

La vigilanza del mercato assicurativo.
Sfide tecnologiche e di sostenibilità

Compiti di AGCM e mercato assicurativo

Giovanni Calabrò

Firenze, 7 febbraio 2025



Indice

Ruolo AGCM

Struttura del mercato

Principali temi di interesse

- a) Rischi di coordinamento / scambi di informazioni
- b) Ostacoli alla mobilità domanda
- c) Procedure di liquidazione



Ruolo AGCM

- Mercato oggetto di particolare attenzione, intensa attività di *advocacy* e **enforcement antitrust / tutela del consumatore** (numerosi interventi in tema RC Auto)
 - ❖ Importanza del coordinamento con **IVASS** → rende il proprio parere su decisioni nel settore assicurativo e concentrazioni

Protocollo di intesa (rinnovato il 25.11.2024)

- ✓ scambio di pareri;
- ✓ attività informative reciproche sulle linee generali di intervento e sulle attività oggetto di vigilanza;
- ✓ coordinamento degli interventi istituzionali;
- ✓ segnalazione reciproca di violazione di competenza dell'altra Autorità,
- ✓ collaborazione in indagini conoscitive su materie di interesse comune

- ❖ L'AGCM fa parte della **Commissione di allerta rapida sorveglianza prezzi**; collabora con MIMIT, IVASS e Bdl per monitorare e analizzare le **dinamiche dei prezzi nel settore assicurativo**

Struttura del mercato

- A livello produttivo, elevato grado di concentrazione: sia nel comparto danni che vita, **primi 5 gruppi rappresentano circa i due terzi** della raccolta

2013		2022	
UNIPOL	32,0	UNIPOL	23,5
GENERALI	15,5	GENERALI	17,9
ALLIANZ	13,9	ALLIANZ	17,0
CATTOLICA	5,5	AXA ITALIA	6,3
AXA	4,8	REALE GROUP	5,8

- In particolare, nel settore RC Auto

- Estesa attività di analisi delle concentrazioni

Tra i casi principali, **Unipol-Fondiarria SAI**, C11524-2012 (ultima rev. misure 2018)

Mercati rilevanti	Rapporti tra le parti	Esito
Numerosi mercati, tra cui infortuni, corpi veicoli terrestri, RC Auto, RC veicoli marittimi, RC Generale Possibile creazione di una posizione dominante	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Unipol, Fondiarria e Generali → attive Vita e Danni; ❖ Mediobanca banca d'investimento • Unipol-Fonsai → uno dei principali debitori di Mediobanca; • Ruolo centrale di Mediobanca (collocamento delle azioni); • controllo di fatto di Mediobanca su Generali <p>→ Rischio: eliminazione incentivi a competere tra l'entità <i>post merger</i> e Generali</p>	Autorizzata con condizioni: (i) sciogliere i legami con Mediobanca; (ii) cessione di <i>asset</i> nei mercati danni (polizze RC Auto) a livello nazionale e, quanto alla distribuzione delle polizze, in 93 province

A. Rischi di coordinamento e scambi di informazioni

- Intensa attività di *enforcement antitrust* in tema di scambio di informazioni
- Valore strategico di "*produzione delle informazioni*" nell'industria assicurativa (es. caratteristiche di rischiosità degli assicurati; gestione delle frodi)

- **Valutazione complessa**

può **facilitare il coordinamento** del comportamento delle imprese determinando restrizioni della concorrenza

considerazioni di **efficienza** → a seconda della natura delle informazioni scambiate, delle caratteristiche dello scambio e della struttura del mercato



A. Rischi di coordinamento e scambi di informazioni

- **Indagine conoscitiva IC53-Big Data, 2020**

→ i dati rappresentano un'importante opportunità per accrescere la **comprensione delle preferenze e delle abitudini dei consumatori**, in particolare con una più **efficace individuazione del profilo di rischio del singolo cliente**, al fine di sviluppare **prodotti e servizi personalizzati**

Al contempo, rischi connessi alla pressione competitiva di "*giganti del web*"



A.1 I844-Progetto antifrode, 2021

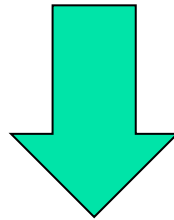
- Esempio di **bilanciamento nell'analisi** nell'*enforcement* AGCM: intesa sulla **condivisione di dati** per un **progetto antifrode gestito da Ania** in diversi mercati vita e danni (banche dati e sviluppo di algoritmi comuni)
- La condivisione di dati può agevolare l'attività antifrode con risparmi di costo → prezzi più convenienti per assicurati e benefici per l'intera collettività ma...

Criticità concorrenziali

1. assenza di adeguate **garanzie di terzietà** → sviluppato e gestito da ANIA (interessi delle sole imprese di assicurazione);
 2. **rischio di scambio di informazioni** sensibili, facilitante la collusione su variabili strategiche;
 3. possibile sviluppo di **algoritmi comuni** → determinazione di indicatori del rischio frode omogenei che, utilizzati sia in fase liquidativa sia assuntiva, potrebbero favorire l'uniformazione delle condotte
- Accettazione di impegni per circoscrivere i possibili usi delle banche dati, garantirne il corretto utilizzo e la più ampia adesione delle imprese

A.1 Progetto antifrode (segue)

- Il tema dell'**utilizzo di dati** da parte delle imprese assicuratrici, **con finalità antifrode** è particolarmente attuale



Legge concorrenza 2023: introduce la possibilità per le imprese di assicurazione di costituire un sistema informativo antifrode per i rami diversi dalla RC Auto, sottoposto alla vigilanza dell'IVASS

IVASS dovrà definire **modalità di alimentazione** e accesso al sistema informativo e tipologie di dati da trattare, mediante un regolamento

→ da adottare sentiti il Garante Privacy e AGCM - previa consultazione delle imprese di assicurazione e loro associazione



A.2 Comparatori di prezzo (1856, 2022)

- Quanto allo **scambio di informazioni nell'epoca dell'economia digitale**
→ istruttoria nei confronti di numerose imprese assicuratrici, piattaforme di comparazione di polizze RCA *online* e intermediari assicurativi
- Avvio per possibile intesa: coordinamento strategie commerciali attraverso lo **scambio indiretto di informazioni su condizioni di vendita polizze RCA** (distribuzione periodica di report con informazioni, tra l'altro, sui premi)
- Impegni per impedire la circolazione tra concorrenti di dati sulle vendite di ciascuna compagnia assicurativa - meccanismi di "**minimizzazione**", **aggregazione e anonimizzazione** dati, storicità dei dati



A.3 Nuovo modello *Open insurance*

- Per il futuro, possibili importanti innovazioni e nuovi scenari nell'industria assicurativa: con *Open insurance* acquisirà ancora più centralità il tema dell'utilizzo e condivisione dei dati

- ❖ Riduzione delle barriere all'ingresso: aumento dei **player non provenienti dal mercato assicurativo** (60 nel 2018; oltre 350 nel 2025)
- ❖ Maggiore **personalizzazione** e miglioramento nell'offerta di servizi
- ❖ Migliore **valutazione del rischio** e gestione più efficiente dei sinistri

Ma...

- ❖ **rischio** che la condivisione dei dati faciliti **pratiche collusive**;
- ❖ **rischio di maggiore concentrazione** se pochi grandi *player* diventano in grado di **controllare l'accesso ai dati e le innovazioni ad essi legate**

(Ad oggi, in assenza di normativa specifica, la condivisione dei dati può avvenire solo con accordi bilaterali/plurilaterali)



B. Ostacoli alla mobilità della domanda

- Altro importante tema sono gli ostacoli alla mobilità della domanda: scarsa mobilità, ad esempio RC Auto → ca. 10% cambiano compagnia (Ivass, 2023)
 - Natura complessa dei prodotti assicurativi
 - Elevata **complessità tecnica** dei prodotti e **asimmetrie informative**, rischio *lock in*: importanza di **rafforzare le condizioni per una scelta consapevole**, con capacità di valutare appieno le diverse possibili combinazioni qualità/prezzo
- beni fiducia** (*credence good*)
le cui caratteristiche non sono conoscibili dai consumatori neanche a posteriori (costi di verifica elevati)
- «Nel mercato RC Auto, il vero motore del processo concorrenziale è la mobilità dei consumatori, principale presidio contro le rendite di posizione e le inefficienze che si generano là dove il meccanismo concorrenziale risulti rallentato»* (cfr. Audizione Pres. AGCM, Ddl Trasparenza Assicurazioni, 2021)
- Il consumatore deve poter confrontare adeguatamente le alternative per poter ricercare attivamente il prodotto rispondente alle proprie esigenze



B.1 Scatole nere e portabilità dei dati

Il **18%** delle polizze r.c. auto prevede una scatola nera, dati IVASS 2023

- Segnalazione AGCM legge annuale 2023-AS1893: *«la possibilità per gli assicurati di trasferire da una compagnia all'altra i dati acquisiti dalla scatola nera consentirebbe loro di scegliere ogni anno l'offerta più conveniente sul mercato, senza per questo rinunciare ai vantaggi di un "tracking" storico che può concorrere, nel lungo periodo, a un significativo contenimento del premio»*
- Cfr. anche Audizione Pres. AGCM su Ddl Trasparenza Assicurazioni, 2021
*Il consumatore dovrebbe conoscere... le condizioni alla base dell'offerta di una tariffa RC auto con scatola nera... anche vincoli e costi in fase di cessazione o recesso
L'assenza di trasparenza su tali profili rischia di complicare la comparazione tra polizze*

Legge concorrenza 2023 (l. n. 193/24), art. 20

- meccanismo di **portabilità** dei dati registrati dalle scatole nere;
- compensazione monetaria per la messa a disposizione dei dati
- sono vietate le clausole che impediscono/limitano il diritto di disinstallare, senza costi, la scatola nera, alla scadenza



B.2 Clausole *claims made* e vendite abbinate

- **Clausole *claims made*** - rischi professionali

Occorre definire l'ambito di applicazione della copertura (postuma e/o retroattività) per superare possibili ostacoli alla mobilità

(AS1137 Proposte legge annuale 2014; AS1283 Linee guida operative e clausole tipo per l'affidamento di servizi assicurativi, 2016)

- **Vendita abbinata delle polizze assicurative ai contratti di finanziamento**

L'Autorità ha messo in rilievo il ruolo pro-competitivo di specifici obblighi informativi a beneficio dei consumatori, anche in ordine alla non obbligatorietà delle coperture assicurative (Proposte legge annuale 2013)

✓ Sul tema, attività di *enforcement* anche in materia di **tutela del consumatore**, cfr. PS11456 – *UNICREDIT-VENDITA ABBINATA AI MUTUI*, abbinamento forzoso tra mutui/surroghe e polizze assicurative, confermato sul punto da TAR n. 232/2024

- **Possibile revisione sistema *bonus/malus***

(perdita di significatività delle classi universali di rischio), cfr. Proposta Commissione prezzi 27.06.2024 e AGCM, IC42, RC AUTO, 2013



B.3 Trasparenza contrattuale e tutela del consumatore

- Numerosi interventi anche in materia di tutela del consumatore per favorire la trasparenza contrattuale – essenziale nell’ottica di incentivare la mobilità dei consumatori e consentire di comparare prodotti complessi
- Principali condotte esaminate
 - ✓ proporre **claim di risparmio non adeguatamente motivati e preselezione automatica** per alcune garanzie accessorie rispetto a quella RC Auto: nella fase finale il prezzo esposto era comprensivo, automaticamente, di alcune coperture accessorie (c.d. “*pre-spuntatura*”) non espressamente richieste (furto e incendio, tutela legale) per cui i confronti ne risultavano distorti (PS9212 – Facile.it, 2015)
 - ✓ assenza di indicazioni sul **ruolo dei comparatori nella conclusione dei contratti** (*broker* con incentivi a condizionare i confronti) e sul **perimetro di comparazione**; la sollecitazione all’acquisto attraverso il **ricontatto** nei confronti i coloro che non lo hanno chiesto, salvando solo il preventivo (PS11856-Facile.it-prestiti personali, 2021)



B.3 Trasparenza contrattuale e tutela del consumatore

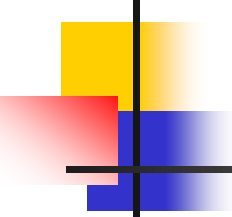
- ✓ **Vendita tramite il canale diretto, preventivi *on line*:** minori costi per le compagnie (che si dovrebbe tradurre in un vantaggio di prezzo), ma...
 - data la complessità del prodotto, il consumatore deve conoscere con **chiarezza** tutte le **condizioni della polizza**, la rilevanza delle informazioni da esso fornite per la determinazione del premio (per cui questo può cambiare se i parametri cambiano dopo i riscontri della compagnia), le condizioni di acquisto, il carattere vincolante o meno del preventivo offerto

- ✓ **Messaggi pubblicitari ingannevoli:** attività di *enforcement* avverso messaggi che
 - non chiariscono le condizioni economiche del prodotto
 - non chiariscono le prestazioni della polizza / polizze accessorie
 - non forniscono sufficienti indicazioni sulle condizioni alle quali è possibile conseguire il vantaggio pubblicizzato ("*con noi risparmiando fino al 50%*")



B.4 Distribuzione

- Importanza degli assetti distributivi per la mobilità domanda e la concorrenza
- Ramo danni: canale agenziale
 - ❖ **Agenti monomandatari, 1702-2014 (RC Auto)** → impegni per rimuovere le disposizioni che vincolavano gli agenti a un'unica compagnia
- Ramo vita: canale bancario e postale
 - ❖ Istruttorie svolte **nella fase iniziale di diffusione della bancassicurazione** → rischi di *foreclosure* e **clausole di esclusiva**; regolazione in materia di trasparenza ancora non evoluta come quella attuale (I448-Assicurazioni Generali/Cardine Banca, 2001)
- **Collaborazioni orizzontali**: con ampliamento delle opzioni distributive, è importante garantire scelte consapevoli dei consumatori → nuova disciplina sulla trasparenza e obblighi di *disclosure* (Direttiva sulla distribuzione assicurativa)



C. Procedure di liquidazione e tutela del consumatore

- Pratica oggetto di *enforcement* in materia di tutela del consumatore: **ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali nella fase di liquidazione** → particolarmente insidiosa anche in quanto idonea ad alterare il confronto competitivo a monte
- **PS12580 - RBM Assicurazione, 2024** - settore della sanità integrativa: Intesa Sanpaolo RBM Salute sanzionata per € 2,5 milioni e Previmedical (*provider* di servizi cui è stata affidata la gestione/liquidazione dei sinistri) per € 1 milione

- problemi della centrale operativa di Previmedical hanno determinato l'accumularsi di molte pratiche in attesa di evasione, in ritardo sui tempi di liquidazione delle polizze
- difficoltà nella gestione corrente delle richieste di prestazione successive con rallentamenti significativi rispetto alle previsioni contrattuali
- difficoltà per i consumatori entrare in contatto con il servizio di assistenza clienti
- incongruenze nell'applicazione concreta delle condizioni di polizza da parte di Previmedical (difficoltà di interpretare le prassi liquidative stabilite da Intesa Sanpaolo RBM Salute): numerosi casi di errato rifiuto di autorizzazioni o di rimborsi a soggetti che ne avevano diritto, o richiesta non necessaria di ulteriore documentazione

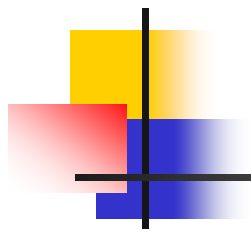
C. Procedure di liquidazione e tutela del consumatore

- L'Autorità ha esaminato contratti che prevedono l'obbligo di riparazione presso carrozzerie convenzionate o di conciliazione in caso di dissenso sulla proposta di ristoro: possibile vessatorietà delle clausole
- **CV144 – ALLIANZ, 2016:** ritenuta vessatoria la clausola che prevedeva l'impegno ad attivare una procedura di conciliazione e, in caso di violazione, **penale di importo eccessivo, non proporzionata allo sconto sul premio**



L'AGCM non è contraria, in linea di principio, a tali clausole, ma
✓ devono essere compensate o più che compensate da benefici per i consumatori (in maniera trasparente)

- Legge annuale concorrenza n. 124/2017: «*integrale risarcimento ... avvalendosi di imprese di autoriparazione di propria fiducia*» (→ per il legislatore nessuna compensazione può controbilanciare il diritto a scegliere il riparatore preferito)



Grazie per l'attenzione!