

Comunicato stampa

Berna, 8 novembre 2022

Bilancio 2022 dell'Accordo settoriale sugli intermediari nell'assicurazione malattie

Calo delle telefonate indesiderate grazie a sanzioni rigorose

Il secondo bilancio di attività della Commissione di vigilanza mostra chiaramente che l'accordo settoriale mantiene le promesse: più trasparenza, meno telefonate indesiderate e standard di qualità vincolanti, a tutto vantaggio degli assicurati. In quattro casi di denuncia la Commissione di vigilanza ha rilevato una condotta scorretta per la quale ha comminato una sanzione sotto forma di multa. Nel 2022 le violazioni riscontrate hanno riguardato, tra l'altro, gli standard di qualità previsti dall'accordo settoriale, come il divieto di acquisizione a freddo o la documentazione dettagliata dei colloqui di consulenza. Il lavoro della Commissione di vigilanza sta dando i suoi frutti: il numero di denunce è diminuito di due terzi rispetto al periodo precedente l'adozione dell'accordo.

Nel 2020, ossia prima dell'entrata in vigore dell'accordo settoriale e dell'istituzione della Commissione di vigilanza, le denunce inoltrate alle associazioni di categoria degli assicuratori erano circa 300 all'anno. Nel 2021, nei primi nove mesi di attività della Commissione di vigilanza, il loro numero era sceso a 111. Nei primi dieci mesi del 2022 (gennaio-ottobre) ha segnato un'ulteriore diminuzione, attestandosi a 87. Questo dimostra che il numero di chiamate indesiderate da parte degli intermediari è in calo grazie al sistema di autoregolamentazione.

Delle denunce inoltrate nel 2022, quattro sono sfociate in una multa. In totale, l'ammontare delle multe e delle spese procedurali a carico degli assicuratori si è attestato a circa 100 000 franchi svizzeri. In cinque casi, l'indagine è stata chiusa perché non è stata riscontrata alcuna violazione dell'accordo settoriale. Dieci procedure sono tuttora in corso. Negli altri casi, non è stato possibile avviare un procedimento, in particolare perché gli autori delle segnalazioni non avevano fornito informazioni sufficienti. Questo mostra quanto sia importante sensibilizzare gli assicurati sull'importanza di raccogliere sufficienti informazioni sugli intermediari o sulle aziende che violano le regole dell'accordo per permettere alla commissione di trattare le denunce.

Violazioni dell'accordo settoriale

La maggior parte delle sanzioni pronunciate dalla Commissione di vigilanza riguarda la violazione degli standard di qualità previsti dall'accordo settoriale, per esempio lacune nel verbale che deve essere redatto dopo un colloquio di consulenza tra l'intermediario e la persona assicurata o l'inosservanza del divieto di acquisizioni a freddo.

Nel primo caso sfociato in sanzione, una persona aveva firmato un documento durante una consulenza a domicilio pensando si trattasse di una richiesta di offerta a un assicuratore. In realtà, si trattava di una proposta di assicurazione. Nel verbale di consulenza mancava il consenso della persona assicurata: questo costituisce una violazione delle esigenze fissate dall'accordo settoriale in merito al verbale della consulenza, che dev'essere completo e accurato.

Disdetta all'assicuratore sbagliato

Nel secondo caso, dopo un colloquio di consulenza un intermediario ha delegato la stesura del verbale a una terza persona. Il documento non rispettava gli standard di qualità dell'accordo settoriale in quanto era stato firmato da un intermediario che non era presente al colloquio. Per di più, la persona assicurata ha ricevuto il

verbale troppo tardi, ovvero tre settimane dopo il colloquio. L'assicuratore ha inviato la disdetta del contratto precedente all'assicuratore sbagliato così che il cliente è risultato assicurato due volte e ha dovuto pagare i premi in doppio.

Nel terzo caso, gli intermediari hanno contattato potenziali clienti sui social, prospettando loro la possibilità di ottenere biglietti per delle offerte ricreative. Con tale pratica, l'assicuratore ha violato una serie di standard di qualità, tra cui il divieto di acquisizione a freddo.

Concorsi online

In un altro caso sanzionato dalla Commissione di vigilanza, i partecipanti a un concorso online in cui si potevano vincere biglietti per un parco divertimenti hanno acconsentito, attraverso la loro partecipazione, a ricevere una visita a domicilio da parte di un intermediario. Dato che il legame tra la partecipazione al concorso e il consenso alla visita a domicilio non era sufficientemente chiaro, la commissione ha ritenuto che vi fosse una violazione del divieto di acquisizione a freddo e di altri standard di qualità.

Partecipazioni maggioritarie di assicuratori in società di intermediazione

In un caso, la Commissione di vigilanza ha dovuto innanzitutto accertare la propria competenza, in quanto gli intermediari contro cui era diretta la denuncia risultavano impiegati da una società di cui un assicuratore deteneva una partecipazione maggioritaria. La Commissione di vigilanza ha ritenuto di avere anche in questo caso la competenza per pronunciarsi. La commissione ha adottato una decisione di principio secondo cui anche le società di intermediazione controllate da assicuratori sono considerate intermediari esterni e non un servizio interno se, oltre ai prodotti «propri» vendono anche prodotti di un assicuratore «terzo». In questo caso, il servizio esterno è soggetto alle restrizioni quantitative riguardanti le provvigioni.

Ulteriori informazioni: <https://inter-meglio.ch/commissione-di-vigilanza>

Contatto per i media

Patrizia Pesenti, vicepresidente della Commissione di vigilanza Accordo settoriale intermediari, tel. 0800 00 02 82 pesenti@fair-mittler.ch