

# I rischi di frode nelle vendite online e la strategia di IVASS



---

**FIN-NET Plenary meeting**

16 novembre 2023

Chiara Pacini

1

# Il mercato assicurativo online

Prospettive e tendenze del mercato assicurativo digitale



## Evoluzione del mercato assicurativo online

Nell'ultimo decennio abbiamo assistito a un aumento significativo sia della domanda che dell'offerta di **polizze online**. La pandemia e il periodo di lockdown sono stati fattori di accelerazione di questa tendenza, spingendo a ricorrere agli strumenti digitali e al mercato online anche consumatori che normalmente sarebbero state riluttanti.

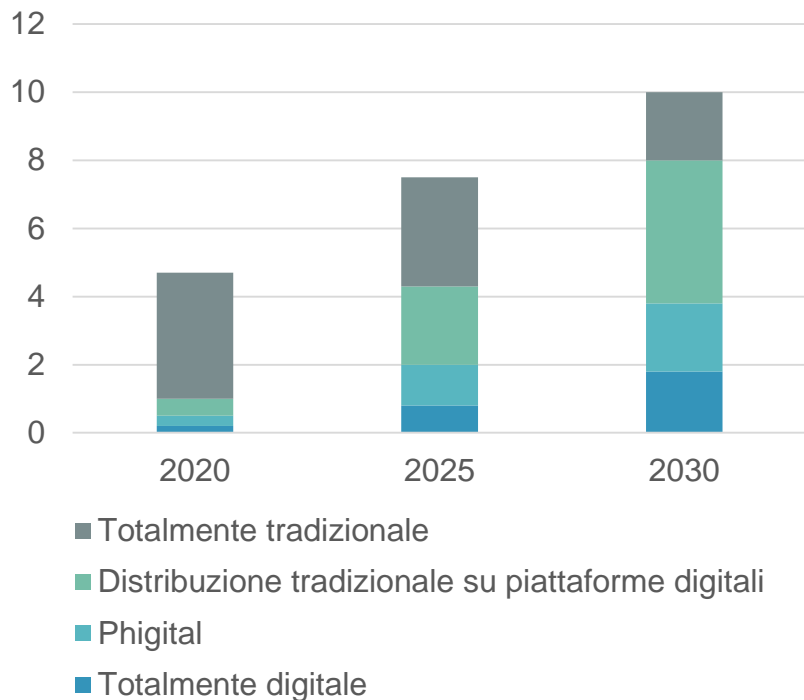
**Vantaggi** per i **consumatori**:

- prezzi inferiori;
- maggiore accessibilità alle assicurazioni;
- gestione indipendente dell'assicurazione;
- gestione tramite smartphone;
- maggiore personalizzazione dei prodotti;
- facilità e velocità di acquisto.





## Una tendenza in espansione



**Vantaggi** per gli intermediari e le imprese:

- bacino più ampio di clientela;
- costi inferiori;
- ridotti tempi di distribuzione.

Come conseguenza, è previsto un incremento della percentuale di distribuzione tramite canali digitali.

Oggi infatti meno di un terzo della domanda assicurativa è digitale. Tuttavia si stima che quest'ultima aumenterà drasticamente dal 23%, registrato nel 2020, ad **oltre l'80% nel 2030**, anche sulla spinta della generazione nativa digitale\*.

2

# Rischio cyber e frodi online

In particolare: il ghostbroking



## Rischio cyber e frodi

Il **rischio cyber** è “qualsiasi rischio derivante dall'uso di dati elettronici e dalla loro trasmissione, compresi gli strumenti tecnologici come Internet e le reti di telecomunicazione”. La definizione “comprende anche i danni fisici che possono essere causati da incidenti di cybersecurity, le frodi commesse attraverso l'uso improprio dei dati, qualsiasi responsabilità derivante dall'archiviazione dei dati e la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni elettroniche, siano esse relative a individui, gruppi o governi”\*.

Principali rischi online **per i consumatori:**

### Furti d'identità

Accesso non autorizzato e diffusione di dati personali, nonché possibilità di loro utilizzo per scopi illeciti

### Frodi nei pagamenti

Frodi commesse in relazione ad una transazione online, attraverso varie modalità

### Truffe negli acquisti

Truffe inerenti beni o servizi acquistati online

La progressiva propensione del mercato verso la distribuzione online può inoltre comportare l'esposizione di alcune categorie di consumatori al rischio di **esclusione** e/o **discriminazione**.



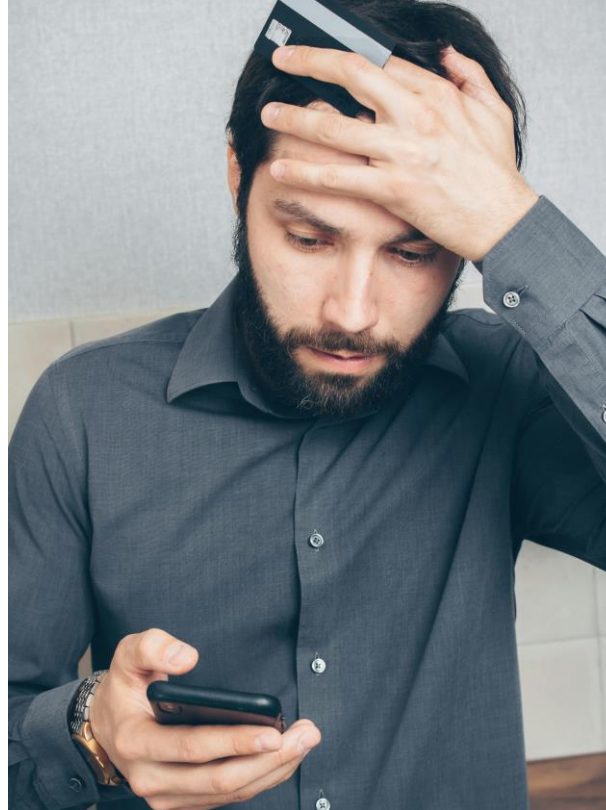
## Ghostbroking o ghostinsurance

Il ghostbroking è una truffa assicurativa in cui i responsabili si fingono intermediari o imprese al fine di vendere **polizze false o invalide**.

I ghostbroker promuovono le loro offerte truffaldine sul web mediante:

- siti web;
- annunci pubblicitari a pagamento (es. banner);
- campagne pubblicitarie via mail.

Spesso la truffa è perpetrata mediante l'utilizzo fraudolento di dati identificativi di **imprese o intermediari esistenti ed autorizzati** (denominazioni societarie, estremi di registrazione ai registri o albi tenuti da IVASS, etc.).



Il consumatore è rassicurato dal contatto con un intermediario o un'impresa nota e tende ad **abbassare la soglia di attenzione** nell'acquisto.



## Polizze contraffatte

Il ghostbroking viene più comunemente perpetrato mediante la vendita di **polizze contraffatte** ai consumatori.

Nel 2022 sono state trasmesse a IVASS numerose segnalazioni di polizze false, sia da parte dei consumatori che da parte delle imprese di assicurazione.

L'Istituto ha trattato questi casi in cooperazione con l'autorità giudiziaria, le imprese interessate dalla contraffazione e le autorità nazionali, informando altresì i consumatori attraverso comunicati stampa.





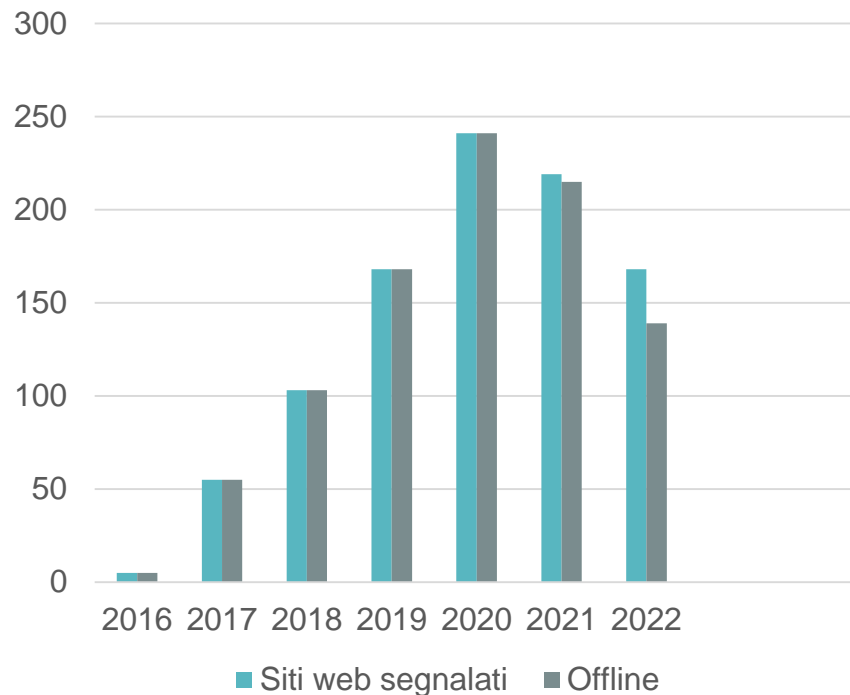


## Numeri e distribuzione

Il ghostbroking è prevalentemente concentrato nel settore della r.c. auto, nel quale l'assicurazione è obbligatoria per previsione normativa.

Il numero delle segnalazioni di truffa ricevute dal Contact Center IVASS o inoltrate da imprese, intermediari, forze di polizia o altre autorità è aumentato **significativamente nel 2020**, in particolare se posto a confronto con gli anni precedenti.

I dati riportati nel 2021 e 2022 mostrano invece una riduzione delle segnalazioni ricevute\*.





## Ghostbroking: conseguenze per il consumatore

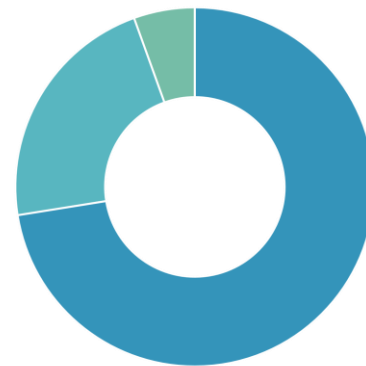
Secondo un sondaggio realizzato dalla Commissione UE nel 2020, tra le persone che hanno subito una frode/truffa il 24% ha subito ripercussioni dal punto di vista finanziario e ben il 79% dal punto di vista psicologico\*.

Inoltre, nel caso del ghostbroking, le conseguenze per il consumatore sono particolarmente incisive **in termini legali ed economici**.

L'aver contratto una polizza falsa o invalida può infatti comportare:

- 🕒 il pagamento di una sanzione amministrativa oltre al sequestro del veicolo;
- 🕒 la sospensione della patente e il fermo amministrativo dell'auto;
- 🕒 la responsabilità per tutti i danni causati dalla circolazione, inclusi quelli alla persona.
- 🕒 la necessità di sottoscrivere una nuova polizza valida;

■ Emotivo ■ Finanziario ■ Fisico





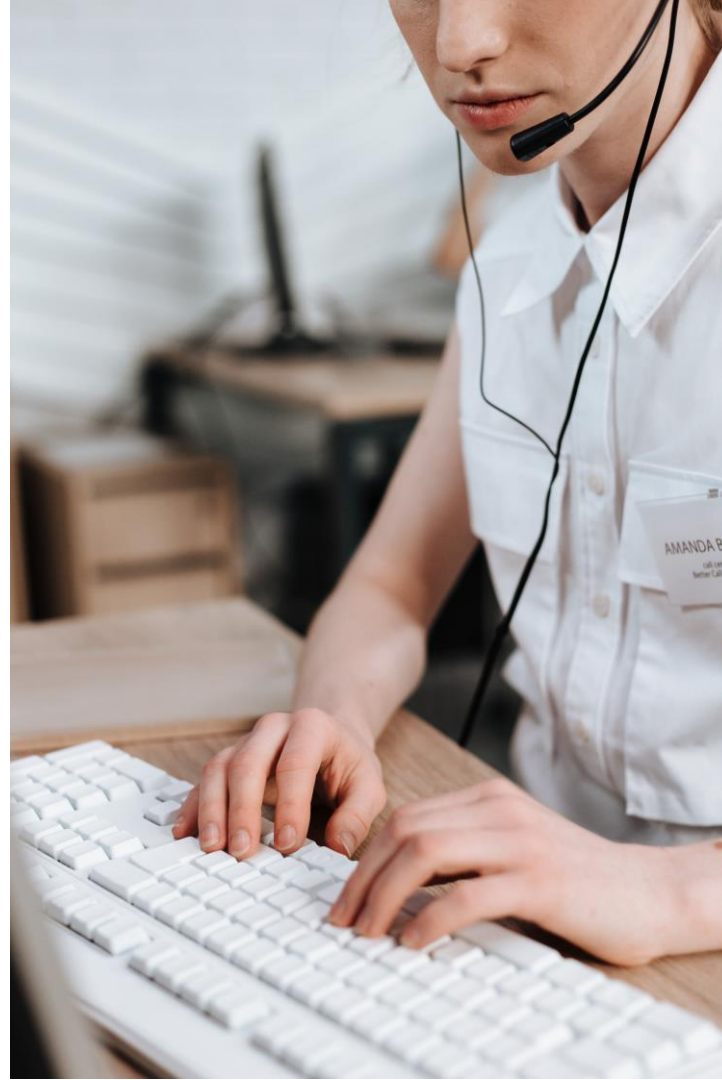
## Ghostbroking. È una truffa online?

Il fenomeno del ghostbroking osservato sinora da IVASS nel mercato italiano non ricade integralmente nel modello di vendita online.

Le fasi della truffa:

- il consumatore compila il modulo online;
- viene contattato via telefono/messaggistica istantanea (IM);
- effettua il pagamento al di fuori del sito web.

La truffa segue quindi lo schema di una **vendita a distanza**, in cui il canale digitale ha il ruolo di adescare il maggior numero di utenti mediante la promozione dell'offerta truffaldina.



---

4

## **Il ruolo di IVASS**

---



## Contrasto alle truffe. Individuazione.

IVASS viene a conoscenza di casi di frode/truffa attraverso diversi canali.

I più comuni sono:

1. le segnalazioni dirette dei **consumatori**, che possono contattare IVASS attraverso:
  - il numero di contact center dedicato;
  - la trasmissione di reclami;
2. le segnalazioni di **intermediari e imprese** e/o associazioni dei consumatori;
3. le informative da parte di autorità di polizia e altre **autorità** nazionali.





## Contrasto alle truffe. Attività di IVASS.

Identificato un sito irregolare, IVASS **informa e notifica** all'autorità giudiziaria e ad un nucleo speciale della Guardia di Finanza.

Dietro autorizzazione giudiziale, IVASS riporta l'irregolarità del sito e richiede l'intervento:

- del Registro Italiano dei Domini - NIC (Network Information Center);
- dei provider di servizi di registrazione e/o dei provider di servizi di hosting del sito;
- dei motori di ricerca online (es. Google);

IVASS assicura una continua e tempestiva **informativa** ai consumatori in particolare curando la pubblicazione di:

- comunicati stampa;
- **blacklist** dei siti irregolari;
- elenco di polizze contraffatte.



## Regolamento UE 2017/2394

### Nuovi poteri di IVASS

IVASS sta lavorando per attuare le previsioni del Regolamento UE 2017/2394 (Regolamento CPC) – in particolare a seguito dell’emanazione della L. n. 238/2021 – che dovrebbe dare all’Istituto maggiori poteri per proteggere i consumatori, come:

#### ACCESSO

Richiedere al servizio di hosting di disabilitare o limitare l’accesso al sito web

Imporre restrizioni su contenuti specifici del sito web

#### CONTENUTO

#### INFORMAZIONI

Richiedere la visualizzazione di un esplicito avviso agli utenti che accedono al sito

Disporre sanzioni in caso di violazione delle disposizioni

#### SANZIONI

5

# La strategia di prevenzione di IVASS

White list, dialogo con i motori di ricerca, educazione assicurativa



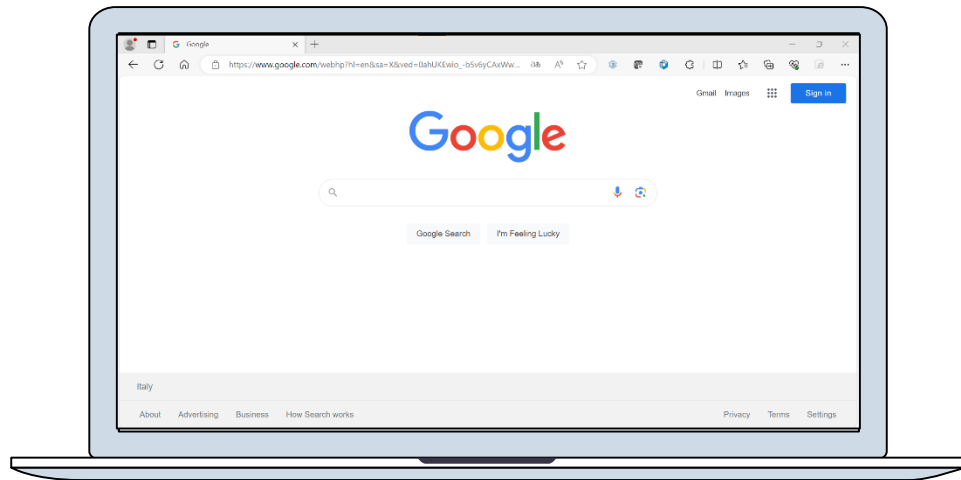


## Collaborazione con i motori di ricerca

IVASS ha recentemente intensificato il dialogo con i principali motori di ricerca, incluso Google.

Google, con un nuovo processo di verifica, mira a diminuire il numero di segnalazioni di annunci che nascondono truffe finanziarie ed assicurative\*.

La nuova policy è entrata in vigore l'1 novembre 2023.

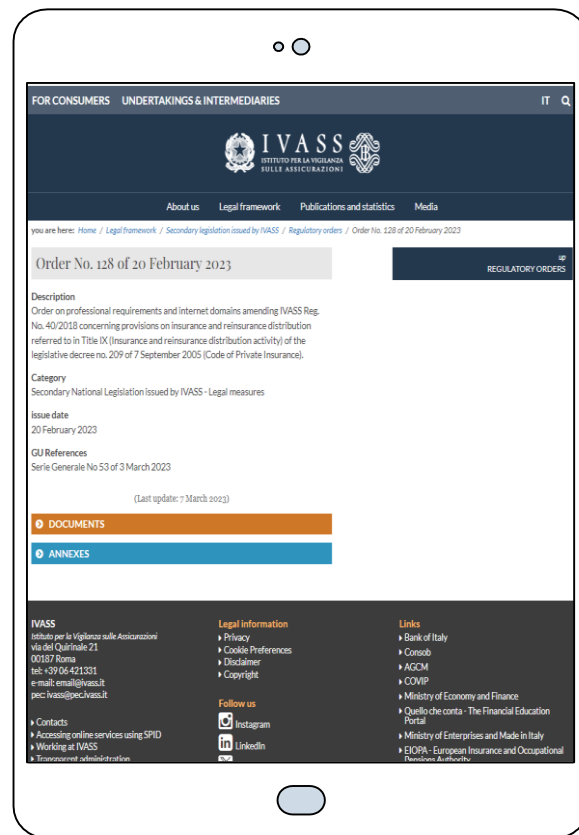




## La whitelist di IVASS

Il **Regolamento IVASS n. 128 del 20 Febbraio 2023** ha introdotto l'obbligo di comunicare all'Istituto i domini e sotto-domini internet usati dagli intermediari operanti nel territorio italiano.

Queste informazioni consentono all'Istituto di fornire una **lista di siti regolari** affidabile che permette al consumatore di verificare l'autenticità di un sito prima di effettuare un acquisto.





## Educazione assicurativa

Uno degli strumenti di prevenzione più importanti rimane quello dell'**educazione assicurativa**, che mira a colmare il divario di conoscenze sul mondo delle assicurazioni.

I consumatori devono quindi essere messi in grado di effettuare le proprie scelte, anche su Internet. Questa consapevolezza richiede un livello minimo ma adeguato di conoscenze nel campo delle assicurazioni e della sicurezza digitale.

In questo percorso si inseriscono diverse attività di IVASS, tra cui la pubblicazione di specifiche **guide assicurative** volte a fornire agli utenti gli strumenti e le competenze necessarie per orientarsi in materia assicurativa e proteggersi da eventuali rischi.





## Iniziative educative di IVASS

Le iniziative di educazione assicurativa realizzate dall'IVASS costituiscono la **prima linea** nella lotta alle frodi, rientrano nella Strategia nazionale coordinata e promossa dal **Comitato per l'Educazione Finanziaria, Assicurativa e Previdenziale (EDUFIN)** e sono realizzate anche in coordinamento con le altre Autorità del settore bancario e finanziario e con altri Enti o Associazioni.

### PUBBLICAZIONI

- Guide assicurative
- Guide per i docenti
- Quaderni didattici



### FORMAZIONE

- Scuole e università
- Ordini e categorie professionali
- Seminari per docenti



- Youtube, IG, X
- Media: video pillole, webseries, podcast

### SOCIAL MEDIA



IVASS porta avanti, anche con altri enti/agenzie, iniziative differenziate in base al pubblico di riferimento.

### ALTRO

## Conclusioni

L'azione svolta sinora da IVASS soprattutto negli anni recenti nei confronti delle nuove tipologie di truffe ha riportato già nel 2022 alcuni primi **risultati**.

Infatti, il numero di segnalazioni di siti abusivi ha iniziato a diminuire rispetto al picco raggiunto nel 2020.

Si è inoltre riscontrata la tendenza dei consumatori a chiedere informazioni a IVASS **prima** di concludere un acquisto sospetto, piuttosto che **dopo** aver subito una truffa.

Questi segnali rafforzano la convinzione che la strategia di prevenzione, in particolare l'educazione assicurativa, si sta dimostrando **efficace**.

Parallelamente, IVASS sta lavorando per rendere più incisive e tempestive le azioni di contrasto *ex post* al fine di incrementare ulteriormente i livelli di tutela dei consumatori e tenere il passo con le sfide future.



# Grazie per l'attenzione

**FIN-NET Plenary meeting**

16 novembre 2023

Chiara Pacini