

# IL RISCHIO SANZIONI NEL MERCATO ASSICURATIVO

## *Insights 2021 e analytics tools*



# INTRODUZIONE

Nel 2021 l'**attività ispettiva** è stata significativamente **influenzata dalla pandemia COVID-19**; le restrizioni poste in atto hanno comportato una riduzione delle ispezioni durante il periodo di emergenza sanitaria: molte **attività sono state condotte da remoto** e - in conformità alle disposizioni governative di volta in volta applicabili – le Autorità hanno adottato un **modello ibrido** con una ripartizione tra **approccio off-site** e **presenza in loco**.

Con particolare riferimento ad IVASS, l'attività si è concentrata molto sui processi sottostanti la filiera del **prodotto assicurativo** (dalla ideazione, alla distribuzione fino al momento della prestazione), sul patrimonio informativo derivante dai **reclami**<sup>1</sup> quale "cartina al tornasole" dell'efficacia del prodotto, nonché sulla verifica dei **controlli esercitati dalle imprese** di assicurazione **sulle proprie reti distributive**, per garantire una protezione sostanziale del consumatore.

Tra i diversi elementi presi in considerazione è stata valutata anche l'adozione di **dashboard direzionali**, basati su **indicatori di rischi di misconduct (KRI – Key Risk Indicator)**: sono stati analizzati oltre 500 indicatori, con l'obiettivo di individuare quelli più significativi, stimare l'efficacia dei sistemi e delle procedure aziendali per la valutazione e il monitoraggio della condotta dei distributori, intercettare le problematiche più rilevanti a livello di sistema, indirizzare le priorità per la vigilanza, effettuare interventi e fornire indicazioni sulle best practice al mercato.

Sulla base delle prime evidenze, alcune imprese hanno previsto **nuovi KRI** e rafforzato il sistema di controllo sulle reti, con ricadute positive nei rapporti con la clientela.

Per supportare i destinatari della normativa nel dotarsi di efficaci sistemi di controllo in tale ambito, **Macfin Group conduce una sistematica attività di monitoraggio dei provvedimenti sanzionatori comminati dalle Autorità di Vigilanza** – tra le quali IVASS, CONSOB, COVIP, AGCM, Garante Privacy – alle compagnie e gli intermediari assicurativi.

Grazie all'analisi dei provvedimenti sanzionatori ed alla loro classificazione per tipologie di destinatario, ambiti di violazione e linee di prodotto, **Macfin Group supporta le compagnie e gli intermediari assicurativi nell'impostazione dei piani di attività in ottica risk-based e nella due diligence** delle controparti commerciali.

In questo paper vengono sinteticamente illustrati:

- i **principali insights** derivanti dalla nostra analisi dei provvedimenti sanzionatori per il 2021;
- le caratteristiche del nostro **servizio di info-providing FineCheck** destinato alle compagnie e agli intermediari assicurativi, con il quale è possibile monitorare i provvedimenti sanzionatori ed accedere a tutti gli **insights** necessari per una adeguata impostazione dei piani di attività e conduzione di **due diligence**.

---

<sup>1</sup> Questi ultimi in particolare sono aumentati in modo significativo con la pandemia rivelando nuovi bisogni e urgenze per i consumatori.

# 1. FRAMEWORK DI CONTROLLO

## Le attività di controllo sulla rete di distribuzione

Le Compagnie sono chiamate a dotarsi di un **processo di controllo della rete** volto a mitigare i **rischi di non conformità** in ambito distributivo.

A titolo esemplificativo, riportiamo nel seguito le principali componenti di un ipotetico processo di controllo della rete distributiva.

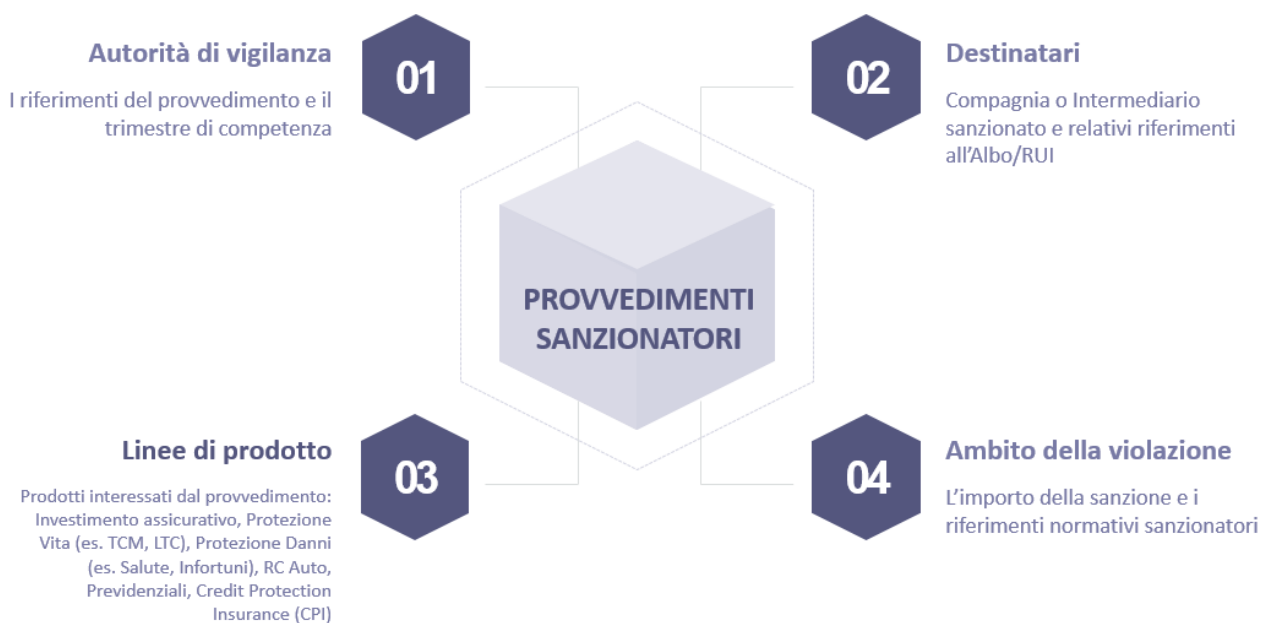


## 2. ANALISI CONDOTTA E PRINCIPALI INSIGHTS

### L'analisi condotta da Macfin Group

Macfin Group ha avviato un'attività di **monitoraggio** delle sanzioni pecuniarie comminate a Compagnie e Intermediari assicurativi da diverse Autorità, tra le quali: IVASS, CONSOB, COVIP, AGCM e Garante PRIVACY.

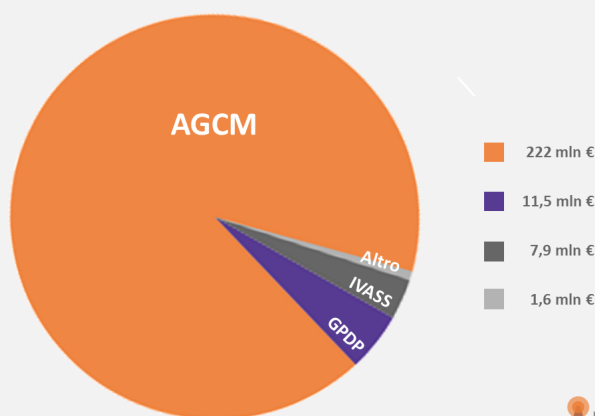
Per ciascun provvedimento sanzionatorio sono stati analizzati:



Nel seguito si riportano le principali risultanze dell'analisi per il 2021.

## Principali insights 2021

**Quali Autorità hanno comminato più sanzioni a Compagnie e Intermediari Assicurativi nel 2021?**



FineCheck

L'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate dalle Autorità nei confronti di Compagnie e Intermediari assicurativi nel 2021 ammonta a circa **31 milioni di euro**; si registra una riduzione significativa pari a circa il 48% in meno rispetto al dato del 2020 (circa **60 milioni di euro**), anno di inizio della crisi pandemica.

Spiccano le sanzioni comminate dall'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato pari a 27,4 Mln di euro** (l'88% del totale mentre nel 2020 erano circa il 95%) nonostante in termini di numerosità siano solo 10 i provvedimenti registrati, su un totale di 109.

In secondo luogo, si registrano le sanzioni comminate da **IVASS che si attestano a circa 3,20 Mln di euro** (da 2,64 del 2020) per una numerosità complessiva pari a 95 provvedimenti (l'89% del numero totale dei provvedimenti).

Risultano, tuttavia, assenti sanzioni da parte del Garante per la Privacy e da COVIP.

Grafico 1 – Importo sanzioni per Autorità

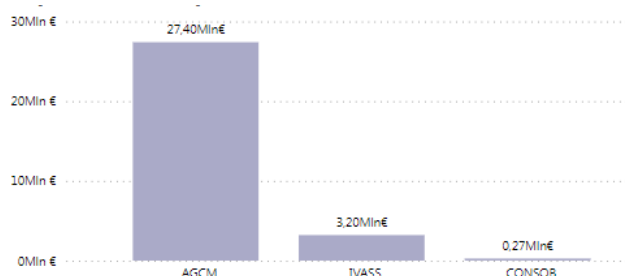
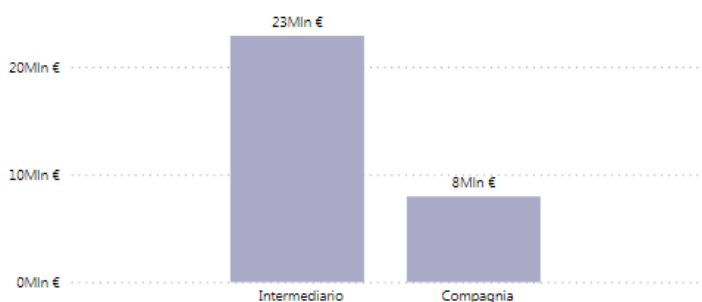


Grafico 2 – Importo medio sanzione per tipologia di Destinatario



I **principali destinatari** dei provvedimenti sono stati gli **intermediari**, avendo ricevuto sanzioni **per circa 23 Mln di euro** con 18 ordinanze. Le Compagnie invece sono state sanzionate per **circa 8 Mln di euro** con un numero maggiore di ordinanze: 91.

L'importo medio delle sanzioni irrogate agli intermediari è pari ad **euro 1.272.222**, mentre per le Compagnie si attesta su un valore medio di **euro 87.568**.

Rispetto alle tipologie di destinatario, **AGCM** e **CONSOB** hanno colpito prevalentemente gli **intermediari**, mentre **IVASS** colpisce prevalentemente le **Compagnie**.

Tabella 1 – Importo sanzioni comminate dalle Autorità per tipologia di

Tipologia destinatario	AGCM	CONSOB	IVASS	Totale
Compagnia	5,00Mln€	0,09Mln€	2,88Mln€	<b>7,97Mln€</b>
Intermediario	22,40Mln€	0,18Mln€	0,33Mln€	<b>22,90Mln€</b>
<b>Totale</b>	<b>27,40Mln€</b>	<b>0,27Mln€</b>	<b>3,20Mln€</b>	<b>30,87Mln€</b>

Sono gli **intermediari** della **Sezione E - Collaboratori degli intermediari** i soggetti ad essere più colpiti, mentre quelli iscritti alla **Sezione D del RUI**, tra i quali: **banche, SIM, intermediari finanziari, Istituti di pagamento**, risultano essere tra i soggetti più virtuosi.



Tabella 2 – Importo sanzioni comminate dalle Autorità per tipologia di Intermediario

Nuova Sezione RUI	AGCM	CONSOB	IVASS	Totale
Sezione B - Broker	7,45Mln€			<b>7,45Mln€</b>
Sezione A - Agenti	5,00Mln€		0,02Mln€	<b>5,02Mln€</b>
Sezione D - Banche, Intermediari finanziari	0,30Mln€	0,18Mln€	0,31Mln€	<b>0,79Mln€</b>
Sezione E - Collaboratori degli intermediari	9,65Mln€			<b>9,65Mln€</b>
<b>Totale</b>	<b>22,40Mln€</b>	<b>0,18Mln€</b>	<b>0,33Mln€</b>	<b>22,90Mln€</b>

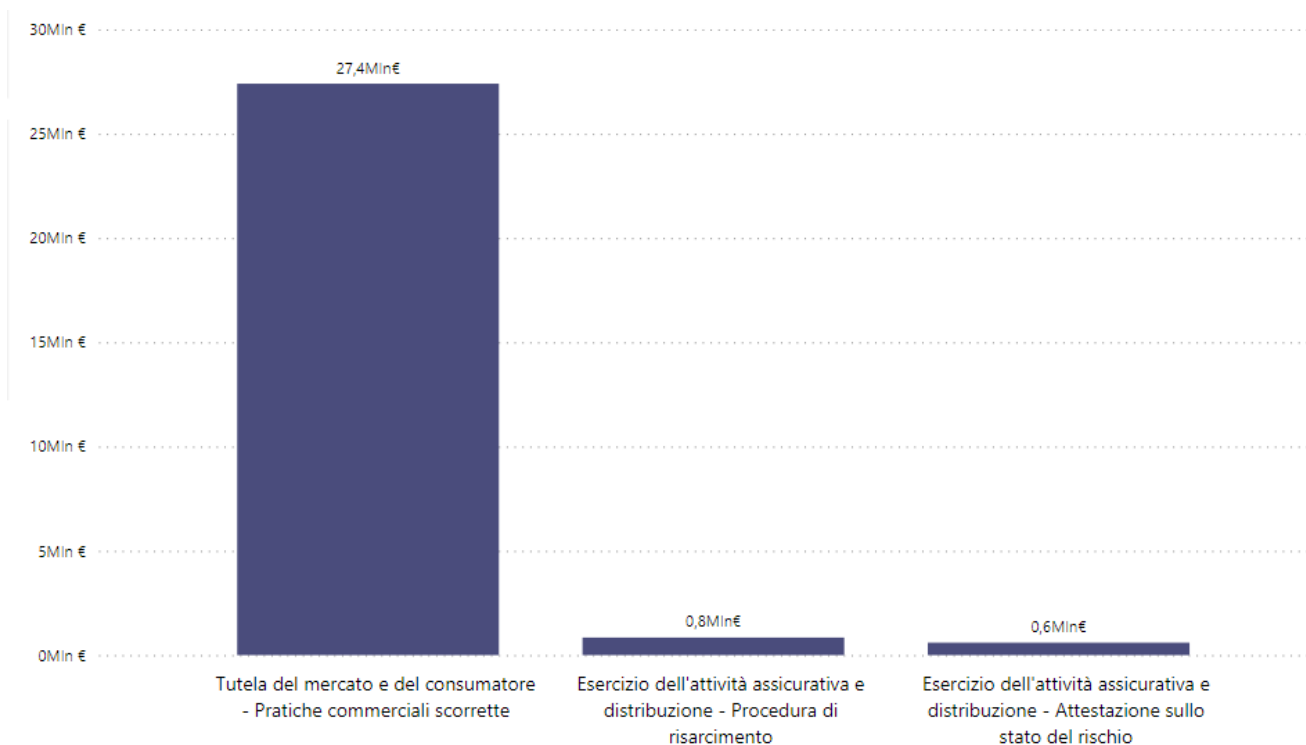
Nello specifico, gli intermediari più colpiti sono quelli iscritti alle **sezioni E e B del RUI** con, rispettivamente, 9,7 e 7,5 milioni di euro circa di sanzioni, colpiti principalmente da provvedimenti sanzionatori dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato. Seguono con circa 5 milioni di euro gli Agenti iscritti alla **sezione A del Registro** (per il dettaglio si veda la Tabella 2).

Nell'ambito della nostra attività di monitoraggio, per un'analisi compiuta delle sanzioni abbiamo adottato una classificazione degli ambiti di violazione articolata su due livelli: 6 macro-ambiti (es. tutela del consumatore, antiriciclaggio) e 36 ambiti (es. pratiche commerciali ingannevoli, adeguata verifica della clientela). A ciascuna violazione sono stati abbinati uno o più ambiti di violazione.

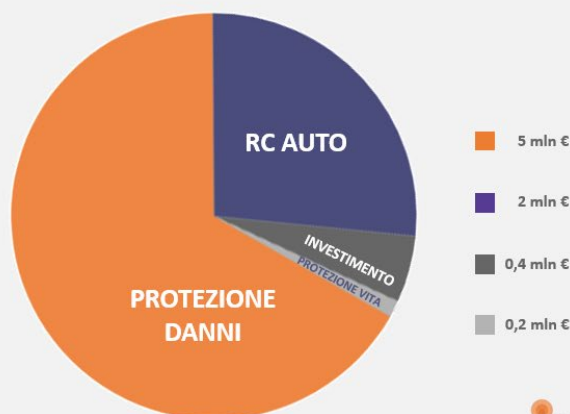
Gli ambiti di violazione maggiormente sanzionati si confermano essere quelli afferenti alla **tutela del mercato e del consumatore** (risultano particolarmente rilevanti i provvedimenti disposti da AGCM in materia di **pratiche commerciali ingannevoli nei confronti dei consumatori**).

Secondariamente, i restanti macro-ambiti relativi **all'esercizio dell'attività assicurativa** (ed in particolare al **ramo del RC Auto**, alle **regole di comportamento**, **all'informativa precontrattuale e adeguatezza dei contratti**).

Grafico 4 – Top 3 Ambiti Violazione per importo sanzioni



## Quali linee prodotto sono più interessate dalle sanzioni alle Compagnie Assicuratrici nel 2021?

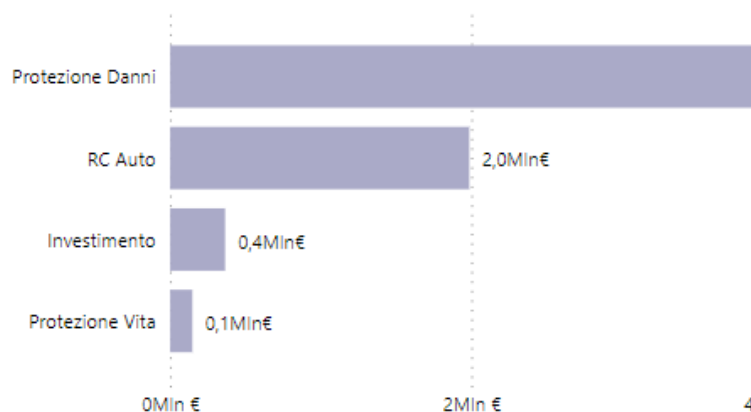


FineCheck

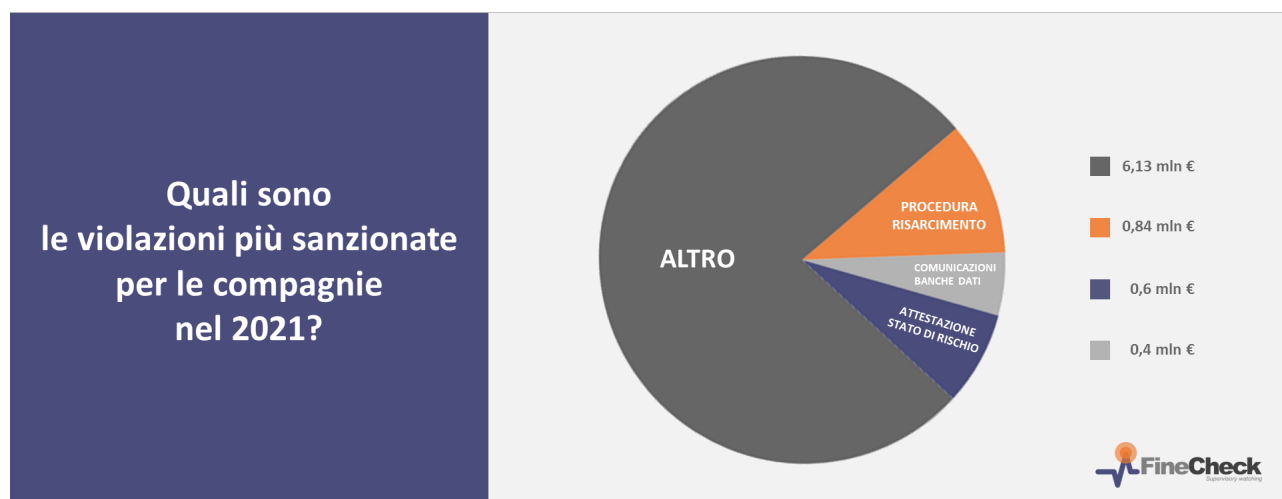
Con riferimento alle linee di prodotto, nel 2021 si evidenzia una diversa stratificazione dell'importo delle sanzioni comminate, ovvero:

- la linea di prodotto della **protezione Danni** si conferma al primo posto della classifica;
- in seconda posizione il **ramo RC auto**, il che - come si evince dai numeri del grafico sottostante - non dipende solo dalla diminuzione delle sanzioni comminate sulle restanti linee di prodotto, bensì da un incremento assoluto delle sanzioni per la tipologia in esame;
- la linea di prodotto della **protezione Vita**, invece, scende all'ultima posizione (0,2 Mln di euro);
- risultano assenti sanzioni espressamente riconducibili alle **CPI** e ai **prodotti previdenziali**.

Grafico 5 – Importo sanzioni per tipologia di prodotto



## Principali insights 2021 - I destinatari



### Compagnie

Con riferimento all'importo complessivo delle sanzioni comminate, nelle prime due posizioni troviamo due Compagnie di grandi dimensioni appartenenti ai più importanti gruppi bancari nazionali.

Al primo posto si trova una compagnia specializzata nell'assicurazione sanitaria per raccolta premi, che opera nel **ramo malattia** con 577 milioni di premi e una quota di mercato del 18%.

La prima posizione è dovuta ad una sola **sanzione comminata da AGCM** per offerta di servizi assicurativi consistente in condotte e omissioni volte ad ostacolare l'esercizio dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale, con conseguente esposizione dei consumatori a disguidi e disservizi nella fruizione delle prestazioni assistenziali.

In seconda posizione troviamo **una compagnia** che distribuisce soluzioni assicurative nell'ambito della gestione del risparmio e della protezione; essa è stata sanzionata da IVASS per **omessa vigilanza sulla rete di distribuzione bancaria** che ha operato di fatto per un biennio (giugno 2014-maggio 2016) al di fuori delle istruzioni impartite dall'impresa stessa, collocando più di 5.000 contratti afferenti prodotti "multiramo" a contraenti di età superiore a 75 anni inconsapevoli della circostanza che questi prodotti fossero, in ragione delle loro caratteristiche, non adeguati per ragioni di età.

Al terzo posto troviamo una compagnia di medie dimensioni, che opera nella tutela del patrimonio e della persona per le famiglie e le piccole e medie imprese, la quale è stata sanzionata da IVASS principalmente **per carenze nel sistema di controllo interno e gestione dei rischi** ed in misura minore per violazioni attinenti all'esercizio dell'attività assicurativa nel ramo RC Auto.

Infine, troviamo (i) un'altra compagnia leader in Italia nei rami danni (in particolare nell'R.C.) e (ii) una compagnia di assicurazione che sottoscrive il business di una compagnia nell'Europa continentale, Regno Unito escluso, ed è anch'essa una delle più grandi compagnie nel settore auto.

Diversamente dal 2020 nel quale si poteva notare che nella “Top 5” erano presenti anche realtà di dimensioni contenute, nello scorso anno troviamo profili dimensionali importanti, appartenenti a grandi gruppi e che nella maggior parte dei casi operano nel business del RC Auto.

Tabella 3 – Top 5 Compagnie per importo sanzioni

Compagnia	Rami	Classificazione dimensionale	Raccolta premi nel 2020	Importo sanzioni
Univas Vita	Vita	Regime ordinario	577 € mln	5 € mln
Univas Vita	Vita	Regime ordinario	4,1 € miliardi	0,28 € mln
Univas Vita	Danni e RC Auto	Regime ordinario	293 € milioni	0,27 € mln
Univas Vita	Vita, Danni e RC Auto	Regime ordinario	12,2 € miliardi	0,27 € mln
Univas Vita	Danni e RC Auto	Regime ordinario	n.d.	0,17 € mln

La maggior parte delle sanzioni comminate a Compagnie assicurative hanno riguardato il **ramo Danni**, ed in secondo luogo si attesta il prodotto **R.C. Auto**. In quest’ultimo caso si evidenzia che tutte le sanzioni fanno riferimento a violazioni rilevate da IVASS per il mancato rispetto dei termini per la formulazione dell’offerta di risarcimento al danneggiato ovvero per la comunicazione dei motivi di diniego della stessa.

Tale classifica è confermata anche analizzando gli ambiti di violazione maggiormente sanzionati dalle Autorità di Vigilanza, oltre alla sanzione inflitta dall’**antitrust**, troviamo nel seguito solo ambiti riguardanti il settore del RC Auto.

Grafico 6 – Importo sanzioni per prodotto

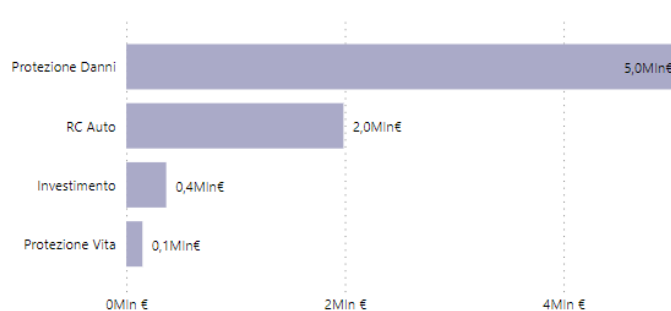
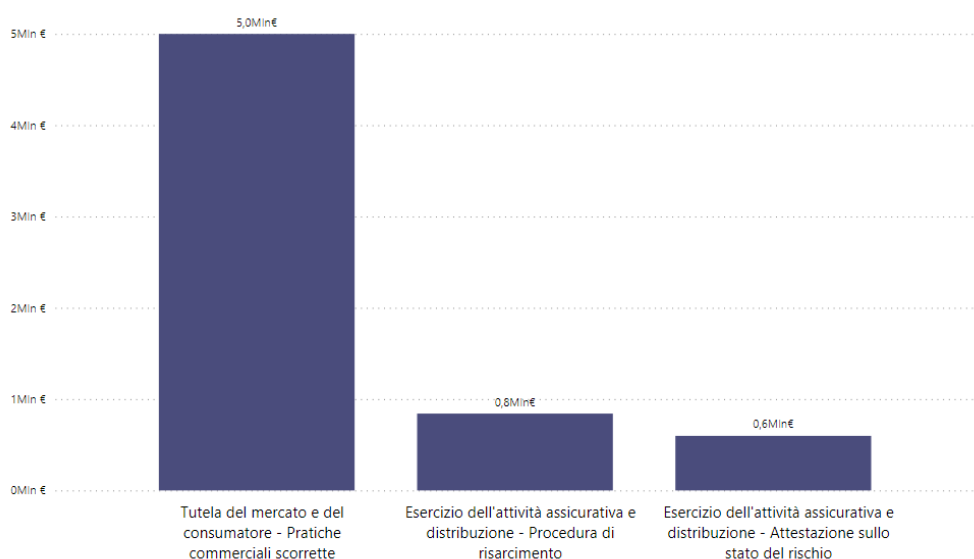


Grafico 7 – Top 3 Ambiti violazione per importo sanzioni



## Intermediari

Nel 2021 tutti gli intermediari che si trovano nella TOP 5 per importo complessivo delle sanzioni comminate sono stati sanzionati da AGCM.

In particolare, in prima posizione troviamo un intermediario iscritto alla **Sezione B – Broker** sanzionato per offerta di prestiti personali e polizze RC Auto avendo omesso informazioni rilevanti sulle condizioni economiche dei finanziamenti e per offerta di prestiti personali e polizze RC Auto tramite pratiche commerciali aggressive.

In seconda posizione un intermediario iscritto alla **Sezione A – Agenti** per pratiche commerciali scorrette (mancato accoglimento delle istanze di prescrizione dei consumi di energia elettrica e gas).

Infine, le restanti 3 società iscritte alla **Sezione E - Collaboratori degli intermediari**:

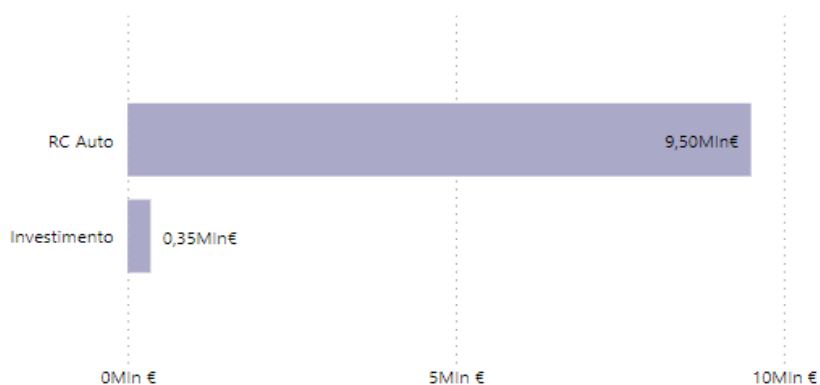
- due sono state sanzionati per partiche scorrette nella vendita on line dei loro prodotti;
- l'ultima per offerta di prestiti personali e polizze RC Auto omettendo informazioni rilevanti sulle condizioni economiche dei finanziamenti e tramite pratiche commerciali aggressive.

Tabella 4 – Top 5 Intermediari per importo sanzioni

Intermediario	Tipologia intermediario	Sezione RUI	Fatturato 2020 (in €)	Importo sanzioni
[REDACTED]	Broker assicurativo	B	77.154.000	[REDACTED] 6,5 € mln
[REDACTED]	Utility Gas e Luce	A	43.987.000	[REDACTED] 5 € mln
[REDACTED]	Elettronica	E	2.425.895.000	[REDACTED] 4 € mln
[REDACTED]	Elettronica	E	1.989.440.443	[REDACTED] 3,6 € mln
[REDACTED]	Mediazione creditizia	E	13.362.000	[REDACTED] 1,1 € mln

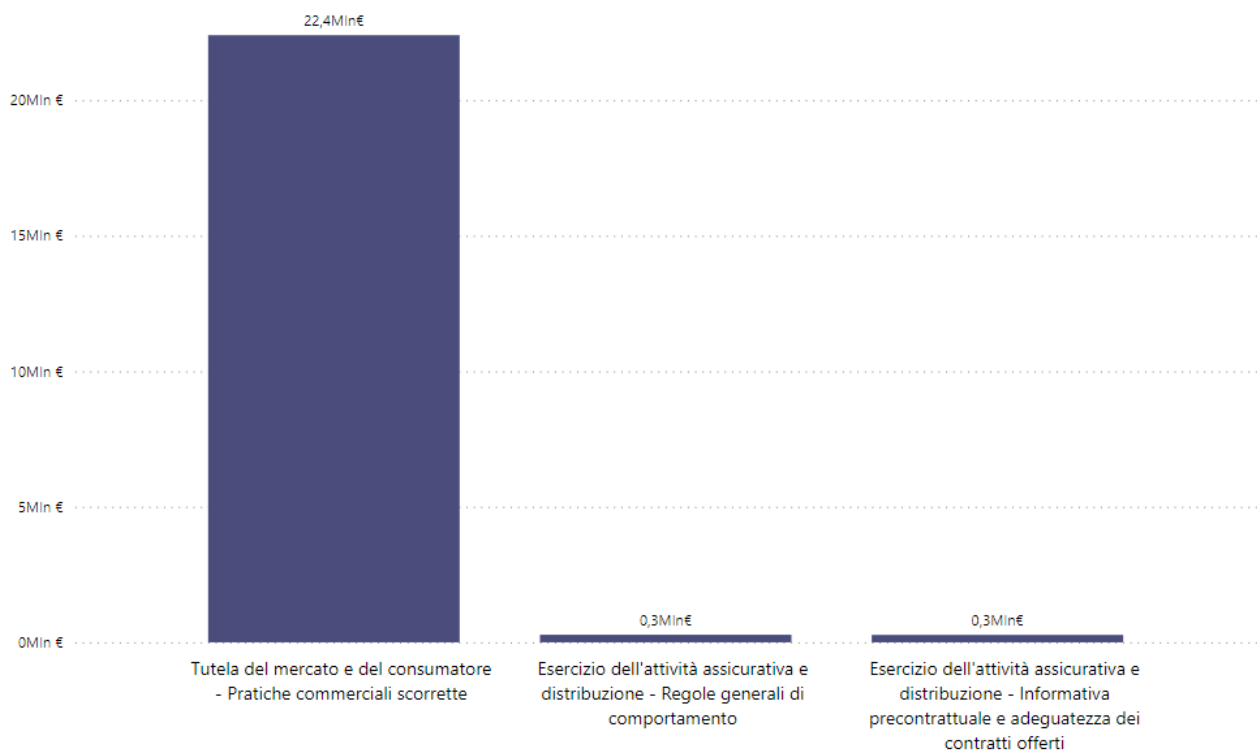
In questo caso si evidenzia come per i distributori la **linea di prodotto RC Auto sia la più colpita**, seguita dai prodotti di investimento.

Grafico 8 – Importo sanzioni per prodotto



A differenza delle Compagnie, dove esiste una correlazione tra ambiti e prodotti, con riferimento agli intermediari la classifica degli ambiti di violazione evidenzia che le tipologie più impattate non sono legate ad alcun prodotto in particolare, bensì si riferiscono più in generale alla **scarsa conformità di tali soggetti rispetto alla disciplina dell'antitrust**.

Grafico 9 – Top 3 Ambiti violazione per importo sanzioni



## 3. STRUMENTI A SUPPORTO

### IL SERVIZIO FINECHECK

#### Strumenti per il presidio del rischio di condotta

Nell'ambito delle iniziative di **potenziamento degli strumenti di analisi** mirati a presidiare i **rischi connessi alla condotta di mercato** sia delle **Compagnie** che degli **Intermediari**, le imprese devono dotarsi di strumenti per intercettare i comportamenti irregolari della rete di vendita, utili alla pianificazione ed esecuzione dei controlli.



Con tali finalità **Macfin Group** propone il **servizio FineCheck**, volto a fornire supporto nel monitoraggio della attività di distribuzione dei prodotti assicurativi e nell'identificazione delle aree maggiormente esposte al rischio di sanzioni.

Il servizio consente l'accesso a tutti i dati di dettaglio relativi ai provvedimenti sanzionatori e ad un esteso set di *insights*, così come rappresentati in sintesi nei precedenti paragrafi.



**FLESSIBILE**



**EFFICACE**



**END-TO-END**

Si evidenzia infine che, come è noto, IVASS sta lavorando per la costituzione dell'**Arbitro Assicurativo** per cui - in chiave prospettica - lo scenario degli strumenti di protezione del consumatore è destinato ad arricchirsi. All'Arbitro Assicurativo potranno presentare ricorso non solo il contraente e l'assicurato, ma anche il danneggiato nei casi in cui l'ordinamento gli riconosca azione diretta nei confronti dell'impresa (ad esempio nei casi di RC auto o RC sanitaria).

Il framework includerà anche la definizione di un protocollo di collaborazione tra IVASS, CONSOB e Banca d'Italia per la definizione di meccanismi di coordinamento e scambio informativo tra le diverse *alternative dispute resolution* su questioni di comune interesse.

Una volta avviata l'operatività del nuovo organismo, **Macfin Group integrerà il servizio FineCheck** con gli orientamenti che deriveranno dalle pronunce dell'Arbitro.



## Controlla la rete di vendita con FineCheck!

Il servizio di *info-providing cloud* per il monitoraggio delle sanzioni comminate dalle Autorità di vigilanza – tra le quali: IVASS, CONSOB, COVIP, AGCM e Garante PRIVACY – a Compagnie e Intermediari assicurativi.

### La nostra Value Proposition

Il servizio **FineCheck** rappresenta un supporto continuo ed efficace nella conduzione delle principali attività di controllo e monitoraggio della rete distributiva.



### I Destinatari

Il nostro servizio si presta dunque a **supportare efficacemente** e con la massima semplicità d'uso le attività di **differenti Funzioni aziendali**.

- Compliance**
- Risk Management**
- Internal Audit**
- Legal**
- Area Commerciale**
- Controllo Rete**
- Ispettorato Amministrativo**

## Le Funzionalità

Le funzionalità a disposizione consentono la **massima rapidità** e semplicità di utilizzo del servizio:

Accesso via web e navigazione intuitiva

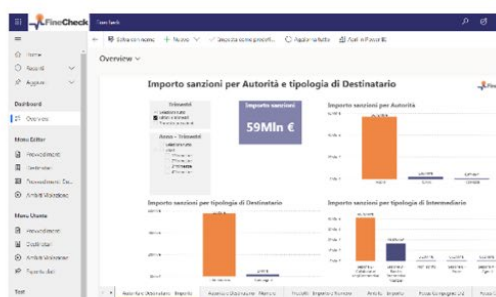
01

Reporting on demand

02

Evoluto motore di ricerca

03



04

Dashboard e KRI interattivi ed esportabili

05

Watch-list e servizio di email alert

06

Utilizzo da desktop, tablet e smartphone

## Perché Finecheck?

**FineCheck** supporta con efficacia i processi di risk management, monitoraggio e due diligence, andando oltre la semplice pubblicazione di un data-set e offrendo:

01

### Insights

Provvedimenti di tutte le Autorità di vigilanza rilevanti

03

### Watch-list

E-mail alert

02

### Dashboard e KRI

Interattivi ed esportabili

04

### Data-set completo

Reporting on demand e ux intuitiva



Un ulteriore **strumento di analisi e di controllo** che consente di evidenziare trend che possono celare profili di rischio nell'esercizio dell'attività distributiva è la nostra soluzione applicativa **SOLVY Smart Indicators**.

**SOLVY Smart Indicators** è la soluzione Macfin Group per la **gestione smart degli indicatori KRI** per il monitoraggio dei rischi e della compliance.



### Disegno KRI

Definisci e disegna  
gli indicatori di rischio



### Reporting

Crea reporting su misura  
con trend per ogni KRI



### Sicurezza

I tuoi dati sono al sicuro

SOLVY Smart Indicators offre un **supporto integrale** all'utente **dal disegno dell'indicatore al reporting**:

- Definizione dei KRI e delle logiche di calcolo
- Definizione dei dati di input (owner, frequenza, tipo)
- Input dati, calcolo automatizzato KRI e convalida
- Reporting istantaneo con trend per ogni KRI definito

Gli **indicatori gestiti** possono comprendere, a titolo di esempio:

- verifica della corretta erogazione della formazione degli addetti alla vendita (percentuale di addetti senza formazione/aggiornamento sul totale del target degli addetti alla vendita);
- monitoraggio dei reclami (delta percentuale di reclami fondati nel trimestre > 15%);
- monitoraggio dei dati riferiti all'adeguatezza dei prodotti ai bisogni della clientela (vendite non adeguate > 0%);
- monitoraggio del portafoglio vita (delta percentuale di recessi entro 30 giorni nel trimestre > 10%)
- monitoraggio del portafoglio danni (delta percentuale delle reiezioni trimestre > 15%).

## CONTATTACI



*Contattaci per maggiori informazioni e per richiedere una demo!*

 [www.macfin-group.net](http://www.macfin-group.net)

 [consulting@macfin-group.net](mailto:consulting@macfin-group.net)

---

**REDAZIONE a cura di** Alessandro Salibra Bove, Elisabetta Piras, Chiara Spinella

**SEGUICI su** [Linkedin](#) e [YouTube](#)

---

*Le informazioni e i materiali contenuti nel presente documento possono contenere errori o omissioni, ovvero possono essere non aggiornati. MACFIN Management Consultants S.r.l. si riserva a proprio insindacabile giudizio di cambiare, cancellare o aggiornare, in qualsiasi momento e senza dare preavviso, qualsiasi informazione o materiale contenuto.*

*Le informazioni e i materiali contenuti sono forniti soltanto a scopo informativo e non vincolano MACFIN Management Consultants S.r.l. in alcun modo.*

*I contenuti del presente documento sono protetti dai diritti sulla proprietà intellettuale e non possono essere copiati, distribuiti, modificati o diffusi per scopi commerciali a terze parti.*

*MACFIN Management Consultants S.r.l. declina ogni responsabilità per oneri, danni e costi (diretti, indiretti, accidentali, speciali o conseguenti) che dovessero derivare dall'utilizzo delle informazioni e dei materiali ivi contenuti.*

*MACFIN Group è un marchio registrato utilizzato al fine di promuovere il network dei servizi professionali offerti da MACFIN Management Consultants S.r.l.*