

Gli assicuratori in campo per difendere gli interessi dei consumatori e quindi la concorrenza

Il plurimandato è al sicuro

Un emendamento però ripescava la pluriennalità delle polizze

DI PAOLO BULLEGAS

«Il Sindacato nazionale agenti di assicurazione apprende con parziale soddisfazione gli esiti dell'iter parlamentare degli emendamenti Cursi e Virella in tema di plurimandato ed annualità delle polizze», dichiara Giovanni Metti, presidente Sna, all'indomani del ritiro dell'emendamento 12.2 e dell'approvazione del 12.1 che reintroduce la facoltà di proporre polizze pluriennali a fronte di una riduzione del premio. È dunque accaduto ciò che nei mesi precedenti si vociferava e si temeva. Gli agenti, pur accogliendo con sollievo la notizia che non verranno reintrodotti le clausole di esclusiva nei mandati, sono fortemente contrari a un ritorno alla pluriennalità dei contratti, in quanto grave segnale

di arretramento sulla concorrenzialità del mercato assicurativo e di scarsa considerazione dei diritti dei consumatori. Contro entrambi gli emendamenti anche l'Autorità garante della concorrenza e del mercato aveva levato gli scudi, segnalando il 5 febbraio alla X Commissione parlamentare, che «le richiamate proposte di modifica inciderebbero negativamente tanto sugli assetti concorrenziali dei mercati assicurativi coinvolti, quanto sulla tutela del consumatore». «Un parere pesante, che avrebbe dovuto far cadere ogni tentativo di retrocedere sulla intrapresa via delle liberalizzazioni», sostiene Giovanni Metti, che dal quartier generale del Sindacato degli agenti ha seguito con grande apprensione il cammino degli emendamenti alla X Commissione del senato. «Abbiamo sin

dall'inizio difeso l'abolizione della pluriennalità, perché mettiamo al primo posto le esigenze dei cittadini, che costituiscono il nostro vero patrimonio, e la concorrenzialità del mercato. Solo una vera competitività tra le imprese può garantire al cliente il giusto rapporto qualità/prezzo. La nostra professione, la nostra opera di consulenza», prosegue Metti, «possono esprimersi appieno solo in un mercato libero, dove vince chi propone i prodotti migliori e davvero adeguati ai bisogni dei consumatori; una polizza pluriennale, a nostro avviso, non risponde a questi criteri». Il Sindacato degli agenti è quindi pronto a difendere con forza i diritti dei cittadini, che l'emendamento testé approvato compromette pesantemente. E, in ogni caso, lo Sna inviterà tutti gli agenti a continuare ad offrire po-

lizze di durata annuale, conferma il presidente Metti. Che aggiunge: «Il plurimandato nei rami danni è, fortunatamente, salvo. E ora necessaria una ulteriore riflessione sul fatto che le norme che hanno già portato vantaggio concreto ai consumatori nelle assicurazioni danni, andrebbero sostenute ed ampliate con l'estensione, per esempio, alla possibilità di esercizio del plurimandato anche per le assicurazioni sulla vita». In effetti, la stessa Associazione delle imprese si era vista costretta ad ammettere che le liberalizzazioni avevano contribuito a far calare le tariffe. È noto che in Italia il mercato delle assicurazioni è bloccato a causa della scarsa competitività tra le compagnie. Per questo gli agenti tentano di spingere le imprese a farsi maggiore concorrenza, non solo grazie

alla possibilità di intermediare le polizze di più compagnie, ma anche grazie all'annualità dei contratti che permette al cliente di modificare velocemente le proprie scelte qualora il prodotto si sia rivelato inadeguato. Tutto questo si traduce in migliori opportunità, sia per il mercato sia per i consumatori. Lo sanno molto bene le associazioni consumeristiche, che hanno sostenuto le lenzuolate liberalizzatrici e che ora vedranno al proprio fianco lo Sna nell'intento di rimediare al grave danno prodotto dall'approvazione dell'emendamento 12.1.



Pagina a cura
DEL SINDACATO NAZIONALE
AGENTI DI ASSICURAZIONE
www.snaservice.it

DALLA PARTE DEI CONSUMATORI

Un nuovo rapporto sostenibile con i clienti

A molti sarà sfuggito cosa è stato detto durante la «Giornata di studio dedicata alla protezione dei consumatori e tutela della concorrenza nei mercati finanziari» da parte della Direzione economia e finanza dell'Ania. Durante l'intervento, sono state utilizzate molte slide, focalizzate sui decreti Bersani nel settore assicurativo, sulle regole bonus/malus, sul preventivatore unico, sul divieto del monomandato e delle polizze pluriennali. Nello scorrere delle slide, come intermediari ci hanno colpito in particolare le parole scritte nelle slide nn. 12, 13 e 14 contenenti le seguenti affermazioni: «Per le imprese di assicurazione operanti in Italia, delle quali circa un terzo sono controllate da imprese estere, il divieto di monomandato rappresenta un danno economico, in quanto rende non recuperabili gli investimenti effettuati nel tempo per costruire la rete commerciale formata da agenti in esclusiva», e ancora: «Forse più importante, la concorrenza fra compagnie si sposterà sul terreno di chi offre le provvigioni più alte agli agenti, determinando per questa via un aumento dei costi per i consumatori»; e infine: «La proibizione del monomandato crea il rischio di conflitti di interesse: gli agenti avranno oggettivamente l'incentivo a vendere la polizza con le provvigioni più elevate, non quella più conveniente per il consumatore». Forse le compagnie non si rendono conto che il perdurare di una crisi economica mondiale, pone la necessità di un ripensamento strategico e distributivo, mediante nuove e più proficue alleanze con tutti i principali soggetti della distribuzione. È opportuno che ogni produttore di beni o servizi reinventi qualità e standard produttivi, senza necessariamente avere come obiettivo principale l'incremento dei propri mercati e di conseguenza l'acquisizione di nuovi clienti, a discapito del livello qualitativo del servizio e del prodotto offerto. Che cosa fanno viceversa le imprese di assicurazioni italiane? Non trovano niente di meglio che continuare a proporre resistenza

verso le libertà professionali, anziché concentrarsi, come stanno cercando di fare altri settori distributivi, su nuove possibilità di servizio, qualità e prodotti, grazie ai quali farsi scegliere dagli intermediari. Non comprendono che alla competitività non si può continuare a opporre protezionismo. Sarebbe bene, nell'interesse comune, che le compagnie evitassero di gettare discredito sull'obiettività professionale degli intermediari, smettendola, una volta per tutte di affermare che gli intermediari privilegiano il livello delle provvigioni da loro percepite alla convenienza per il cliente. Continuando con questi apprezzamenti negativi, esse incrinano la figura dell'intermediario indipendente, forse con l'obiettivo di poterne fare complessivamente a meno. La scelta del plurimandato è la risposta corretta al rifiuto da sempre espresso dai principali gruppi assicurativi verso le collaborazioni ispirate al plurimandato, istituto che, come tutti ben sappiamo, esisteva anche prima dei provvedimenti Bersani. Riteniamo piuttosto che converrebbe anche alle compagnie migliorare i propri investimenti nella ricerca di professionisti preparati e professionalmente liberi, anziché optare per l'elargizione di pochi spiccioli prevalentemente destinati ad insegne, contratti di affitto, mobili e attrezzature. Non è l'esclusiva a vincere la concorrenza, bensì la capacità di fare meglio, di fare tutti profitti nel nome di un nuovo rapporto sostenibile con i clienti, che costituiscono il patrimonio comune di imprese e agenti.

Filippo Guttadauro

Sna, Unapass e Ania: giornata di incontri

Lo scorso 15 aprile si sono incontrate le presidenze di Ania, Sna e Unapass. Ne è scaturito un confronto franco e costruttivo, che ha registrato le divergenti posizioni delle parti relativamente al rinnovo dell'Ana 2003. Dall'approfondito scambio di idee sull'evoluzione del mercato assicurativo, sono emerse le condizioni per proseguire gli incontri, onde verificare i punti di convergenza per una regolamentazione di interesse comune. Sna e Unapass presenteranno all'Ania proposte concrete di aggiornamento dell'articolato. Nella medesima giornata, le due

organizzazioni di categoria si sono riunite per la prosecuzione del processo di unificazione della categoria, stabilendo di riattivare la presidenza della Federazione unitaria e attribuendo a essa concreti compiti di rappresentanza delle due organizzazioni. A una commissione paritetica verrà affidata la redazione di una proposta statutaria della nuova organizzazione unitaria. Inoltre si è convenuto di fissare dei termini per la conclusione dell'esperienza federativa, con la conseguente nascita della nuova organizzazione di categoria.

Compagnie, non rilasciare i dati agli agenti non aiuta il mercato

L'ostruzionismo è un esercizio che si realizza non soltanto in forma attiva, ma anche semplicemente omettendo di contribuire alla realizzazione di un obiettivo mediante la passività. Le compagnie ostacolano la diffusione del plurimandato non solo legando a sé le reti con accordi integrativi che premiano la fedeltà e non fornendo mandati integrativi che affianchino quelli principali, ma anche rifiutandosi di garantire il ritorno dei dati nei sistemi informativi di agenzia. L'elaborazione dei preventivi Rc auto, l'adempimento delle attività amministrative, l'archiviazione informatica della clientela, la gestione dei sinistri, sono momenti nei quali non si può prescindere da un dispositivo informatico che consenta di governare complessivamente l'attività plurimandataria. Peraltro, l'immissione manuale oggi necessaria, provoca maggior lavoro a carico del personale e ritardo nei tempi di esecuzione che si traducono in un aumento dei costi e quindi in una diminuzione della redditività aziendale. I Gruppi agenti sono quindi chiamati ad ottenere dalle rispettive compagnie il rilascio dei dati utili ad alimentare la piattaforma tecnologica plurimarca che spetta allo Sna elaborare insieme alle software house convenzionate, meglio se riservandosi la proprietà delle sorgenti, ad evitare di rimanere in ostaggio dei tecnici ogni qual volta

sia necessario apportare modifiche o personalizzazioni alle applicazioni. Il più l'ha già fatto l'Isvap insieme al ministero dello sviluppo economico, obbligando le compagnie a fornire tutte le informazioni necessarie all'elaborazione dei preventivi online mediante il multipreventivatore e superando così la loro tradizionale ritrosia derivante dalla paventata difficoltà di mettere tecnicamente a punto una configurazione condivisa. E se non è una questione tecnica, allora il rifiuto di fornire agli agenti il ritorno dei dati riveste esclusivamente le caratteristiche di una faccenda politica, alla cui soluzione l'Ania non può sottrarsi.

In caso contrario, toccherebbe poi all'Antitrust verificare se gli effetti provocati dall'ostruzionismo passivo delle compagnie costituisca attività contra legem, ovvero se con questo comportamento esse ostacolano, di fatto, la piena attuazione delle leggi che hanno posto il divieto di esclusiva nella distribuzione delle polizze auto e danni. Sta di fatto che dal combinato disposto del rifiuto messo in atto dalle maggiori compagnie nel rilascio di mandati agenziali integrativi soprattutto nelle aree meridionali, con lo scoraggiamento sistematico generato dalla prospettiva degli oneri burocratici ed economici aggiuntivi dovuti all'alimentazione dei sistemi informativi plurimandatari, consegue che i consumatori non sono messi nella condizione di ottenere a pieno i vantaggi che sarebbero derivati loro dalla maggiore concorrenza indotta da un più diffuso accesso delle agenzie all'attività plurimarca.

Ecco perché il mancato rilascio dei dati si traduce, sia pure indirettamente, in una limitata concorrenza sulla qualità del servizio e in una minore tensione sui prezzi, a tutto danno della clientela.

Roberto Bianchi