

Sna, Unapass e Uea organizzano un convegno nazionale dedicato alle polizze obbligatorie

Rc auto, la trasparenza è possibile

Necessario tracciare uno standard minimo contrattuale

DI ROBERTO BIANCHI

Le organizzazioni di categoria degli agenti di assicurazione Sna e Unapass organizzano insieme a Uea, l'unione europea degli assicuratori un convegno dal titolo NonSoloPrezzo - La trasparenza possibile nella Rc auto, rivolto a trattare i risultati di uno studio effettuato dalla commissione auto del sindacato.

Una ricerca di rare proporzioni condotta allo scopo di evidenziare le differenze contrattuali contenute nelle polizze auto, con attenzione specifica riservata alle migliaia di condizioni generali e particolari, di clausole aggiuntive e speciali, di esclusioni e rivalse delle polizze proposte dalle 70 maggiori compagnie che operano nel mercato italiano.

Scopo dell'analisi è stato quello di dimostrare che il Mul-

tipreventivatore Isvap-Mise, muovendo dalla logica riduttiva e fuorviante del prezzo, non mette il consumatore nella condizione di capire che cosa stia effettivamente acquistando.

Dal momento che non tutti i contratti sono uguali e, al contrario, le difformità sono spesso marcate, gli agenti lanceranno nel corso del convegno la proposta di tracciare il profilo dello standard minimo contrattuale in grado di garantire al cliente la certezza di avere sottoscritto una polizza in grado di fornire la corretta risposta al suo bisogno di sicurezza assicurativa riferito alla circolazione stradale.

Al di là dell'aspetto tariffario, che comunque mantiene elevato rilievo soprattutto in una congiuntura sfavorevole come quella attuale, vi sono altri elementi di valutazione che

fanno la differenza e forniscono grande importanza alla fase di consulenza preventivata che soltanto un operatore professionale è capace di svolgere.

Nella quasi totalità dei casi, la clientela acquista la polizza auto nella convinzione che l'una si equivalga sostanzialmente all'altra e basa la sua scelta su fattori emotivi come la percezione del costo più favorevole e la conoscenza personale dell'intermediario o, al contrario, l'appel generato dai canali alternativi e dagli strumenti di acquisto online, senza sapere che vi sono vaste aree di rischio che possono rimanere scoperte.

Come risponderà la compagnia prescelta in caso di danno verificatosi all'interno di un'area privata come il parcheggio di un supermercato? Rinuncerà alla rivalsa se il guidatore diverso dal contraente o dal proprie-

tario provocherà un incidente dopo aver fatto abuso di alcolici o uso di stupefacenti? Quale sarà la sua reazione quando l'autista di un'azienda che sia al volante di un mezzo aziendale immatricolato autocarro farà salire a bordo un proprio familiare o un terzo trasportato non consentito dalle norme in vigore?

Tutte domande alle quali il consumatore, data l'elevata complessità della materia e la scarsa leggibilità dei testi contrattuali, potrà rispondere soltanto a posteriori nel momento critico e a volte persino drammatico del sinistro, se non correttamente informato durante la trattativa che precede la sottoscrizione del contratto.

Da qui nasce la scelta degli organizzatori di coinvolgere i rappresentanti delle istituzioni, delle Authority di settore e del

mondo politico, in un dibattito pubblico sull'esigenza di definire uno standard minimo contrattuale attraverso cui verificare la conformità dei prodotti collocati sul mercato italiano. Lo scostamento per difetto dal valore della polizza tipo porrebbe i clienti nella condizione di non essere assicurati in determinate situazioni di rischio; ogni deroga in melius sarebbe al contrario requisito di qualità superiore. E, dato per scontato che i canali non professionali dispongono di operatori privi della competenza necessaria allo svolgimento di una funzione pienamente consulenziale, riteniamo che spostare l'attenzione dell'opinione pubblica sui contenuti contrattuali rilanci di fatto la centralità degli agenti i quali, vale la pena ricordarlo, intermediano il 92% del mercato auto.

—© Riproduzione riservata—

IL PUNTO

La pluriennalità deve restare una libertà

Più attenzione al rispetto delle esigenze dei clienti delle assicurazioni

Lo scorso giugno il comparto assicurativo, sull'unilaterale convincimento dei «fabbricanti di polizze», fa un apparente passo indietro, riabilitando la pluriennalità nei rami danni.

Inascoltata la posizione unanime e condivisa degli intermediari in assicurazione, si è tradotto in realtà il rischio di una restaurazione degli equilibri del passato, a detrimento dei consumatori e degli stessi agenti.

La rilettura dell'istituto della poliennalità da parte della stragrande maggioranza delle compagnie quale strumento necessario a vincolare a sé agente e cliente, è infatti soltanto un grossolano, parossistico tentativo di tutelarsi contro l'ipotetico ricorso delle reti al plurimandato, ergo contro l'erosione del proprio portafoglio a vantaggio della concorrenza.

E come la pluriennalità dovrebbe restare una facoltà da rimettere all'esclusivo giudizio del cliente, così il plurimandato dovrebbe essere egualmente letto come una facoltà rimessa all'insindacabile giudizio dell'agente-imprenditore e non come strumento teso ad alimentare strumentalizzazioni da parte della categoria nelle relazioni contrattuali.

La reinterpretazione dell'istituto della pluriennalità pro domo propria da parte delle compagnie, rischia di rimettere in discussione le relazioni industriali che intercorrono tra Agenti e Compagnia, laddove atti di imperio interamente focalizzati sull'incentivazione dei soli contratti pluriennali non tengono conto dell'impegno profuso dalle rispettive reti nell'arco degli ultimi anni nei processi di annualizzazione del proprio portafoglio e di fidelizzazione della clientela con evidenti nuovi maggiori costi e ripercussioni nella gestione dei rispettivi appalti agenziali.

La prassi ha già ampiamente dimostrato come la negoziabilità annuale dei contratti assicurativi abbia assunto nell'immaginario

collettivo un valore unico: ecco perché la sottoscrizione di una polizza poliennale, come pure la sua rescindibilità, deve restare una facoltà e non un obbligo per ogni assicurato, laddove l'obbligatorietà discende da una coercitiva strategia di vendita.

Per il bene di consumatori e compagnie, nessun «piano incentivati danni» dovrebbe perciò prevedere misure di incentivazione difformi tra contratti poliennali e annuali. Diversamente, si legittimerebbe la coesistenza di un conflitto di interessi tra il volere «supremo» della mandante, l'interesse del cliente e l'impegno profuso fino a oggi dalle imprese-agenzie che stanno faticosamente investendo per collocare la produzione retail con contratti di durata annuale.

Solo attraverso una remunerazione costante nel tempo si possono creare appalti forti, autorevoli e in grado di sostenere i periodi di estrema difficoltà economica come quello attuale.

E che dire dell'adeguatezza, e delle ricadute che deriverebbero alla categoria in termini di costi e di responsabilità per tutti quei casi che domani dovessimo catalogare nell'archivio dei disastri figli dell'incentivazione? Rispetto alle innumerevoli adempimenti che quotidianamente siamo chiamati ad osservare (una su tutte, l'informativa precontrattuale), non sembra ci sia stato alcun segno da parte delle compagnie o dell'organo di vigilanza o dello stesso legislatore di voler sollevare la categoria da responsabilità figlie di obblighi che, di fatto, dovrebbero essere assolti ab origine dalle

mandanti. Quali sarebbero le conseguenze, in termini di costi e responsabilità su un prodotto pluriennale, rescindibile allo scadere del sesto anno, se dovessimo fare anche da parafulmine per le conseguenze di un sinistro non pagato?

Gli agenti non vogliono essere additati dall'Antitrust, dai sindacati di categoria, dal mondo politico e soprattutto dalle associazioni dei consumatori come i coprotagonisti di un processo involutivo che nulla ha a che vedere con il progredire dei sistemi economici e finanziari di tutti i paesi europei. Essi vogliono, invece, poter lavorare senza essere «incanalati o devianti» da effimeri e temporanei incentivi.

Abbiamo dato voce, in tempi non sospetti, alla necessità imprescindibile di potere esercitare il diritto-dovere di consigliare al cliente il miglior prodotto, avendo cura di interpretarne le esigenze ed evidenziando nella modulistica relativa all'adeguatezza del prodotto lo sconto di prezzo per l'utente tra la polizza annuale e quella poliennale. E in questo senso vogliamo proseguire.

Da qui l'accorato appello ad una rilettura congiunta dell'istituto della poliennalità, affinché questa non ingeneri nuove e inattese diseconomie in capo alle imprese agenzie, ovvero responsabilità di cui dovrebbero farsi carico in via esclusiva le sole mandanti, e perché la pluriennalità venga strutturata e rivista su particolari prodotti e garanzie (per esempio ramo malattia) che mirano all'esclusivo interesse dell'assicurato e per le quali è certamente ragionevole consigliare al cliente una durata non solo quinquennale, ma anche decennale o a vita intera, come esiste in altri Paesi più evoluti. Il tutto condito dal mantenimento di un equo e costante sistema di remunerazione.

Vincenzo Cirasola - presidente Gaa Generali e presidente prov. le Sna di Bologna

APPUNTAMENTI

Formazione dei quadri Sna

Parte domani, con la tappa veneziana, il ciclo di conferenze formative per i presidenti provinciali Sna 15-16 gennaio 2010 - Venezia - Omnia Hotel - Noventa di Piave (Ve)

29-30 gennaio 2010 - Barletta

12-13 febbraio 2010 - Abbassanta (Or)

19-20 febbraio 2010 - Milano

26-27 febbraio 2010 - Roma

SPIRAGLI

Ania, dialogo fra agenti e compagnie

DI ALESSANDRA SCHOFIELD

Ha dato buon esito l'incontro che si è tenuto lo scorso 21 dicembre 2009 tra la Federazione Unitaria Sna-Unapass e l'Ania. La Federazione ha rappresentato all'Associazione delle Imprese le problematiche degli agenti assicurativi, con particolare riferimento al mancato rinnovo dell'Ana 2003, alla crisi reddituale delle agenzie, alle dimissioni di portafoglio, alle revocche dei mandati e alla situazione del Meridione d'Italia, proponendo contestualmente l'individuazione di un percorso comune per risolvere una situazione che si trascina ormai da troppo tempo.

L'Ania si è resa disponibile ad aprire un dialogo teso all'analisi ed alla futura soluzione delle questioni che affliggono le reti agenziali, sottolineandone il ruolo determinante per il settore assicurativo.

Al termine dell'incontro si è pertanto convenuto di costituire tavoli tecnici di lavoro e un calendario condiviso di incontri, per affrontare le diverse tematiche oggetto del confronto, per la condivisione di strumenti e modalità risolutive diverse dal passato.

—© Riproduzione riservata—

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