



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



3° SEMINARIO DI FORMAZIONE PER I GIORNALISTI

La tutela del consumatore

Elena Bellizzi

Roma, 17 dicembre 2018



- 1. Il ruolo dell'IVASS nella tutela del consumatore*
- 2. Il Contact Center Consumatori*
- 3. I reclami*
- 4. Azioni di vigilanza*
- 5. Indagini tematiche*
- 6. IDD: verso contratti più semplici e chiari*
- 7. IDD: cross selling*
- 8. IDD: mystery shopping*

IVASS è chiamata a garantire che le imprese di assicurazione e gli intermediari si comportino **correttamente e in modo trasparente** con gli assicurati. L'attività di vigilanza è rivolta sia agli operatori nazionali che a quelli esteri operanti in Italia.

2 aree di controllo

controllo sui prodotti e sulla correttezza delle pratiche di vendita

controllo sulla puntualità e correttezza nel pagamento degli indennizzi



- Per orientare la propria attività di vigilanza IVASS **ascolta la voce del consumatore:**
 - Contact Center Consumatori
 - I reclami degli assicurati
 - Le Associazioni dei Consumatori

- Altri input :
 - Lavori EIOPA
 - Web/social
 - Articoli di stampa



- Il **Contact Center IVASS** svolge attività di orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa, fornendo informazioni sui loro diritti, sugli obblighi delle compagnie, sulla regolarità dell'esercizio dell'attività assicurativa da parte di compagnie e intermediari.
- Al telefono rispondono 6 laureati in giurisprudenza con una specifica formazione in materia assicurativa.
- Consente di avere **“il polso”** di ciò che accade sul mercato e dei principali motivi di insoddisfazione dei consumatori.
- Il **numero verde 800 486661** è attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle **8:30** alle **14:30**.
- Dalla sua istituzione il Contact Center ha ricevuto **circa 280.000 chiamate**, con una media di **120 al giorno**
- Rapidità di azione su segnalazione (es. siti falsi)

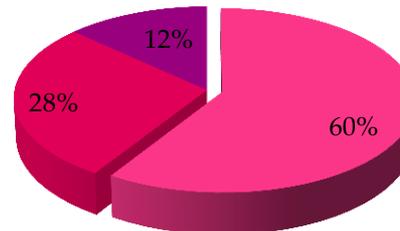
- Per legge gli assicurati possono presentare reclamo all'IVASS verso le compagnie di assicurazione
- IVASS gestisce ogni anno circa **20.000** reclami
- Attraverso la gestione dei reclami l'IVASS ottiene un quadro della condotta di mercato delle compagnie. I reclami rappresentano una **“cartina al tornasole”** del livello di qualità dei prodotti e servizi assicurativi.
- Grazie all'esperienza diretta degli assicurati, è possibile individuare **carenze organizzative, aree grigie nei processi aziendali o comportamenti non corretti da parte dell'impresa** ed intervenire non solo per risolvere il singolo caso, ma per evitare il ripetersi degli stessi problemi a danno degli altri assicurati. In questo modo, la protezione si estende all'intera collettività, non solo a chi ha fatto reclamo all'IVASS.



Nel 2018 sono pervenuti all'IVASS **18.332** reclami :

- n. **16.048 (88% del totale)** riguardano i rami danni
- n. **2.284 (12% del totale)** i rami vita.
- Al solo ramo r.c.auto si riferisce il **60%** del totale reclami (n. **10.965** reclami).

■ R.C. Auto
■ Altri rami danni
■ Vita



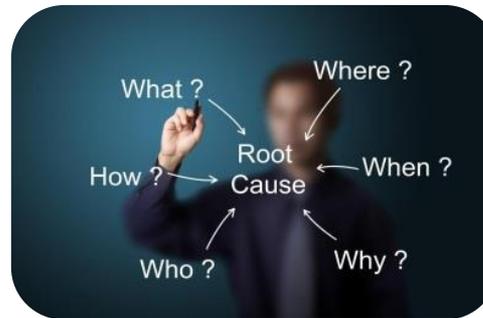
- Dal 2008 le imprese di assicurazione trasmettono all'IVASS report semestrali sui reclami ricevuti:
 - ❖ **analisi qualitativa e quantitativa dei reclami** da parte dell'Internal Audit che deve evidenziare i settori dell'organizzazione aziendale, i prodotti ed i servizi assicurativi oggetto di particolare o frequente reclamo, analizzare le problematiche alla radice dei reclami, illustrare le eventuali carenze organizzative o di processo, proponendo gli interventi correttivi;
 - ❖ **valutazione del consiglio di amministrazione e del collegio sindacale**, in base alle rispettive competenze.
- IVASS esamina l'andamento dei reclami raccolti dall'impresa: focus sulle cause dei reclami, sulle carenze di prodotto o di processo, sulla capacità dimostrata dalla direzione di reagire e porre rimedio alle disfunzioni.
- Nel 2018: circa 100.000 reclami (-8% rispetto al 2017)



Chiamate al Contact Center

Analisi dei reclami
trasmessi dai
consumatori all'IVASS

Relazioni semestrali inviate dalle
imprese ad IVASS sui reclami
ricevuti dalle imprese stesse



- individuazione di **problematiche sensibili o ricorrenti**
- Identificazione delle cause **“alla radice”** dei reclami
- In base ai risultati delle analisi effettuate IVASS adotta **misure nei confronti del singolo assicuratore o dell'intero mercato.**

➤ **Ranking delle compagnie**

- ❖ *Utilizzando i dati delle relazioni semestrali, IVASS realizza una graduatoria delle compagnie ad uso interno, per individuare indici di anomalia e valutare l'efficacia degli interventi*
- ❖ *Pubblicazione sul sito IVASS delle "classifiche" delle compagnie per reclami ricevuti ed incidenza su numero contratti*



➤ **Lettere «alla radice» a singole compagnie**

- ❖ *Viene richiesto al cda dell'impresa di rimuovere "alla radice" criticità e comportamenti non corretti, rivedendo prodotti, policy o processi aziendali. (11 nel 2018)*

➤ **Convocazione dei responsabili delle compagnie** *Per discutere disfunzioni organizzative o di processo. (17 nel 2018)*

➤ **Accertamenti ispettivi presso le compagnie**

➤ **Interventi di sistema (lettere al mercato)**

- ❖ *Lettere indirizzate a tutte le compagnie nei casi di problematiche trasversali*

Gli input raccolti dai consumatori e da altre fonti danno origine ogni anno ad almeno una indagine tematica



2014

2015

2016

2017

2018

Read more

Indagine sui siti comparativi

Interventi sugli intermediari per rimuovere le criticità emerse. 5 consigli per i consumatori, per dare il giusto peso ai risultati di comparazione.

Indagine sulle Polizze rca gratuite

Un regalo che può costare caro. Come muoversi per non perdere i benefici della Legge Bersani.

Polizze abbinata a finanziamenti
Indagine su livelli e struttura dei costi delle polizze. Lettera al mercato IVASS-Banca d'Italia per rimuovere criticità nelle polizze e nelle pratiche di vendita.

Indagine sulle Polizze vita "dormienti"

Polizze che non sono state riscosse dai beneficiari e giacciono presso le imprese in attesa della prescrizione.

Semplificazione dei contratti

Linee guida per contratti semplici e chiari del Tavolo tecnico ANIA – Associazioni dei Consumatori – Associazioni Intermediari.

- IDD: funzionale alla progettazione e distribuzione di polizze assicurative adeguate al target market e con valore per l'assicurato è la redazione **di contratti semplici e chiari**
- **Lavoro congiunto ANIA, Associazioni dei consumatori e degli Intermediari su impulso di IVASS. Rilascio delle Linee Guida «Contratti semplici e Chiari».**
 - ❖ **dal 1/1/2019, i nuovi prodotti assicurativi dovranno essere redatti secondo le Linee guida**
 - ❖ nel corso del 2019 , andrà completata la revisione dei principali prodotti già in commercio
 - ❖ Le imprese di assicurazione dovranno comunicare all'IVASS i prodotti rivisti secondo le Linee guida. Pubblicazione sul sito dell'IVASS.



- **IDD: focus sul cross selling. Nel 2018 indagine IVASS su polizze decorrelate**
- **Le polizze «decorrelate» sono:**
 - ❖ polizze a copertura dei rischi malattia, infortuni, invalidità, abitazione
 - ❖ vendute da intermediari finanziari a clienti che chiedono prestiti personali, senza alcuna connessione con il finanziamento e spesso **senza consapevolezza da parte degli acquirenti**
- **Reclami di assicurati che lamentavano:**
 - ❖ «**obbligo**» di sottoscrizione della polizza **per accedere al finanziamento;**
 - ❖ **impossibilità**, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, **di estinguere la polizza e ricevere la parte di premio non goduto, per la pretesa assenza di connessione funzionale tra finanziamento e polizza.**





- ❖ Avvio di **una indagine IVASS a ampio spettro**, che ha messo in luce che:
 - ❖ L'abbinamento da parte dell'intermediario è forzoso

- ❖ **il premio è sempre unico, anticipato e finanziato dall'intermediario.**
- ❖ L'impresa è consapevole "**a monte**" dell'abbinamento forzoso
- ❖ In alcuni prodotti è scritto esplicitamente che il prodotto è destinato ad essere venduto solo ai soggetti destinatari di un finanziamento e che non può essere venduto *stand alone*
- ❖ Le garanzie vengono raramente «attivate» (rapporto sinistri/premi inferiore a 10%)
l'assicurato potrebbe non essere consapevole della sottoscrizione;

Segnalazione IVASS a AGCM. Avvio istruttorie per pratiche commerciali scorrette

I limiti delle analisi dal desk e delle ispezioni



Mystery Shopping

L'Autorità di vigilanza dà mandato ad una società specializzata di effettuare il mystery shopping

Clients in incognito simulano l'interesse all'acquisto di polizze recandosi presso gli intermediari

Riportano giudizi su come si sono comportati gli int.: suitability test , consegna del KID, illustrazione prodotto...



Risultati utilizzabili dalle Autorità a fini di vigilanza

serve una legge ?



Il mystery shopping è già utilizzato in BE, UK, FR su banche e assic.