
LA TUTELA DEI CONSUMATORI

offerti e da dati quantitativi sui relativi contratti e sinistri. L'esame delle informazioni raccolte consentirà la valutazione delle azioni da intraprendere a tutela dei consumatori.

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

1.5.1. - *Ingresso nuovi operatori*

Nel 2016 sono state rilasciate 79 nuove abilitazioni all'ingresso in Italia di imprese UE in libera prestazione di servizi, 5 in regime di *stabilimento* e 27 estensioni di attività di operatori già presenti nel mercato italiano (21 in libera prestazione di servizi e 6 in *stabilimento*).

È stato particolarmente intenso lo scambio di informazioni preventivo con le Autorità di Vigilanza degli Stati di origine, finalizzato a rafforzare la verifica su onorabilità e professionalità di azionisti e *managers* nonché la conoscenza, da parte delle Autorità *Home*, delle peculiarità del mercato italiano, soprattutto per rami rilevanti come la r.c. medica, le cauzioni e la r.c. auto, per verificare se la *governance* e la struttura dell'impresa fossero adeguate a estendere l'attività nel mercato italiano.

Come negli anni passati, è stata alta l'attenzione dell'Istituto per contrastare possibili arbitraggi regolamentari ed evitare che soggetti italiani di dubbia reputazione, grazie alla licenza unica europea, possano sfruttare giurisdizioni UE per insediare imprese di assicurazione destinate a lavorare prevalentemente in Italia.

Su tale tema si sono avute importanti novità a livello internazionale:

- Il 27 aprile 2017, la Corte di Giustizia Europea ha emesso la sentenza⁹⁸ nella causa intentata dalla compagnia rumena ONIX nei confronti dell'IVASS per l'impugnazione del divieto di assunzione di nuovi affari in Italia adottato nel 2013 per assenza, in capo all'azionista italiano, dei requisiti di onorabilità e professionalità. La Corte di giustizia, facendo salvo il principio dell'*home country control* e del controllo esclusivo dell'Autorità *Home* dei requisiti degli azionisti, ha riconosciuto il potere dell'Autorità *Host* di adottare, in caso di urgenza, le misure per prevenire il verificarsi di irregolarità sul proprio territorio e proteggere gli interessi degli assicurati e dei beneficiari del proprio Stato. La Corte ha precisato che le Autorità *Host* possono stabilire se talune insufficienze o dubbi relativi a un'impresa di assicurazioni UE e all'onorabilità dei suoi dirigenti indichino un pericolo reale e imminente per gli assicurati e per i beneficiari delle polizze sottoscritte. Tali misure possono essere soltanto conservative nell'attesa di una decisione dell'Autorità *Home*.
- È stato affrontato da IVASS un delicato dossier relativo a un'altra impresa di assicurazione UE, posseduta da un cittadino italiano privo dei requisiti di reputazione e di solidità finanziaria secondo la normativa assicurativa, che aveva manifestato l'intenzione di operare prevalentemente in Italia nel settore delle cauzioni. La divergenza di valutazioni circa la

⁹⁸ <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=190168&pageIndex=0&doclang=IT&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=504396>.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

sussistenza dei requisiti in capo all'azionista tra l'IVASS e l'Autorità *Home* è stata portata all'attenzione di EIOPA. L'ingresso di tale operatore in Italia è sospeso ed è in corso il *reassessment* di questo delicato caso.

- Anche sulla spinta dell'IVASS, l'EIOPA ha avviato nei primi mesi del 2017 una *peer review* per verificare le concrete modalità di controllo da parte delle Autorità nazionali dei requisiti di onorabilità e reputazione degli azionisti e degli amministratori delle imprese di assicurazione, con l'intento ultimo di uniformare l'applicazione della normativa comunitaria in materia e le relative pratiche di supervisione e favorire la creazione di un mercato unico sano e sicuro (cfr. capitolo III par. 3.2.3).

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

Nel 2016 si sono verificati i fallimenti di tre imprese UE con operatività *cross border* in diversi Paesi tra cui l'Italia:

- *Enterprise Insurance Company*, con sede legale in Gibilterra: la GFSC (Autorità di Vigilanza di Gibilterra) ha ordinato il 22 luglio 2016 all'impresa di cessare la sottoscrizione di nuovi contratti di assicurazione proibendole di effettuare pagamenti senza la preventiva autorizzazione della stessa GFSC. Contestualmente ha avviato la procedura di liquidazione dell'impresa, nominando un liquidatore provvisorio. Il 30 settembre 2016 il liquidatore ha comunicato di porre termine a tutti i contratti assicurativi della compagnia a far data dal 26 ottobre 2016. In tale data, la Suprema Corte di Gibilterra ha disposto la liquidazione coatta della compagnia;
- *Gable Insurance A.G.*, con sede legale in Liechtenstein: la FMA (Autorità di Vigilanza del Liechtenstein) ha comunicato il 15 settembre 2016 di aver adottato un provvedimento di divieto di stipulare nuovi contratti e di disporre del proprio patrimonio a favore di parti correlate, con effetti in tutti i paesi europei e con riferimento a tutti i rami oggetto dell'originaria autorizzazione. Il 10 ottobre 2016 la Gable è stata posta in amministrazione straordinaria e l'amministratore straordinario, dopo aver constatato una posizione di sovra-indebitamento della compagnia, ha disposto la sospensione della liquidazione dei sinistri e, successivamente, chiesto l'apertura della procedura fallimentare. In data 17 Novembre 2016 il Tribunale del Liechtenstein ha disposto la liquidazione coatta dell'impresa;
- *LIG Insurance S.A.*, con sede legale in Romania: la ASF (Autorità di Vigilanza rumena), sulla base di risultati dell'attività di vigilanza, ha deciso il 20 dicembre 2016 di revocare l'autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa e ha chiesto al Tribunale romeno l'apertura della procedura fallimentare nei confronti dell'impresa nei cui confronti già dal febbraio 2015 aveva disposto il divieto temporaneo di svolgere attività assicurativa.

Per ognuna di queste situazioni di crisi, l'IVASS, non appena informato dalle Autorità di vigilanza dello Stato di origine, ha seguito le vicende in stretto contatto con queste ultime, fornendo progressivamente agli assicurati e ai beneficiari italiani i necessari aggiornamenti e le indicazioni su come muoversi nell'ambito delle procedure fallimentari estere.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

È stata seguita con attenzione anche la *Balance Sheet Review* (BSR), condotta sotto l'egida del FMI e di EIOPA con la collaborazione della autorità bulgara, sul mercato assicurativo bulgaro, finalizzata alla verifica della stabilità finanziaria del settore. La verifica è stata svolta da *auditor* indipendenti e ha previsto la revisione dei bilanci e l'accertamento del possesso dei requisiti patrimoniali di alcune imprese di assicurazione bulgare, tra cui alcune attive anche in Italia. Dall'esame dei risultati della BSR pubblicati il 3 febbraio 2017 sul sito dell'Autorità bulgara sono emerse criticità patrimoniali per la Insurance Company Nadejda AD, molto attiva da giugno 2016 nel mercato italiano delle polizze fideiussorie, che è risultata avere, alla data di chiusura prevista per la revisione dei bilanci (30/06/2016) un *deficit* patrimoniale. Attualmente è in corso da parte dell'Autorità di vigilanza bulgara, in contatto con IVASS, una nuova verifica della stabilità finanziaria di Nadejda, che terrà conto in particolare della sua operatività in Italia. Il 31 maggio 2017 l'Autorità di Vigilanza bulgara ha comunicato di aver richiesto a Nadejda un piano per ricostituire i requisiti patrimoniali richiesti dalla normativa comunitaria. L'Autorità bulgara ha inoltre comunicato di non aver ritenuto adeguato il piano presentato dall'impresa e di averlo rigettato con Provvedimento del 10 maggio 2017.

La vigilanza sulla trasparenza e la correttezza dei comportamenti delle imprese estere nei confronti degli assicurati e dei danneggiati italiani, svolta anche sulla base dei reclami inviati a IVASS, ha portato alla convocazione nel 2016 dei rappresentanti di dodici imprese estere per richiedere l'adozione di opportune misure correttive. In particolare, è stato chiesto di migliorare i processi di vendita, di implementare i controlli sulla rete distributiva con particolare riferimento alla verifica della correttezza delle pratiche di vendita e all'adeguatezza dei prodotti offerti rispetto alle reali esigenze degli assicurandi nonché di garantire una maggiore assistenza ai consumatori. Sono state inoltre chieste azioni di revisione in merito ai processi di gestione dei sinistri e al contenuto e tempestività delle comunicazioni indirizzate agli assicurati e ai danneggiati per garantire una maggiore correttezza e trasparenza.

In particolare, a seguito del crescente numero di richieste e segnalazioni da parte di stazioni appaltanti e di Enti pubblici beneficiari di polizze fideiussorie, tre imprese UE sono state convocate per affrontare alcuni problemi emersi nell'operatività in Italia. Le criticità sono state condivise con le Autorità dello Stato di origine, anche attraverso *bilateral meeting* (5 nel 2016). La collaborazione ha portato all'adozione da parte delle Autorità *Home* di iniziative di vigilanza, compresi accertamenti ispettivi. Un'impresa inglese, la China Taiping, attiva in Italia nel rilascio di polizze fideiussorie attraverso l'*intermediario* Tempo Underwriting, ha temporaneamente sospeso l'attività di sottoscrizione di nuove polizze.

Le rappresentanze italiane di quattro imprese sono state oggetto di accertamenti ispettivi per verificare l'implementazione delle misure richieste dalla lettera al mercato IVASS – Banca d'Italia del 26 agosto 2015 sui PPI. Per superare i rilievi ispettivi in esito agli accertamenti, le imprese si sono impegnate ad adottare misure correttive, la cui attuazione è in corso di verifica.

L'IVASS ha preso parte a tre *Supervisory Colleges* su gruppi transfrontalieri presenti in Italia con *branches* di particolare rilevanza. Come *follow up* di un college, IVASS ha effettuato un *assessment* sulla condotta dell'impresa nel mercato italiano e sui suoi rapporti con la clientela, che è stato successivamente condiviso con l'Autorità del paese di origine portando all'attivazione congiunta delle necessarie iniziative di vigilanza.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

Sono stati infine rilasciati pareri ad altre Autorità di Vigilanza UE in relazione a 22 trasferimenti di portafoglio tra imprese estere operanti in Italia in regime di [stabilimento](#) o di libera prestazione dei servizi.

1.6. - La vigilanza sugli operatori abusivi

Sono state numerose anche nel 2016 le segnalazioni di casi di polizze contraffatte, soprattutto fideiussorie, rilasciate impiegando il marchio di imprese UE abilitate a operare in Italia. Sono stati pubblicati sul sito [IVASS](#) 11 avvisi al pubblico, per segnalare altrettanti casi accertati con la collaborazione delle stesse imprese oggetto delle truffe.

Per contrastare il fenomeno, è stata avviata, in collaborazione con le altre Autorità UE, una verifica straordinaria sull'aggiornamento dei dati contenuti negli Albi delle imprese UE abilitate a operare in Italia pubblicati sul sito [IVASS](#), intesa a cancellare imprese non più operanti ed evitare l'utilizzo della loro denominazione per il rilascio di polizze contraffatte. Finora sono state cancellate 20 imprese.

Particolare attenzione è stata rivolta al fenomeno dei siti web che propongono polizze r.c. auto temporanee false.

1.7. - La vigilanza sugli intermediari assicurativi

Nell'attuale contesto, caratterizzato da un quadro normativo nazionale e comunitario in continua evoluzione, da rapidi e profondi mutamenti nell'offerta e nella distribuzione dei [prodotti assicurativi](#) e da nuove tendenze di comportamento dei consumatori – favoriti dall'incessante sviluppo della tecnologia e dalla rivoluzione digitale in atto – l'attività istituzionale di protezione di consumatori è stata maggiormente orientata, rispetto al passato, a cogliere con tempestività le dinamiche evolutive del settore dell'intermediazione assicurativa e a contrastare i comportamenti irregolari o scorretti anche con azioni di vigilanza di tipo preventivo.

Obiettivo dell'Istituto è di favorire più corretti rapporti tra [intermediari](#) assicurativi e clienti, sviluppando iniziative di promozione di corrette pratiche commerciali, secondo un approccio professionale *consumer-friendly*.

Una maggiore efficacia dell'azione di vigilanza ha comportato iniziative per rafforzare la professionalità degli operatori, l'introduzione di obblighi di gestione e rendiconto dei reclami ricevuti dagli assicurati, l'adozione di iniziative di *moral suasion* per favorire l'adozione di prassi e modelli organizzativi in grado di assicurare più elevati standard qualitativi nell'offerta di prodotti e accrescere la fiducia dei consumatori.

Per corrispondere alle importanti sfide dei cambiamenti in atto, alla risposta data sul piano degli interventi di vigilanza si è accompagnata sul fronte organizzativo interno la modifica del Servizio Vigilanza Intermediari, con la creazione di due Divisioni (Vigilanza e Gestione RUI) chiamate a svolgere compiti di supervisione sugli [intermediari](#) assicurativi, in una logica tesa ad accrescere l'efficacia e l'efficienza dell'azione istituzionale svolta (cfr. VII.1.2).

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

Il nuovo modello si affianca, integrandolo, alla tradizionale attività di vigilanza di tipo sanzionatorio avviata ex post su impulso dei consumatori, delle imprese, degli organi di polizia e altre Autorità. Ci si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo di una buona organizzazione da parte dei distributori, l'impianto di efficaci sistemi di controllo e il presidio delle esigenze formative.

In questo quadro si inseriscono:

- gli incontri con agenti e brokers di maggiore dimensione o rilevanti per natura dell'attività per l'analisi del modello di *business*, dai quali sono scaturite indicazioni di *compliance* e ove necessario interventi di vigilanza; gli incontri con intermediari che presentavano problemi o per i quali erano in corso accertamenti istruttori, per chiarirne le posizioni ai fini dei conseguenti interventi di vigilanza;
- i numerosi incontri, collettivi e singoli, con le Associazioni di categoria degli intermediari su temi di forte interesse per la tutela dei consumatori e per il mercato, tra cui i contenuti dell'informativa precontrattuale dell'*intermediario*, il conto corrente separato, la formazione professionale e la prova di idoneità, il provvedimento sulla trattazione dei reclami degli intermediari, le libere collaborazioni, i problemi derivanti dalle norme sul *bail-in*. I risultati sono stati positivi in termini di chiarimento del quadro normativo di riferimento, indirizzi e indicazioni di *compliance*, cui ha fatto seguito in molti casi l'invio di note *ad hoc* e/o la pubblicazione di FAQ nel sito dell'Istituto;
- le crescenti azioni di vigilanza preventiva e sistematica (cfr. capitolo V par. 1.7.1), particolarmente complesse dato l'elevato numero di iscritti.

1.7.1. - Azioni di vigilanza preventiva e sistematica

Accanto alle massicce iniziative di pulizia del Registro (cfr. capitolo V par. 1.7.5), è proseguito il monitoraggio su un campione selezionato di *intermediari* (in prevalenza brokers) che hanno rapporti con imprese estere problematiche, per una mappatura periodica delle relative attività. Sono inoltre proseguite le verifiche a campione su base mensile delle autocertificazioni rilasciate in sede di iscrizione circa il possesso dei requisiti di onorabilità, di adeguate conoscenze professionali e della copertura di r.c. professionale, nonché sull'assenza di procedure concorsuali a carico.

Nel 2016 sono state attuate nuove iniziative, tra le quali:

- la messa a punto di un modulo di vigilanza *on-site*, definito di concerto con la funzione Ispettiva e attuato già nell'ambito del piano ispettivo 2016, per le verifiche di *compliance* al Regolamento IVASS n. 6/2014 sulla formazione/aggiornamento professionale delle reti distributive;
- interventi mirati su intermediari italiani che intendono estendere l'operatività in altri Paesi UE, per acquisire informazioni preliminari sul programma di attività (rami, volumi stimati, etc.), sulla disciplina che regola la gestione dei flussi di premio e documentali e sui rapporti con imprese e intermediari dei Paesi *host*.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

Sempre in un'ottica preventiva, sono stati intensificati gli scambi di informazioni e gli incontri con le Autorità degli altri Paesi SEE per una più efficace vigilanza sugli **intermediari** italiani che distribuiscono **prodotti assicurativi** per conto di compagnie UE operanti in Italia in regime di l.p.s. o di **stabilimento** e sugli **intermediari** UE che chiedono di operare in Italia.

Ulteriori incontri si sono svolti con compagnie estere che già operano o che intendono operare in Italia, con un focus sul modello organizzativo, sulle articolazioni delle funzioni e dei controlli interni, sugli schemi operativi e sui controlli della rete distributiva.

Nel caso di **intermediari** italiani che intendono rivestire cariche apicali in imprese assicurative/finanziarie con sede legale in altri Stati membri, l'Istituto si è attivato presso le competenti Autorità italiane (Autorità Giudiziaria, UIF, Banca d'Italia), per fornire all'Autorità **home** più ampi elementi utili alla valutazione di *fit and proper*. Analoga procedura è stata seguita per gli **intermediari** italiani che chiedono all'**IVASS** l'autorizzazione a operare in uno **Stato terzo**.

L'azione di vigilanza preventiva ha considerato i fenomeni emergenti nel solco della rivoluzione digitale che sta velocemente modificando i paradigmi distributivi, a fini di conoscenza e valutazione dei possibili impatti sulla protezione del consumatore e sull'adeguatezza del quadro regolamentare, per coniugare lo sviluppo dell'innovazione con le esigenze di sicurezza del mercato. La distribuzione via web, accanto a iniziative corrette, trasparenti, di autentico interesse e vantaggio per la clientela, può nascondere fenomeni opachi, a volte del tutto irregolari. Ad esempio, si va diffondendo il *phishing* assicurativo, con il ricorso a siti e spazi su social network non riconducibili a **intermediari** abilitati, al fine di consumare truffe a danno dei clienti e furto d'identità ai danni di **intermediari** corretti ma inconsapevoli (cfr. anche I.7.2 per i nuovi modelli di distribuzione assicurativa).

In netto aumento è risultata la **commercializzazione di polizze contraffatte**, apparentemente emesse da imprese con sede nella UE abilitate a operare in Italia. Si tratta, in prevalenza, di polizze temporanee r. c. auto, fideiussorie e di r. c. professionale commercializzate:

- da operatori italiani abusivi, che utilizzano denominazioni generiche e inesistenti o si appropriano, alterandoli, di nominativi di intermediari italiani regolarmente iscritti ovvero di intermediari stranieri;
- *on line*, tramite siti internet non conformi alla normativa di settore e gestiti da soggetti non autorizzati o abilitati a operare in Italia.

Nel biennio 2015-2016 l'**IVASS** ha individuato e denunciato all'Autorità Giudiziaria (e, in caso di commercializzazione *on line*, alla Polizia Postale) otto siti internet riconducibili a **intermediari** assicurativi non abilitati. L'utilizzo di più raffinate tecniche d'indagine ha permesso di individuare e denunciare all'Autorità Giudiziaria nei primi cinque mesi del 2017 già sette siti internet irregolari. Pur trattandosi di fenomeni difficili da individuare e arginare, l'**IVASS** sta implementando azioni di vigilanza preventiva dedicando strumenti e risorse all'osservazione del web e dei social network, intensificando le segnalazioni alle Procure e agli organismi investigativi.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

È stato anche individuato un circuito parallelo di mediazione di polizze, risultate prive di validità, attraverso il dirottamento dei premi pagati dagli assicurati verso conti correnti apparentemente intestati a un *intermediario* iscritto, ma nella realtà riconducibili a una omonima società, clone dell'*intermediario* stesso.

A tutela dei consumatori, l'Istituto ha diffuso comunicati stampa con l'avviso della contraffazione di polizze assicurative ed elementi utili per non incorrere nella sottoscrizione di polizze prive di validità.

1.7.2. - *Azioni di vigilanza su segnalazione*

Accanto alle iniziative di carattere preventivo e sistematico, resta intensa l'attività che trae origine dall'esame di segnalazioni pervenute da consumatori, imprese di assicurazione, *intermediari*, Consap e organi di Polizia o altre pubbliche Autorità.

Nel 2016 sono pervenute complessivamente 803 segnalazioni: il dato, raffrontato al biennio precedente, mostra un trend in aumento (720 segnalazioni nel 2015; 770 nel 2014), quasi riportandosi ai livelli del 2013 (820 segnalazioni).

Tra le segnalazioni ricevute, le revoche per giusta causa dei mandati agenziali comunicate all'Istituto dalle imprese di assicurazione sono pari a 71 (8,8%), in calo (-20%) rispetto al 2015 (89 casi).

Tavola V.8

Segnalazioni ricevute per tipo di intermediario				
Intermediario	Segnalazioni pervenute 2015	%	Segnalazioni pervenute 2016	%
Agenti (sez. A)	260	36,1	294	36,6
Broker (sez. B)	118	16,4	156	19,4
Produttori (sez. C)	1	0,1	-	-
Banche/altri (sez. D)	18	2,5	24	3,0
Collaboratori (sez. E)	277	38,5	272	33,9
Abusivi/non iscritti	33	4,6	37	4,6
Altri operatori	13	1,8	20	2,5
TOTALE	720	100	803	100

L'accertamento di condotte irregolari dà luogo all'avvio di procedimenti sanzionatori pecuniari e/o disciplinari. Rinviamo al Capitolo V per le sanzioni irrogate agli *intermediari*, nel 2016 l'attività di vigilanza a distanza nei confronti di *intermediari* ha determinato complessivamente l'avvio di 277 procedimenti amministrativi pecuniari, con un incremento del 15% rispetto al 2015 (241 procedimenti).

*L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori**1.7.3. - Principali tipologie di violazione, fenomeni osservati e interventi adottati*

Le condotte irregolari che ricorrono con maggiore frequenza e che determinano l'apertura di procedimenti sanzionatori consistono principalmente nella violazione degli obblighi di separazione patrimoniale e/o di corretta e tempestiva registrazione dei contratti ai fini della copertura. Meno frequenti sono i casi di violazione degli obblighi di informativa precontrattuale e di comunicazione all'IVASS da parte di **intermediari** iscritti.

Vanno anche menzionati i fenomeni di abusivismo da parte di soggetti operanti in assenza di iscrizione che, costituendo reato, sono oggetto di segnalazione all'Autorità giudiziaria.

Le principali tipologie di violazioni hanno riguardato:

- gli obblighi di separazione patrimoniale;
- la mancata o ritardata registrazione a cassa di contratti assicurativi, accompagnata di frequente dall'appropriazione indebita dei premi riscossi;
- la commercializzazione di polizze contraffatte e pertanto prive di validità;
- la contraffazione di firme degli assicurati nell'emissione delle polizze;
- l'irregolare assunzione di contratti r. c. auto;
- la violazione degli obblighi di informativa precontrattuale, incluso quello della valutazione di adeguatezza;
- la mancata conservazione della documentazione assicurativa;
- la violazione degli obblighi di comunicazione all'Istituto;
- pubblicità o informativa inesatta o incompleta sull'attività dell'**intermediario** e sui prodotti offerti, diffusa anche sui siti internet.

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

- il mancato versamento sul conto corrente separato dei premi incassati dagli **intermediari**, spesso collegato alla mancata registrazione dei titoli incassati;
- l'utilizzo improprio del conto stesso per operazioni a titolo personale, con causali diverse da quelle consentite e conseguente incapienza del conto rispetto alle rimesse dovute alle imprese (o agli **intermediari** di riferimento) per premi di loro competenza.

L'intervento dell'Istituto, in relazione alla natura del rapporto tra l'**intermediario** e la compagnia o tra l'**intermediario** di riferimento e il proprio collaboratore, vede spesso il coinvolgimento della **funzione di internal audit** delle compagnie, sia per fruire dei controlli spettanti alle mandanti sulle reti distributive, sia per sensibilizzare le imprese al presidio della fase assuntiva nell'interesse del consumatore.

A fronte della contestazione della violazione degli obblighi di separazione patrimoniale, l'**intermediario** giustifica spesso il proprio *modus operandi* adducendo l'esistenza di crediti per provvigioni nei confronti dell'impresa, da compensare con i premi incassati e non rimessi. L'orientamento costante – dell'Istituto e

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

della giurisprudenza — è di escludere la legittimità di tale compensazione, in particolare se i premi sono già al netto delle provvigioni esigibili.

Sono stati segnalati casi di consumatori che si sono visti addebitare sul conto corrente gli importi corrispondenti alle rate di premio non dovute a seguito della **contraffazione delle firme dei contraenti su polizze assicurative** sia dei rami vita che danni.

Alcuni intermediari, disponendo dei dati identificativi degli assicurati, hanno apposto firme false sulla modulistica contrattuale e sulle disposizioni di pagamento, autorizzando gli addebiti sul conto corrente bancario del soggetto cui è stato falsamente attribuito il contratto; le contraffazioni sono finalizzate prevalentemente ad acquisire maggiorazioni provvigionali.

Questi casi hanno dato luogo a severe misure pecuniarie e disciplinari e sono stati portati all'attenzione delle funzioni di *audit* e degli uffici antifrode delle imprese. Le vittime di tali condotte, esposte a un pregiudizio economico, hanno ottenuto l'annullamento dei contratti con conseguente restituzione degli importi versati. Dato il rilievo penale delle violazioni, i fatti sono stati denunciati all'Autorità Giudiziaria, spesso dagli stessi assicurati e/o dalle imprese assicurative.

Permangono i casi, segnalati da assicurati e contraenti, di proposte di nuove **polizze unit linked in sostituzione di precedenti contratti** presso la stessa o diversa impresa, **in assenza di corrette informazioni** sul nuovo prodotto e sulle eventuali penalità derivanti ai clienti per effetto della sostituzione. Tale fenomeno riguarda anche imprese UE operanti nel nostro Paese che si avvalgono di **intermediari** presenti sul territorio con una vasta rete di collaboratori, non sempre adeguatamente monitorati dalle mandanti.

Gli interventi di vigilanza hanno richiamato le imprese e gli **intermediari** assicurativi a rafforzare i controlli sui canali distributivi di cui sono direttamente responsabili e a introdurre efficaci sistemi di monitoraggio dell'attività dei venditori per una maggiore garanzia dell'assicurato in termini di consapevolezza del prodotto acquistato. Gli operatori sono stati sensibilizzati a prestare particolare attenzione al fenomeno, nei processi di controllo di *audit* di rete e di *compliance*, e a presidiare opportunamente le politiche assuntive e retributive per il collocamento dei nuovi prodotti affinché non si traducano in incentivi fuorvianti.

Rimane alta l'attenzione sui **contenuti informativi dei siti internet di intermediari iscritti al RUI**. L'ampia diffusione nell'utilizzo del web tra il pubblico dei consumatori, sia a fini di reperimento di informazioni sia per l'acquisto della copertura, accentua la necessità di presidiare la correttezza delle informazioni fornite via internet. I principali casi riguardano l'incompletezza o l'inesattezza delle informazioni fornite nei siti internet da **intermediari** regolarmente iscritti nel Registro (dati identificativi dell'*intermediario* ovvero indicazione del numero di iscrizione nel RUI, dell'attività esercitata, del controllo dell'*IVASS*, etc.).

Gli interventi sono finalizzati a ottenere l'integrazione o rettifica delle informazioni presenti nel sito, in conformità con le previsioni legislative e regolamentari.

1.7.4. - *Quesiti e richieste di parere*

Sono notevolmente aumentati i quesiti e le richieste di parere provenienti dagli operatori o da terzi (studi professionali, enti formativi), pari a 251 a fronte dei 196 nel 2015 e 93 nel 2014.

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

Molti di questi quesiti vertono su questioni applicative del Regolamento IVASS n. 6 del 2 dicembre 2014 in materia di formazione e aggiornamento professionale degli intermediari (fra i temi ricorrenti, il completamento dell'aggiornamento professionale, l'equivalenza ai corsi in aula di quelli a distanza, i requisiti dei soggetti formatori).

Il riscontro a tali richieste, in particolare a quelle con carattere di novità e rilevanza, rappresenta un ulteriore strumento di supporto agli operatori, di indirizzo verso corrette pratiche di vendita e di miglioramento dei rapporti con i consumatori.

Risposte ad alcuni quesiti rilevanti

Un'associazione di categoria ha chiesto se vi siano impedimenti per gli intermediari assicurativi a condividere spazi dei propri uffici, attraverso la pratica del *coworking* aziendale.

Il *coworking* è un contratto atipico i cui contenuti sono definiti nell'accordo tra le parti e che si caratterizza per la messa a disposizione di postazioni lavorative e l'erogazione di servizi (ad esempio, linea telefonica, connessione internet, sale di attesa o sale riunioni, pulizia dei locali, segreteria). Non è quindi possibile valutarne a priori la conformità alla disciplina in materia di intermediazione assicurativa e riassicurativa.

Al contempo, è stata richiamata l'attenzione su:

- la condivisione degli ambienti, che può esporre l'intermediario e l'impresa a rischi operativi (ad esempio, sicurezza e affidabilità delle tecnologie informatiche utilizzate, corretta archiviazione della documentazione contrattuale, rispetto della disciplina sul trattamento dei dati personali);
- la possibilità di confusione tra i consumatori sul ruolo e l'attività dell'intermediario e degli altri *coworkers*.

Pertanto, pur nella consapevolezza del ruolo sociale ed economico di questa organizzazione del lavoro, si ritiene che situazioni di *coworking* debbano essere valutate in concreto, ai fini della conformità alla disciplina legislativa e regolamentare in materia di intermediazione assicurativa. Va comunque garantita la piena e chiara identificabilità da parte della clientela del ruolo e dell'attività svolta, la sicurezza e la riservatezza dei dati gestiti, la univoca riconducibilità a ciascun *coworker* dei flussi generati dalla relativa attività.

È stato chiesto, nel caso di mancato completamento dell'aggiornamento professionale dei collaboratori di intermediari iscritti in sez. A, B e D del RUI, se questi soggetti debbano essere sospesi dall'attività di intermediazione assicurativa e se vi sia un obbligo di comunicare la sospensione o, se invece, se ne debba richiedere la cancellazione dalla sezione E del Registro.

Il CAP e il Regolamento ISVAP n. 5/2006, diversamente che in altri settori, non contemplano la sospensione dal Registro. L'unica ipotesi di sospensione è prevista dall'art. 7, comma 5, del Regolamento IVASS n. 6/2014 che ha riguardo non all'iscrizione ma all'obbligo di aggiornamento professionale, elencando una serie di casi, riconducibili a cause di forza maggiore o legate all'inoperatività, in cui l'intermediario iscritto al Registro è temporaneamente sollevato dagli obblighi formativi.

L'aggiornamento professionale non è espressamente previsto come condizione di permanenza nel Registro, ovvero la sua perdita non è causa di cancellazione d'ufficio, a differenza dell'onorabilità.

La violazione rileva tuttavia sul piano sanzionatorio, poiché all'accertamento della violazione dell'obbligo consegue l'irrogazione della sanzione disciplinare della censura. Inoltre, a fronte della violazione, l'intermediario di riferimento:

- è tenuto a comunicare all'IVASS la perdita del requisito di iscrizione del collaboratore;
- deve comunicare al contempo di avere interrotto il rapporto di collaborazione.

Si tratta dunque di cancellazione della collaborazione su istanza di parte e non già d'ufficio.

Per quanto concerne la **reiscrizione del collaboratore che non ha completato l'aggiornamento**, la reiscrizione nella sez. E avviene sulla base dei presupposti previsti dall'art. 27, lett. b) Regolamento ISVAP

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

n. 5/2006, ossia dopo un aggiornamento di 15 ore o di 60 ore, in caso di inattività inferiore o superiore a 2 anni.

La possibilità di considerare utile il monte ore di aggiornamento prima della cancellazione, in coerenza con l'art. 7 comma 6 del Regolamento IVASS n. 6/2014 per i casi di sospensione dell'attività, riguarda i casi particolari di *turn over* dei collaboratori per avvicendamento di incarichi e non già la cancellazione per mancato adempimento dell'obbligo di aggiornamento.

Un Istituto di Credito ha chiesto, in un'ottica di semplificazione e informatizzazione, di poter utilizzare un "totem informativo" per adempiere l'obbligo di affissione del modello di cui all'allegato 7/A (articolo 49 del regolamento ISVAP n. 5/2006). La clientela accedrebbe all'informativa attraverso un menù su *touchscreen* per giungere alla pagina con le "Regole di comportamento degli intermediari assicurativi" richieste dal modello 7/A.

L'Istituto, con il Regolamento IVASS n. 8/2015, ha modificato l'articolo 49 del Regolamento ISVAP n. 5/2006 prevedendo l'affissione in luogo della consegna del modello 7/A. Il riferimento testuale all'affissione, contenuto nell'articolo 49, rimanda a uno strumento informativo in evidenza nei locali dell'intermediario e consultabile dall'interessato senza attività diretta alla ricerca delle informazioni. Il totem informativo è invece uno strumento interattivo che presuppone un comportamento proattivo del cliente e pertanto, non è idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa in capo agli intermediari fino a che la normativa vigente non sarà rivista per ampliare le modalità utilizzabili per rendere al pubblico le informazioni di cui al modello 7/A.

*1.7.5. - La gestione del Registro e la dematerializzazione delle istanze e comunicazioni RUI**Aggiornamento del Database RUI e interventi di razionalizzazione*

Nel 2016 è proseguita l'attuazione del piano d'azione avviato nel 2014 per la sistemazione delle posizioni degli iscritti inadempienti all'obbligo di pagamento del contributo di vigilanza e/o non operativi da oltre tre anni. È prevista la cancellazione d'ufficio dei soggetti privi dei requisiti per il mantenimento dell'iscrizione.

Gli intermediari non operativi o morosi cancellati nell'anno sono stati 4.355.

L'attività di sistemazione del RUI è stata estesa alla gestione di numerose posizioni (133) non in regola con l'obbligo di pagamento del contributo al Fondo broker (Consap).

Successive iniziative di verifica sistematica del possesso dei requisiti di iscrizione sono state avviate nel 2017.

Con l'acquisizione massiva degli indirizzi di posta elettronica certificata degli intermediari iscritti nelle sezioni A e B del RUI, l'IVASS utilizza prevalentemente il sistema di trasmissione delle comunicazioni via PEC con consistenti benefici in termini di efficienza (riduzione degli oneri postali e snellimento dei processi di lavoro) e di efficacia.

Dematerializzazione delle istanze e comunicazioni RUI.

Il 2016 ha visto un forte impegno dell'Istituto nella dematerializzazione delle istanze che alimentano il RUI. Il nuovo sistema – operativo dal 20 marzo 2017 e da utilizzare in via

L'azione di vigilanza a tutela dei consumatori

esclusiva dal 5 giugno 2017 — è finalizzato a rendere più agevoli i rapporti tra [IVASS](#) e operatori e a snellire i processi interni di gestione dedicati alla movimentazione e all'aggiornamento del RUI, attraverso la raccolta digitale dei dati contenuti nelle istanze e comunicazioni all'Istituto.

Esso prevede:

- la sostituzione dei modelli cartacei con un unico modello PDF scaricabile dal sito IVASS;
- la compilazione *off-line* guidata del modello PDF, in base al tipo di richiedente, dell'operazione richiesta e della sezione del RUI interessata, con controlli a garanzia della coerenza e della completezza delle informazioni dovute;
- la sottoscrizione del modello PDF con firma elettronica del dichiarante e l'invio via PEC a un indirizzo dedicato dell'IVASS.

Gli adempimenti richiesti agli [intermediari](#) per la realizzazione del nuovo sistema, introdotto dal Provvedimento n. 59/2017 che modifica il Regolamento ISVAP n. 5/2006, sono limitati all'obbligo di dotarsi di firma elettronica (avanzata, qualificata o digitale) per la sottoscrizione delle istanze. In un'ottica di proporzionalità e ragionevolezza, i nuovi adempimenti sono richiesti solo agli [intermediari](#) iscritti o che chiedano di essere iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI.

Il Provvedimento reintroduce dal 2018 l'obbligo per gli [intermediari](#) iscritti nelle sezioni A e B di [comunicare all'IVASS](#), entro il 5 febbraio di ogni anno, il rinnovo della polizza di r. c. professionale o, in caso di polizza pluriennale, la conferma dell'efficacia della relativa copertura. A fronte di un onere limitato consistente in un'unica comunicazione annuale in formato elettronico, l'Istituto acquisirà in via sistematica dati aggiornati sulla copertura in questione, con notevole valore aggiunto sul piano della vigilanza preventiva e della protezione del consumatore.

La raccolta digitalizzata comporta benefici diretti e indiretti per gli operatori e per l'Istituto:

- riduzione degli errori di contenuto delle istanze e comunicazioni grazie alla compilazione guidata e maggiore rapidità ed efficienza nella trattazione delle istanze degli operatori;
- contenimento degli oneri amministrativi ed economici, potenzialmente ricorrenti, connessi alla stampa e alla spedizione postale dei documenti cartacei;
- eliminazione dei rischi di mancato recapito connessi a eventuali disservizi postali;
- acquisizione automatica e immediata da parte dell'Istituto dei contenuti del documento elettronico, una volta superati i controlli di validazione, con minori tempi di conclusione dei procedimenti e garanzia di fedele riversamento dei dati comunicati;
- consistente diminuzione dei flussi cartacei e degli oneri di conservazione dei documenti.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

La prova di idoneità per l'iscrizione nel RUI

A luglio 2016 è terminata la prova di idoneità per l'iscrizione nelle Sezioni A e B del Registro – sessione 2015 – alla quale hanno partecipato 3.279 candidati su 5.816 ammessi: hanno conseguito l'idoneità 635 esaminati (19,3% dei presenti).

Con provvedimento n. 54 del 6 dicembre 2016 è stata bandita la prova di idoneità per la sessione 2016.

Per venire incontro alle esigenze delle popolazioni residenti nei Comuni colpiti dagli eventi sismici del 2016 e 2017, con provvedimento n. 59 del 4 aprile 2017, i termini per la presentazione delle domande, originariamente fissati tra il 14 febbraio 2017 e il 21 marzo 2017, sono stati riaperti dal 5 aprile 2017 al 14 aprile 2017 per i soli residenti nei Comuni interessati.

Le domande di partecipazione, presentabili esclusivamente *on line* tramite l'applicativo accessibile dal sito [IVASS](#), sono state in totale 5.823 (erano 5.866 nella sessione precedente).

Tavola V.9

Prova di idoneità per l'iscrizione al RUI – sessione 2016 – distribuzione delle domande per modulo		
Modulo	Domande	%
Assicurativo	5.428	93,2
Riassicurativo	45	0,8
Assicurativo e Riassicurativo	350	6,0
Totale	5.823	100,0

Si ha una significativa prevalenza della partecipazione maschile (3.878 candidati, il 66,6 %) rispetto a quella femminile (1.945 candidate, il 33,4% in lieve flessione rispetto al 34,4% dell'anno sessione precedente).

La provenienza dei candidati risulta concentrata in quattro regioni: Lombardia, Lazio, Campania e Sicilia, e la fascia di età più numerosa è quella tra i 31 e 35 anni, analogamente a quanto osservato nelle sessioni precedenti.

1.8. - Pareri ad altre Istituzioni

Nel 2016 l'[IVASS](#) ha reso un parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito a un procedimento avviato per pratiche commerciali scorrette nei confronti di un'impresa ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo.

Incontri con le associazioni dei consumatori

2. - INCONTRI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Nel 2016 si sono tenuti i consueti incontri trimestrali con le Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU, nel corso dei quali sono stati affrontati i seguenti temi:

- semplificazione della nota informativa precontrattuale per i rami danni; i lavori hanno portato alla proposta di modifica del Regolamento IVASS n. 35 del 2010, sottoposta a pubblica consultazione nel 2016;
- polizze vita dormienti, non liquidate ai beneficiari e che giacciono presso le imprese in attesa della prescrizione; si è condivisa la necessità di individuare soluzioni legislative che assicurino il pagamento di queste somme ai beneficiari. Sono state conseguentemente assunte da IVASS le iniziative descritte in precedenza (cfr. IV.1.4.6);
- semplificazione delle condizioni dei contratti di assicurazione: si è condivisa la necessità di una revisione che, con il contributo delle Associazioni e del mercato, possa giungere all'elaborazione di testi contrattuali caratterizzati da un numero limitato di clausole semplici, chiare, univoche e adeguate nei contenuti all'attuale contesto sociale (cfr. IV.1.4.4).

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

3. - L'EDUCAZIONE ASSICURATIVA

L'IVASS ha collaborato con Banca d'Italia, CONSOB, COVIP, FEDUF e Museo del Risparmio in una indagine per individuare le buone prassi, gli strumenti maggiormente efficaci e le possibili sinergie dei servizi formativi e informativi dei vari erogatori, e ha offerto utili spunti per l'elaborazione di una Strategia Nazionale di Educazione Finanziaria. La mappatura dei programmi di educazione finanziaria realizzati nel nostro Paese da enti e istituzioni pubbliche e private nel triennio 2012-2014 è stata pubblicata e presentata in un Convegno svoltosi il 18 gennaio 2017.

Sul fronte legislativo, raccogliendo tali stimoli, il decreto-legge 23 dicembre 2016, n. 237, recante disposizioni urgenti per la tutela del risparmio nel settore creditizio, convertito con legge 17 febbraio 2017, n. 15, ha stabilito che:

- entro il 22 maggio 2017 il Ministro dell'economia e delle finanze, insieme al Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministro dello sviluppo economico, istituisca un "Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria". Il Comitato è presieduto da un direttore nominato dal Ministro dell'economia e delle finanze, d'intesa con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca e composto da altri 10 membri, nominati dal Ministro dell'economia e delle finanze, dal Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, dal Ministro dello sviluppo economico, dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, dalla Banca d'Italia, dalla CONSOB, dalla COVIP, dall'IVASS, dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), dall'Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei consulenti finanziari (OCF). Lo stanziamento per supportare tali iniziative è di un milione di euro annui per il primo triennio 2017-2019;
- entro il 22 agosto 2017 il MEF, d'intesa con il MIUR, adotti un programma per una "Strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale" che si occupi di organizzare e coordinare le iniziative dei soggetti pubblici e privati già attivi, di definire le politiche nazionali in materia di comunicazione e diffusione delle informazioni, di prevedere la possibile stipula di convenzioni.

Nell'ambito del "Progetto sperimentale di formazione in materia economica e finanziaria per le scuole" realizzato da Banca d'Italia d'intesa con il MIUR, l'IVASS ha pubblicato due nuovi quaderni didattici con informazioni di base sulle assicurazioni e sulla responsabilità civile auto e ha partecipato a seminari organizzati da Banca d'Italia in varie città italiane per formare docenti nella materia assicurativa.

PAGINA BIANCA