

La vigilanza sulla condotta di mercato dei distributori

Tavola V.1

Segnalazioni ricevute per tipo di intermediario				
<i>(unità e valori percentuali)</i>				
Intermediario	2020		2019	
	Numero	%	Numero	%
Agenti (sez. A)	85	24,7	177	31,0
Broker (sez. B)	90	26,2	109	19,1
Produttori (sez. C)	--	--	--	--
Banche/altri (sez. D)	13	3,8	42	7,4
Collaboratori (sez. E)	137	39,8	233	40,8
Altri operatori	19	5,5	10	1,8
Totale	344	100,0	571	100,0

A tali diminuzioni fa da contraltare l'incremento da 161 a 241 (+49,6%) delle segnalazioni nei confronti di soggetti abusivi, prevalentemente siti internet irregolari, utilizzati per la promozione e per la vendita di **polizze** assicurative contraffatte (par. 7.1).

Le segnalazioni nei confronti degli **intermediari** iscritti al **RUI** hanno dato luogo a interventi di vigilanza calibrati in funzione della gravità delle irregolarità rilevate, nei confronti di:

- tre banche e una **SIM**, chiedendo di rafforzare il sistema dei controlli sul possesso dei requisiti di onorabilità dei collaboratori¹⁸⁶. È stato suggerito di controllare periodicamente i bollettini di vigilanza **IVASS**, **OAM** e **OCF** per verificare la presenza di eventuali provvedimenti di rigore nonché la consultazione periodica delle visure camerali per escludere la sussistenza di situazioni fallimentari;
- un distributore bancario per criticità rilevate su **polizze** collocate a distanza mediante canale telefonico, con particolare riferimento all'operato del *contact center* e agli *script* di vendita utilizzati. A seguito dell'intervento, la banca ha modificato i processi;
- promotori bancari per verificare le procedure nel collocamento delle **polizze**, il funzionamento della piattaforma informatica utilizzata e i presidi per il controllo della rete distributiva. In esito agli interventi la banca ha rafforzato i controlli sulla propria rete di vendita;
- una rete legata alla mediazione creditizia, chiedendo azioni correttive per criticità nei processi **POG** e nella rilevazione delle esigenze assicurative dei contraenti;
- sedi secondarie all'estero di un broker, conseguendo un migliore presidio dell'operatività a seguito di scambi informativi con le locali **Autorità di vigilanza**;

¹⁸⁶ Ai sensi dell'art. 22 del Regolamento n. 40/2018, gli intermediari iscritti nella sezione E del RUI devono essere in possesso dei requisiti di onorabilità di cui all'art. 110, comma 1, del Codice delle Assicurazioni; è compito dell'intermediario che si avvale dei collaboratori accertarne il possesso.

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

- un portale di comparazione di **polizze r.c. auto**, ottenendo una più chiara ed efficace informativa circa il ruolo e la qualifica (compagnia/**intermediario**) dei distributori che offrono le garanzie assicurative tramite il portale stesso.

Sono stati avviati 93 procedimenti sanzionatori, in forte riduzione rispetto agli anni precedenti (174 nel 2019, 254 nel 2018, 357 nel 2017), legati prevalentemente a mancate rimesse di premi per rilevanti importi, a contraffazione di documentazione assicurativa e a omesse registrazioni di **polizze**.

7. - IL CONTRASTO DELL'ABUSIVISMO

7.1. - Il contrasto ai siti irregolari

I vincoli alla mobilità a seguito della pandemia hanno modificato i comportamenti dei consumatori accelerando il ricorso ai canali digitali per la ricerca di beni e servizi. Di pari passo, sono cresciuti i rischi di frodi informatiche, che hanno interessato diversi settori dell'economia, incluso quello assicurativo.

Nel 2020, le segnalazioni di frodi informatiche pervenute al Contact Center Consumatori dell'**IVASS** e quelle trasmesse da operatori del settore, Polizie Locali e Nuclei di Polizia Giudiziaria, sono risultate in sensibile crescita e hanno riguardato per la maggior parte dei casi la promozione e l'offerta di **polizze assicurative r.c. auto** a prezzi particolarmente convenienti tramite siti internet non riconducibili ad agenti o brokers.

Il fenomeno, conosciuto a livello internazionale come *ghost insurance* o *ghost broking*, è particolarmente nocivo poiché, in aggiunta alla truffa, causa importanti conseguenze per le vittime che, ingannate da allettanti prospettive di risparmio, si ritrovano senza la copertura assicurativa, incorrendo in multe, fermo amministrativo del **veicolo** e, in caso di **sinistro**, nel rischio di essere chiamati a pagare in proprio i danni causati.

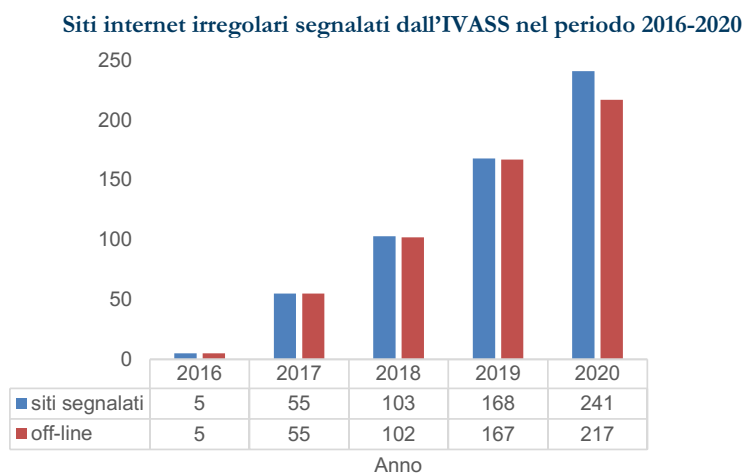
La truffa colpisce prevalentemente il settore delle **polizze r.c. auto** obbligatorie, percepite come costose e semplici da acquistare via web. I siti che offrono queste **polizze** utilizzano loghi e immagini del tutto simili a quelli di compagnie realmente esistenti o richiamano illecitamente i riferimenti abilitativi di **intermediari** regolarmente iscritti nel **RUI**.

I cittadini che ne cadono vittima sono spesso giovani, abituati a navigare e a interagire su internet. Il costo della **polizza** offerta dal truffatore è di solito contenuto e associato a vantaggiose, ma mendaci, offerte per far abbassare le difese del consumatore.

Nel 2020, l'**IVASS** ha diramato 32 comunicati con i quali ha segnalato 241 siti internet irregolari, oggi quasi tutti non più operativi.

Il contrasto dell'abusivismo

Figura V.1



L'azione dell'IVASS, che, a differenza di altre Autorità, non ha un potere diretto di oscuramento di questi siti internet, si sviluppa lungo le seguenti direttrici:

- informare i consumatori pubblicando sul sito istituzionale avvisi e comunicati stampa, l'elenco dei siti irregolari¹⁸⁷, newsletter, materiali informativi e consigli per i consumatori¹⁸⁸, anche tramite la diffusione di contributi audiovisivi¹⁸⁹;
- sviluppare sinergie con gli operatori del web e in particolare con le società di hosting di servizi web e i principali motori di ricerca per eliminare i riferimenti ai siti illeciti;
- collaborare con le strutture antifrode delle compagnie, le Polizie Locali e le Autorità inquirenti.

7.2. - Contraffazione di polizze

Nel 2020 sono stati segnalati da consumatori e da imprese di assicurazione 11 casi di polizze contraffatte, in particolare polizze fideiussorie.

Un caso particolare ha riguardato un'impresa estera non autorizzata nel ramo cauzione nel Paese di origine, per la quale è emerso oltre al collocamento di polizze fideiussorie false, anche un falso provvedimento autorizzativo dell'IVASS.

L'IVASS ha gestito questi casi in stretta cooperazione con le imprese vittime della contraffazione e con le Autorità *Home*, informando i consumatori tramite comunicati per evitare il diffondersi del fenomeno e collaborando attivamente con l'Autorità Giudiziaria.

¹⁸⁷ www.ivass.it/consumatori/proteggi/ELENCO_SITI_WEB_DI_INTERMEDIAZIONE_ASSICURATIVA_IRREGOLARI.pdf.

¹⁸⁸ https://www.ivass.it/media/newsletter/documenti/Siti_irregolari_situazione_marzo_2020.pdf

¹⁸⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=9izD8L-1KbY>

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

L'Istituto ha, inoltre, gestito richieste di verifica dell'autenticità delle polizze, fornendo riscontro alle PP.AA. beneficiarie, alla Guardia di Finanza e alle Procure.

7.3. - Pareri rilasciati a AGCM

Nell'ambito del protocollo d'intesa con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in materia di pratiche commerciali scorrette nel settore assicurativo, è stato rilasciato un parere ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, riguardante un procedimento istruttorio avviato dalla predetta Autorità nei confronti di un'impresa di assicurazione in relazione alla diffusione, a mezzo stampa e spot televisivi, di una campagna promozionale all'inizio dell'emergenza sanitaria volta a riconoscere uno sconto sul premio r.c. auto a valere sull'annualità successiva per il veicolo che rimanga assicurato presso la stessa compagnia.

È stato altresì rilasciato un parere su un procedimento istruttorio avviato dall'AGCM nei confronti di un intermediario assicurativo riguardo alla diffusione su web di messaggi promozionali sulla forte convenienza di effettuare investimenti in prodotti assicurativi in un periodo di instabilità finanziaria prospettando guadagni sicuri e profitti elevati.

8. - LA GESTIONE DEL REGISTRO UNICO DEGLI INTERMEDIARI (RUI)

A fine 2020 nel Registro Unico degli Intermediari erano iscritti 242.936 soggetti. Di seguito una rappresentazione dei soggetti iscritti per Sezione e tipo di persona giuridica.

Tavola V.2

Numero di intermediari iscritti nelle sezioni del RUI a fine 2020				
(unità)				
Sezioni	Tipo Intermediario	Persone fisiche	Società	Totale
A	Agenti	18.282	8.630	26.912
B	Mediatori (Broker)	3.985	1.717	5.702
C	Produttori diretti	2.476		2.476
D	Banche, intermediari finanziari, SIM, Poste Italiane S.p.A. – divisione servizi di banco posta		439	439
E	Addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario, iscritto nella sezione A, B o D, per il quale operano, inclusi i relativi dipendenti e collaboratori	186.460	14.424	200.884
Elenco annesso	Intermediari con residenza o sede legale in un altro Stato membro SEE		6.523	6.523
Totale		211.203	31.733	242.936

Per quanto riguarda le persone fisiche iscritte nelle Sezioni A e B, la tav. V.3 riporta la ripartizione di genere ed età.

La gestione del registro unico degli intermediari (RUI)

Tavola V.3

Distribuzione per genere e per fascia d'età delle persone fisiche iscritte nelle Sezioni A e B del RUI				
<i>(unità e valori percentuali)</i>				
	Maschi		Femmine	
Fascia di età	Numero	% su totale M+F	Numero	% su totale M+F
Fino a 40 anni	1.537	6,9%	639	2,9%
Da 41 a 55	8.045	36,1%	2.550	11,5%
Da 56 a 65	5.623	25,3%	1.290	5,8%
Oltre 65	2.185	9,8%	398	1,8%
Totale	17.390	78,1%	4.877	21,9%

La tav. V.4 riporta invece la ripartizione provinciale, basata sulla residenza per le persone fisiche e sulla sede legale per le persone giuridiche.

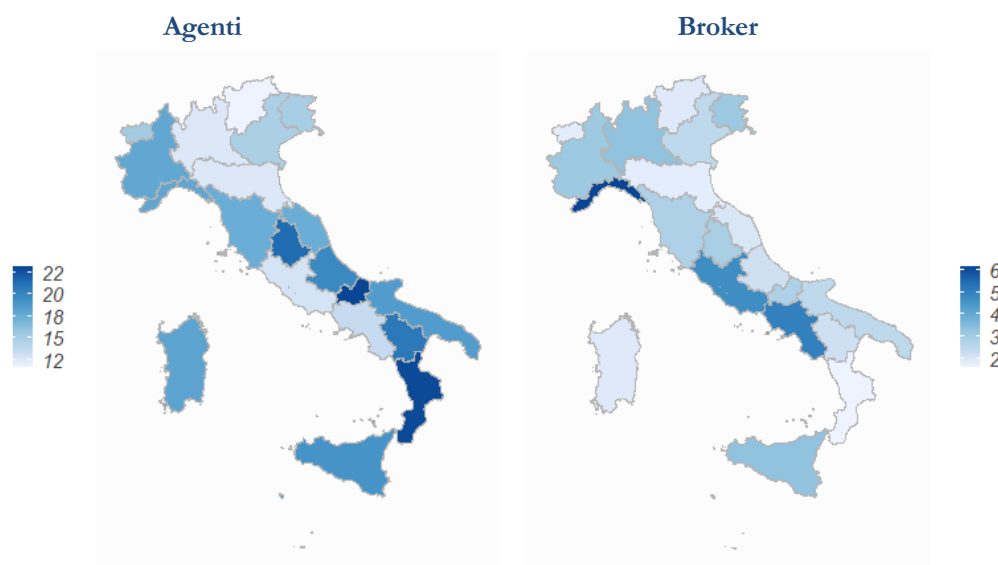
Tavola V.4

Distribuzione nel territorio nazionale degli agenti e broker iscritti nel RUI						
<i>(unità e valori percentuali)</i>						
Regione	Agenti	% sul totale agenti	Broker	% sul totale broker	Agenti e broker per 10.000 abitanti*	Agenti e broker per miliardo di euro di PIL**
Valle D'Aosta	73	0,27	9	0,16	6,6	16,8
Piemonte	2.443	9,08	423	7,42	6,6	20,8
Liguria	887	3,30	306	5,37	7,8	23,9
Lombardia	5.012	18,62	1.332	23,36	6,3	15,8
Nord-Ovest	8.415	31,27	2.070	36,30	6,6	17,7
Veneto	2.447	9,09	421	7,38	5,8	17,4
Trentino - Alto Adige	539	2,00	90	1,58	5,9	13,5
Friuli - Venezia Giulia	578	2,15	121	2,12	5,8	18,0
Emilia Romagna	2.049	7,61	296	5,19	5,3	14,3
Nord-Est	5.613	20,86	928	16,27	5,6	15,8
Toscana	2.067	7,68	335	5,88	6,5	20,2
Marche	729	2,71	83	1,46	5,4	19,3
Umbria	492	1,83	68	1,19	6,4	24,2
Lazio	2.561	9,52	949	16,64	6,1	17,5
Centro	5.849	21,73	1.435	25,17	6,2	18,9
Abruzzo	649	2,41	72	1,26	5,6	21,9
Molise	147	0,55	18	0,32	5,5	25,8
Campania	1.472	5,47	546	9,58	3,5	18,4
Basilicata	265	0,98	28	0,49	5,3	22,7
Puglia	1.411	5,24	193	3,39	4,1	21,1
Calabria	762	2,84	55	0,97	4,3	24,5
Sud	4.706	17,49	912	15,99	4,1	20,7
Sicilia	1.701	6,32	292	5,12	4,1	22,4
Sardegna	628	2,33	65	1,14	4,3	19,8
Isole	2.329	8,65	357	6,26	4,1	21,7
Totale Italia	26.912	100,00	5.702	100,00	5,5	18,2

* Fonte: ISTAT, Popolazione residente in Italia al 1 gennaio 2020. – ** Fonte: ISTAT, PIL 2019 lato produzione, ed. dicembre 2020.

 LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Figura V.2

Distribuzione nel territorio nazionale degli agenti e broker iscritti nel RUI – 2020
 (numero per miliardo di euro di PIL)


Il 98% degli intermediari dotati di passaporto europeo operano in Italia in regime di l.p.s. Per il 25% si tratta di intermediari provenienti dal Regno Unito, per il 21% dall’Austria, per il 12% dal Lussemburgo, per il 10% dalla Francia e per il 9% dalla Germania.

A seguito dell’uscita del Regno Unito dall’Unione Europea dal 31 dicembre 2020, sono stati cancellati dall’Elenco Annesso 1.654 **intermediari** inglesi con la relativa rete di collaboratori che operavano in Italia. La **Brexit** ha comportato anche la cessazione dell’attività di intermediazione assicurativa nel Regno Unito e a Gibilterra per 335 **intermediari** italiani.

8.1. - Le istruttorie gestite

La tenuta del Registro ha comportato nel 2020 la gestione di 79.129 istanze di iscrizione, di variazione degli elementi informativi e di cancellazione, con un tempo di lavorazione in aumento rispetto al 2019; in particolare le richieste di iscrizione nelle sezioni A e B del registro vengono lavorate in circa 30 giorni mentre hanno tempi più veloci le iscrizioni nella sezione E.

La diminuzione del 25% delle istanze presentate è dovuta, in gran parte, al significativo decremento delle variazioni anagrafiche, passate da 24.167 a 5.363 (-78%), tenuto conto che nel 2019 tutti gli **intermediari** hanno dovuto comunicare l’esistenza di eventuali **partecipazioni** superiori al 10% del capitale o di stretti legami per i propri collaboratori.

Si registra un calo del 2% degli iscritti nella sezione A (agenti), determinato da provvedimenti massivi di cancellazione d’ufficio per proratta inoperatività e dal *turnover* degli agenti che hanno

La gestione del registro unico degli intermediari (RUI)

cessato l'incarico agenziale per limiti di età e che sono rimasti nel mercato assicurativo come collaboratori, con il passaggio dalla sezione A alla sezione E (3.529 passaggi di sezione rispetto a 2.594 nel 2019).

La tav. V.5 riporta le movimentazioni del RUI, in entrata e in uscita, ripartite per tipo di istruttoria conclusa nel 2020.

Tavola V.5

Procedimenti conclusi nel 2020 per tipo di istruttoria							
(unità)							
	Sez. A	Sez. B	Sez. C	Sez. D	Sez. E	Elenco Annesso	Totale
Iscrizioni *	378	136	3.881	6	34.272	350	39.023
Cancellazioni **	725	271	2	20	13.329	235	14.582
Reiscrizioni	85	56	293	1			435
Passaggi di sezione	436	103	2275		445		3.259
Estensioni dell'attività all'estero	346	336		1			682
Provvedimenti di attivazione operatività o inoperatività	13.082	2.527		14			15.609
Annotazioni sul registro per effetto di procedimenti disciplinari	48	61		2	65		176
Variazioni dati anagrafici	3.593	1.108	3	198	497	26	5.363
Totale	18.631	4.598	6.454	227	48.608	611	79.129

* 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.

8.2. - Aggiornamenti d'ufficio e altre attività di supporto agli intermediari

In attesa del nuovo applicativo per la gestione del Registro, i dati da censire a seguito del recepimento della Direttiva IDD¹⁹⁰ sono pubblicati settimanalmente in elenchi distinti nel sito dell'IVASS.

È proseguito il monitoraggio delle posizioni relative agli iscritti inadempienti all'obbligo di pagamento del contributo di vigilanza o non operativi da oltre tre anni, con l'adozione di conseguenti provvedimenti. In caso di inoperatività da tre anni è stato avviato un procedimento

¹⁹⁰ Si tratta dei dati relativi a:

- 1) intermediari assicurativi a titolo accessorio che operano su incarico di altro intermediario iscritto nelle sezioni A, B, C o F, nonché gli addetti degli intermediari iscritti nella sezione E che operano al di fuori dei locali di questi ultimi;
- 2) nominativi dei responsabili della distribuzione assicurativa e riassicurativa delle imprese di assicurazione e riassicurazione e degli intermediari iscritti nella sezione D del Registro.

L'elenco dei collaboratori degli intermediari esteri è stato pubblicato separatamente fino a novembre 2019 ed è poi confluito nel RUI.

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

di cancellazione massiva per 201 posizioni della Sezione A (Agenti) e 64 della Sezione B (Broker) e 3 della Sezione D (Banche, società finanziarie).

L'aggiornamento del **RUI** è stato esteso alla gestione di numerose posizioni non in regola con l'obbligo di pagamento del contributo al Fondo broker gestito dalla **CONSAP**.

Sono state svolte 639 verifiche del possesso dei requisiti di iscrizione oggetto di autodichiarazione (794 nel 2019), con controlli a campione sul rispetto dei requisiti di onorabilità, formazione e stipula della polizza di **responsabilità civile** professionale, ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e dell'art. 35 del Regolamento **IVASS** n. 40/2018.

Sono proseguite anche in corso di pandemia le attività di tenuta dell'albo ed è stata fornita regolarmente l'assistenza al pubblico tramite tutti i canali previsti, a eccezione dell'accesso presso gli Uffici. Sono state riscontrate circa 100 richieste di informativa sulla propria posizione nel registro da parte di **intermediari** e circa 50 richieste di accesso agli atti e informative a forze dell'ordine o procure. Sono state rilasciate oltre 300 certificazioni storiche e attestati di professionalità ed elaborate le informazioni relative agli accordi distributivi o incarichi agenziali per un totale di circa 2.800 conferimenti e 5.000 cessazioni.

Per effetto della pandemia, sono stati concessi termini più lunghi (31 marzo 2021) per l'espletamento degli obblighi di comunicazione relativi all'aggiornamento professionale 2020.

8.3. - Gli intermediari accessori

La figura dell'intermediario a titolo accessorio è stata introdotta nell'ordinamento nazionale dalla Direttiva IDD. Ai sensi dell'art. 1.cc-*septies* del CAP, l'intermediario accessorio svolge principalmente un'attività diversa dalla distribuzione assicurativa (ad esempio, concessionari automobilistici o venditori di beni o servizi in esercizi commerciali), distribuisce solo prodotti assicurativi complementari rispetto a un bene o servizio, con l'esclusione del ramo vita e della responsabilità civile, a meno che tale copertura non integri il bene o il servizio che l'intermediario fornisce nell'ambito della sua attività professionale principale.

Tali **intermediari** possono ricevere un mandato direttamente da un'**impresa di assicurazione**¹⁹¹, ma si tratta di un fenomeno ancora molto limitato: sono iscritte come **intermediari** accessori 3 società con i relativi responsabili: due di queste offrono servizi tecnologici e la terza è una società di consulenza e soltanto una di esse è già operativa.

Ben più rilevante è il fenomeno dei "collaboratori accessori" cioè degli iscritti nel **RUI** che svolgono prevalentemente una attività diversa dalla distribuzione (tipicamente, si tratta di concessionari auto o agenzie di viaggio) e che prestano la propria opera su incarico e sotto la responsabilità di un altro **intermediario** cd "principale": in questo caso, i collaboratori sono iscritti nel registro nella Sezione E, oltre a comparire in uno specifico elenco di collaboratori accessori pubblicato sul sito dell'**IVASS**.

¹⁹¹ In attesa del nuovo applicativo, come disposto dall'art.102, comma 2, del Regolamento IVASS n. 40/2018, gli intermediari che dichiarano di operare su incarico di una o più imprese di assicurazione, vengono trasferiti d'ufficio in via transitoria nella sezione A del Registro con evidenza della qualifica di intermediario assicurativo a titolo accessorio.

La gestione del registro unico degli intermediari (RUI)

Alla fine del primo trimestre 2021, il numero di collaboratori accessori presente nella lista pubblicata sul sito dell'Istituto a integrazione del RUI era di 12.317 (+54% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente). Questi collaboratori prestano la propria opera su incarico di 1.549 intermediari principali, di cui il 64% sono soggetti bancari o finanziari iscritti nella sezione D del RUI, il 19% agenti iscritti nella sezione A, il 12% broker iscritti nella sezione B e il 5% broker operanti in Italia in regime di passaporto europeo.

Nel 2020 è stata effettuata un'indagine di mercato sulle caratteristiche e l'attività dei collaboratori accessori, che ha riguardato un campione pari al 60% del mercato, per un totale di 440 mila polizze vendute e più di 1 miliardo di premi raccolti. L'indagine ha permesso di intercettare alcune criticità per le quali sono state avviate azioni sui singoli intermediari.

Sono state evidenziate difformità nella identificazione e qualificazione di un collaboratore come accessorio. È stato rilevato difatti come uno stesso collaboratore possa essere considerato accessorio da un intermediario principale ma non da un altro. Poiché numerosi collaboratori intrattengono rapporti di collaborazione con più intermediari principali, si assiste a continui movimenti nella classificazione di accessorietà in relazione al medesimo collaboratore, talora all'insaputa degli altri intermediari principali.

È emerso inoltre che gli intermediari principali non sempre conducono autonomi controlli preventivi (prima dell'iscrizione al RUI) o periodici (successivamente all'iscrizione) e non stabiliscono idonei flussi informativi di aggiornamento con i collaboratori.

8.4. - Il progetto del nuovo RUI

Prosegue l'attività del gruppo di lavoro IVASS e Banca d'Italia per la creazione del nuovo portale web e per la tenuta del Registro degli intermediari assicurativi. Il flusso automatizzato consentirà la trasmissione sicura dei dati, con controlli di congruenza e di correttezza delle trasmissioni, la protocollazione informatica automatizzata e l'archiviazione digitale dei dati ricevuti, l'invio di avvisi automatici con eventuale apertura del procedimento amministrativo. Gli iscritti potranno procedere direttamente all'aggiornamento dei dati pubblici di interesse.

Il portale consentirà l'accesso a siti che espongono servizi connessi al RUI, in base al profilo e allo stato del soggetto collegato (IVASS, intermediario, cittadino).

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

A ottobre 2020 si è conclusa la prova di idoneità per l'iscrizione nelle Sezioni A e B del Registro - sessione 2019 - indetta con Provvedimento IVASS n. 89 del 9 ottobre 2019. La prova si è svolta in presenza a Roma su più giornate, con i necessari accorgimenti per gestire l'emergenza da COVID-19.

Hanno partecipato 1.963 candidati, su un totale di 3.853 ammessi, e conseguito l'idoneità 437 persone, pari al 22% dei presenti (44% nella precedente sessione).

Con provvedimento n. 103 del 15 dicembre 2019 è stata bandita la prova di idoneità per la sessione 2020. Sono state presentate 5.047 domande di partecipazione, il 91% delle quali riferite

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

al modulo assicurativo e le restanti a quello riassicurativo; è trascurabile la percentuale delle domande riferite alla combinazione dei due moduli.

I candidati, come per la passata edizione, sono soggetti al pagamento di un contributo di 70 euro in adempimento a quanto stabilito dall'art. 336, comma 3-*bis*, del CAP. L'organizzazione della prova sarà condizionata dall'emergenza sanitaria ancora in atto nel territorio nazionale.

9. - LA GESTIONE DEI RECLAMI

9.1. - Principali tipologie di reclami

Il 2020 segna un cambio di passo rispetto agli anni precedenti, con un incremento nel numero dei reclami che i consumatori inviano all'IVASS pari a +16% rispetto al 2019. Risultano pressoché raddoppiate le richieste di informazioni ricevute, con particolare riferimento allo status delle imprese estere operanti in Italia.

Il numero maggiore delle segnalazioni ricevute riguarda le polizze r.c. auto e in particolare l'area della gestione dei sinistri. Anche l'area assuntiva r.c. auto registra numerosi reclami, in parte connessi a profili applicativi dei nuovi benefici previsti dal “bonus familiare”.

Nel comparto danni continuano a pervenire, in numero più contenuto, reclami relativi alla gestione delle polizze sanitarie. Si confermano difficoltà da parte dei consumatori nel comprendere il contenuto delle garanzie e le modalità per ottenere le prestazioni, per la complessità e scarsa chiarezza delle condizioni contrattuali o per policy liquidative particolarmente complesse e restrittive.

Nel comparto vita, oltre ai reclami riguardanti ritardi e contestazioni sui riscatti e le liquidazioni dei capitali a scadenza (area liquidazione sinistri), permangono spazi di insoddisfazione dei consumatori a fronte di non adeguati livelli di trasparenza nell'illustrazione dei prodotti assicurativi da parte di imprese e intermediari, sia nella fase precontrattuale che durante la vigenza del rapporto.

9.2. - I reclami gestiti dall'IVASS

Nel 2020 sono stati gestiti 18.919 reclami (+16,1% rispetto ai 16.294 dell'anno precedente; tav. V.6). Il dato è in controtendenza rispetto agli ultimi anni e l'aumento riguarda tutti i comparti, in particolare i rami danni diversi dalla r.c. auto (+21,5%) e il vita (+20,7%).

Tavola V.6

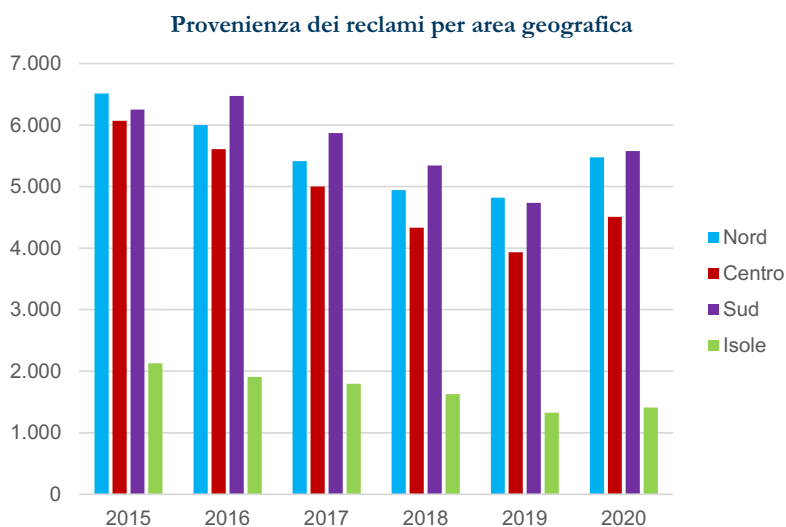
Reclami pervenuti all'IVASS: distribuzione per comparto					
Anno	R.c. auto	Altri rami danni	Totale Danni	Vita	Totale generale
2013	17.462	6.575	24.037	2.597	26.634
2014	16.464	6.551	23.015	2.621	25.636
2015	13.239	6.473	19.712	2.932	22.644
2016	12.712	5.987	18.699	2.733	21.432
2017	11.854	5.595	17.449	2.635	20.084

La gestione dei reclami

Reclami pervenuti all'IVASS: distribuzione per comparto					
Anno	R.c. auto	Altri rami danni	Totale Danni	Vita	Totale generale
2018	10.965	5.083	16.048	2.284	18.332
2019	9.306	4.923	14.229	2.065	16.294
2020	10.444	5.983	16.427	2.492	18.919
Var. 2019/2018	-15,1%	-3,2%	-11,3%	-9,6%	-11,1%
Var. 2020/2019	12,2%	21,5%	15,5%	20,7%	16,1%

Nella composizione dei reclami per tipologia, si osserva la flessione di quelli relativi al comparto *r.c. auto* (55,2% del totale rispetto al 57,1% dell'anno precedente) mentre sono in crescita i reclami riferiti agli altri *rami danni* (31,6% rispetto al 30,2%) e al comparto *vita* (13,2% rispetto al 12,7%). L'incremento è generalizzato in tutte le aree geografiche, con l'eccezione dell'Italia insulare (fig. V.3).

Figura V.3



Un significativo incremento si registra nelle richieste di informazioni ricevute (da 458 del 2019 a 906 del 2020), relative principalmente allo status delle imprese estere operanti in Italia in regime di *stabilimento* o di *l.p.s.* e all'accertamento della *validità* di coperture assicurative rilasciate dalle stesse (con particolare riferimento al ramo cauzioni). In questi casi, si procede a interpellare l'impresa oggetto di segnalazione, coinvolgendo, laddove necessario, l'Autorità dello Stato Membro di origine.

Nel 2020 sono state chiuse le istruttorie relative a 22.127 reclami, con esiti favorevoli per gli esponenti nel 38% dei casi (tav. V.7). Si è trattato di fascicoli aperti nel 2020 o nel 2019; solo il 2,6% dei casi ha riguardato posizioni più risalenti nel tempo e per le quali gli interessati hanno chiesto la riapertura della posizione di reclamo.

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Tavola V.7

Istruttorie concluse dall'IVASS nel 2020		
	Numero	%
Totalmente accolti dall'impresa	5.932	26,8%
Parzialmente accolti dall'impresa	2.518	11,4%
Non accolti dall'impresa	8.055	36,4%
Inviati alle imprese per la trattazione diretta in primabattuta	5.515	24,9%
Reclamo trasmesso per competenza ad altra Autorità	107	0,5%
Totale	22.127	100,0%

9.2.1. - I reclami nei rami danni

I reclami ricevuti in relazione ai **rami danni** sono stati complessivamente 16.427, in aumento del +15,5% rispetto al 2019, quando si erano ridotti del -11,3%.

L'incidenza percentuale del settore **r.c. auto** sul totale del comparto danni diminuisce dal 65,4% del 2019 al 63,6% del 2020. L'80% dei reclami **r.c. auto** attengono alla gestione dei sinistri, principalmente riconducibili al rispetto dei termini previsti dalla legge per il **risarcimento**. Sono relativi all'area contrattuale il 19,5% dei casi, in particolare nell'applicazione del regime **bonus malus**.

Tavola V.8

Reclami r.c. auto – ripartizione per aree					
Area	2016	2017	2018	2019	2020
Sinistri	10.994	10.224	9.239	7.607	8.375
Contrattuale	1.670	1.531	1.634	1.649	2.032
Commerciale / Altro	48	99	92	50	37
Totale	12.712	11.854	10.965	9.306	10.444

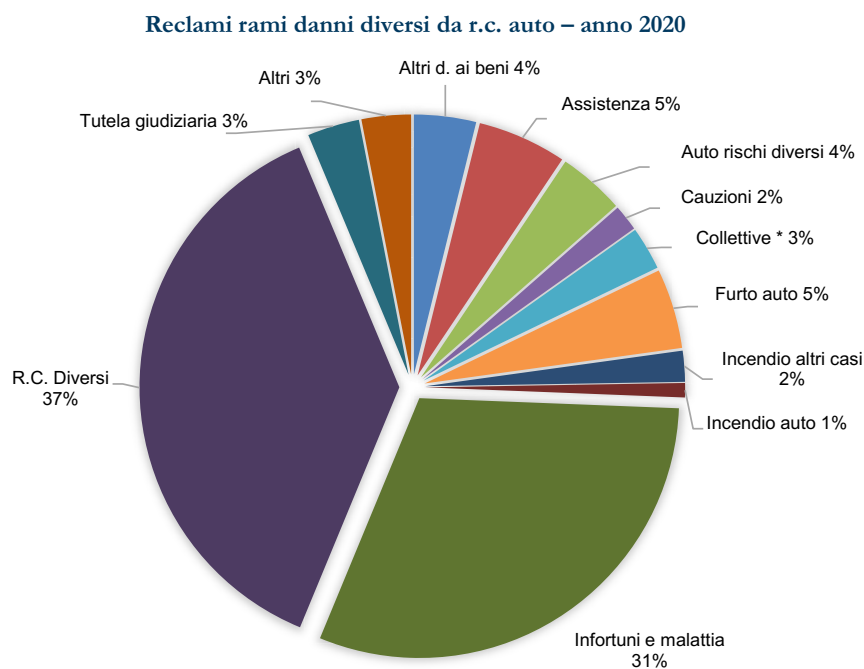
Per i **rami danni** diversi dalla **r.c. auto** (fig. V.4), i reclami trattati sono stati 5.983, in crescita del +21,5% rispetto al 2019, quando erano diminuiti del -3,2%.

L'aumento ha interessato in prevalenza i rami infortuni e **malattia** (+16,9%) e **r.c. diversi** (+16,0%), incluse le coperture della **r.c. professionale** di medici e professionisti.

Di rilievo è l'aumento delle contestazioni riguardanti il ramo Assistenza, più che raddoppiate da 133 a 323, anche in ragione dell'annullamento di viaggi a causa dell'emergenza pandemica, e gli Altri Danni ai beni, da 79 a 225.

La gestione dei reclami

Figura V.4



* Perdita di impiego, Infortuni e Malattia, altri danni

Sempre con riferimento ai **rami danni** diversi dalla **r.c. auto** (tav. V.9), la maggior parte dei reclami ricevuti attiene a questioni inerenti l'area sinistri, tra cui ritardi nella liquidazione o controversie sulla valutazione dei danni. I reclami inerenti l'area contrattuale riguardano principalmente profili relativi alla interpretazione e all'applicazione delle condizioni di contratto e alle modalità per formulare la disdetta contrattuale.

Tavola V.9

Reclami Altri rami danni – ripartizione per aree					
Area	2016	2017	2018	2019	2020
Sinistri	4.356	4.076	3.810	3.883	4.705
Contrattuale, Commerciale, Altro	1.631	1.519	1.273	1.040	1.278
Totale	5.987	5.595	5.083	4.923	5.983

9.2.2. - I reclami nei rami vita

Nel 2020, i reclami ricevuti in relazione al comparto vita sono stati complessivamente 2.492, con un aumento del +20,7% rispetto al 2019, quando si registrava una flessione del -9,6%. Le lamentele hanno riguardato in particolare ritardi e contestazioni inerenti i riscatti e le liquidazioni dei capitali a scadenza (area liquidazione sinistri). Nell'area contrattuale, i consumatori lamentano

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

spesso l'opacità o l'insufficienza degli elementi informativi ricevuti in sede di stipula delle polizze; in alcuni casi i reclami vertono sulla corretta applicazione di clausole contrattuali.

Tavola V.10

Reclami Rami Vita – ripartizione per aree					
Area	2016	2017	2018	2019	2020
Sinistri	1.304	1.029	848	855	1.330
Contrattuale, Commerciale, Altro	1.429	1.606	1.436	1.210	1.162
Totale	2.733	2.635	2.284	2.065	2.492

9.2.3. - I reclami nei confronti degli intermediari

I reclami pervenuti nei confronti degli intermediari hanno riguardato in prevalenza profili di scarsa trasparenza nei rapporti con i contraenti e con gli assicurati, nella fase assuntiva del contratto e in quella di svolgimento del rapporto contrattuale. Se riferiti agli agenti, i reclami sono stati trattati coinvolgendo direttamente la compagnia mandante, mentre per i reclami nei confronti di broker o di banche si è intervenuti direttamente su questi ultimi e, se necessario, sull'impresa di assicurazione che presta la copertura intermediata dal distributore.

Di frequente, l'assicurato segnala una discordanza tra il contenuto contrattuale prospettato in sede di stipula dall'intermediario e quello risultante dal contratto effettivamente stipulato. In alcuni casi, l'assicurato si accorge di tale discordanza solo a distanza di molto tempo rispetto alla data della conclusione del contratto, al verificarsi di un sinistro nelle polizze contro i danni, o quando decide di esercitare il diritto di riscatto nelle polizze sulla vita.

La gestione di tali reclami pone in evidenza l'importanza di un corretto svolgimento della fase precontrattuale di verifica della adeguatezza del contratto rispetto ai bisogni e alle richieste dell'assicurato. Il distributore è tenuto a operare nel miglior interesse del cliente, proponendo un contratto effettivamente rispondente alle esigenze assicurative di quest'ultimo, raccolte in modo corretto attraverso una attività verificabile sulla base dei documenti.

La disciplina in materia di governo e di controllo del prodotto, l'obbligatoria individuazione da parte del produttore del mercato di riferimento per ciascun prodotto, nonché l'attuazione, senza alcuna eccezione, del principio secondo il quale il distributore non può proporre al cliente un contratto inadeguato, richiedono una sempre maggiore attenzione sull'idoneità dei contratti distribuiti a rispondere alle reali esigenze e aspettative dei clienti.

Nello svolgimento del rapporto contrattuale sono stati registrati comportamenti non corretti nel rapporto tra distributore e assicurato. I reclamanti, con riferimento a prodotti assicurativi sulla vita, segnalano di aver riscattato, dietro consiglio del distributore, una polizza prima della sua naturale scadenza per investire le somme liquidate in altra polizza, rivelatasi a posteriori meno conveniente e, soprattutto, meno adeguata alle proprie esigenze assicurative. È spesso carente la verifica dell'adeguatezza del nuovo contratto alle esigenze dell'assicurato e non si è tenuto conto delle conseguenze economiche negative (penali e oneri) derivanti all'assicurato dalla chiusura anticipata del precedente contratto.

La gestione dei reclami

Nelle polizze di assicurazione contro i danni, talune lamentele hanno riguardato le soluzioni proposte dagli intermediari a seguito di richieste degli stessi assicurati di modifica dei contenuti contrattuali, risultate in seguito non in linea con i bisogni espressi.

Con riferimento ai broker, si rilevano casi di mancata costituzione, come previsto dalla normativa vigente, di una autonoma funzione aziendale di gestione dei reclami, con conseguenti pregiudizi sul piano dell'autonomia e dell'imparzialità della funzione stessa. Infatti, la decisione ultima in ordine all'esito da dare al reclamo, affidata al responsabile della funzione di gestione dei reclami, garantisce l'imparzialità di giudizio e la tutela degli interessi del reclamante. Inoltre, l'analisi delle cause dei motivi di reclamo, svolta dalla stessa funzione, costituisce un indispensabile strumento per individuare disservizi o anomalie nei processi aziendali. In questi casi, è stato chiesto al distributore di adeguarsi alle previsioni regolamentari.

Effetti del COVID-19 sulla gestione dei reclami ricevuti dall'IVASS

Sin dall'inizio della pandemia l'Istituto ha concentrato l'attenzione sui reclami dei consumatori connessi con la tematica COVID-19, ponendo in essere interventi di tutela in un momento di forte difficoltà e tensione sociale.

Da marzo a fine 2020, i reclami direttamente riferibili alla pandemia sono stati 250, pari all'1,6% dei reclami ricevuti, e hanno interessato prevalentemente le polizze viaggi (64%), r.c. auto (14%), salute (8%), vita (8%) e perdite pecuniarie (6%).

In parallelo, sono state attentamente valutate le segnalazioni legate al COVID-19 pervenute al Contact Center consumatori, fornendo informazioni e ponendo in essere interventi di *moral suasion* nei confronti delle imprese. Queste ultime sono state sollecitate a una interpretazione delle clausole contrattuali maggiormente in linea con l'interesse dell'assicurato, tenuto conto della situazione pandemica in atto. Tali interventi hanno consentito di ottenere la risoluzione di molte istanze inizialmente non accolte.

Un'impresa, anche su sollecitazione dell'Istituto, ha adattato il processo di liquidazione nelle polizze vita, contemperando le esigenze di adeguata verifica e identificazione certa degli aventi diritto con la necessità di preservare i singoli da spostamenti fisici rischiosi.

Nel comparto viaggi, è stata chiesta alle imprese la massima attenzione nei confronti dei consumatori, specie in relazione a viaggi programmati, invitando, ove possibile, a privilegiare i rimborsi e gli indennizzi in luogo del riconoscimento di *voucher* da utilizzare quando la situazione sanitaria potrà considerarsi normalizzata.

Le imprese sono state sollecitate ad accettare documentazione alternativa attestante lo stato dell'infortunato, evitando adempimenti potenzialmente pericolosi a carico degli assicurati per l'accesso alla copertura assicurativa (ad esempio, l'accesso al Pronto Soccorso ai fini della prova dell'infortunio).

Alcune imprese hanno riconosciuto forme di assistenza alla clientela, ampliando i contenuti dei contratti malattia o infortuni in essere e prevedendo diarie da isolamento domiciliare in caso di positività al COVID-19. Nel primo periodo della pandemia, quando la possibilità di accedere al tampone era ostacolata dalla penuria dei test, le imprese sono state sollecitate a considerare per la verifica della sussistenza del contagio il risultato del test sierologico.

Nella r.c. auto, la scadenza quinquennale degli attestati di rischio nel periodo di *lockdown* e la contemporanea difficoltà di acquistare un nuovo veicolo rendeva complesso far valere la classe di merito maturata. In taluni casi, su sollecitazione dell'Istituto, è stata prorogata in via straordinaria la validità dell'attestato per consentire agli assicurati di non perdere la classe di merito più favorevole. Del pari, per favorire i consumatori, sono state accolte dalle imprese alcune richieste di annullamento di polizze e restituzione del premio, se la loro utilità risultava venuta meno a causa della pandemia e il loro costo gravoso, tenuto conto delle mutate condizioni economiche degli assicurati.

LA VIGILANZA SU CONDOTTA DI MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

9.3. - I reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione

Nel 2020 le imprese di assicurazione italiane e le imprese estere che operano in Italia hanno ricevuto dai consumatori 93.128 reclami, in aumento del +1,6% (si erano ridotti del -5,8% nel 2019).

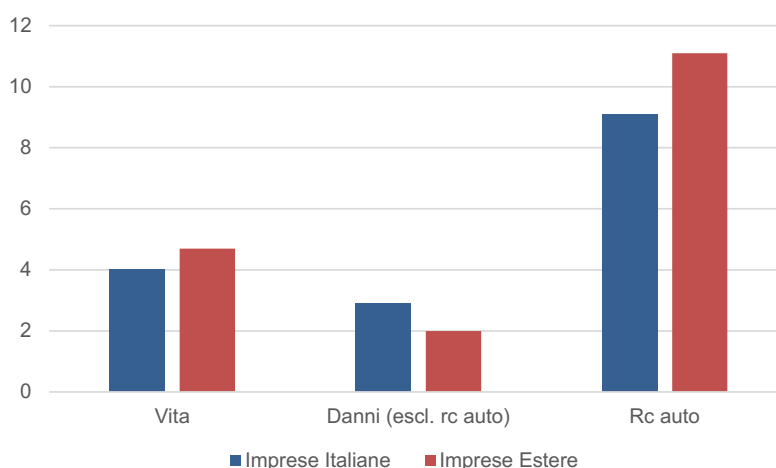
In particolare (tav. V.11), le imprese italiane hanno ricevuto 80.708 reclami, sostanzialmente stabili rispetto al 2019) le imprese UE ne hanno ricevuti 12.420, con un incremento del +14,9%, a fronte di una flessione del -23,4% l'anno precedente. Per le imprese italiane prevalgono i reclami relativi alla *r.c. auto* mentre per quelle estere quasi il 50% è riferito agli altri *rami danni*.

Tavola V.11

	Reclami ricevuti dalle imprese per ramo – anno 2020							
	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (esclusa r.c. auto)		R.c. auto	
	n.	2020 / 2019	n.	2020 / 2019	n.	2020 / 2019	n.	2020 / 2019
Imprese Italiane	80.708	-0,1%	14.505	8,5%	29.311	2,4%	36.892	-5,0%
Imprese Estere	12.563	16,2%	2.510	8,3%	5.989	6,7%	4.064	41,1%
Totale	93.271	1,8%	17.015	8,5%	35.300	3,1%	40.956	-1,8%

Figura V.5

Composizione per ramo dei reclami ricevuti dalle imprese – incidenza rispetto al numero dei contratti nel comparto – anno 2020
(numero reclami / 10.000 contratti)



Il maggior numero dei reclami (40.826, pari al 43,8% del totale) continua a essere concentrato nella *r.c. auto*, con una riduzione complessiva del -2,1%. Sono in flessione i reclami verso imprese italiane (-5%) e in forte incremento le contestazioni verso le imprese estere, in termini percentuali (+36,5%) e in valore assoluto (+1.053).