

2° Audizione: risposta ai quesiti posti il 3 marzo 2022

***Commissione Parlamentare d'inchiesta sulla
Tutela dei Consumatori e degli Utenti***

***Consigliere dell'IVASS
Prof. Riccardo Cesari***

Roma, 13 aprile 2022



Come può essere effettiva la tutela del consumatore se non è pienamente consapevole?

- Semplicità e trasparenza: a volte confliggenti
 - Informazioni corrette, chiare e non fuorvianti, imparziali e complete (art. 119-bis)
 - Comportamenti diligenti, corretti e trasparenti (art. 183)

- ***Linee Guida per la semplificazione dei contratti assicurativi*** (2018) adeguamento meramente formale, documenti molto lunghi e poco comprensibili

- Soluzioni possibili:
 - i) misurazione e controllo del grado di leggibilità, difficoltà linguistica, complessità sintattica (progetto in corso);
 - ii) adozione di una struttura modulare del contratto: condizioni generali + moduli riferiti alle specifiche coperture sottoscritte;
 - iii) strumenti di intelligenza artificiale per adeguare i livelli di comprensibilità del testo alla tipologia di clientela e alle modalità di sottoscrizione (contratti da sottoscrivere in un 'clic').

Si può fare un focus sullo stato del processo di semplificazione dell'attività di intermediazione assicurativa?

- Avviato un ampio confronto con tutti gli operatori del settore (a breve interventi di semplificazione sull'info precontrattuale)
- Nuove FAQ sul sito IVASS: chiarimenti interpretativi



Una campagna informativa volta a sensibilizzare sulle opportunità che il sistema assicurativo offre?

- premi danni / pil meno della metà della media OCSE (1.9% contro 4.6% nel 2019)
 - persino in riduzione nel corso degli anni;
- l'educazione assicurativa è una possibile risposta (cfr. precedente audizione)
- Iniziative periodiche con le scuole superiori
- Dis di legge n.2307: educazione fin-assic nell'educazione civica



Si potrebbe rendere obbligatorie alcune coperture a tutela del terzo, come quelle relative a sinistri avvenuti in luoghi privati?

- art. 122 CAP - perimetro R.C. auto : per ampliare il ventaglio delle garanzie «obbligatorie» occorre intervento di carattere normativo.

- **Direttiva Ue 2021/2118:** estensione dell'obbligo assicurativo ai veicoli in aree private anche se non circolanti (entro 23/12/2022)
 - Veicolo non circolante ma potenzialmente utilizzabile (uso potenziale)
 - Da recepire entro il 2023



Contratti poliennali nei rami danni

Potrebbero essere introdotti contratti rescindibili annualmente, magari con rinnovo tacito, per consentire maggiore flessibilità e miglior servizio per i consumatori?

- la legge n. **40/2007** (c.d. Bersani bis): in caso di durata poliennale, facoltà dell'assicurato di recedere annualmente dal contratto senza oneri e con preavviso di 60 giorni
- **legge n. 99/2009** (art. 21, comma 3) : **durata poliennale a fronte di una riduzione del premio** rispetto a quello previsto per la stessa copertura del contratto annuale (trascorso il quinquennio recesso con preavviso 60 gg)



Lettera al mercato 5/11/2013: «*indicare in polizza, in modo specifico e con adeguata evidenza grafica, **la misura della riduzione di premio praticata per il contratto di durata poliennale...***»

NB: per alcuni prodotti (ad es. r.c.sanitarie o professionali, o polizze malattia) la copertura poliennale consente

- ✓ alle imprese un'assunzione e calibrazione del rischio più accurata
- ✓ all'assicurato di non dover ogni anno reperire nuove coperture assicurative.

Occorrerebbe prevedere un'assicurazione contro le calamità naturali?

Rischio sismico e alluvionale molto elevato ma meno del 5% le abitazioni assicurate

Eterogeneità territoriale: «Obbligo di assicurazione» **estremamente oneroso** per edifici in aree a maggiore rischio naturale. (Quaderno IVASS n. 13, 2020)

Rischi di selezione avversa: si assicurano solo i più esposti

Polizze multi-rischi decorrelati (alluvioni al Centro-Nord, terremoti al Centro-Sud, di solito...)

Quanta mutualità ?

La questione delle case abusive o non a norma

Il fascicolo di fabbricato

Incentivi alla messa in sicurezza (Sisma bonus)

Sistema multilivello: privato (compagnie e riassicuratori) – pubblico (eventi estremi)

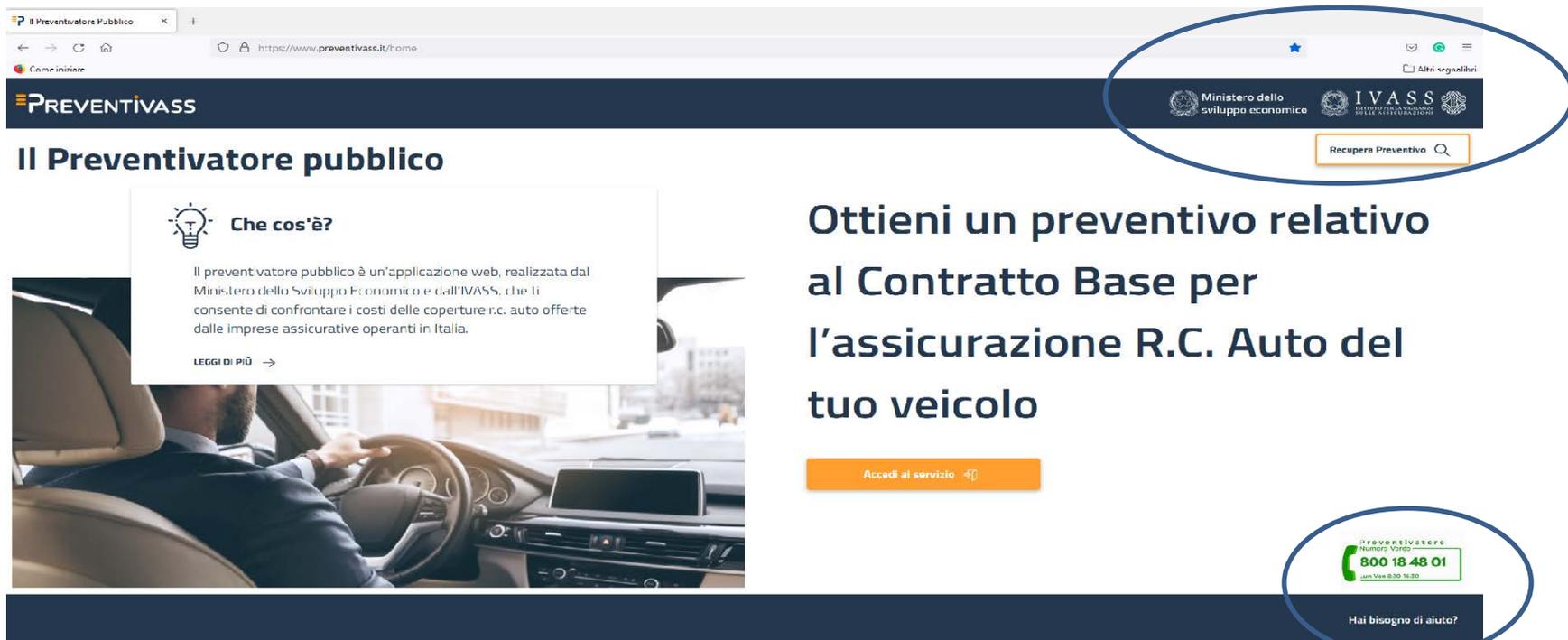


Quale concreto vantaggio comporta l'art. 132 bis per il cliente?

Preventivass permette una maggiore trasparenza e una scelta contrattuale più consapevole a fronte delle molteplici e spesso non chiare offerte assicurative proposte dal mercato nel settore.

- **unico prezzo complessivo annuo** per il **contratto base** r.c. auto
- **evidenziando separatamente le singole voci di costo**
- educazione alla trasparenza, alla comparazione, alla mobilità, alla concorrenza (nessun disallineamento con gli art. 119 e segg del CAP)

www.preventivass.it



The screenshot shows the website's header with the logo of the Ministero dello sviluppo economico and IVASS. A search bar labeled 'Recupera Preventivo' is highlighted with a blue circle. The main heading is 'Il Preventivatore pubblico'. A light box explains the service: 'Che cos'è? Il preventivatore pubblico è un'applicazione web, realizzata dal Ministero dello Sviluppo Economico e dall'IVASS, che ti consente di confrontare i costi delle coperture r.c. auto offerte dalle imprese assicurative operanti in Italia. LEGGI DI PIÙ →'. Below this is an image of a driver. A large text block on the right says 'Ottieni un preventivo relativo al Contratto Base per l'assicurazione R.C. Auto del tuo veicolo' with an orange button 'Accedi al servizio'. At the bottom right, a green box displays the phone number '800 18 48 01' and the text 'Hai bisogno di aiuto?' is highlighted with a blue circle.

PREVENTIVASS

Ministero dello sviluppo economico IVASS

Recupera Preventivo

Il Preventivatore pubblico

Che cos'è?

Il preventivatore pubblico è un'applicazione web, realizzata dal Ministero dello Sviluppo Economico e dall'IVASS, che ti consente di confrontare i costi delle coperture r.c. auto offerte dalle imprese assicurative operanti in Italia.

LEGGI DI PIÙ →

Ottieni un preventivo relativo al Contratto Base per l'assicurazione R.C. Auto del tuo veicolo

Accedi al servizio

Preventivatore
Numero Verde
800 18 48 01
Lun-Ven 8:00-18:00

Hai bisogno di aiuto?



Che senso ha introdurre ulteriori elementi di complessità e appesantimento nell'attività in particolare di agenti plurimandatari, senza alcun beneficio in termini di trasparenza contrattuale tariffaria?

Il Regolamento* attuativo IVASS (in 2° consultazione fino al 16 aprile) ha :

- *semplificato* fin dove possibile le modalità operative rivolte agli intermediari;
 - Eliminata l'area dedicata
 - Eliminato l'accesso con SPID
 - Eliminata l'info sulla rete dei collaboratori
 - Eliminata l'info sui contratti conclusi
- *minimizzato* l'impatto della normativa primaria su intermediari e imprese.

Preventivass consente all'agente (mono o pluri)

- ✓ di ottenere i preventivi di tutte le imprese intermedie con una sola richiesta
- ✓ di disporre di uno strumento informativo in più per interpretare le specifiche esigenze del cliente e rispondere ad esse mediante informazioni chiare e comparabili.



Le disparità nell'obbligo di utilizzo del preventivatore (tra agenti e broker) non arrecano pregiudizio alle ragioni della concorrenza e agli interessi dei consumatori?

La norma prevede **l'esistenza di un mandato** da parte di un'impresa di assicurazione quale elemento fondante dell'obbligo previsto dall'articolo 132-bis del Codice.

Ciò esclude specifiche categorie di distributori (broker e imprese dirette).

Ma può essere il cliente stesso a chiederne l'uso (cultura della comparazione)

Qualche numero sulla fruizione e sulle utenze del sito IVASS nelle sezioni relative alle assicurazioni fantasma

La tabella indica:

- visualizzazioni della pagina “**Consumatori/Proteggi te stesso**” in cui ci sono delle indicazioni utili per difendersi dalle truffe assicurative on line
- download dell’Elenco siti web** di intermediazione assicurativa irregolari.

Statistiche sito IVASS	2021	2022 (fino al 9 marzo)
https://www.ivass.it/consumatori/proteggi/index.html (visualizzazioni)	19.344	3.125
https://www.ivass.it/consumatori/proteggi/ELENCO_SITI_WEB_DI_INTERMEDIAZIONE_ASSICURATIVA_IRREGOLARI.pdf (download)	3.647	598

Qual è la procedura seguita da IVASS per ottenere l'oscuramento del sito fake?

Ricevuta la segnalazione IVASS (es. dal Contact Center, dalla ns attività):

- verifica riconducibilità del sito «fake» ad un intermediario iscritto nel RUI
- pubblicazione Comunicato Stampa
- informativa all'Autorità Giudiziaria e notizie alle forze di Polizia Giudiziaria delegate allo svolgimento delle indagini

Parallelamente, IVASS segnala irregolarità del sito e richiede intervento a:

- Registro Italiano dei Domini – NIC (Network Information Center)
- Registration Service Provider e/o Provider dei servizi di hosting del sito
- Motori di ricerca sul web (ad es. Google)
- Guardia di Finanza (se noto IBAN o n.carta ricaricabile).



Con i problemi in Ucraina vi è la possibilità potenziale di cyber attacchi?

- Situazione monitorata attentamente in coordinamento con le altre Autorità (Banca d'Italia, UIF, Consob, Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale).

- **Comunicato congiunto 7 marzo**
 - richiama imprese e operatori finanziari *“sul pieno rispetto delle misure restrittive decise dall’Unione europea in risposta alla situazione in Ucraina (...) mettendo in atto i controlli e i dispositivi necessari, monitorando costantemente l’aggiornamento delle misure in questione”*.

- **Indagine IVASS ad hoc del 18 marzo**
 - Rischio cyber è giudicato alto e in aumento;
 - Tutte le compagnie indicano di avere presidi, monitoraggi e programmi di sicurezza informatica



Quali sono i motivi che hanno portato a una riduzione dei reclami dal 2010 in poi?

- ❖ Accresciuta sensibilità delle imprese (*customer satisfaction* e *qualità dei processi aziendali*).
2008 - Nuova regolamentazione della procedura reclami presso Ivass e presso imprese (Reg n. 24/2008):
 - obblighi delle imprese (degli intermediari) di gestire i reclami (in tempi certi) mediante la **creazione di una funzione ad hoc**
 - **obbligo di relazionare** i vertici dell'impresa e l'IVASS sulle principali **problematiche emerse e la relativa risoluzione** (interventi alla radice)
 - possibilità di rivolgersi all'IVASS in caso di mancata risposta dall'impresa o risposta insoddisfacente della compagnia (salvo che per segnalazioni di vigilanza)

- ❖ miglioramento degli andamenti tariffari nella r.c.auto (da sempre motivo di reclami) anche grazie alle misure adottate per ridurre i costi dei sinistri

- ❖ forte raccordo tra Vigilanza di tutela individuale del consumatore e Vigilanza di condotta di mercato

n. reclami

Reclami
su premi

Reclami su
contratti

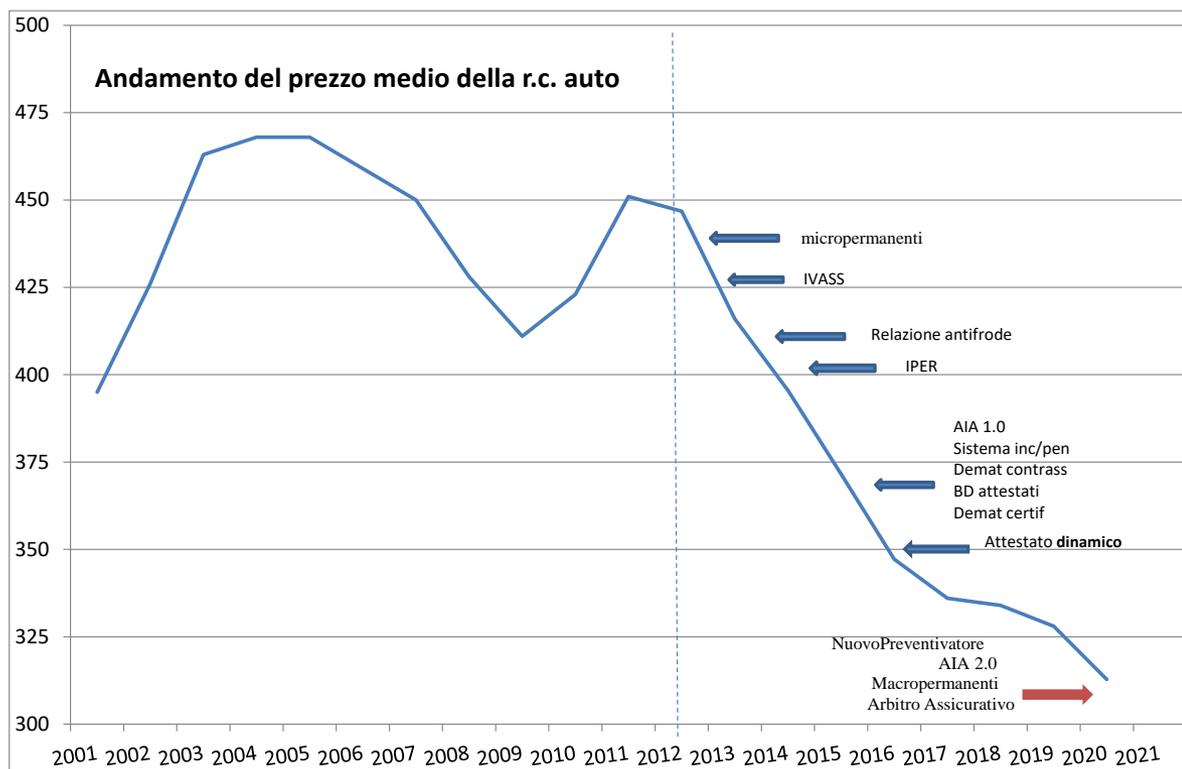
Tavola 1 - Reclami inviati dai consumatori alle imprese nel 1° semestre 2021

Click sul pulsante in testa a ciascuna colonna per ordinare i dati in base ai corrispondenti valori.
Click su "Reset" per tornare all'ordine alfabetico

Tipologia imprese: - Italiane - Estere (1)	Denominazione impresa <input type="button" value="RESET"/>	Numero reclami				Numero reclami per milione di premi (2)				Numero reclami/ 10.000 contratti (Tot.Vita e Danni)
		Totale vita e danni	Rami Vita	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto	Totale vita e danni Media: Italiane 2,21 Estere 5,39	Rami Vita Media: Italiane 1,52 Estere 2,17	Rami Danni (escl rc auto) Media: Italiane 1,89 Estere 5,95	Rc auto Media: Italiane 3,16 Estere 4,18	
Impresa estera	NOVIS	74	74			6.57	6.57			45.32
Impresa estera	COLLINSON GROUP	32		32		54.42		54.42		36.08
Impresa estera	ADRIATIC OSIGURANJE DD	232		0	232	9.76		0.00	10.11	34.34
Impresa estera	AMTRUST INTERNATIONAL UNDERWRITERS DAC	262		261	1	26.77		26.67		19.53
Impresa vigilata	BERKSHIRE HATHAWAY INTERNATIONAL INSURANCE LIMITED	7		7		1.98		1.98		17.99
Impresa estera	XL INSURANCE COMPANY SE	5		5		0.04		0.04		11.81
Impresa vigilata	ALLIANZ DIRECT S.P.A.	2 095		179	1 916	6.41		2.07	7.97	11.44

<https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

Quali azioni sono state efficaci nel produrre la riduzione? (On. Moretto)



Mix di

- interventi normativi
- regolamentari
- iniziative istituzionali

-riduzione dei costi dei sinistri

- concorrenza
- contrasto alle frodi

-30%



Vantaggi dell'equiparazione delle imprese estere a quelle nazionali in termini di obbligo di adesione al sistema? (d.d.l. concorrenza)

- ✓ **Risarcimento diretto facoltativo per il consumatore-assicurato-danneggiato**
(facilità e velocità di liquidazione)
- ✓ **Obbligatorio per tutte le imprese**, italiane o estere
(Level playing field)
- ✓ Disagio dei consumatori danneggiati da clienti di imprese non aderenti

Riforma della CARD

- *affinamento dei forfait (sinistri tra tipologie diverse)*
- *passaggio al «piè di lista» monitorato e trasparente*



La BDS potrebbe avere utilizzi anche ulteriori, nuovi e diversi che possono andare incontro alla maggior tutela del consumatore?

Art. 135 del CdA stabilisce

- finalità di **prevenzione e contrasto delle frodi** nella r.c. auto
- obbligo di alimentazione per tutte le imprese che gestiscono sinistri
- soggetti che possono accedervi
 - imprese di assicurazione
 - AG, Forze di polizia, soggetti antifrode
 - persone fisiche per prendere visione esclusivamente dei propri dati personali**

L'estensione della BDS alla r.c. sanitaria richiede una norma primaria



I premi-base che propone il Preventivatore non sono i premi che effettivamente le compagnie applicano, perché spesso vengono derogati da una serie di sconti. E' dunque davvero utile questo strumento?

Preventivass ha due punti deboli (ex lege)

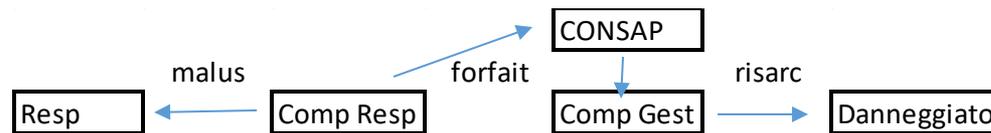
- l'articolazione dell'offerta (clausole «aggiuntive» possono essere assenti)
- la scontistica a valle (a volte molto elevata)

- Gli sconti tecnici vanno esplicitati in Preventivass
- Gli sconti commerciali possono derivare da accordi con le imprese mandanti

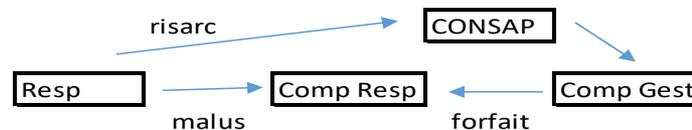
Monitoraggio di IVASS:

- Preventivi senza le usuali clausole aggiuntive
- Prezzi eccessivi rispetto alle quotazioni di vendita extra preventivatore
- Segnalazioni a Antitrust

Per evitare l'applicazione del malus passaggio via CONSAP

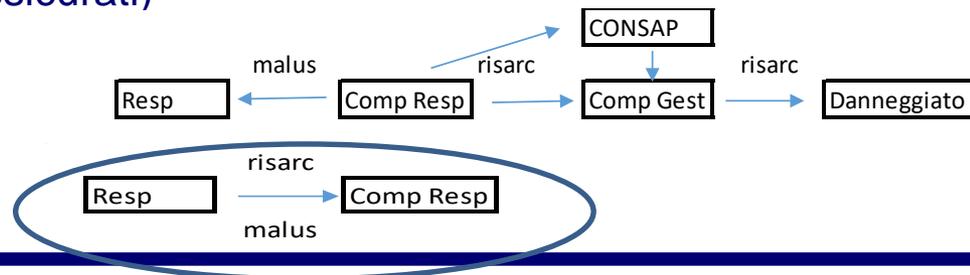


Solo CONSAP (gestore della Stanza di Compensazione) conosce l'importo del risarcimento



➤ Si può rendere la procedura più **semplice, accessibile e meglio conosciuta**, con una **partecipazione più fattiva delle imprese debtrici** (che potrebbero agire in nome e per conto dei propri assicurati)

➤ Col «piè di lista»:



Come contrastare il fenomeno dell'evasione assicurativa?

Il recepimento della «Direttiva auto» dovrebbe estendere l'obbligo di assicurazione anche ai veicoli che stazionano in aree private: il fenomeno dell'evasione assicurativa potrebbe aumentare sensibilmente

- Inapplicato: art. 31, comma 2, del Decreto-Legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27 finalizzato a combattere l'evasione dell'obbligo di assicurazione
 - Immatricolati (52 mil) vs Assicurati (42 mil): stima triplicata
- Contrasto mediante omologazione sistemi telematici presenti sul territorio:
 - ZTL, Tutor, Autovelox, Telepass.... ai fini del controllo della copertura assicurativa.



Perché una macchina che staziona in area privata dovrebbe essere assicurata al pari di una vettura circolante?

Direttiva UE 2021/2118, richiederà modifica art. 122 del CAP rendendo l'assicurazione R.C. auto obbligatoria anche nell'ipotesi in cui il veicolo a motore **sia stazionante in aree private**:

- *Possibile illegittimità clausole di sospensione della copertura*
- *Allargamento del perimetro dell'obbligo assicurativo*

Per ridurre l'impatto economico sui consumatori da valutare

- ✓ *c.d. polizze a consumo (pay-as-you-drive) a doppia tariffa*
- ✓ *Contratti con «rischio sosta» e «rischio circolazione»*



E' ipotizzabile assicurare la patente invece delle vetture?

Parametri tariffari:

- a) storia assicurativa e la relativa sinistrosità,
- b) caratteristiche personali dell'assicurato/contraente (età, residenza, ecc)
- c) la tipologia del veicolo.

Se il premio fosse associato alla patente verrebbe a mancare **c)**

Pregiudizio per

- proprietari di piccoli veicoli/utilitarie
- famiglie numerose con pochi veicoli

Sistema tendenzialmente regressivo e iniquo, con tariffe mediamente più alte per i titolari di redditi più bassi e tariffe meno elevate per i soggetti con redditi elevati.



Dove va il differenziale territoriale?

La riduzione su base nazionale (-25% dal 2014) è prevalentemente determinata dalle **province del Sud** (-30%)

Nel quarto trimestre del 2021: ulteriore riduzione del -5% su base annua

Salvo persistenti fenomeni esogeni avversi, la dinamica del mercato suggerisce una riduzione **strutturale** dei premi.

Migliori metodi di tariffazione (es. black box) potranno depotenziare ulteriormente l'uso del parametro territoriale come proxy del rischio

Il tassello mancante per l'Arbitro assicurativo

Art. 187-1 del CAP demanda a **Decreto del Ministro dello sviluppo economico**, di concerto con il Ministro della giustizia, su proposta dell'IVASS, definizione cornice normativa alla base del funzionamento di tale sistema.

Disposizioni attuative e di dettaglio in un Regolamento IVASS (a seguire).

Siamo pronti e vorremmo poter avviare l'operatività quanto prima



Vi è la possibilità di prevedere un'unica assicurazione multidimensionale, qualora la stessa persona sia titolare di automezzi di differente categoria auto e moto?

Solo polizze flotte/amministrate a libro matricola - usata per assicurare parchi auto o bus.

Per privati «*bonus-malus familiare*» (art. 134 c.4bis):

- classe di merito più conveniente di altro veicolo (anche di diversa tipologia):
 - di proprietà
 - di altro familiare stabilmente convivente