



FOCUS FALSE ASSICURAZIONI E TUTELA DEI CONSUMATORI NEL MERCATO ASSICURATIVO RC-AUTO

Nel 2020 (anno della pandemia) l'IVASS ha segnalato al pubblico mediante comunicati stampa 241 siti internet irregolari, oggi quasi tutti non più operativi. Nel 2021, ha segnalato 219 siti internet irregolari, l'82% dei quali oggi off-line

Audizione in Commissione Parlamentare di inchiesta sulla Tutela dei Consumatori e degli Utenti alla Camera dei Deputati

A cura Ufficio Studi ASAPS

Si è tenuta nei giorni scorsi una importante audizione da parte dell'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) davanti alla Camera dei Deputati in Commissione Parlamentare di inchiesta sulla Tutela dei Consumatori e degli Utenti, per fare il punto di situazione sull'andamento del fenomeno delle false polizze rc-auto, sugli strumenti utilizzati, sul contrasto e sulle misure che potrebbero essere adottate per fermare un'ondata di truffe che quotidianamente invade il mercato assicurativo, a scapito dei cittadini.

Molte le analisi fatte partendo dal compito primario dell'IVASS che opera secondo l'esplicita previsione di legge (art. 3 del CAP, Codice delle Assicurazioni Private) che recita: *“scopo principale della vigilanza è l'adeguata protezione degli assicurati e degli aventi diritto alle prestazioni assicurative”*.

Nell'ambito del contrasto all'abusivismo assicurativo, nel corso del 2020 le segnalazioni di frodi informatiche pervenute al Contact Center Consumatori dell'IVASS e quelle trasmesse da operatori del settore, Polizie Locali e Nuclei di Polizia Giudiziaria, sono risultate in sensibile crescita rispetto all'anno precedente e hanno riguardato, per la maggior parte, la promozione e l'offerta di polizze assicurative r.c. auto a prezzi particolarmente convenienti, tramite siti internet non riconducibili ad agenti o brokers. Tale fenomeno, infatti, ha trovato terreno fertile nelle fasi più acute della pandemia, quando vi è stato, necessariamente, un ricorso generalizzato e massiccio dei consumatori allo strumento digitale, anche per la ricerca/sottoscrizione di coperture assicurative a basso costo. Fortunatamente, il 2021 ha mostrato dati leggermente più confortanti con una riduzione delle segnalazioni ricevute. Il fenomeno, conosciuto a livello internazionale come **ghost insurance** o **ghost broking**, è concentrato soprattutto nel settore della r.c. auto, le cui polizze, obbligatorie per legge, sono percepite come costose e semplici da acquistare via web.

I rischi per i consumatori sono altissimi, poiché, in aggiunta alla truffa e alla perdita di denaro derivano importanti conseguenze dannose per le vittime che, ingannate da allettanti prospettive di risparmio, si ritrovano senza la copertura assicurativa, incorrendo in multe, nel sequestro amministrativo del veicolo e, in caso di sinistro, nel rischio di essere chiamati a pagare in proprio i danni causati. I siti che offrono queste

polizze utilizzano loghi e immagini del tutto simili a quelli di compagnie realmente esistenti o richiamano illecitamente i riferimenti abilitativi di intermediari regolarmente iscritti nel RUI, che soffrono così il furto dell'identità. Il costo della polizza offerta dal truffatore è di solito contenuto e associato a vantaggiose, ma mendaci, offerte per far abbassare le difese del consumatore.

L'azione dell'IVASS che, a differenza di altre Autorità, non dispone ancora di un potere diretto di oscuramento di questi siti internet, si sviluppa lungo alcune direttrici:

➤ informare i consumatori pubblicando sul sito istituzionale avvisi e comunicati stampa, l'elenco dei siti irregolari, newsletter, materiali informativi e consigli per i consumatori, anche tramite la diffusione di contributi audiovisivi; nel solo 2020 (anno della pandemia!), l'IVASS ha segnalato al pubblico mediante comunicati stampa ben 241 siti internet irregolari, oggi quasi tutti non più operativi. Nel 2021, ha segnalato 219 siti internet irregolari, l'82% dei quali oggi off-line.

➤ collaborare con le strutture antifrode delle compagnie, le Polizie Locali e le Autorità inquirenti;

➤ sviluppare sinergie con gli operatori del web e in particolare con le società di hosting di servizi web e i principali motori di ricerca per eliminare i riferimenti ai siti illeciti.

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), vengono attivate subito alcune procedure:

➤ 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 l'irregolarità del sito e richiede l'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).

In sostanza, l'azione che si ritiene più efficace è quella “preventiva”, riferita alle numerose campagne di sensibilizzazione dei consumatori, ai “consigli” resi noti sul sito istituzionale per non incorrere in truffe e alla pubblicazione di una black list dei siti abusivi. Tale azione preventiva sembra stia sortendo buoni frutti dato che, sovente, nell'ultimo anno, le telefonate dei consumatori al nostro Contact Center sono state finalizzate a ricevere informazioni prima di sottoscrivere i contratti e di effettuare i pagamenti e non a posteriori. Si tratta di un buon segnale, sebbene non risolutivo, per contrastare il fenomeno.

Tuttavia, come è facilmente intuibile, le azioni ex post richiedono tempi non brevi per le varie forme di coordinamento da attivare e sono sempre tardive poiché poste in essere dopo un certo periodo di attività del “falso” dominio web, con potenziale pregiudizio per i consumatori. Per questo motivo IVASS sta cercando di realizzare una strategia di intervento opposta rispetto alla costruzione di una (potenzialmente infinita) black-list, vale a dire la costruzione di una white-list, aggiornata in tempo reale, con i soli domini legittimamente abilitati a chiedere, per la distribuzione di prodotti assicurativi, pubblicità online agli operatori del web (provider e motori di ricerca).

Importante novità sarà quella dell'intervento diretto per l'oscuramento dei siti, potere che sarà incluso nel nostro ordinamento nazionale anche per infrazioni a rilevanza domestica dalla norma di adeguamento del *framework* nazionale al Reg CPC 2017/2394/UE, contenuta nella legge europea 2019/2020 approvata in via definitiva. Dovrà poi esserne disciplinata la concreta modalità attuativa. In questo modo gli operatori della rete, prima di concedere un dominio internet (per i provider) o prima di pubblicizzarlo in pole position (per i motori di ricerca) potranno controllare, in via automatica, la rispondenza tra il dominio del loro potenziale cliente e quello degli intermediari assicurativi abilitati iscritti al RUI, bloccando così tutti i casi di non rispondenza. La procedura richiede l'introduzione, a livello

regolamentare, tra le informazioni obbligatoriamente fornite dagli intermediari, anche di quella sui loro domini attivati su internet e sui profili social. Una norma primaria potrebbe facilitare l'implementazione di questo processo di controllo rendendo obbligatoria per gli operatori del web tale attività di verifica preventiva.

IVASS ha poi voluto evidenziare come ci possano essere nuove occasioni contingenti che possono far fare un balzo in avanti al funzionamento della r.c. auto.

Una è **l'obbligatorietà della black box** prevista dal Regolamento UE 2019/2144 per tutti i veicoli di nuova immatricolazione a partire da luglio 2024. I dati della black box sono attualmente nella disponibilità dei costruttori, attraverso il CANbus del veicolo, ma questa può essere l'occasione per renderli disponibili anche ai consumatori in modo che possano, se lo ritengono, farli valere non solo come prova in caso di sinistro (finalità antifrode) ma anche come fonte informativa per la valutazione dello stile di guida e per un più corretto *pricing* assicurativo. In questo modo verrebbe a cadere l'annosa questione dell'interoperabilità delle scatole nere, su cui si era bloccata la legislazione precedente (legge 124/2017), mantenendosi invece la garanzia di portabilità di alcuni dati statistici di base, significativi per identificare in modo oggettivo le principali caratteristiche degli stili di guida.

La seconda occasione è il recepimento della Direttiva UE "Auto" 2021/2118, da poco approvata, secondo cui, in estrema sintesi, deve essere assicurata la copertura di tutti i veicoli immatricolati, circolanti o stazionanti in aree pubbliche o private. Diventa ancora più importante, in questo contesto, oltre all'offerta di forme temporanee di copertura (pay-as-you-drive, a consumo, on demand, pay-per-use etc.), lo **sfruttamento della telematica per la lotta all'evasione assicurativa**.

L'omologazione a tal fine di ZTL, Autovelox, Telepass e degli altri strumenti caratteristici della rete telematica della mobilità stradale rappresenterebbe un significativo passo avanti nella giusta direzione. Oggi – come noto – queste tecnologie non sono omologate per il sanzionamento da remoto, nonostante previsione di legge ormai dimenticate da decreti attuativi, sempre più distanti nel tempo (risulta perciò inapplicato l'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, con una stima triplicata con ben 52 milioni di veicoli immatricolati contro 42 milioni di veicoli assicurati).

IVASS ricorda poi come con la Direttiva Ue 2021/2118 venga esteso l'obbligo assicurativo ai veicoli in aree private anche se non circolanti (entro 23/12/2023 servirà approvare una norma di adeguamento), in pratica con un veicolo non circolante ma potenzialmente utilizzabile (uso potenziale).

Forlì, 22 aprile 2022