

Conferenza stampa

Commissione di Vigilanza Accordo settoriale sugli intermediari **Anno 2022**

Commissione di Vigilanza Accordo settoriale sugli intermediari
Berna, 8 novembre 2022

Contenuto, relatrici e relatori

L'autoregolamentazione come soluzione ai problemi: cifre e fatti sull'attività svolta dalla Commissione di Vigilanza

Lucius Dürri, presidente della Commissione di Vigilanza

Decisioni selezionate 2022: prima parte

Roland Chlapowski, membro della Commissione di Vigilanza

Decisioni selezionate 2022: seconda parte

Patrizia Pesenti, vicepresidente della Commissione di Vigilanza

Accordo settoriale sugli intermediari

Contesto



Base legale:

- art. 19 cpv. 3 della legge sulla vigilanza sull'assicurazione malattie LVAMal
- art. 31a della legge sulla sorveglianza degli assicuratori LSA



Le associazioni curafutura e santésuisse hanno concluso un accordo settoriale a cui ha aderito la stragrande maggioranza degli assicuratori malattia.

- In vigore dal 1° gennaio 2021

Accordo settoriale sugli intermediari

Legge federale sul disciplinamento dell'attività degli intermediari assicurativi

- La legge prevede in particolare di fissare l'obbligatorietà generale dell'Accordo settoriale.
- La deliberazione finale in merito all'atto mantello è prevista per la sessione invernale 2022.

Accordo settoriale sugli intermediari

Obiettivi



- Migliorare la qualità delle stipule



- Limitare l'importo delle provvigioni agli intermediari



- Rinunciare alle acquisizioni a freddo

Accordo settoriale sugli intermediari

Incarico alla Commissione di Vigilanza



Regolamento relativo alle sanzioni e alla procedura per le sanzioni dal 1.1.2021

- Garantire la corretta attuazione dell'Accordo settoriale
- Denunce presentate da assicurati, assicuratori, organizzazioni di consumatori, intermediari e associazioni mantello in caso di sospetto
- Sanzioni:
 - fino a 100'000 franchi nell'assicurazione base
 - fino a 500'000 franchi nelle assicurazioni complementari

Commissione di Vigilanza

Nomina e membri



Nomina dei membri

Nomina tramite le associazioni

9 membri:

- conoscenze giuridiche e/o del ramo e/o a tutela dei consumatori
- 4 membri ciascuno per la Svizzera tedesca e francese, 1 membro TI
- indipendenti e non soggetti ad alcuna istruzione



Membri (9 persone)

- Lucius Dür, presidente
- Patrizia Pesenti, vicepresidente
- Roland Chlapowski, membro
- Jérôme Cosandey, membro
- Stephan Fuhrer, membro
- Charly Haenni, membro
- Ueli Kieser, membro
- Daniel Loup, membro
- Babette Sigg, membro

Commissione di Vigilanza

Contatto / segnalazione di violazioni



Indirizzo postale e ricezione:

Commissione di Vigilanza ASI
Kasinostrasse 2
8400 Winterthur

Orario ricezione
Lunedì- venerdì
08:00 - 12:00
13:00 - 17:30

Sito web:

www.inter-meglio.ch



E-mail

info@fair-mittler.ch



Telefono

0800 00 02 82
Lunedì- venerdì
08:00 - 12:00
13:00 - 17:30

Accordo settoriale sugli intermediari

Dati provenienti dalla pratica della Commissione

Infrazioni notificate



- Nel 2020 – l'anno che precede l'inizio delle attività della CV – alle associazioni sono pervenute ca. **300** segnalazioni.
- Nel 2021 al Segretariato della CV sono state segnalate per iscritto **110** violazioni
- Fino ad oggi, nel 2022 sono pervenute **87** segnalazioni scritte. Vi è stata dunque una riduzione di oltre due terzi rispetto al 2020
- Le esperienze maturate dalla Commissione e dalle associazioni dimostrano che le acquisizioni a freddo sono calate fortemente da quando si è costituita la CV.
- L'autoregolamentazione ha avuto un impatto positivo!

Accordo settoriale sugli intermediari

Dati provenienti dalla pratica della Commissione

Distribuzione casi secondo regioni linguistiche (2022)



- 50 segnalazioni in tedesco
- 32 segnalazioni in francese
- 5 segnalazioni in italiano

Accordo settoriale sugli intermediari

Dati provenienti dalla pratica della Commissione

Sintesi dei casi (2022)



- In 4 casi la Commissione di Vigilanza ha riscontrato una violazione dell'ASI e ha sanzionato l'assicuratore.
- In 5 casi il procedimento è stato archiviato.
- 4 procedimenti sono pendenti.
- In 6 casi le denunce pervenute erano incomplete, ragion per cui il Segretariato ha chiesto al denunciante di fornire maggiori informazioni.
- In 66 casi non è stato possibile avviare il procedimento per mancanza di informazioni.
- In 2 casi la CV ha trattato quesiti in merito all'interpretazione dell'ASI.

Accordo settoriale sugli intermediari

Sintesi delle sanzioni pronunciate finora

Data decisione	Sanzione	Spese di procedura
2.6.2021	Ammonimento	non inflitte all'assicuratore
5.10.2021	Penale di CHF 15'000	CHF 10'000 inflitti interamente all'assicuratore
16.12.2021	Ammonimento	CHF 6'000, di cui CHF 1'500 inflitti all'assicuratore
13.4.2022	Penale di CHF 7'500	CHF 6'000 inflitti interamente all'assicuratore
31.8.2022	Penale di CHF 20'000	CHF 11'000 inflitti interamente all'assicuratore
27.9.2022	Penale di CHF 2'000	CHF 5'000 inflitti interamente all'assicuratore
13.10.2022	Penale di CHF 10'000	CHF 33'000 inflitti interamente all'assicuratore

Decisioni selezionate 2022

Roland Chlapowski
membro della Commissione di Vigilanza

Accertamenti preliminari



- Anche i servizi di confronto dei premi sono considerati come intermediari ai sensi dell'Accordo settoriale.
- Non si possono concordare provvigioni per i cosiddetti lead (contatti con il cliente) che non si concludono con una stipula.
- Nella sua decisione, la Commissione di Vigilanza ha distinto tra generazione di un contatto e pubblicità in genere:
 - si ha pubblicità quando si persegue in modo generico l'acquisizione di nuovi clienti che possono assicurarsi (ad es. tramite pubblicità in TV, cartelloni, annunci).

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione in merito agli standard minimi del verbale di consulenza

Decisione del 13 aprile 2022



- **Fatti:** l'intermediario si è recato a casa di un'assicurata. L'assicurata era convinta di aver chiesto solo un'offerta. In seguito si meravigliava di ricevere la proposta di assicurazione firmata. Mancava del tutto il verbale di consulenza.
- **Standard:** gli assicuratori si impegnano a corrispondere le proposte di assicurazione soltanto se queste sono corredate del verbale di consulenza e se soddisfano gli standard minimi definiti.
- **Violazione:** sono stati violati gli standard minimi del verbale di consulenza.
- **Sanzione:** penale di CHF 7'500; spese di procedimento di CHF 6'000

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione sull'acquisizione telefonica a freddo

Decisione del 31 agosto 2022



- **Fatti:** l'assicurato è stato contattato telefonicamente da un collaboratore non identificato di un'azienda di intermediazione.
- **Standard:** gli assicuratori si impegnano a rinunciare alle acquisizioni telefoniche a freddo effettuate da propri collaboratori o partner esterni e a rispettare altri standard di qualità concernenti il marketing telefonico.
- **Violazione:** l'assicuratore ha violato diversi standard.
- **Sanzione:** penale di CHF 20'000; spese di procedimento di CHF 11'000

Decisioni selezionate 2022

Patrizia Pesenti
vicepresidente della Commissione di Vigilanza

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione del 13 ottobre 2022: varie violazioni all'ASI



- Fatti:
un'organizzazione dei consumatori ha accusato un assicuratore di contattare possibili nuovi clienti tramite i social network promettendo loro dei biglietti per eventi nel tempo libero. Tuttavia, per ottenere i biglietti, occorre innanzitutto stipulare nuovi contratti per tutta la famiglia.

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione del 13 ottobre 2022: varie violazioni all'ASI



- In genere:

la Commissione ha adottato una decisione di principio secondo cui le aziende di intermediazione di proprietà di assicuratori sono considerate come intermediari esterni e quindi soggette alle limitazioni quantitative per le provvigioni se vendono prodotti sia del «proprio» assicuratore che quelli di uno «estraneo».

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione del 13 ottobre 2022: varie violazioni all'ASI



- Standard:

indipendentemente dallo status, gli assicuratori si sono impegnati a rinunciare alle acquisizioni telefoniche a freddo tramite propri collaboratori o partner esterni.

- Violazione:

a seguito al comportamento del collaboratore ossia dell'assicuratore si considerano realizzati la fattispecie dell'acquisizione a freddo e violati altri standard di qualità.

- Sanzione:

penale di CHF 10'000; spese di procedimento di CHF 33'000

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione del 27 settembre 2022: concorrenza illecita



- **Fatti:**
un sub-intermediario utilizzava concorsi online per acquisire potenziali clienti con la promessa di biglietti d'entrata allo Swiss Vapeur Parc. Un'assicurata ha compilato il modulo di contatto per partecipare al concorso accettando, inconsapevolmente e contrariamente a quanto supposto, la visita di un intermediario.

Decisioni che comportano sanzioni

Decisione del 27 settembre 2022: concorrenza illecita



- **Violazione:**
sono stati violati diversi punti dell'ASI:
 - violazione del divieto di acquisizione a freddo
 - violazione delle regole di concorrenza
 - violazione degli standard di qualità nella consulenza
 - violazione della protezione dei dati
- **Sanzione:**
penale di CHF 2'000; spese di procedimento di CHF 5'000

Conclusione: la Commissione di Vigilanza adempie al proprio compito



- L'autoregolamentazione che si sono imposti gli assicuratori funziona
- Il numero delle telefonate indesiderate è calato in modo considerevole
- Le sanzioni vengono comminate con coerenza in caso di violazioni
- I lavori della Commissione di Vigilanza «Intermediari» hanno un impatto diretto e positivo sugli assicurati

Grazie della vostra attenzione

Domande / risposte