
LA TUTELA DEI CONSUMATORI

2.3. - Gestione dei reclami sugli intermediari

A seguito delle modifiche apportate con il Provvedimento IVASS n. 46/2016 al Regolamento ISVAP n. 24/2008 – che ha recepito le linee guida EIOPA in materia di gestione reclami degli *intermediari* (novembre 2016) – l'Istituto ha avviato nel corso del 2017 un'indagine conoscitiva rivolta ai broker, con l'obiettivo di verificarne il livello di *compliance* e le soluzioni organizzative adottate.

L'indagine è stata svolta con la collaborazione delle due principali Associazioni di categoria (*AIBA* e *ACB*) e ha fatto emergere problemi in merito a:

- la collocazione organizzativa della *funzione* reclami, non sempre in una situazione di terzietà e imparzialità;
- l'assenza di strumenti operativi per la registrazione, archiviazione e la reportistica dei reclami, funzionali a una efficiente gestione del monitoraggio sulla rete distributiva;
- la mancanza di misure organizzative adeguate e proporzionate per l'analisi dei reclami ricevuti, anche in *outsourcing*;
- il mancato adeguamento dell'informativa precontrattuale (modello 7B), con le informazioni utili alla presentazione del reclamo e all'individuazione del soggetto competente alla relativa gestione.

L'Istituto è intervenuto con una lettera agli operatori (16 febbraio 2018) nella quale sono state fornite indicazioni sulle soluzioni organizzative e operative in linea con il nuovo quadro normativo. Si è inteso incentivare l'adozione di buone pratiche di condotta nonché valorizzare l'analisi dei reclami nell'ottica del miglioramento dei rapporti con la clientela.

2.4. - Azioni di vigilanza su segnalazione

La vigilanza ex post trae origine dall'esame di segnalazioni esterne, pervenute da imprese di assicurazione, consumatori, *intermediari*, *Consap* e organi di Polizia o altre pubbliche Autorità.

Nel 2017 sono pervenute complessivamente 1.061 segnalazioni, in netto aumento rispetto alle 803 nel 2016 e 720 nel 2015.

Un andamento inverso è stato registrato sul fronte delle revoche per giusta causa dei mandati agenziali, comunicate all'Istituto dalle imprese di assicurazione, pari a 52 (4,9% del totale delle segnalazioni ricevute), in calo rispetto alle 71 nel 2016 e 89 nel 2015.

La vigilanza sugli intermediari assicurativi

Tavola V.9

Segnalazioni ricevute per tipo di intermediario				
(unità)				
Intermediario	2017	%	2016	%
Agenti (sez. A)	359	33,8	294	36,6
Broker (sez. B)	162	15,3	156	19,4
Produttori (sez. C)	1	-	-	-
Banche/altri (sez. D)	54	5,1	24	3,0
Collaboratori (sez. E)	373	35,2	272	33,9
Abusivi / non iscritti	75	7,1	37	4,6
Altri operatori	37	3,5	20	2,5
Totale	1.061	100,0	803	100,0

Si evidenziano in particolare gli incrementi che hanno interessato le istruttorie su [intermediari](#) non iscritti (prevalentemente siti abusivi) e le banche, a cui si contrappongono variazioni di segno contrario, in percentuale, delle segnalazioni riferite agli agenti e ai broker.

L'accertamento di condotte irregolari dà luogo all'avvio di procedimenti sanzionatori pecuniari e/o disciplinari (cfr. VI.2) Nel 2017 la vigilanza cartolare nei confronti di [intermediari](#) ha determinato l'avvio di 357 procedimenti amministrativi pecuniari, con un incremento del +29% rispetto al 2016.

2.5. - Principali tipologie di violazione, fenomeni osservati e interventi adottati

Le condotte irregolari che ricorrono con maggiore frequenza hanno riguardato la violazione degli obblighi di separazione patrimoniale (mancate rimesse dei premi alle imprese mandanti), la violazione delle regole di condotta connesse alla mancata registrazione dei contratti, agli obblighi di informativa precontrattuale e di adeguatezza, all'inosservanza degli obblighi di comunicazione all'[IVASS](#) ex art. 36 del Reg. 5/2006 da parte di [intermediari](#) iscritti al [RUI](#).

Vanno menzionati casi di polizze contraffatte (principalmente [rami vita](#) e cauzioni), apparentemente intestate a compagnie italiane o straniere, immesse sul mercato da [intermediari](#) regolarmente iscritti nel [RUI](#), nell'ambito di una vera e propria attività parallela dai profili penalmente rilevanti. L'Istituto ha attivato da tempo la collaborazione con l'Autorità Giudiziaria e, in caso di imprese estere, con l'[Autorità di Vigilanza](#) del Paese di origine al fine di assicurare una adeguata tutela dei contraenti e il corretto funzionamento del mercato.

Frequenti e in crescita i casi di omessa o tardiva comunicazione all'[IVASS](#) da parte degli [intermediari](#) iscritti nelle sezioni A, B e D del [RUI](#) delle informazioni necessarie per l'aggiornamento del Registro, tra i quali:

- le variazioni degli elementi informativi resi in sede di iscrizione, riguardo in particolare alla sede operativa, alla residenza, alla [PEC](#), ecc.;

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

- le cessazioni delle collaborazioni con gli **intermediari** di cui si avvalgono, iscritti nella sezione E del **RUI**.

Tali adempimenti sono fondamentali per la corretta tenuta del Registro degli **intermediari**, sul piano della pubblicità e della completezza dei dati resi al mercato e ai consumatori circa i soggetti autorizzati allo svolgimento dell'attività di distribuzione assicurativa.

Violazioni degli obblighi per gli **intermediari iscritti al **RUI****

Tra le più frequenti **violazioni degli obblighi di separazione patrimoniale** si confermano:

- il mancato versamento sul conto corrente separato dei premi incassati dagli **intermediari**, collegato nella maggior parte dei casi alla mancata registrazione dei titoli incassati;
- l'utilizzo di carte prepagate per ricevere il pagamento dei premi da parte dei contraenti;
- l'utilizzo di conti correnti privi dei requisiti di separatezza per ricevere i premi pagati dagli assicurati, violazione riscontrata principalmente tra i collaboratori di **intermediari** di "primo livello".

Una lettera al mercato del 6 novembre 2017 ha fornito agli **intermediari** e alle imprese di assicurazione indicazioni per una corretta interpretazione del principio della separazione patrimoniale, nonché precise istruzioni in ordine alle operazioni ammissibili sul conto separato.

Con riferimento ai **contenuti informativi dei siti *internet* degli **intermediari**** si sono riscontrate incompletezze o inesattezze delle informazioni. Gli interventi sono volti a ottenere l'integrazione o la rettifica delle informazioni, in conformità con le previsioni legislative e regolamentari (dati identificativi dell'intermediario, chiara indicazione dell'attività esercitata, estremi dell'iscrizione al Registro, indicazione del controllo dell'Istituto, recapiti completi, ecc.).

Permangono **numerosi casi di violazione degli obblighi di informativa precontrattuale e valutazione di adeguatezza** dei contratti, soprattutto nella proposta di polizze in sostituzione di precedenti contratti stipulati presso la stessa o diversa impresa, con l'assenza di corrette informazioni sul nuovo prodotto e sulle eventuali penalità derivanti ai clienti per effetto della sostituzione.

Il fenomeno è stato riscontrato prevalentemente nei prodotti vita *unit/index linked* offerti da **intermediari** di 2° livello, che agiscono in qualità di collaboratori di agenzie dotate di un consistente portafoglio clienti e di un'ampia rete distributiva.

Fenomeni di *misselling* sono stati riscontrati anche nel collocamento di **prodotti assicurativi** da istituti di credito e **intermediari** iscritti nella sezione D del **RUI**, in occasione dell'erogazione di finanziamenti (polizze di tipo *Payment Protection Insurance* o *stand-alone*).

Le **situazioni di conflitto di interesse** che riguardano gli **intermediari** assicurativi si manifestano in costi per consulenze eccessivamente onerose, sopportati per l'acquisto di garanzie assicurative relative alla tutela della persona in occasione dell'erogazione di finanziamenti, anche se non formalmente connessi agli stessi (cd. polizze *stand-alone*). Il fenomeno riguarda il mercato, in espansione, delle coperture in abbinamento a finanziamenti *retail*, proposti da soggetti che agiscono nella doppia veste di **intermediari** assicurativi e mediatori creditizi.

2.6. - Quesiti e richieste di parere

Nel 2017 i quesiti e le richieste di parere provenienti dagli operatori e da soggetti terzi (studi professionali, enti formativi) sono stati 207 (251 nel 2016).

La vigilanza sugli intermediari assicurativi

Molti quesiti vertono su questioni applicative del Regolamento [IVASS](#) n. 6 del 2 dicembre 2014 in materia di formazione e aggiornamento professionale degli [intermediari](#) (completamento dell'aggiornamento professionale e conseguenze in caso di inadempimento, requisiti dei soggetti formatori, svolgimento del test di verifica, aggiornamento dei collaboratori in caso di collaborazioni orizzontali ex art. 22 Legge n. 221/2012).

Altri quesiti vertono sulla separatezza patrimoniale e la gestione dei reclami di broker e banche, dopo l'entrata in vigore a novembre 2016 delle modifiche al Regolamento ISVAP n. 24/2008 con il provvedimento [IVASS](#) n. 46/2016, nonché le possibili collaborazioni tra [intermediari](#) ai sensi dell'art. 22, comma 10 L. 221/2012.

Vista la rilevanza delle questioni e l'interesse per tutti gli operatori del settore, l'Istituto ha pubblicato in apposita sezione del sito [FAQ](#) o emanato lettere al mercato su specifiche aree tematiche.

Risposte a quesiti rilevanti

In merito alla procedura di **registrazione dei reclami misti** sul comportamento dell'impresa e dell'agente che ha intermediato il contratto assicurativo, l'Istituto ha ribadito la competenza delle imprese preponenti a gestire i reclami nei confronti degli agenti di cui si avvalgono, compresi i loro dipendenti e collaboratori. Un reclamo misto va catalogato nell'archivio informatico sia come reclamo verso l'impresa, attinente a una specifica [funzione](#) aziendale, sia come reclamo verso l'intermediario, con ciascuna componente gestita secondo la procedura dettata dal Regolamento ISVAP n. 24/2008. Per evitare duplicazioni nelle rilevazioni statistiche, il reclamo misto verrà riportato una sola volta nel prospetto semestrale di cui all'art. 9, comma 2 dello stesso Regolamento. Resta in capo all'impresa l'obbligo di comunicazione nei confronti dell'agente (art. 10 ter, comma 5), per consentire tra l'altro all'intermediario di alimentare il prospetto statistico annuale e ottemperare alle eventuali richieste dell'[IVASS](#).

In materia di **separazione patrimoniale**, in base all'art. 117, comma 3 bis, del [CAP](#), l'intermediario non è soggetto ai relativi obblighi se, in luogo del conto corrente separato, sottoscrive una **fidejussione bancaria** che ne documenti in modo permanente una capacità finanziaria pari al 4% dei premi netti incassati, con un minimo di € 15.000. L'art. 54 bis, comma 3, del Regolamento ISVAP n. 5/2006 stabilisce che “ai fini del rilascio della fidejussione è preso a riferimento l'ammontare dei premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della stipulazione”. È stato precisato in via definitiva che il calcolo del 4% in caso di plurimandato va eseguito sul riguarda monte premi netto complessivamente incassato dall'intermediario, indipendentemente dalla quota afferente ai singoli mandati al 31 dicembre dell'anno precedente.

Sono stati forniti chiarimenti in materia di **compilazione dell'Allegato 7B**, parte III c) relativa alla procedura per la presentazione dei reclami nel caso di agente plurimandatario o intermediario che abbia stipulato più rapporti di collaborazione (art. 22, comma 10, del [D.l.](#) n. 179/2012, convertito in Legge n. 221/2012). Nel caso in cui l'intermediario che entra in contatto con il cliente abbia in essere molteplici mandati agenziali o rapporti di collaborazione, la completezza dell'informativa sui reclami dovrà conciliarsi con l'effettività e l'efficacia dell'informazione, e nel contempo non dovrà appesantire gli oneri a carico dell'intermediario. I soggetti che hanno in essere una pluralità di mandati agenziali o rapporti di collaborazione potranno prevedere nell'allegato un'informativa standard sulle modalità di presentazione dei reclami, lasciando uno spazio da riempire una volta che il cliente avrà scelto il prodotto da acquistare e individuato il soggetto competente alla gestione dei reclami, del quale dovranno essere indicati i recapiti.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

È stato chiesto se la vigente normativa consente la **collaborazione ex art. 22, comma 10, del D.l. n. 179/2012 tra un iscritto nella sezione A del RUI** – a cui avrebbe unicamente e in via esclusiva conferito il mandato – **e un istituto bancario senza mandato**. In proposito, va tenuto conto che:

- le banche possono essere iscritte solo nella sezione D del RUI;
- il combinato disposto dell'art. 119 del CAP e art. 41 del regolamento ISVAP n. 5/2006 (limiti all'esercizio dell'attività distributiva di una banca), richiede per il mantenimento da parte di una banca dell'iscrizione nella sezione D del RUI la titolarità di un incarico di distribuzione diretto;
- gli accordi stipulati in base all'art. 22 del D.l. n. 179/2012 possono intercorrere esclusivamente tra soggetti in condizione di parità e titolari di un incarico distributivo (agente e istituto bancario); diversamente l'accordo di collaborazione sarebbe assimilabile a un incarico sub-agenziale;
- l'art. 22, comma 10 non deroga ai limiti imposti dalla disciplina generale per l'esercizio dell'attività di intermediazione da parte di un istituto bancario (artt. 109 e 119 CAP e 41 del regolamento ISVAP n. 5/2006).

Pertanto, il **modello distributivo ipotizzato non è coerente con la normativa** in quanto tratta l'istituto bancario al pari di un mero collaboratore dell'intermediario iscritto nella sezione A del RUI, eludendo il divieto ai soggetti nella sezione D di svolgere attività di intermediazione, propria dei soggetti nella sezione E.

Infine, non trascurando le esigenze di razionalizzazione delle attività di distribuzione espresse dalla compagnia richiedente, è stata rappresentata la necessità di integrare il modello ipotizzato con il conferimento dell'incarico distributivo anche a ciascuno degli istituti bancari interessati alla riorganizzazione della bancassurance, giacché non sussistono limitazioni alla possibilità che gli **intermediari**, parti di un accordo ai sensi dell'art. 22, comma 10, del D.l. n. 179/2012, possano essere ciascuno titolare di un incarico distributivo della stessa impresa, purché:

- l'accordo rechi la previsione della responsabilità solidale degli **intermediari** per i danni cagionati agli assicurati;
- sia garantita una corretta informativa precontrattuale con l'implementazione del modello 7B di entrambi gli operatori dell'indicazione dei dati e del ruolo svolto da ciascuno degli **intermediari** e delle informazioni relative ai potenziali conflitti di interesse (in particolare le informazioni di cui alla lettera c) della PARTE II del modello).

2.7. - La gestione del Registro e la dematerializzazione delle istanze e comunicazioni RUI

2.7.1. - Le istruttorie gestite

La tabella V.10 riporta le movimentazioni del RUI, in entrata e in uscita per tipo di istruttoria conclusa nel 2017.

La vigilanza sugli intermediari assicurativi

Tavola V.10

Procedimenti conclusi nel 2017 per tipo di istruttoria							
	Sez. A	Sez. B	Sez. C	Sez. D	Sez. E	Elenco Annesso	Totale
Iscrizioni	464	167	5.852	12	35.554*	306	42.355
Cancellazioni	1.637	527	3	80	5.577**	158	7.982
Reiscrizioni	134	82	251	2		1	470
Passaggi di sezione	563	112	1.845		600		3.120
Estensioni dell'attività all'estero	148	648		1			797
Provvedimenti di attivazione dell'operatività o inoperatività	3.626	151		22			3.799
Annotazioni sul registro per effetto di procedimenti disciplinari	64	43	1		133		241
Variazioni dati anagrafici	4.100	1.241	1	205	1.292	22	6.861
Totale	10.736	2.971	7.953	322	43.156	487	65.625

* Le istruttorie di iscrizione in sezione E includono gli avvisi e le cessazioni dei rapporti di collaborazione. Per ogni istruttoria sono effettuate in media 6 movimentazioni di iscritti, per un totale di teste interessate pari a oltre 200 mila nell'anno.

** Le istruttorie di cancellazione dalla sezione E determinano la cancellazione delle anagrafiche degli intermediari iscritti nei seguenti casi: cessazione dell'ultimo rapporto di collaborazione; perdita dei requisiti di iscrizione; radiazione dal registro.

2.7.2. - Aggiornamento del RUI e interventi di razionalizzazione

Nel 2017 è proseguito il monitoraggio delle posizioni relative agli iscritti nel Registro inadempienti all'obbligo di pagamento del contributo di vigilanza e/o non operativi da oltre tre anni, per i quali è stato disposto il provvedimento di cancellazione d'ufficio.

Gli **intermediari** non operativi o morosi cancellati nell'anno sono 696 a fronte dei 4.355 dell'anno precedente.

L'attività di sistemazione del **RUI** è stata estesa alla gestione di numerose posizioni non in regola con l'obbligo di pagamento del contributo al Fondo broker gestito da **Consap**.

È stata inoltre effettuata una verifica sulle società iscritte nella sezione E del **RUI** prive dei requisiti previsti per l'iscrizione ai sensi dell'art. 22, del Regolamento ISVAP n. 5/2006. Le società cancellate di ufficio sono state 179.

Successive iniziative di verifica sistematica del possesso dei requisiti di iscrizione sono state avviate nel 2017, tra cui i controlli svolti ai sensi dell'art. 71 del **D.P.R.** 28 dicembre 2000 n. 445 e dell'art. 30 del Regolamento Isvap n. 5/2006.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

2.7.3. - Dematerializzazione delle istanze e comunicazioni RUI

Da metà giugno 2017 l'unica modalità di trasmissione delle istanze relative alle movimentazioni nel RUI consiste nell'inoltro del modello elettronico previsto dal Provvedimento IVASS n. 58 / 2017, firmato digitalmente alla casella di posta elettronica dedicata dell'Istituto.

Dal 1 gennaio 2017 al 31 dicembre 2017 le istanze lavorate sono state 65.625 con un tempo di lavorazione medio pari a 7 giorni, a fronte di un tempo medio stimato nell'anno precedente di 15,9 giorni.

Se si considera il dato dal mese di giugno, il tempo di lavorazione medio dei documenti elettronici scende a 3 giorni con un risparmio dell'80%.

Il conseguimento dei suddetti risultati è stato favorito anche grazie a una intensa attività di assistenza tra cui:

- l'aggiornamento della guida per gli intermediari pubblicata sul sito dell'Istituto;
- la diffusione, tramite le Associazioni di categoria, di un vademecum di istruzioni utili alla corretta compilazione del modello;
- la realizzazione di una guida per la corretta configurazione della firma digitale.

2.7.4. - La prova di idoneità per l'iscrizione nel RUI

Nel mese di ottobre 2017 si è conclusa la prova di idoneità per l'iscrizione nelle Sezioni A e B del Registro – sessione 2016 – alla quale hanno partecipato 3.279 candidati su 5.769 ammessi: hanno conseguito l'idoneità 825 esaminati pari al 25,2% dei presenti (contro il 19,3% della precedente sessione).

Con provvedimento n. 65 del 12 dicembre 2017 è stata bandita la prova di idoneità per la sessione 2017.

Le domande di partecipazione, presentabili esclusivamente *on line* tramite l'applicativo accessibile dal sito IVASS, sono state in totale 5.946 (erano 5.823 nella sessione precedente).

Tavola V.11

Prova di idoneità per l'iscrizione al RUI – sessione 2017		
distribuzione delle domande per modulo		
(unità e valori percentuali)		
Modulo	Domande	%
Assicurativo	5.495	92,4
Riassicurativo	74	1,3
Assicurativo e Riassicurativo	377	6,3
Totale	5.946	100,0

La vigilanza sugli intermediari assicurativi

Si registra una significativa prevalenza della partecipazione maschile (3.948 candidati pari al 66,4%) rispetto a quella femminile (1.998 candidate, il 33,6 %, in linea con la della sessione precedente).

LE SANZIONI

VI. - LE SANZIONI**1. - I PROVVEDIMENTI SANZIONATORI**

Nel 2017 si sono ridotti del -18,8% rispetto all'anno precedente i provvedimenti emessi dall'Istituto. La riduzione riguarda sia le ordinanze di irrogazione della sanzione (-19%) sia le archiviazioni dei procedimenti (-16,5%). Sono stati emessi 1.889 provvedimenti totali (2.326 nel 2016) ripartiti tra 1.722 ordinanze di ingiunzione (2.126 nel 2016) e 167 archiviazioni (200 nel 2016).

Le sanzioni complessivamente irrogate ammontano a euro 12,8 milioni (14,6 milioni nel 2016), in contrazione rispetto all'anno precedente (-12,5%).

La riduzione numerica dei provvedimenti è da attribuire per larga parte al criterio dell'accorpamento procedimentale, seguito dall'Istituto per la prima volta nel 2017: procedimenti distinti aperti con singoli atti di contestazione, previa valutazione dei presupposti di fatto e normativi di riferimento per fattispecie violative omogenee riguardanti la stessa impresa, sono confluiti in un unico provvedimento conclusivo. L'accorpamento è stato utilizzato soprattutto per i procedimenti relativi a violazioni a carattere massivo e ripetitivo in materia di liquidazione tardiva di prestazioni vita e di tardiva o erronea alimentazione delle banche dati sinistri e attestati di rischio. Nel complesso, quindi, i 1.889 provvedimenti emessi si riferiscono a 2.251 procedimenti definiti.

Gli interventi sanzionatori hanno riguardato prevalentemente la violazione delle norme a presidio dei diritti degli assicurati e dei danneggiati, soprattutto con riferimento al mancato rispetto delle disposizioni in materia *r.c. auto* (tra i quali assumono peso significativo le ordinanze notificate per violazioni afferenti la liquidazione dei sinistri). Un elemento di novità è costituito dalle misure sanzionatorie che hanno colpito le imprese per la tardiva trasmissione degli attestati di rischio alla banca dati SITA-ATRC (Banca dati attestati di cui all'art. 134, comma 2, del decreto legislativo 209/2005 nonché al regolamento *IVASS* 9/2015).

Anche quest'anno sono stati emessi provvedimenti di ingiunzione riguardanti le imprese vita per la violazione delle regole di comportamento dettate dall'art. 183, comma 1, lett. a) del *CAP* in materia di tardiva liquidazione delle prestazioni rispetto al termine fissato dalle condizioni di contratto. Nel 2017 per queste violazioni sono stati emessi 34 provvedimenti ingiuntivi per un importo totale di 1,6 milioni di euro, derivanti da procedimenti sanzionatori avviati nel 2015 (9), 2016 (186) e 2017 (73) che hanno interessato 21 imprese (il 51% dei procedimenti ha riguardato due sole compagnie appartenenti allo stesso gruppo).

Sempre con riferimento alle imprese vita, sono stati emessi provvedimenti sanzionatori riguardanti il mancato invio ai contraenti, almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto, di comunicazione scritta contenente la descrizione dei documenti che il beneficiario deve trasmettere alla compagnia per ottenere la liquidazione della prestazione (combinato disposto dell'art. 183, comma 1, lett. a) e comma 2 del *CAP* e dell'art. 17, comma 1, del regolamento ISVAP n. 35/2010). Nel 2017 si è concluso un procedimento, aperto secondo la speciale

Le sanzioni amministrative pecuniarie

procedura sanzionatoria prevista dall'art. 327 del **CAP** (illecito seriale) e definito con applicazione della sanzione pecuniaria sostitutiva a un'impresa che per oltre 128.000 polizze non aveva rispettato le prescrizioni regolamentari.

Sono stati emessi provvedimenti sanzionatori a seguito di indagini ispettive in materia di adeguatezza ed efficacia dei presidi e delle procedure di controllo interno delle imprese finalizzati al contrasto del fenomeno del riciclaggio: si tratta di due ordinanze ingiuntive recanti sanzioni complessive di 241.000 euro circa (nel 2016, 5 ordinanze per 682.000 euro).

Di rilievo sono le sanzioni irrogate agli **intermediari**, pur se in diminuzione nel numero e nell'importo, con 271 ordinanze per 3,5 milioni di euro (nel 2016, 326 ordinanze per 4,4 milioni).

2. - LE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE**2.1. - Ordinanze emesse**

I provvedimenti sanzionatori hanno interessato 79 imprese e 263 **intermediari**.

Tavola VI.1

Ordinanze emesse										
(milioni di euro e valori percentuali)										
	N.	2017 % sul totale	Importo	N.	2016 % sul totale	Importo	Variazione			
							N.	%	Importo	%
Ordinanze di ingiunzione	1.722	91,2	12,8	2.126	91,4	14,6	-404	-19,0	-1,8	-12,5
Provvedimenti di archiviazione	167	8,8		200	8,6		-33	-16,5		
Totale ordinanze	1.889	100,0	12,8	2.326	100,0	14,6	-437	-18,8	-1,8	-12,5

Tavola VI.2

Ordinanze di ingiunzione del 2017 per destinatari			
(milioni di euro)			
	Imprese	Intermediari	Totale
Numero Ordinanze	1.451	271	1.722
%	84,3	15,7	100,0
Importo Ordinanze	9,3	3,5	12,8
%	72,9	27,1	100,0

LE SANZIONI

Tavola VI.3

Ricorsi avverso ordinanze di ingiunzione e confronto		
	(unità)	
	2017	2016
Ordinanze di ingiunzione emesse	1.722	2.126
Ricorsi al TAR o ricorso straordinario al Capo dello Stato	17	13
% sul totale ordinanze di ingiunzione	1,0	0,6

I ricorsi, leggermente aumentati rispetto allo scorso anno, sono riferibili a [intermediari](#) di assicurazione (0,4% del totale ordinanze di ingiunzione) e alle imprese (0,6%). Per queste ultime le impugnazioni hanno riguardato ordinanze in materia di liquidazione sinistri (0,2%), di violazione degli obblighi inerenti alla liquidazione di prestazioni di polizze vita (0,3%) e di irregolarità/carenze delle procedure e controlli interni di contrasto al riciclaggio (0,1%).

2.2. - Le violazioni riscontrate

Nell'ambito delle ordinanze ingiuntive per illeciti nel comparto [r.c. auto](#) assumono una incidenza sempre rilevante le violazioni relative alla liquidazione dei sinistri (tav. VI.4).

Tavola VI.4

Violazione delle disposizioni in materia di r.c. auto										
(milioni di euro e valori percentuali)										
	2017				2016		Variazione			
	N.	% totale	Importo	% totale	N.	Importo	N.	%	Importo	%
Ordinanze di ingiunzione	1.309	76,0	6,2	48,5	1.680	7,9	-371	-22,1	-1,7	-22,2

Tavola VI.5

Violazione delle norme sui tempi di liquidazione dei sinistri										
(milioni di euro e valori percentuali)										
Ordinanze di Ingiunzione	Numero			Importo			di cui con procedura di risarcimento diretto			
	N.			Mil. euro			Numero		Importo	
		% r.c. auto	% Totale		% r.c. auto	% Totale	N.	% Totale	Mil. euro	% Totale
2017	986	75,3	57,3	4,4	70,8	34,3	447	45,3	1,6	36,8
2016	1.263			6,0			594	47,0	2,1	35,0

I provvedimenti ingiuntivi concernenti la liquidazione dei sinistri [r.c. auto](#) si riferiscono a 41 imprese ed evidenziano una diminuzione delle sanzioni per numero e importo.

Le sanzioni amministrative pecuniarie

Tavola VI.6

Altre violazioni in materia di r.c. auto											
(milioni di euro)											
Attestati di rischio		Banca Dati Sinistri		2017 Banca Dati attestati		Altri illeciti r.c. auto		Totale		2016 Totale	
N.	Importo	N.	Importo	N.	Importo	N.	Importo	N.	Importo	N.	Importo
45	0,2	19	0,1	47	0,6	212	0,9	323	1,8	417	1,9

Tavola VI.7

Violazione delle disposizioni di natura diversa										
(milioni di euro e valori percentuali)										
	2017				2016		Variazioni			
	N.	% sul totale mercato	Importo	% sul totale mercato	N.	Importo	N.	%	Importo	%
Ordinanze di ingiunzione	413	24,0	6,6	51,5	446	6,6	-33	-7,4	0,07	-1,1

Le ordinanze di ingiunzione per illeciti diversi dalla **r.c. auto** si riferiscono a violazioni in materia di liquidazione di prestazioni vita, al mancato rispetto degli obblighi di comunicazione all'Istituto a fini di vigilanza e di norme in materia di gestione dell'attività di impresa (comprese le irregolarità sanzionate per inadeguatezza e carenze nei presidi e nelle procedure per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo), nonché a violazioni concernenti l'attività di intermediazione.

L'area dell'intermediazione ha fatto registrare larga parte dei provvedimenti sanzionatori riferiti alla materia non auto (65,6% per numero e 52,6% per importo). Nei confronti di agenti, broker e loro collaboratori sono state irrogate sanzioni per 3,5 milioni di euro (271 ordinanze), in diminuzione rispetto al 2016, anno nel quale le sanzioni ammontavano a 4,4 milioni di euro per 326 provvedimenti. Tali sanzioni riguardano in prevalenza la violazione delle regole di comportamento nei confronti dei contraenti e degli assicurati e delle norme in materia di separazione patrimoniale (162 ordinanze ingiuntive per 2,9 milioni di euro che, sul totale dei provvedimenti riferiti alla materia non auto, hanno un incidenza per numero del 39,2% e per importo del 44,2%). Un considerevole numero di provvedimenti ingiuntivi ha riguardato la violazione degli obblighi di comunicazione all'Istituto delle variazioni delle informazioni rese in sede di iscrizione: si tratta di 89 ordinanze ingiuntive per 175 mila.

2.3. - Le sanzioni pagate

Gli importi delle sanzioni pagate nell'anno si riferiscono a ordinanze di ingiunzione emesse dall'Istituto nei quattro anni precedenti. Si tratta, in alcuni casi, di pagamenti per maggiorazione dell'importo della sanzione in quanto effettuati oltre il termine di 30 giorni o relativi a ordinanze per le quali è stato consentito il frazionamento mensile, ricorrendo i presupposti di cui all'art. 26 della L. n. 689/1981.

LE SANZIONI

Tavola VI.8

Sanzioni pagate						
(migliaia di euro e valori percentuali)						
	2017		2016		Variazione 2017/2016	
Importo pagato	9.107,00		10.684,40		-14,8%	
Per anno di emissione delle ordinanze di ingiunzione						
	2017	2016	2015	2014	2012	Totale
Importo pagato	8.339,20	695,50	14,70	18,20	39,40	9.107,00
Per soggetto beneficiario della sanzione						
Consap – FGVS (Violazione normativa r.c. auto)		ERARIO (Violazioni di diversa natura)			Totale	
Importo pagato	% sul totale	Importo pagato	%sul totale			
6.030,40	66,2	3.076,60	33,8	9.107,00		

2.4. - Andamento delle sanzioni 2008-2017

Si riporta di seguito la serie storica delle sanzioni irrogate per numero di provvedimenti ingiuntivi emessi, importo complessivo e medio negli ultimi 10 anni (2008-2017).

Tavola VI.9

Andamento sanzioni 2008-2017												
Anno	Totale emesso			Imprese			Intermediari			Altri soggetti		
	N.	Importo (in milioni di euro)	Importo medio (in euro)	N.	Importo (in milioni di euro)	Importo medio (in euro)	N.	Importo (in milioni di euro)	Importo medio (in euro)	N.	Importo (in milioni di euro)	Importo medio (in euro)
2008	3.414	39,553	11.585	3.393	39,390	11.609	18	0,114	6.354	3	0,048	15.985
2009	4.892	59,483	12.159	4.833	55,907	11.568	56	3,538	63.186	3	0,038	12.778
2010	4.514	43,372	9.608	4.417	40,746	9.225	94	2,611	27.780	3	0,015	5.000
2011	4.867	49,590	10.189	4.504	39,004	8.660	355	10,518	29.628	8	0,068	8.542
2012	4.471	50,819	11.366	4.284	45,922	10.719	172	4,303	25.017	15	0,594	39.611
2013	3.184	25,547	8.024	2.973	21,393	7.196	210	4,080	19.427	1	0,075	75.000
2014	2.792	23,085	8.268	2.457	19,017	7.740	330	4,044	12.254	5	0,025	5.000
2015	1.818	13,468	7.408	1.513	8,466	5.596	305	5,002	16.402	0	0	0
2016	2.126	14,601	6.868	1.800	10,168	5.649	326	4,433	13.599	0	0	0
2017	1.722	12,770	7.416	1.451	9,306	6.414	271	3,464	12.781	0	0	0
Totale	33.800	332,290	9.831	31.625	289,318	9.148	2.137	42,108	19.704	38	0,864	22.731

*Le sanzioni disciplinari***3. - LE SANZIONI DISCIPLINARI****3.1. - Istruttoria dei procedimenti disciplinari e attività del Collegio di garanzia**

Il Collegio di garanzia sui procedimenti disciplinari, diviso in due Sezioni e coadiuvato dalla Segreteria istituita presso il Servizio Vigilanza Intermediari, ha il compito di valutare le risultanze istruttorie, esaminare le memorie difensive degli interessati, disporre l'audizione e deliberare la proposta ai competenti organi dell'IVASS ai fini dell'adozione di una sanzione disciplinare ovvero dell'archiviazione del procedimento.

Nel 2017 sono stati avviati 247 nuovi procedimenti disciplinari. Le due Sezioni del Collegio hanno tenuto complessivamente 54 adunanze.

Sulla base delle delibere del Collegio, l'Istituto ha adottato 241 provvedimenti disciplinari (+20,5% rispetto ai 200 nel 2016).

Tavola VI.10

Esito dei procedimenti – per tipo di provvedimento e per sezione di appartenenza degli intermediari destinatari (anno 2017)						
<i>(unità e valori percentuali)</i>						
Esito	Sez. A Agenti	Sez. B Broker	Sez. E Collaboratori	Totale	Incidenza % 2017	Incidenza % 2016
Archiviazione	26	8	20	54	22,4	13,0
Richiamo	14	6	12	32	13,3	15,5
Censura	16	19	58	93	38,6	30,5
Radiazione	23	15	24	62	25,7	41,0
Totale	79	48	114	241	100,0	100,0

Le radiazioni e censure rappresentano la quota più rilevante dei provvedimenti disciplinari, pari al 64,3% a fronte del 71,5% nel 2016.

3.2. - Tipologie di violazioni sanzionate

Tra le condotte che hanno dato luogo a provvedimenti di radiazione di *intermediari* si confermano in prevalenza:

- la mancata rimessa alle imprese o agli *intermediari* di riferimento di somme riscosse a titolo di premi, accompagnata sovente anche dalle omesse registrazioni degli incassi;
- la violazione degli obblighi di separazione patrimoniale derivante da mancata costituzione o non corretta gestione del conto corrente separato;
- la falsificazione di documentazione contrattuale;
- la contraffazione della firma dei contraenti;

LE SANZIONI

- la comunicazione ai contraenti di circostanze non rispondenti al vero, ovvero il rilascio di false attestazioni in sede di offerta contrattuale.

I provvedimenti di censura sono stati irrogati a seguito delle seguenti principali violazioni:

- mancato rispetto delle regole di trasparenza, diligenza, correttezza e professionalità nei confronti degli assicurati;
- accettazione di contante in violazione della normativa sui mezzi di pagamento ammissibili, in particolare nel ramo vita;
- mancato rispetto delle disposizioni in materia di adeguatezza dei contratti offerti e degli obblighi di informativa precontrattuale.

In alcuni casi, in linea con l'orientamento consolidato del Collegio di garanzia e in applicazione dell'art. 62, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 5/2006, è stata irrogata la sanzione immediatamente inferiore rispetto a quella edittale, tenuto conto di circostanze soggettive e oggettive quali la modesta entità, per numero o per importo, delle violazioni accertate, ovvero dei comportamenti di ravvedimento operoso dell'intermediario, volti a porre rimedio alle irregolarità accertate.

Si conferma il consolidato orientamento di avviare procedimenti e adottare provvedimenti disciplinari anche nei confronti di [intermediari](#) che, sebbene non più iscritti al [RUI](#) al momento della segnalazione dell'illecito all'[TVASS](#) (perché cancellati su richiesta o colpiti da precedenti provvedimenti di radiazione), erano tuttavia iscritti al momento della violazione.

PAGINA BIANCA