

Lo Sna denuncia: approvato alla Camera un provvedimento illiberale

# Come al solito paga il cliente

## Consumatori danneggiati dalle polizze poliennali

DI ROBERTO BIANCHI

La scorsa settimana si è consumato alla Camera il solito paradosso della politica italiana, tipica più di un paese in via di sottosviluppo che di una delle maggiori potenze economiche mondiali. Un governo di centro-destra che si richiama ai principi fondamentali del liberismo, ha emanato un provvedimento protezionistico, ripristinando la durata poliennale delle polizze dei rami non auto che il governo precedente di centro sinistra e quindi ispirato a idee stataliste, aveva eliminato due anni prima. Ora il decreto legge ritorna al Senato, ove è lecito supporre che la maggioranza si dimostrerà altrettanto sorda alle sollecitazioni dell'opposizione in ordine alle conseguenze negative che deriveranno da una scelta di questo genere ai consumatori e al mercato assicurativo in generale.

Anche non considerando che da anni la comunità europea esercita

pressioni di vario genere affinché il nostro paese garantisca al consumatore la facoltà di interrompere alla fine di ogni annualità il proprio contratto di assicurazione infortuni o incendio o responsabilità civile, salta agli occhi il peso che le compagnie hanno giocato in questa vicenda. Reintrodurre la facoltà di stipulare polizze di durata poliennale significa ingessare di nuovo il mercato dei rami danni che rappresentano complessivamente un volume di affari di poco inferiore ai 17 miliardi di € e di conseguenza significa ingessare le reti agenziali aumentando di nuovo il controllo da parte delle imprese. Come già più volte dimostrato in passato, l'indisidatabilità delle polizze e la conseguente impossibilità per gli agenti di trasferire il proprio portafoglio da una compagnia all'altra, sono fattori che pongono barriere artificiali all'ingresso di nuove compagnie straniere all'interno del nostro sistema assicurativo.

Se consideriamo poi che i primi dieci gruppi assicurativi controllano addirittura l'87% della raccolta danni italiana, non sarebbe stato più logico che un governo liberista tentasse di incentivare la concorrenza piuttosto che frenarla bruscamente con un provvedimento legislativo illiberale che serve soltanto alle compagnie?

Per riassumere, l'art. 21 del ddl 1441 che contraddittoriamente reca il titolo di «Iniziativa a favore dei consumatori», approvato con 220 voti a favore e 190 contrari (nonostante il parere contrario dell'Antitrust e l'azione di contrasto svolta dai sindacati degli agenti e delle associazioni consumeristiche), produrrà le seguenti perniciose conseguenze sulla libera concorrenza: il cliente tornerà a sottoscrivere polizze che lo terranno legato per sei anni al proprio assicuratore attratto dalla sirena dello sconto, gli agenti non potranno più spostarsi da una compagnia all'altra perché il loro portafoglio

clienti sarà di nuovo bloccato, le compagnie straniere continueranno a rimanere ai margini dei nostri confini nazionali non trovando più reti agenziali libere. E tutto questo in cambio di ipotetici sconti tariffari che il consumatore avrebbe comunque ottenuto rinegoziando annualmente i propri contratti assicurativi. Consentendo la vendita di prodotti assicurativi della durata di sei anni alle famiglie e alle imprese italiane, si preclude loro la possibilità di beneficiare delle migliori condizioni normative e tariffarie che il mercato introduce nel tempo. Ma dato che la provvigione a favore dell'intermediario è direttamente proporzionale alla durata dei contratti, non è difficile capire che il consumatore pagherà con la propria «fedeltà obbligata» il mantenimento delle costose sottoreti commerciali, dedicate al conseguimento degli obiettivi di sviluppo imposti dalle compagnie agli agenti.

### DISTRIBUZIONE

## Si conclude il road show del 2009

DI LUIGI PACELLA

Anche quest'anno la rivista Assicura, nel quadro della sua consolidata collaborazione con il Sindacato nazionale agenti, ha replicato il ciclo di incontri itineranti tra agenti, compagnie e altri operatori del settore assicurativo, che si è concluso a Viareggio la settimana scorsa.

Con una formula che incontra il favore degli agenti, in questa seconda edizione il focus era puntato sulla redditività delle agenzie.

Dalla proposizione dei vari modelli, sia teorici che pratici, di strutturazione dell'agenzia in un contesto di distribuzione plurimarca, l'elemento emerso in modo inequivocabile è la difficoltà di conciliare l'esasperata ricerca dell'utile da parte delle compagnie con la necessità di copertura dei costi della distribuzione agenziale.

Le Compagnie stanno cercando sempre più di affermare canali distributivi a basso costo di intermediazione e nel contempo di appropriarsi del rapporto diretto con il cliente, allo scopo di gestire l'evoluzione tariffaria e qualitativa dei prodotti in barba alle aspettative di confronto consentite al consumatore da uno sportello plurimandatario. Ragionando nella prospettiva, per la verità ad oggi piuttosto lontana, di una rete distributiva agenziale interamente plurimandataria, c'è da tenere in debito conto il fattore costi che, in un tale scenario di mercato, sarebbero a totale carico dell'agente imprenditore.

Se da un lato l'accoglienza delle spese gestionali può essere considerato il vero modo per gli agenti di liberarsi da ogni soggezione nei confronti delle compagnie, dall'altro questo onere potrebbe dimostrarsi insostenibile, nel momento in cui dovessero continuare a essere le stesse compagnie, ancorché esonerate da ogni impegno contributivo e di investimenti, a decidere unilateralmente le incombenze da trasferire alle agenzie e i livelli provvigionali a cui assoggettarle. Da queste considerazioni si può dedurre che la redditività dell'agenzia non può prescindere da una più generale valutazione dell'assetto della distribuzione assicurativa e dell'impianto dei rapporti economici che legano le agenzie alle mandanti. Una strada che deve essere percorsa da sindacato e gruppi agenti, magari senza necessariamente passare attraverso un futuribile rifacimento dell'accordo imprese agenti.

### IL PUNTO

## Polizze Rc auto, cittadini a rischio

Gli agenti di assicurazione: condizioni contrattuali chiare e comparabili

In quindici anni, partendo dal 1993, l'ultimo anno in cui le tariffe Rc auto sono state fissate dal Comitato interministeriale prezzi, giacché il 1994 ne ha visto la liberalizzazione, i premi delle polizze sono aumentati del 140%. E questa è una cosa che ogni cittadino sa fin troppo bene. Quello che i consumatori non sanno, invece, è che le garanzie si sono (si potrebbe dire, in maniera inversamente proporzionale) pesantemente ridotte. La Commissione Rc auto del Sindacato nazionale agenti di assicurazione, che sta monitorando questa situazione sin dal 1996, ha compiuto una enorme opera di comparazione tra le condizioni di polizza attualmente in vigore e quelle in corso prima della liberalizzazione del '94. Giusto per fare un po' di numeri, sono state analizzate 70 polizze auto, esaminate 4.054 pagine contrattuali e comparate 3.906 differenti clausole di garanzia, impiegando complessivamente in questa attività 1.113 ore di lavoro. Parliamo delle risultanze di questo lavoro con Jean François Mossino, vice presidente vicario dello Sna.

**D. Cosa è dunque emerso dal confronto fra le polizze auto del 1993 e quelle di oggi?**

**R.** Quello che i colleghi della nostra Commissione ci hanno fatto toccare con mano, sulla base di dati certi e inconfutabili, è sconcertante: le condizioni base dei contratti Rc auto sono state progressivamente ed eccessivamente impoverite, sono state aggiunte via via nuove ed inaccettabili esclusioni di garanzia ed appesantite quelle già presenti, le eventuali estensioni non bastano sempre a coprire le lacune delle polizze; anzi, talvolta l'estensione risulta pericolosamente insufficiente (rassicurando un cliente che, in realtà, continua a rischiare). Sostanzialmente, sono state man mano scorporate dall'oggetto del contratto delle garanzie, per essere vendute a parte: sicché, o si spende di più per stare tranquilli o, troppo spesso,

a voler risparmiare si rischia moltissimo. La comparazione, già difficile per gli addetti ai lavori, è letteralmente impossibile per i consumatori, che corrono dei rischi gravissimi. Soprattutto in questo momento, nel quale i cittadini sono costretti a prestare più che mai attenzione al prezzo.

**D. Perché? Quali pericoli può correre chi sottoscrive una polizza Rc auto pensando solo al prezzo?**

**R.** Il rischio concreto è che, per risparmiare pochi euro, 30 milioni di italiani mettano a rischio i risparmi di una vita. Uno sconto di venti euro sulla polizza, potrebbe doverne costare 20 mila, 300 mila o 1 milione. E questa è una possibilità non tanto remota, se la compagnia presso la quale si è stipulato il contratto, per esempio, non contempla la validità della garanzia Rc auto alla circolazione su aree private (pratica attuata da due tra le compagnie che sono state esaminate). Ciò significa che se l'assicurato investe una persona nel piazzale del parcheggio di un supermercato, dovrà pagare di tasca propria. Ma bisogna prestare attenzione alle clausole di esclusione e rivalsa per molte altre eventualità: in un sinistro può restare coinvolto un figlio che guida in stato di ebbrezza, una persona che abbia assunto un ansiolitico o uno dei tanti medicinali ad uso comune, o abbia dimenticato di rinnovare la patente. E cosa accade a quel titolare che deve assicurare vari veicoli aziendali e rischia di pagare personalmente per il comportamento di uno dei suoi autisti (che, ad esempio, carica un'autostoppista oppure non ha smaltito ancora gli effetti di uno spinello)? Il peggio è che il cliente non lo sa e non ha certo le competenze per valutare le mille eventualità, quando sottoscrive una polizza. Le clausole sono difficili da capire e troppo eterogenee per comparare differenti offerte. Così come le estensioni, ovvero le garanzie aggiuntive, che troppo spesso non vengono neppure proposte al cliente, in que-

sta sorta di guerra tariffaria ormai in atto. Noi agenti vogliamo e dobbiamo difendere i cittadini dal rischio di una distribuzione di massa non professionale.

**D. Ma, scusi: non si sente ripetere spesso che le polizze auto sono i prodotti più semplici di tutti?**

**R.** Questa storia della polizza Rc auto standardizzata e semplice è assolutamente da sfatare. Non è semplice affatto, né è una commodity. I prodotti auto necessitano invece di una attenta consulenza, per non cadere nelle trappole cui accennavo prima. Il mio consiglio è di rivolgersi al proprio agente: solo un vero professionista, con le conoscenze acquisite in anni di privilegiato rapporto con l'utenza, è in grado di individuare le lacune presenti nelle coperture. Nel frattempo, come Sindacato non staremo certo con le mani in mano.

**D. Come avete intenzione di affrontare il problema?**

**R.** Inviteremo tutte le istituzioni, i soggetti attivi nel settore, le associazioni consumeristiche e di categoria ad individuare uno standard minimo contrattuale «pulito», con clausole di estensione comprensibili anche all'utente inesperto, che tutelino effettivamente, nei fatti e nel quotidiano, i trenta milioni di automobilisti italiani. Siamo certi che la stessa Ania non mancherà a questo appuntamento. Porremo a disposizione dei consumatori l'esperienza, la sensibilità e la professionalità degli agenti e faremo un'azione formativa ed informativa fondamentale per la concreta tutela dei cittadini.

Alessandra Schofield



Pagina a cura  
DEL SINDACATO NAZIONALE AGENTI  
DI ASSICURAZIONE  
[www.snaservice.it](http://www.snaservice.it)