

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

11.

SEDUTA DI GIOVEDÌ 3 MARZO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori.		Baldelli Simone, <i>presidente</i> .	3, 9, 10, 11, 12, 14, 15
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3	Battilocchio Alessandro (FI)	10
Audizione del professor Riccardo Cesàri, consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni.		Cesari Riccardo, <i>consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni</i>	3, 9, 15
Alemanno Maria Soave (M5S) (<i>collegamento da remoto</i>)	12	Giuliano Carla (M5S) (<i>collegamento da remoto</i>)	12
		Moretto Sara (IV) (<i>collegamento da remoto</i>)	11
		Prestipino Patrizia (PD)	9

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 14.30

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso, nonché via *streaming* sulla web tv della Camera e in diretta satellitare.

(Così rimane stabilito).

Audizione del professor Riccardo Cesari, consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione dell'IVASS (Istituto di vigilanza sulle assicurazioni), qui rappresentato dal professor Cesari, consigliere dell'Istituto. Ricordo che la seduta si svolge nella forma dell'audizione libera ed è aperta alla partecipazione e da remoto dei componenti della Commissione che saluto e ringrazio, insieme ai componenti qui in presenza.

Successivamente alla relazione del professor Cesari i colleghi commissari potranno porre domande e richieste di chiarimento. Il professor Cesari ci dirà poi se intende dare risposta immediatamente oppure in una successiva seduta.

Intanto la ringrazio della disponibilità ad essere qui presente in audizione e le do la parola.

RICCARDO CESARI, *consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni*. Grazie, presidente. Grazie onorevoli parlamen-

tari per questo invito. Mi hanno accompagnato la dottoressa Martinelli dell'Ufficio della Segreteria e il dottor De Pascalis del Servizio studi e gestione dati.

Siamo molto contenti di partecipare alla vostra inchiesta, perché, come potete immaginare, il tema della tutela dei consumatori nel mercato assicurativo è assolutamente centrale nella nostra attività. Basta guardare al primo articolo del CAP (codice delle assicurazioni private) che a proposito della finalità della vigilanza dice esplicitamente che lo « scopo principale della vigilanza dell'IVASS è l'adeguata protezione degli assicurati e degli aventi diritto alle prestazioni assicurative ». Siamo veramente nel cuore e nella ragione stessa di esistenza dell'IVASS.

Vorrei suddividere il mio intervento, cercando naturalmente di essere sintetico, in due parti: la prima parte riguarda quello che stiamo facendo dal punto di vista della tutela dei consumatori sia in generale sia con specifico riferimento alla responsabilità civile auto, per lasciare alla seconda parte alcune proposte di intervento normativo che ci sembrano interessanti e utili per l'eventuale discussione.

I principali strumenti della nostra vigilanza sono: la gestione dei reclami, il *contact center*, l'arbitro assicurativo, il *mystery shopping* e l'educazione assicurativa. Vediamoli in breve.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, come potete immaginare, si tratta di uno strumento molto importante che ci serve per trovare soluzioni specifiche a specifiche problematiche dei consumatori, ma anche per avere conoscenza e contezza della situazione e dell'andamento del mercato ed eventualmente per individuare problematiche trasversali rispetto alle quali possiamo fare interventi risolutivi alla ra-

dice, quindi al di là dei casi specifici. Se guardiamo l'andamento dei reclami che riceve l'IVASS, la linea azzurra, negli ultimi dieci anni dopo il picco di oltre 35 mila nel 2010, abbiamo visto una progressiva riduzione fino a un minimo di circa 16 mila pre-pandemia. Poi c'è stata, purtroppo, una piccola ripresa che ha portato i reclami del 2021 a 20 mila, a causa soprattutto negli ambiti della RC-auto e delle compagnie estere. Nel complesso i reclami riguardano per l'87 per cento la componente danni e solo per il 13 per cento la componente vita. Nella componente danni ben più della metà riguarda il settore RC-auto.

Con riferimento al secondo strumento, il *contact center*, credo possiamo essere soddisfatti dell'attività che facciamo, perché abbiamo un *call center*, come viene normalmente chiamato, a mio avviso piuttosto efficiente. Il supporto ai cittadini è molto semplice e di facile accesso, ed è rivolto sia ai consumatori sia agli intermediari consentendo una rilevazione precoce delle criticità e una risposta addirittura *ad personam*. Ad esempio, i cittadini a cui non siamo riusciti a rispondere nella mattinata, vengono richiamati da noi nel pomeriggio e di solito non vi nascondo che rimangono veramente impressionati dal fatto che hanno una richiamata da parte di un soggetto pubblico. Qui vedete la nostra distinzione tra *contact center*, consumatore e intermediari. Secondo i dati del 2021, sono più di 20 mila chiamate all'anno, le chiamate conversate sono oltre il 98 per cento con una media mensile intorno alle 2000 chiamate, il numero di addetti è di sei per il *contact center* dei consumatori e cinque per gli intermediari e il tempo medio di attesa è di appena 14 secondi. Qui mi frulla da tempo l'idea di lanciare come una specie di *contest*, una specie di gara tra *contact center* pubblici in modo tale da vedere e da stimolare la loro efficienza. Credo che non ci piazeremmo male, perché davvero investiamo tanto su questo aspetto.

Da alcuni anni stiamo affrontando il tema veramente delicato dell'abusivismo. C'è stata un'esplosione negli ultimi anni dei siti truffa. Sono finte coperture assicurative che vengono spacciate *online* soprattutto

nel settore della RC auto. Questo significa perdita di denaro per i consumatori, multe, possibile fermo amministrativo del veicolo, responsabilità in caso di sinistri, quindi la situazione è veramente catastrofica. Come la stiamo cercando di risolvere? Innanzitutto tramite un'informazione diffusa a livello di tutti i canali per cercare di far capire come bisogna fare per affrontare queste proposte *online*, tramite un coordinamento con l'amministrazione giudiziaria e le forze dell'ordine e, ultima ma non ultima, tramite la collaborazione con i motori di ricerca, perché, come sapete, non abbiamo al momento la possibilità di far chiudere i siti abusivi. Possiamo segnalarlo e dobbiamo aspettare che le autorità intervengano. Qualche autorità, come, per esempio, la CONSOB ha questa diretta possibilità. Noi ci stiamo muovendo con un'azione preventiva a mio avviso interessante, perché stiamo cercando di ribaltare l'approccio, nel senso che anziché cercare di compilare una *blacklist*, che è praticamente una lista potenzialmente infinita dei frodatori, stiamo provando a individuare una *whitelist* che sia l'unica e sola di quelli che possono fare intermediazione assicurativa. Ciò, attraverso l'individuazione del dominio di ogni intermediario con la possibilità da parte dei motori di ricerca di controllare se il dominio che viene proposto in sede di richiesta di pubblicità sia uno dei domini consentiti e quindi consentire ai motori di ricerca stessi di bloccare la richiesta proprio nel momento in cui nasce, grazie al fatto che non c'è corrispondenza tra il dominio che viene proposto dietro un'apparenza di regolarità e i veri domini possibili che saranno censiti — perché al momento non lo sono — nel Registro unico degli intermediari. Contiamo che questa possa essere davvero una soluzione radicale.

Passiamo al tema caldissimo e importantissimo dell'arbitro assicurativo. Secondo l'articolo 187 del CAP questa possibilità è a disposizione dal 2020, almeno sulla carta. Quando entrerà veramente in pratica, avremo il famoso tridente, nel senso che avremo tre autorità disposte a raccogliere i reclami: l'arbitro assicurativo, l'ar-

bitro bancario e finanziario e l'arbitro per i consulenti finanziari. Gli ultimi due ci sono già, mentre il nostro è in corso di creazione. Sono strumenti semplici, rapidi ed economici di utilizzo da parte dei consumatori. Vedo anche la possibilità di fare, grazie agli strumenti di intelligenza artificiale, un *pre-processing* delle domande, con ricorsi all'arbitro per poter essere ancora più veloci nella risposta. È stato predisposto un decreto del MISE, di concerto con il Ministero della giustizia, su proposta dell'IVASS, che deve definire il perimetro delle controversie ammesse, le procedure di risoluzione, la composizione del collegio e il regolamento IVASS – che praticamente è a disposizione – con un tetto, che è un vincolo inevitabile, di sole 45 persone dedicate. C'è stata una consultazione informale da parte del MISE nel marzo 2021 e noi speriamo, essendo pronti da questo punto di vista, che presto si possa arrivare davvero ad avviare concretamente l'arbitro assicurativo. In questa *slide* ho voluto fare un parallelo per vedere cosa era successo quando è nato l'arbitro bancario e finanziario, perché un'ipotesi poteva essere che quando nasce l'arbitro, si riducessero gli esposti all'Autorità. In realtà, come vedete, non è successo niente di tutto questo, perché nel momento in cui nasce l'arbitro bancario e finanziario, nel 2010, gli esposti in Banca d'Italia hanno continuato a crescere, quindi sembra quasi che l'arbitro vada a rispondere a una domanda implicita nascosta e non a ridurre gli esposti all'Autorità. Quindi mi aspetterei che la stessa cosa succeda anche nel campo assicurativo.

Sul *mystery shopping* vi illustro brevemente uno strumento nuovissimo che stiamo varando proprio in questi giorni. Abbiamo vinto come IVASS un finanziamento da parte della Commissione europea che ha consentito di creare un vero e proprio progetto-pilota per il *mystery shopping* da parte delle autorità di vigilanza europee. È stato costituito un gruppo di lavoro e una metodologia con un manuale operativo grazie alla collaborazione anche con l'EIOPA (*European insurance and occupation pensions Authority*), Doxa e PwC (*PricewaterhouseCoopers*), abbiamo fatto circa 140

visite pilota tra marzo e maggio 2021 presso gli sportelli bancari, le agenzie assicurative e i compratori *online*. Sono stati studiati gli scenari di vendita, i profili della pseudo-clientela che doveva presentarsi agli sportelli, i comportamenti da vagliare e i report post-visita. Tutto questo è finito nel manuale della metodologia e siamo pronti – proprio ieri ne abbiamo parlato in consiglio – a porre in pubblica consultazione il regolamento del *mystery shopping*. Naturalmente le associazioni dei consumatori sono dei pionieri in questo campo e da tempo hanno utilizzato il *mystery shopping* come modo di verificare i comportamenti degli intermediari e delle compagnie, ma noi a questo punto siamo attrezzati per utilizzare allo stesso modo questa metodologia.

L'ultimo aspetto di questa prima parte riguarda l'educazione assicurativa. Anche questo è un elemento di grande importanza per venire incontro alle esigenze dei consumatori. Sapete che IVASS è membro del Comitato nazionale di educazione finanziaria e che da anni facciamo iniziative presso le scuole assieme alla Banca d'Italia. Abbiamo costruito pillole video, *tutorial*, *quiz* interattivi e tantissime iniziative che aiutino tutti quelli che vogliono prendere dimestichezza con i prodotti assicurativi, con la logica assicurativa e con i concetti assicurativi. Inoltre, da pochissimo abbiamo completato – e questo non è un elemento da poco – la prima indagine sull'alfabetizzazione assicurativa degli adulti. Dico « prima » non con il solo riferimento all'Italia e neppure con il solo riferimento all'Europa, ma perché credo che sia la prima indagine a livello internazionale specificamente dedicata all'alfabetizzazione assicurativa degli adulti. Vi do alcuni risultati, secondo me molto importanti, che da pochissimo sono usciti su un quaderno sul sito dell'IVASS. Siamo riusciti a rendere perfettamente paragonabili i risultati dell'educazione finanziaria e quelli dell'educazione assicurativa. Viene fuori che l'educazione assicurativa presso gli adulti è sul livello decisamente più basso, che c'è un *gap* uomo-donna doppio rispetto a quanto si riscontra presso la tematica finanziaria e, per quanto riguarda le conoscenze assi-

curative, l'effetto del grado di istruzione è decisamente più pronunciato rispetto a quanto si riscontra sul lato finanziario. Questo significa che se una persona è più istruita, riesce ad avvantaggiarsi relativamente di più rispetto a soggetti che hanno un grado di istruzione più basso. Naturalmente il tutto può essere visto anche nell'altro senso del bicchiere mezzo vuoto, nel senso che chi ha un livello di istruzione basso è molto più svantaggiato nel campo assicurativo rispetto a chi, invece, opera nel campo finanziario. Oltre al fatto che questa indagine ci consente sia di programmare interventi specifici sia di monitorare gli effetti nel tempo dei nostri interventi, la nota positiva è che da questi risultati emerge che al crescere delle conoscenze assicurative, cresce anche la correttezza dei comportamenti. Questo grafico che vi sto proiettando dice questo: più alto è sull'asse delle ascisse il grado di conoscenza, migliori sono sull'asse delle ordinate il comportamento e le scelte specifiche di decisioni assicurative prese dai soggetti stessi. Questo significa che, accrescendo le conoscenze assicurative, si ottengono effettivamente – e non è scontato – comportamenti corretti sul lato del mercato. Parlo ora della questione della RC auto che ci consente poi di passare alla seconda parte. Vi do solo due risultati a cui siamo molto affezionati. Il primo riguarda l'andamento dei prezzi nella RC auto. Sette anni fa mettemmo in piedi una rilevazione sui prezzi effettivi della RC auto che ci consente davvero di sapere quali sono realmente nelle varie specifiche i prezzi prevalenti in tutta Italia. Da questa indagine vedete che si può evincere come i due *gap* che hanno sempre caratterizzato il mercato italiano, vale a dire la netta superiorità dei prezzi medi rispetto alla media europea, da un lato, e il fortissimo differenziale interprovinciale, dall'altro, si sono andati più che dimezzando nel corso degli ultimi anni. Sicuramente è un risultato importante e si stanno chiudendo i due *gap* che rendevano il mercato della RC auto assolutamente anomalo sia nel paragone con l'Europa sia al proprio interno.

L'altro elemento relativo alla RC auto è il lancio nello scorso anno a maggio 2021 del nuovo preventivatore pubblico per la RC auto, vale a dire quello che chiamiamo il « Preventivass », cioè un sistema *online* molto semplice da utilizzare che consente di ottenere la preventivazione da parte di tutte le imprese presenti sul mercato circa il contratto che un soggetto intende rinnovare o creare *ex novo* per la propria auto, moto o altro veicolo. Tutto questo nasce grazie alla disponibilità di un contratto-base che il MISE individuò con il decreto 54 del 2020. Oltre al contratto base che rappresenta gli elementi fondamentali del contratto minimo RC auto, c'è la possibilità di aggiungere opzionalmente delle clausole cosiddette « aggiuntive » come la guida esclusiva, la guida esperta, i massimali più alti del minimo, la possibilità di rateizzare il pagamento, mentre restano escluse le cosiddette « garanzie accessorie » come la Kasko, i cristalli, furto eccetera. Questo strumento ha un potenziale enorme, perché sono oltre 30 milioni le polizze che ogni anno si rinnovano, quindi è un bacino di utenti veramente impressionante, e può consentire perfetta comparabilità e mobilità da una compagnia all'altra, quindi concorrenza e beneficio per i consumatori. È in arrivo il regolamento che tra poco sarà in pubblica consultazione. Uno dei temi caldi di questo preventivatore è la scontistica, perché in alcuni casi abbiamo riscontrato il fatto che il preventivatore dia prezzi davvero elevati e poi il canale agenziale consenta sconti giganteschi. Quando dico « giganteschi » li intendo veramente tali. Il problema che si pone è: si tratta di super sconti o erano i prezzi del preventivatore che erano esagerati? Quindi c'è da fare una certa analisi su questo aspetto.

Volevo ora cominciare l'aspetto propositivo sottolineando un punto che per noi è importante, come avrete notato anche da quello che dicevo un attimo fa. Noi crediamo che siano importanti i presidi regolamentari, ma che per la tutela dei consumatori siano importanti anche i meccanismi di mercato e la concorrenzialità tra le imprese, perché crediamo fermamente che la concorrenza sia un fattore di tutela a

beneficio dei consumatori. Naturalmente stiamo operando in questo senso con informazione e accesso ai dati, trasparenza e comparabilità dei prezzi, mobilità e assenza di barriere ed efficacia degli incentivi che sono presenti sul mercato. Con questa premessa volevo lanciarvi – restando aperti a ogni approfondimento e a ogni discussione – una prima questione, rappresentata dalla riforma della cosiddetta CARD (Convenzione per il risarcimento diretto). Sapete che attualmente esiste un sistema di risarcimento diretto che viene implementato attraverso il sistema dei *forfait*. I *forfait* sono dei livelli standard di costo determinati da una Commissione apposita presso il Ministero dello Sviluppo economico. Questo sistema crea inevitabilmente degli incentivi che non sono proprio particolarmente opportuni, per esempio nel riconoscere più facilmente i sinistri sotto il livello del *forfait*. Abbiamo messo in campo – ce lo chiedeva proprio la legge specifica – un insieme di correttivi che chiamiamo « sistema di incentivi e penalizzazioni », che vanno proprio a stimolare le imprese in modo da non adagiarsi su comportamenti opportunistici. Tuttavia, sono il primo ad ammettere che si potrebbe ripensare la CARD e ci sono alcune ipotesi allo studio: una prima è quella di riarticolare meglio il *forfait* e una seconda, forse ancora più interessante, è quella di passare al cosiddetto piè di lista, vale a dire riconoscere alla compagnia del danneggiato che ha rimborsato per una certa cifra l'effettiva cifra pagata naturalmente con possibilità di monitoraggio e di piena trasparenza da parte della compagnia del responsabile. Sono alcune idee che naturalmente devono essere approfondite, ma credo che sia il tempo di farlo, tenendo fermi due principi basilari. Il primo sono i consumatori che hanno beneficiato dal 2007 a oggi del risarcimento diretto. Sapete benissimo che è una cosa importante il fatto che il danneggiato per avere il riconoscimento dei danni si rivolga alla propria compagnia senza andare a cercare la compagnia del responsabile. Il secondo principio fondamentale è la parità di trattamento tra imprese italiane ed estere, perché al momento il progetto di legge sulla

concorrenza, su cui c'è stata una discussione in audizione proprio due giorni fa, a cui abbiamo partecipato in questo senso, sta mettendo sullo stesso piano le imprese italiane ed estere in modo da evitare un *unlevel playing field*.

L'altra riforma che volevo proporre alla vostra attenzione riguarda il *bonus-malus*. Da tempo l'attestato di rischio, il sistema *bonus-malus*, mostra aspetti non proprio ottimali. Per esempio, oggi siamo arrivati ad avere l'86 per cento dei veicoli in classe 1 su diciotto classi. In pratica, è un sistema di misurazione del rischio che rischia di non misurare proprio un bel niente. Che cosa hanno fatto le imprese? Hanno cominciato a crearsi delle classi di rischio interne che non sono né universali né trasparenti. Credo che sia il momento di passare da un sistema semplice e unidimensionale come quello attuale, dove si va a guardare solo il numero dei sinistri, a un sistema multidimensionale – naturalmente è un'ipotesi al vaglio ma interessante – dove oltre al numero dei sinistri c'è la loro gravità, ci sono le infrazioni che sono state commesse, ovvero i punti patente. Credo sia il momento di riuscire ad articolare meglio, per avere una valida misurazione oggettiva del vero rischio di un soggetto e anche per arrivare a ridurre quelle famose disparità territoriali, di cui in varie occasioni anche in quest'aula abbiamo parlato in passato, che oggi come oggi sono una specie di *proxy*, un modo surrogato di andare a cogliere rischiosità che direttamente la classe di rischio non ci dà.

L'altro tema interessante a mio avviso è quello della telematica nella RC auto. Credo che abbiamo due occasioni interessanti da cogliere proprio nei prossimi mesi. Da un lato, il fatto che da luglio 2024 c'è l'obbligo da parte di tutti gli autoveicoli immatricolati di avere un sistema di rilevazione simile alla *black box* con la possibilità di avere già presso tutti i veicoli una rilevazione di informazioni incamerata internamente, informazioni che, se naturalmente il proprietario del veicolo vorrà, potranno essere utilizzate per esempio a fini di *pricing*, per verificare la sua vera rischiosità e quindi magari per avere un riconoscimento

di riduzione di prezzo. Queste informazioni al momento stanno nel cosiddetto « CAN-bus » un sistema di controllo interno di tutte le automobili o almeno di quelle di nuova generazione, che però al momento è di proprietà dei soli costruttori. Se potessero diventare informazioni condivise anche di proprietà del proprietario del veicolo, ecco che potremmo forse risolvere quell'antica questione della *black box* e della sua diffusione sul mercato.

Passiamo a un altro aspetto importante. Sapete che nella direttiva auto, che è stata appena emanata nel novembre scorso in Europa, c'è stata una sostanziale espansione della copertura a tutti i veicoli immatricolati, perché si è riconosciuta la necessità di copertura assicurativa per i veicoli circolanti o anche solo stazionanti in aree pubbliche o private. Credo che ancora più di oggi si ponga il problema dell'evasione assicurativa e se fosse possibile omologare la numerosissima serie di rilevatori a distanza, dalla ZTL, all'autovelox, al Telepass che sono oggi disponibili e che rendono telematica la mobilità nelle società moderne, noi avremmo davvero la possibilità di dare un colpo significativo a un problema annoso, che è quello dell'evasione assicurativa.

Passo velocemente a un tema che è sempre nel ramo danni, ma che non ha a che fare direttamente con l'RC auto, ovvero il tema della sanità integrativa. Visto che stiamo parlando di tutela dei consumatori, credo che sia importante segnalare anche in questa sede il fatto che in tema di sanità integrativa non c'è un *level playing field*, ma una disparità di trattamento tra i vari soggetti che operano, quindi le casse assistenziali, le società di mutuo soccorso e i fondi integrativi. Crediamo che ci sia la necessità di fare un censimento, un riordino organico della vigilanza in questo campo e anche che il caso della previdenza integrativa possa essere un punto di riferimento importante, perché in quel campo si è fatta davvero un'opera normativa rilevante e forse ci sarebbe solo da trasporla in qualche modo nel campo della sanità.

Rimanendo sempre nel campo della sanità, vorrei lanciare questa proposta. Vista

l'analogia, soprattutto dopo la legge Gelli, tra la responsabilità civile sanitaria e la responsabilità civile auto, sarebbe importante avere una banca dati sinistri e coperture anche nella responsabilità civile sanitaria, perché così come la banca dati sinistri nella RC auto è cruciale per la rilevazione dei sinistri, per il *bonus-malus* e anche per l'attività antifrode, credo che anche questa sarebbe altrettanto importante. Potremmo facilmente replicare quanto facciamo già per la banca dati sinistri auto e lo potremmo fare con una certa facilità, almeno dal punto di vista tecnico, per quanto riguarda la banca dati sinistri sanitaria. Questo risolverebbe tanti problemi e aiuterebbe davvero un settore che ha serie difficoltà anche dal lato dell'offerta.

Due ultime proposte, sperando di non avervi annoiato troppo. La penultima riguarda un tema molto caro ai consumatori, che ci hanno segnalato in più occasioni, ovvero quello dei tempi certi della liquidazione fuori dal comparto auto, che è assolutamente regolamentato da questo punto di vista. Nelle polizze non auto non ci sono tempi certi e sarebbe utile, almeno come autoregolamentazione o addirittura come regolamentazione vera e propria, la possibilità di fissare dei paletti in modo da venire incontro ai danneggiati e avere certezza di liquidazione anche in questo campo. Nel 2018 facemmo una lettera al mercato contenente linee-guida per i contratti cosiddetti « semplice e chiari », che era il risultato di una collaborazione importante tra compagnie, intermediari e associazioni dei consumatori. Purtroppo non è stato un fatto del tutto risolutivo, perché c'è ancora molto da fare. Stiamo studiando, anche dal punto di vista linguistico, come sono scritti i contratti, perché c'è proprio un problema di comprensibilità dell'italiano. Vorremmo anche individuare delle *best practice* in modo da fornire concrete linee-guida e continuare a lavorare su questo punto che purtroppo, ripeto, non ha ancora trovato una adeguata soluzione.

L'ultimo aspetto, e poi qui davvero chiudo, è il tema sanzionatorio. Credo che il sistema sanzionatorio sia tutto sommato relativamente giovane dopo le ultime mo-

difiche. Oggi, dal punto di vista degli intermediari, c'è un procedimento sanzionatorio unico sia pecuniario sia disciplinare. Dal punto di vista pecuniario ci sono serie difficoltà di riscossione, ma dal punto di vista disciplinare notiamo un salto eccessivo tra il richiamo-censura da un lato, che viene fatto a fronte di irregolarità, e la radiazione dall'altro. Ci sembra importante poter immaginare una fase intermedia, come potrebbe essere la sospensione o una sospensione legata al mancato pagamento, in modo da non passare a un provvedimento così drastico come la radiazione, che obiettivamente è pesante sia da sostenere sia da comminare.

Infine, per quanto riguarda il sistema sanzionatorio delle imprese, oggi le norme prudenziali consentono già di sanzionare anche gli esponenti aziendali. Questo non è, invece, possibile per quanto riguarda le norme di condotta, che impattano maggiormente sui consumatori. La possibilità di sanzionare gli esponenti aziendali dal punto di vista non solo delle norme prudenziali ma anche delle norme di condotta, credo sarebbe un aspetto importante per la tutela dei consumatori.

Con questo mi fermo. Chiedo scusa della pazienza che vi ho chiesto e siamo a disposizione per ogni domanda, oltre a consegnare il testo della relazione.

PRESIDENTE. Le chiedo un chiarimento tecnico sulla differenza tra norme prudenziali e norme di condotta.

RICCARDO CESARI, consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni. Le norme prudenziali hanno a che fare con i requisiti di capitale, quindi con *solvency*, mentre le norme di condotta hanno a che fare con il comportamento e con la *governance* complessiva dell'impresa nella gestione dei prodotti, nel loro lancio e nella distribuzione.

PRESIDENTE. La ringrazio per la relazione molto dettagliata nei contenuti e anche le *slide* sono state molto utili. Do la parola alla collega Prestipino, che ha chiesto di intervenire.

PATRIZIA PRESTIPINO. Grazie, presidente. Concordo, è una relazione anche vivace dal punto di vista espositivo e questo rende più piacevole l'apprendimento dei contenuti. Presidente, mi conosce, di solito sono più sintetica, solo che ho audito un po' di *stakeholder* in questi giorni proprio in previsione della presente audizione e quindi ho un po' di domande da porre. Cercherò di essere veloce, ma mi piacerebbe che le risposte siano altrettanto esauritive, come è stato fino ad adesso.

L'ha detto anche lei, è chiaro che questo è un settore che ha conosciuto una crescente tutela del consumatore, soprattutto relativamente al ramo vita che è disciplinato in modo stringente sia per quanto riguarda la distribuzione sia il prodotto. Tuttavia, c'è da chiedersi: queste normative molto tecniche e dettagliate poi non finiscono per essere un *vulnus*? I consumatori non sono poi grandi esperti della materia, quindi la mia prima domanda è: come può essere effettiva la tutela del consumatore se non è pienamente consapevole? Un esempio potrebbe essere il caso della « Previdente Assicurazioni » che aveva le condizioni divise in due sezioni: tecniche e dalla parte dell'assicurato, dove un linguaggio più semplice spiegava quanto previsto. Si può fare un *focus* sullo stato del processo di semplificazione dell'attività di intermediazione assicurativa, perché sappiamo che la normativa è copiosa, impegna gli intermediari e i professionisti tradizionali al rispetto dei regolamenti e quindi è inadatta a rispondere alle reali esigenze dei consumatori. Inoltre, un eccessivo carico burocratico e informativo a carico degli intermediari assicurativi, agenti e *broker*, che si traduce anche in contratti di 100 o 200 pagine, quindi cose molto pesanti, non facilita la diffusione di una maggiore sensibilità e cultura assicurativa nel nostro Paese, che, come ha detto anche lei, ancora non è a pieno regime, come non facilita il recupero degli oltre 4 milioni di veicoli circolanti in Italia senza copertura RC auto obbligatoria.

L'Italia è un Paese ancora ad oggi sotto-assicurato. Oltre a una carenza di trasparenza e a norme eccessivamente complesse,

di cui abbiamo detto, va aggiunta la scarsa cultura assicurativa. Non c'è la percezione del bisogno che sta sotto un'assicurazione. Quindi pensiamo che una campagna informativa volta proprio a sensibilizzare le opportunità che il sistema assicurativo offre e che sono tante, eterogenee e complesse, come lei ci ha ben detto, potrebbe essere una soluzione, magari delegata proprio alle compagnie assicurative stesse.

Nel settore auto si è andati verso una massificazione del mercato, dove il *focus* viene di solito sempre incentrato sul prezzo e non sulla qualità del servizio. In particolare, l'assicurato non è consapevole che le polizze *online* spesso non prevedono alcune coperture, poiché, ad esempio, non coprono i sinistri stradali su luoghi privati. Anche lì, non sarebbe il caso di rendere obbligatorie alcune coperture a tutela del terzo?

Sul ramo danni il decreto Bersani 2007 introduceva la possibilità per il consumatore di recedere annualmente dalle polizze triennali. Oggi si è tornati, invece, a prevedere una possibilità di cinque anni, che chiaramente è un'opzione preferita dagli assicuratori, ma questo, a mio parere, non rispecchia la mobilità della società e soprattutto l'evoluzione del mercato di oggi. Quindi non potrebbero e dovrebbero essere introdotti contratti rescindibili annualmente, magari con rinnovazione tacita proprio per consentire quella flessibilità di cui parlavamo pur mantenendo la qualità del servizio?

A proposito del danno catastrofico sulle abitazioni italiane, poiché sappiamo che il 35 per cento è esposto a elevato rischio sismico, occorrerebbe magari prevedere un'assicurazione contro le calamità, ma capisco che è oneroso, oppure stabilire almeno degli incentivi al riguardo.

Last but not least, una dissertazione un po' più tecnica inerente al regolamento IVASS sull'attuazione dell'articolo 132-*bis* del codice delle assicurazioni. L'attuale formulazione, tuttora in attesa di essere posta in pubblica consultazione, del regolamento attuativo all'articolo 132-*bis* del codice delle assicurazioni imporrebbe l'utilizzo del preventivatore IVASS-MISE da parte degli in-

termediari assicurativi, ponendo a carico di alcuni di essi l'obbligo di presentare al cliente consumatore di RC auto tutti i preventivi delle imprese assicurative per le quali sono mandatari. Tale disposizione comporta anche per gli intermediari che operano per una sola impresa una duplicazione che andrebbe ad aggiungersi per ogni stipula o rinnovo al preventivo personalizzato emesso dal sistema tariffario della medesima compagnia. Restano escluse da questa incombenza delle figure come i *broker*, il cui compito sarebbe proprio quello di mettere a confronto le diverse soluzioni presenti sul mercato per sottoporre al consumatore quella più adeguata. Non appare poi chiaramente disciplinato il compito degli intermediari di secondo livello, subagenti e produttori, a discapito del livello di trasparenza del mercato RC auto. Quale concreto vantaggio comporta tale disposizione per il cliente, che è già tutelato dall'articolo 119 del codice delle assicurazioni e dalle specifiche disposizioni che impongono agli intermediari di proporre prodotti assicurativi coerenti con le esigenze del cliente? Introdurre ulteriori elementi di complessità e appesantimento nell'attività in particolare di agenti plurimandatari, senza alcun beneficio in termini di trasparenza contrattuale tariffaria, che senso ha?

Ultima cosa. Le disparità nell'obbligo di utilizzo del preventivatore non arrecano pregiudizio alle ragioni della concorrenza e agli interessi dei consumatori? Mi scuso per la lunghezza e mi taccio, presidente.

PRESIDENTE. Grazie, collega Prestipino. A questo punto, non rimarrebbe null'altro da dire, ma credo che invece altri colleghi abbiano chiesto la parola e siano comunque intenzionati almeno a partecipare! Onorevole Battilocchio e poi l'onorevole Moretto da remoto. Prego.

ALESSANDRO BATTILOCCHIO. Grazie, professore, per la relazione ampia ed esaustiva che tra l'altro ha già risposto ad alcuni quesiti che avevo impostato. Vorrei ritornare brevemente sul discorso delle assicurazioni-fantasma. Voi avete preparato questa sorta di *vademecum* delle truffe as-

sicurative e lei ci ha confermato una cosa che si conosce, ossia il fatto che questo *contact center* sta lavorando bene e sta ottenendo risultati importanti. Nel *vademecum* viene dato anche un ruolo importante al sito, perché il sito contiene una serie di informazioni utili. Sarebbe interessante avere, anche non subito, qualche numero sulla fruizione e sulle utenze del sito.

Tra l'altro voi — questa è un'altra piccola domanda — nel mese di febbraio avete segnalato la presenza di sette siti irregolari in questo ambito. Volevo sapere qual è la procedura che viene seguita: voi fate una segnalazione a chi? Su questo vorrei avere qualche informazione aggiuntiva.

Anche se forse non è un tema di vostra precipua competenza, volevo sapere cosa pensiate della situazione internazionale con i problemi in Ucraina e la possibilità potenziale di *cyber* attacchi che sta facendo alzare il livello di allerta e di preoccupazione, perché ovviamente c'è la possibilità che vengano attaccate le attività di banche e assicurazioni.

PRESIDENTE. La parola all'onorevole Moretto.

SARA MORETTO. Colgo l'occasione per scusarmi perché sono immobilizzata con il gesso a casa, quindi continuerò a seguirvi a distanza, ma momentaneamente sono infortunata.

PRESIDENTE. Noi cogliamo l'occasione di farle gli auguri di pronta guarigione.

SARA MORETTO. Ultimamente ho avuto un po' di sfortuna.

Ringrazio il professor Cesari per la relazione e anche io concordo che è stata sintetica ma molto chiara e soprattutto molto stimolante, perché non si è limitata a una fotografia, ma ha fatto anche delle proposte e credo che questo sia il senso di queste audizioni.

Le volevo porre poche domande specificatamente sulle RC auto, due che vogliono approfondire la lettura dei dati che ci ha fornito e altre due che invece riguardano le proposte che ha fatto.

Nelle prime *slide* ha esposto una riduzione del numero dei reclami a partire dal 2010, salvo poi un piccolo rialzo. Volevo capire secondo il vostro Istituto quali sono i motivi che hanno portato a questa riduzione dei reclami in particolare in questo periodo. Faceva riferimento a questo rialzo dal 2019 in poi e velocemente citava le compagnie straniere. Volevo avere una lettura di questo andamento dei reclami da parte dell'Istituto.

La stessa cosa chiedo rispetto alle tariffe. Lei evidenziava come per fortuna dopo tempo si è dimezzato il *gap* tariffario sia nazionale nei confronti della media europea sia anche tra i diversi territori, che è stato argomento di grande discussione anche nella scorsa legislatura. Anche su questo, volevo capire se lei, come Istituto, dà una lettura di quali sono state le azioni che sono state efficaci nel produrre questa riduzione.

In merito, invece, alle proposte che lei faceva, condivido la necessità di intervenire sulla CARD, perché credo che se da un lato c'è stato un effettivo beneficio per gli assicurati di chiarezza e riduzione dei tempi, dall'altro è evidente a tutti, per chi lo conosce, il sistema distorto che si è creato in questa regolazione tra compagnie a fine anno che ha portato a logiche diverse rispetto a quelle del più giusto risarcimento per il consumatore. Questa è ovviamente una mia opinione.

Volevo capire meglio se l'ipotesi nella sua proposta di valutare un meccanismo a piè di lista significhi passare a un meccanismo di risarcimento puntuale tra le compagnie rispetto all'effettivo risarcito. Volevo chiarezza su questo punto. In particolare, il disegno di legge concorrenza, rispetto al più ampio meccanismo del risarcimento diretto, parte da questa assimilazione delle compagnie straniere. Mi pare che si parta un po' dalla coda del problema, perché di fatto si chiede di applicare un meccanismo in parte distorto anche alle compagnie straniere che operano in Italia. Volevo capire dal vostro punto di vista quali siano i vantaggi specifici di questa norma introdotta nel d.d.l. concorrenza per i consumatori.

Passo all'ultima e velocissima domanda. Giustamente lei faceva riferimento alla banca dati sinistri come strumento da ampliare anche nelle assicurazioni professionali sanitarie. Volevo chiederle da quali soggetti è oggi accessibile la banca dati sinistri delle RC auto, come viene utilizzata e se secondo lei ci sia un modo per renderla più utile anche proprio ai consumatori stessi. Faccio degli esempi: una persona che acquista un'auto usata non ha modo di sapere se in passato essa abbia subito incidenti magari più gravi, non quelli iscritti nel documento di circolazione ma in altri. Vorrei capire se secondo lei la banca dati sinistri RC auto possa avere degli utilizzi anche ulteriori, nuovi e diversi che possono andare incontro alla maggior tutela del consumatore. La ringrazio.

PRESIDENTE. Ringrazio lei, onorevole Moretto. Onorevole Giuliano.

CARLA GIULIANO. Saluto e ringrazio il professor Cesari, a cui volevo porre fondamentalmente tre domande.

PRESIDENTE. Onorevole Giuliano, abbiamo problemi di collegamento e rischiamo di perderla. La inviterei, se riesce, a scrivere sinteticamente le domande nella *chat* con cui è in collegamento, in modo che le possiamo trasferire direttamente al professor Cesari, perché altrimenti rischiamo che cada la linea. Credo che a questo punto sia la cosa migliore da fare. La parola alla vicepresidente Alemanno. So che questo è un tema a lei particolarmente caro e su cui si impegna da tempo.

MARIA SOAVE ALEMANNO. Ringrazio anch'io il professor Cesari per questa relazione veramente molto puntuale, soprattutto su alcuni temi che è difficile riuscire a conoscere così in profondità. È stato molto esaustivo e anche rapido, quindi mi unisco ai complimenti dei colleghi.

Vi sono tantissimi punti importanti a partire dall'arbitro assicurativo, che è un tema che sto cercando di seguire da diverso tempo, da almeno due anni. Spero anche io che il Ministero della giustizia riesca final-

mente a sbloccare questa piccola parte che è rimasta per poterlo vedere decollare, perché sono convinta che darà sicuramente un sostegno a tanti consumatori.

Entriamo nel vivo. Parlavamo di alfabetizzazione dal punto di vista assicurativo. Questo è un tema fondamentale perché oggi purtroppo la RC auto – parlo nello specifico di questo tipo di assicurazione – in genere viene considerata dal consumatore e dal cliente come un'imposizione, ma in realtà tale non è, perché forse nel tempo si sono snaturati il suo effettivo valore e la sua efficacia. Dare una corretta conoscenza al consumatore dell'effettiva utilità del prodotto assicurativo, e, oserei dire, anche in forma più estesa rispetto alla semplice copertura RC auto, quindi con garanzie accessorie di varia natura, potrebbe essere molto importante. Mi unisco al fatto che bisognerebbe diffondere ulteriormente l'istruzione e la conoscenza di questo tema. Parlavamo di preventivatore pubblico. Ho appena ascoltato che il regolamento è in fase di arrivo, però anche io mi ponevo il tema che si poneva lei. È vero che abbiamo il contratto-base ed è stato un grande traguardo raggiunto, ma quello che mi viene segnalato è che questo preventivatore andrebbe a fornire i premi-base, come giustamente lei evidenziava, che non sono poi effettivamente premi che le compagnie applicano, perché spesso e volentieri i premi-base vengono poi derogati da una serie di sconti che nella fattispecie il preventivatore pubblico non dà. Per cui non riesco a comprendere – questa è la mia domanda – se effettivamente questo strumento potrebbe rivelarsi utile oppure se diventerebbe utile solo con l'imposizione che, a quanto mi è stato riferito, ci sarebbe nei confronti degli intermediari, ovvero di registrare l'utilizzo del preventivatore per proporre sia un rinnovo contrattuale sia la stipula di un nuovo contratto. In realtà poi effettivamente l'utilità non ci sarebbe, perché poi, recandosi presso una compagnia, il premio cambierebbe. Non riesco a comprendere l'utilità, ma di questo mi farà chiarezza lei ed era una delle mie domande.

Parlava anche di riforma CARD. Mi trova perfettamente d'accordo, soprattutto quando parliamo del famoso rimborso, del famoso *forfait*, perché effettivamente spesso viene utilizzato un rimborso nei sinistri RC auto un po' più limitato proprio in funzione del fatto che le compagnie in camera di compensazione altro non fanno che scambiare un *forfait*, per cui talvolta i risarcimenti tendono ad essere più limitati. Se, come ipotizzava, questo dovesse diventare, invece, un rimborso puntuale, probabilmente andremmo incontro agli automobilisti e ai consumatori.

Un altro tema che vorrei porre è quello legato al riscatto del sinistro. Io ricordo che tanti anni fa, prima che entrasse in vigore la CARD, era possibile chiedere la derubricazione del sinistro direttamente alla propria compagnia di assicurazione e in questo modo veniva retrocessa la classe di merito, per cui il cliente, rimborsando fisicamente il costo del sinistro a cui la compagnia si era sottoposta, aveva la possibilità di ripristinare la classe di merito. Tutto ciò con il sistema CARD sembrerebbe più snello, ma in realtà è diventato più farraginoso nel tempo, perché bisogna passare attraverso la CONSAP (Concessionaria servizi assicurativi pubblici) e questo fa perdere un po' di tempo. Quindi talvolta il cliente, che si trova preso alle strette con la scadenza, finisce alla fine per non riscattare. Mi domando se si potesse ovviare a questo problema, magari ripristinando la situazione di venti anni fa.

Parlavamo di riforma della *bonus-malus*. Anche qui sono perfettamente d'accordo, perché l'effettiva stratificazione delle varie norme ha creato una gran confusione nel consumatore finale, che dovrebbe avere veramente una laurea al pari di qualunque operatore del settore per poter capire e districarsi nel mercato assicurativo, perché ogni compagnia ha delle proprie tariffe e proprie agevolazioni piuttosto che incrementi di premio, per cui diventa veramente farraginoso. Forse andare a riformare le RC auto proprio dal punto di vista della garanzia e delle modalità di applicazione dei premi potrebbe essere veramente una risorsa incredibile ed eviterebbe probabil-

mente anche a tante persone di svicolare, evitando di assicurarsi.

Infatti, l'ultima domanda che le volevo porre era proprio questa. Lei parlava di alcuni rilevatori a distanza che vorreste proporre di montare sui mezzi di trasporto per evitare le frodi assicurative. Su questo tema volevo far presente che esiste una mia proposta di legge, già incardinata in Commissione finanze, su cui tra l'altro avevamo anche avuto il piacere di audire IVASS, che punta proprio sul contrasto all'evasione dell'obbligo assicurativo. Sappiamo che oggi sono 2 milioni e 800 mila i veicoli che circolano sul territorio italiano sprovvisti di assicurazione, ma è pur vero che non tutti i 2 milioni e 800 mila ne sono sprovvisti. Sicuramente ci sono degli errori o delle casistiche che dobbiamo andare a delineare. Questo significa cercare di scovare coloro i quali effettivamente non pagano l'assicurazione. A questo riguardo mi rifaccio alla lotta ai siti truffa di cui parlava lei. Nel momento in cui riuscissimo a trovare una qualunque modalità — io nella mia proposta di legge avanzo delle ipotesi, ma anche la vostra mi sembra veramente interessante — questo servirebbe a smascherare non solo coloro i quali intenzionalmente non intendono pagare la polizza RC auto, costituendo un rischio per chiunque si trovi sul suolo pubblico, ma anche coloro i quali credono di essere assicurati, perché invece sono incappati in quei famosi siti fantasma di cui parlava lei. Cercare di trovare un sistema per smascherare questi automobilisti sprovvisti di assicurazione darebbe a tutti gli altri consumatori che non necessariamente debbano essere automobilisti ma anche semplici pedoni, una vita un po' più tranquilla e probabilmente, in caso di sinistro, accedendo al Fondo di garanzia vittime della strada, avrebbero sicuramente un risarcimento in tempi più rapidi rispetto a quello che accade oggi.

Le mie sono più considerazioni, ma anche domande sul tema specifico che le ho fatto poc'anzi. Sono in attesa di risposta, vi ringrazio veramente moltissimo per questa audizione molto importante e vi auguro buon lavoro. Grazie.

PRESIDENTE. Ringrazio la vicepresidente Alemanno. Non vi sono altri interventi. Vediamo se nel frattempo giungono le domande dell'onorevole Giuliano. Avrei qualche domanda in relazione al funzionamento a pieno regime dell'arbitro assicurativo. Sul preventivatore mi pare che siano già state poste delle questioni relative alla sua funzionalità anche in merito al disallineamento rispetto agli sconti, su cui già il professor Cesari ci ha parlato.

Mi si segnala una questione di scarsa trasparenza tra i costi di stipula e i costi annuali che spesso vengono od omessi o non resi in maniera abbastanza chiara, così come i prospetti informativi, anche quelli sintetici. C'è la questione del linguaggio e la questione che spesso concetti che potrebbero essere spiegati in un italiano corrente vengono invece nascosti con termini anglofoni e questo non contribuisce certo alla chiarezza ma alla confusione.

Infine, vi sono alcuni piccoli passaggi sulla relazione che ha svolto. Per esempio, sulla direttiva auto, la copertura di tutti i veicoli immatricolati, sì, circolanti, sì, stazionanti in aree pubbliche, sì, ma private... mi pongo il problema di una macchina che non circola che sta dentro una casa: per quale ragione dovrebbe essere assicurata al pari di una vettura circolante? Ho sempre ritenuto non così peregrina l'idea di immaginare, proprio per andare incontro alle esigenze dei consumatori, di poter addirittura assicurare le patenti prima che le vetture, per le quali forse serve un'assicurazione base dal momento in cui uno le lascia per strada e per una ragione qualunque la vettura perda il freno, crei un ostacolo e faccia un danno per ragioni imponderabili, ma addirittura se noi tassiamo la vettura che non circola e sta dentro il garage, diventa una tassazione patrimoniale che secondo me è un meccanismo piuttosto improprio. Così come non mi piace per niente il meccanismo di profilazione dell'automobilista, del motociclista o comunque dell'utente della strada che si muove con un veicolo immatricolato e assicurato rispetto a tutta la sua vita, perché se poi devono far parte del prezzo dell'assicurazione anche i punti della pa-

tente, a questo punto tanto vale veramente assicurare la patente. Peraltro credo che qualcuno in Europa applichi un meccanismo del genere, ma non so se da noi possa mai essere applicabile. Certamente sarebbe un meccanismo per il quale ci si potrebbe permettere anche di comprarsi una seconda macchina, non avendo il costo aggiuntivo di una seconda assicurazione così alta, perché poi giustamente la responsabilità è di chi guida anche in relazione a tutta una quantità di norme che si stabiliscono proprio in relazione alla responsabilità penale di chi guida, per esempio.

Il sistema unidimensionale lascia aperte questioni anche di *privacy*. Se uno lo fa volontariamente è un conto, però poi a quel punto ci sono la guida esclusiva e tante altre questioni.

Per quanto riguarda la riduzione del differenziale « Napoli-Aosta », detta così è una buona notizia, ma stiamo andando verso Aosta o stiamo andando verso Napoli? Perché la riduzione del differenziale è di per sé una notizia buona, ma costa di più o costa di meno? Se i prezzi calano, è una buona notizia, ma prevedete una possibile ripercussione di qualsiasi tipo in un momento in cui c'è in corso un meccanismo inflattivo? I prezzi delle assicurazioni secondo voi rimangono stabili? C'è la possibilità che addirittura scendano per incentivare il mercato? Essendo una logica di mercato, questo meccanismo c'è.

Il decreto MISE, di cui ha fatto menzione su proposta IVASS, è un decreto legislativo o ministeriale? Perché anche questo ci darebbe notizie sui tempi di effettività dell'arbitrato e forse è una delle cose sulle quali, almeno come Parlamento, potremmo cercare di essere elemento di stimolo.

Mi faccio portavoce delle domande dell'onorevole Giuliano. Con quali strumenti pensate di poter ridurre il *gap* di prezzi che riguardano diverse aree del territorio italiano nel settore RC auto? Vi sono, per esempio, territori ad alta densità criminale con un numero molto elevato di furti di auto, in cui le assicurazioni sono estremamente esose. Vi è la possibilità per le autovetture non circolanti di sospendere l'as-

sicurazione e poterla riattivare in caso di effettiva circolazione? Vi è la possibilità di prevedere un'unica assicurazione multidimensionale, qualora la stessa persona sia titolare di automezzi di differente categoria auto e moto?

Con queste ulteriori domande abbiamo completato il quadro.

RICCARDO CESARI, *consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni*. Sono domande importanti, articolate e numerosissime, le abbiamo raccolte tutte, e comunque ci sarà anche il resoconto stenografico.

PRESIDENTE. C'è anche la *web-tv*. Le domande sono reperibili anche dal filmato.

RICCARDO CESARI, *consigliere dell'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni*. Preferirei dare una risposta puntuale a tutte le vostre domande, quindi mi riserverei di rispondere la prossima volta o in audizione o per iscritto, come preferite. Se lei è d'accordo, presidente, potremmo fare così.

PRESIDENTE. Abbiamo piacere di rivederla per la sua disponibilità, la chiarezza di espressione e la documentazione che ci ha portato.

C'è un'ulteriore domanda, ovvero come implementare la conoscenza effettiva e non solo puramente formalistica da parte dei consumatori sugli aspetti principali dei contratti assicurativi che vengono sottoscritti. Anche questa è stata lasciata agli atti, quindi ci aggiorniamo presto per il seguito dell'audizione.

Ringrazio lei e i suoi collaboratori che l'hanno accompagnata, ringrazio i commissari che hanno seguito i lavori da remoto, quelli in presenza e gli uffici che hanno collaborato all'organizzazione della seduta.

La seduta termina alle 15.40.

*Licenziato per la stampa
il 2 maggio 2022*



18STC0178830