r.c. auto, rilasciate con il marchio di 7 imprese UE regolarmente abilitate a operare in Italia. Sono stati pertanto pubblicati sul sito IVASS avvisi per segnalare i casi accertati con la collaborazione delle stesse imprese oggetto delle truffe, fornendo i recapiti delle società per verificare la genuinità delle polizze.

1.8. - Pareri ad altre Istituzioni

Nel 2017 l'IVASS ha reso un parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, in merito a un procedimento avviato per pratiche commerciali scorrette nei confronti del gestore di un sito comparatore di vari prodotti, tra i quali quelli assicurativi.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

1.9. - Incontri con le Associazioni dei Consumatori

Nei consueti incontri trimestrali con le Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU, sono stati raccolti contributi e suggerimenti per interventi di vigilanza e regolamentari. In particolare sono stati affrontati i seguenti temi:

- a) *polizze vita dormienti: sono state discusse le iniziative assunte da IVASS (cfr. V.1.5.1);*
- b) *clausole contrattuali limitative della trasferibilità dell'indennizzo agli eredi in caso di morte per invalidità permanente nei prodotti infortuni e malattia: a seguito della riunione è emersa l'esigenza di emanare una lettera al mercato relativa all'accertamento dell'invalidità e alla non trasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo (cfr. V.1.4.2);*
- c) *polizze viaggi a copertura dell'insolvenza degli operatori turistici: dopo gli interventi dell'IVASS nei confronti di due imprese, volti a richiedere un riesame critico delle condizioni contrattuali per superare limiti contrattuali ed esclusioni di garanzia che affievolivano indebitamente il contenuto della garanzia a favore dei clienti, è stata emanata una lettera al mercato⁸⁷ in considerazione dell'ampiezza degli interessi coinvolti e dell'impatto sull'intero mercato delle polizze per gli operatori turistici.*

Si sono inoltre tenuti incontri tematici su temi di particolare interesse:

- semplificazione della nota informativa delle polizze danni, alla presenza dei rappresentanti delle imprese e degli **intermediari** del tavolo tecnico presieduto da **AIBA**. È stato discusso lo schema di semplificazione presentato nella prima pubblica consultazione e avanzata l'esigenza di una seconda pubblica consultazione alla luce dell'evoluzione della normativa europea sull'**IPID** (*Insurance Product Information Document*) (cfr.V.1.5.3);
- semplificazione dei contratti, alla presenza dei rappresentanti delle imprese e degli **intermediari** che – con i consumatori – hanno fatto parte del tavolo tecnico presieduto da **ANIA**. Sono state presentate da **ANIA** le linee guida sulla semplificazione dei contratti e discussi i punti ancora aperti che non avevano trovato una soluzione condivisa in quella sede. L'**IVASS** ha colto gli spunti emersi per poi trattarli come indicazioni nella propria lettera di endorsement del 14 marzo 2018 (cfr. V.1.4.2);
- clausole limitative del risarcimento per l'assicurazione **r.c. auto** in particolare in caso di sinistri gestiti in regime di indennizzo diretto. Sono stati esaminati aspetti interpretativi delle norme ed esplorate possibili soluzioni, oggetto di approfondimento (cfr. V.1.4.2).

1.10. - L'Educazione Assicurativa

In attuazione della Legge 17 febbraio 2017, n. 15, con decreto del **MEF** del successivo 3 agosto è stato costituito il Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di Educazione Finanziaria, presieduto dalla prof. Annamaria Lusardi e composto da 11 membri,

⁸⁷ <https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2017/lm-16-03/index.html>.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

in rappresentanza di Amministrazioni Centrali dello Stato, associazioni di consumatori e autorità indipendenti,⁸⁸ tra cui l'IVASS.

Il Comitato ha il compito di programmare e promuovere iniziative di sensibilizzazione ed educazione finanziaria per migliorare in modo misurabile le competenze dei cittadini italiani in materia di risparmio, investimenti, previdenza, assicurazione.

Nell'aprile 2018 è stato avviato dal Comitato il portale nazionale pubblico “Quello che conta” (www.quellocheconta.gov.it). Il portale intende offrire ai cittadini una fonte informativa semplice, rigorosa e indipendente, per aiutarli a prendere decisioni consapevoli nel campo della finanza personale e familiare, dell'assicurazione e della previdenza. Nel portale sono disponibili 5 consigli elementari per ridurre il rischio nell'impiego delle proprie risorse finanziarie, 7 cose da sapere senza le quali ogni scelta può risultare poco consapevole e 12 guide pratiche che aiutano a comprendere rischi e opportunità in specifiche circostanze. Il contenuto è corredato di un glossario di finanza, assicurazione e previdenza e dalla descrizione dei diversi strumenti bancari, finanziari, previdenziali e assicurativi accessibili sul mercato. L'accesso ai contenuti è guidato attraverso l'identificazione esemplificativa di 6 momenti che contano nella vita e di nozioni di base utili ad affrontare le scelte di tutti i giorni.

Per i contenuti assicurativi del portale, l'IVASS ha redatto un ricco materiale sulle principali polizze (schede strumenti), oltre ai vari testi per le diverse sezioni del Portale (glossario, guide, consigli, ecc.); esperti dell'IVASS hanno partecipato ai gruppi di lavoro creati dal Comitato, per condividere soluzioni comuni nella scelta delle tematiche da pubblicare e nell'armonizzazione delle modalità espositive, in ottica di semplificazione e chiarezza.

In futuro il portale includerà strumenti di simulazione e auto-apprendimento e fornirà informazioni sulle iniziative promosse dal Comitato.

Il Comitato ha inoltre lavorato alla proposta della prima Strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, sottoposta a pubblica consultazione sul sito del Governo e del MEF, conclusasi il 31 maggio 2018, e ha elaborato il relativo Piano di attuazione per il triennio 2017-19.

Il piano indica le principali attività di promozione e coordinamento delle iniziative nel triennio, a seconda del *target* /giovani, adulti, piccoli imprenditori, gruppi vulnerabili della popolazione).

Il Comitato dovrà garantire la misurabilità dei progressi nel livello di alfabetizzazione finanziaria, assicurativa e previdenziale per monitorare l'efficacia della Strategia nel tempo.

A tal proposito e in assenza, anche a livello internazionale, di un sistema di misurazione del livello di conoscenze e competenze specifico per il settore assicurativo, l'IVASS ha avviato un

⁸⁸ Ministero dell'economia e delle finanze, Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca, Ministero dello sviluppo economico, Ministero del lavoro, Banca d'Italia, Consob, Ivass, Covip, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo dei consulenti finanziari.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

progetto per il 2018 per lo sviluppo e la somministrazione di un test di alfabetizzazione assicurativa. Il Comitato potrà avvalersi degli esiti di questo lavoro.

L'IVASS ha partecipato, con le altre Istituzioni partecipanti al Comitato, ai lavori per la realizzazione del secondo Censimento dei programmi di educazione finanziaria attualmente presenti in Italia, finalizzato a raccogliere informazioni sull'offerta formativa disponibile, le sue caratteristiche e la sua evoluzione rispetto alla precedente rilevazione, relativa al triennio 2012-14.

Sarà in questo modo possibile individuare buone prassi e aree di sovrapposizione sulle quali intervenire, facilitare il confronto e il coordinamento delle iniziative e acquisire la disponibilità dei singoli promotori a collaborare con il Comitato. Ciò potrà innescare un processo virtuoso che favorisca l'efficacia delle attività formative e un'efficiente allocazione delle risorse impegnate sul campo. Le informazioni raccolte saranno disponibili entro fine del 2018 anche al pubblico e rappresenteranno un punto di riferimento per conoscere e avvalersi delle iniziative sul territorio nazionale.

Nell'ambito del "Progetto sperimentale di formazione in materia economica e finanziaria per le scuole" realizzato da Banca d'Italia/IVASS d'intesa con il MIUR, l'IVASS ha inoltre aggiornato i quaderni didattici per le scuole primarie e secondarie alla luce delle novità normative introdotte dalla Legge Concorrenza e ha incrementato il numero delle proprie partecipazioni a seminari organizzati in varie città italiane per formare i docenti nella materia assicurativa.

Nell'ambito delle iniziative specifiche a favore delle donne, IVASS ha partecipato a incontri formativi, organizzati da GLT Foundation e Assiom Forex per l'associazione Donne al Quadrato.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

2. - LA VIGILANZA SUGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI

I rilevanti cambiamenti nella distribuzione assicurativa rappresentano una sfida impegnativa per l'IVASS nella sua azione di supervisione sugli intermediari a tutela dei consumatori, secondo un approccio essenzialmente orientato alla prevenzione delle condotte irregolari.

Rilevano l'evoluzione del quadro normativo comunitario e nazionale, il contesto socio economico di riferimento nonché la rivoluzione tecnologica. I nuovi modelli di *business* delle compagnie (innovazioni di prodotto, di processo e di canale) sono tesi a fronteggiare i più elevati livelli di competitività del settore e a soddisfare al meglio la domanda assicurativa della clientela.

Il recepimento della IDD ha un forte impatto sull'industria assicurativa, sull'evoluzione dei processi distributivi e sui rapporti tra compagnie, intermediari e clienti. Per imprese e intermediari cambia il processo di costruzione e vendita dei prodotti, si modificano i modelli operativi, si innalzano i livelli di responsabilità. I distributori saranno chiamati ad assicurare strategie coerenti con il mercato di riferimento individuato dal produttore e con le sue *policy* distributive nonché a soddisfare il *best interest* del cliente, tenendo conto sia del prodotto offerto e dei bisogni sia delle caratteristiche del consumatore.

La rivoluzione tecnologica consente un utilizzo esteso del canale *web* e lo sfruttamento delle informazioni disponibili (*big data*) per proporre prodotti legati a bisogni anche contingenti.

La diffusione di *internet* e dei servizi digitali hanno favorito inoltre la nascita di nuovi ambienti di mercato (*social network*) e di strumenti di informazione e vendita a distanza facendo emergere, accanto a opportunità di *business*, anche nuovi rischi. Si rilevano infatti ricorrenti fenomeni di abusivismo nell'attività di distribuzione assicurativa, attraverso il ricorso a siti *internet* irregolari, crescenti rischi di intrusione e furto di dati, problemi sul piano della comprensibilità del contenuto delle polizze offerte e collocate tramite *web*, della *compliance* dei modelli operativi con la normativa di settore.

L'azione dell'IVASS è stata volta a incentivare lo sviluppo di meccanismi di responsabilizzazione e autoregolamentazione dei soggetti vigilati – numerosi ed eterogenei per natura e dimensioni – allo scopo di rendere più efficace l'attività di vigilanza *ex ante*. Per prevenire comportamenti irregolari si sono attuate iniziative finalizzate a rafforzare la professionalità degli operatori, sviluppare una buona organizzazione e impiantare efficaci sistemi di controllo nonché favorire prassi e comportamenti virtuosi.

La tutela del consumatore si è sostanziata anche in una importante azione di contrasto al fenomeno dell'abusivismo e di salvaguardia della fiducia dei consumatori verso la distribuzione assicurativa via *internet*.

La tradizionale azione svolta sul piano repressivo, avviata *ex post* su impulso dei consumatori, delle imprese, degli Organi di polizia e altre Autorità, è stata volta a contrastare e a sanzionare i fenomeni di irregolarità, affiancandosi e integrandosi con quella di tipo preventivo.

La vigilanza sugli intermediari assicurativi

Nel quadro sopra delineato si inseriscono:

- i numerosi incontri organizzati con le associazioni di categoria per orientare i distributori assicurativi verso una operatività coerente con i nuovi *framework* normativi e regolamentari in materia di **IDD** e **POG** nonché su tematiche di forte interesse per la tutela dei consumatori e del mercato, da cui sono scaturite indicazioni di *compliance* e/o la pubblicazione di **FAQ** sul sito dell'Istituto;
- le convocazioni di **intermediari** con profili critici o per i quali erano in corso accertamenti istruttori al fine di acquisire elementi informativi utili per i conseguenti interventi di vigilanza, nonché gli incontri con nuovi operatori che si affacciano sul mercato assicurativo proponendo prodotti e soluzioni innovative e l'utilizzo di canali digitali e di tecnologie emergenti per il loro collocamento;
- l'intensa azione di vigilanza preventiva e sistematica attraverso indagini conoscitive, azioni di sensibilizzazione e affinamento degli strumenti di analisi delle informazioni disponibili (cfr. V.2.1).

In prospettiva, la normativa – primaria e secondaria – di recepimento della Direttiva **IDD** è destinata ad avere un rilevante impatto sulle attività dell'Istituto, non solo sul fronte delle condotte degli operatori e sulla vigilanza in materia di adeguatezza nella costruzione e nella vendita dei prodotti, ma anche in conseguenza della previsione di un Organismo per la tenuta del Registro Unico degli **intermediari** assicurativi e riassicurativi, sotto il controllo dell'**IVASS**.

Il passaggio di competenze dall'**IVASS** all'Organismo dovrà essere preceduto da una fase preliminare, demandata a un Regolamento ministeriale e volta a definire l'assetto organizzativo dell'Organismo.

All'**IVASS** è affidato il compito di stabilire con proprio regolamento le modalità di svolgimento delle funzioni attribuite all'Organismo, nonché le modalità di esercizio del controllo su quest'ultimo, inclusi i flussi informativi e i poteri ispettivi.

Infine, l'uscita del Regno Unito dalla **UE** pone questioni di rilievo in relazione alla *cross-border activity* di operatori inglesi nell'ottica della tutela dei consumatori con riguardo in particolare: alla verifica del possesso/mantenimento dei requisiti di accesso all'attività di intermediazione in ambito **UE** e delle regole di comportamento da osservare; all'esercizio dell'attività di intermediazione mediante tecniche di comunicazione a distanza; alla regolamentazione delle situazioni giuridiche pendenti (effetti sui contratti in corso, quali durata, ambito geografico delle coperture, giurisdizione, regime legale). Il tema è oggetto di attenzione e coordinamento in ambito **EIOPA** (cfr. V.1.6.3).

2.1. - Azioni di vigilanza preventiva e iniziative di carattere generale

È proseguita la vigilanza preventiva e di indirizzo nei confronti degli **intermediari** attraverso il dialogo con le associazioni di categoria, il rilascio di pareri, lo svolgimento di indagini campionarie e l'acquisizione diretta di dati e informazioni.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

Sono stati svolti:

- una indagine conoscitiva sui presidi organizzativi dei grandi broker per la gestione dei reclami, tesa a orientare il settore verso prassi e modelli operativi coerenti con la normativa di settore;
- una azione di sensibilizzazione degli *intermediari* tradizionali (agenti e broker) per la prevenzione dei rischi informatici, strettamente legati al fenomeno della digitalizzazione dell'economia e al crescente ricorso alla tecnologia (cfr. II.3);
- numerosi incontri con i nuovi operatori nel settore della distribuzione assicurativa *web-based*, per conoscerne i modelli operativi e valutare possibili impatti sulla protezione del consumatore e sull'adeguatezza del quadro regolamentare;
- iniziative per affinare gli strumenti di analisi, utilizzando le informazioni disponibili per costruire indicatori di *early warning*, sintomatici di potenziali anomalie, al fine di intervenire con idonee azioni correttive.

Le verifiche *on-site* sugli *intermediari* in materia di antiriciclaggio sono state condotte avvalendosi anche di personale della Banca d'Italia formato dall'IVASS. Le attività di monitoraggio periodico a distanza hanno interessato un campione selezionato di *intermediari* (in particolare broker) che hanno rapporti con imprese estere problematiche.

2.2. - L'azione di contrasto ai siti di intermediazione abusiva e al phishing assicurativo

Nel 2017 è stata fortemente intensificata l'azione di contrasto dell'IVASS a siti *web* e profili su *social network* non riconducibili a *intermediari* assicurativi iscritti nel RUI che promuovono false polizze *r.c. auto*, soprattutto temporanee.

Si tratta di un fenomeno particolarmente pericoloso per i consumatori e altamente lesivo della fiducia del pubblico e del sano e corretto andamento del mercato. Esso si manifesta in modo insidioso, attraverso l'utilizzo deviato del *web* con diversi profili di illiceità: dalla truffa (pubblicizzazione e commercio di polizze contraffatte), all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione, al furto di identità di *intermediari* assicurativi regolarmente iscritti e operanti⁸⁹.

Gli strumenti di indagine preventiva, sempre più raffinati e articolati, hanno portato nel solo 2017 all'individuazione di 57 siti irregolari, e in 47 casi al loro oscuramento. Il confronto con le otto segnalazioni nel biennio 2015-16 fornisce la misura della pericolosità del fenomeno.

⁸⁹ Nello specifico, ci si trova al cospetto di siti *internet* - talvolta anche di pagine di *social network* - gestiti da soggetti che si spacciano per intermediari utilizzando nomi di fantasia o, nei casi più gravi, di intermediari regolarmente iscritti nel RUI, per indurre gli utenti in errore sulla genuinità del sito. La non riconducibilità dei siti a intermediari assicurativi abilitati e identificabili rende il relativo contenuto non conforme alla normativa regolamentare emanata dall'Istituto con riferimento alla promozione e al collocamento tramite *internet* di polizze assicurative. Trattandosi di polizze false, il malcapitato non risulta provvisto di copertura.

La vigilanza sugli intermediari assicurativi

L'Istituto ha attivato canali di collaborazione con le aziende che offrono sul mercato i c.d. servizi della società dell'informazione come il Registro Italiano dei Domini – NIC (anagrafe dei domini “.it”), gli *Internet Service Provider* – ISP (*registrar* dei domini) e i principali motori di ricerca.

Accanto agli strumenti istituzionali di informazione del pubblico, con la divulgazione di comunicati sui siti irregolari di volta in volta individuati e la pubblicazione sul sito di un elenco riepilogativo degli stessi⁹⁰, si è fatto un ampio ricorso ai *media* per raggiungere più facilmente i consumatori.

Accorgimenti da seguire prima di procedere all'acquisto di polizze *on line*

Occorre verificare che i siti *internet* o i profili su *social network* degli *intermediari* che esercitano l'attività tramite *internet* indichino, come è d'obbligo:

- i dati identificativi dell'intermediario;
- l'indirizzo della sede, il recapito telefonico, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica;
- il numero e la data di iscrizione al Registro unico degli *intermediari* assicurativi e riassicurativi – RUI nonché l'indicazione che l'intermediario è soggetto al controllo dell'IVASS.

Vengono inoltre suggeriti ulteriori accorgimenti che ogni consumatore può mettere in atto:

- individuare sul sito dell'intermediario le generalità e il numero di iscrizione al RUI e verificarne la corrispondenza con i dati nel Registro sul sito dell'IVASS;
- diffidare di contatti perfezionati esclusivamente a mezzo di e-mail o applicazioni su cellulare, non corredati dalle condizioni generali di assicurazione e dalle informative pre-contrattuali che l'intermediario è obbligato a rilasciare;
- diffidare da contratti che riportano ancora il “tagliandino giallo” da esporre sul parabrezza, in quanto tale obbligo è stato abolito da ottobre 2015;
- diffidare da contratti che fanno riferimento a tariffe non più in uso e a franchigie molto elevate (anche pari o superiori ai 2.500 euro);
- evitare di pagare il premio a favore di conti *on-line* o carte di credito ricaricabili intestate a persone diverse dall'intermediario iscritto al RUI;
- verificare l'esistenza e la validità della propria copertura assicurativa *r.c. auto* sul sito *internet* www.ilportaledellautomobilista.it a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- rivolgersi alle compagnie assicurative autorizzate alla vendita di polizze *r.c. auto* (cfr. gli elenchi pubblicati sul sito IVASS) se dopo l'acquisto si nutrono ancora dubbi.

⁹⁰ www.ivass.it/consumatori/proteggi/ELENCO_SITI_WEB_DI_INTERMEDIAZIONE_ASSICURATIVA_IRREGOLARI.pdf.