

La denuncia dello Sna: così si altera l'equilibrio tariffario a sfavore dei clienti del Sud

# Le telefoniche falsano il mercato

## Troppo facile assicurare soltanto i profili più favorevoli

DI ROBERTO BIANCHI

L'Istituto superiore di vigilanza, il mondo politico e le stesse associazioni consumeristiche hanno fatto propria la tesi sostenuta da tempo dall'Associazione delle imprese di assicurazione, secondo cui la diversificazione dei canali distributivi comporterebbe una riduzione delle tariffe auto. Dal momento che gli agenti raccolgono da soli oltre il 90% del mercato, la crescita dei competitori dovrebbe quindi generare effetti competitivi virtuosi e favorire la clientela nell'acquisto delle polizze obbligatorie. Per semplificare, i competitori degli agenti, possono essere suddivisi in tre tipologie: i broker, i quali però si affidano normalmente alle agenzie nella gestione dei contratti data la laboriosità della loro gestione, le compagnie dirette telefoniche e telematiche, che si avvalgono di dipendenti e call center, i nuovi player come le banche, le poste, i sindacati, le mutue di categoria che realizzano joint

venture con imprese nazionali e d'oltre confine, o in alcuni casi, si apprestano a costituire compagnie proprie.

In realtà gli intermediari che si approvvigionano alla stessa fonte, cioè alle medesime compagnie, non possono essere considerati vere e proprie alternative agli agenti, in quanto le politiche tariffarie loro riservate si differenziano nel breve periodo, ma nel medio-lungo rispondono alle stesse logiche industriali. Accade quindi che un istituto si creduto locale effettui per due o tre anni prezzi particolarmente scontati, magari facendo leva sulla gestione del credito, per convincere il cliente a rinunciare al servizio consulenziale pre e post-vendita offerto dall'agenzia assicurativa di sua fiducia. Si tratta in genere di iniziative fragili che, superato l'effetto sorpresa generato dalla scontistica applicata, si afflosciano nel breve periodo sotto il peso delle difficoltà incontrate nella manutenzione quotidiana dei contratti e soprattutto dei sinistri. Non vogliamo pensare che

istituzioni e mondo politico tendano affidare all'improvvisazione di qualche isolato manager la soluzione del caro-polizze. E poi si sa che nel settore auto la raccolta sottoprezzo si paga a carissimo prezzo quando i premi incassati non compensano i sinistri pagati. Ciò che rimane dopo il passaggio di questi disinvolti esperimenti sono, da un lato, un mercato devastato dalla perdita dell'equilibrio tecnico e, dall'altro, una clientela disorientata dalla guerra del prezzo a discapito della qualità, dalla quale gli agenti, che lavorano con margini di contribuzione irrisori, escano sempre con la ossa rotte.

Il discorso delle compagnie telefoniche e telematiche, se vogliamo, è ancora più complesso, in quanto la loro carta vincente consiste nella facoltà di acquisire soltanto i clienti migliori attraverso un'asapera personalizzazione dei profili tariffari. Ne consegue che talune tariffe applicate via telefono e web siano fortemente competitive e altre del tutto fuori mercato, proprio per evitare che

la clientela meno profittevole le acquisti. Qualcuno potrebbe dire: bene, chi le trova convenienti le acquista e viceversa chi le considera troppo care si rivolge ad un altro competitor. Ma le tariffe delle compagnie dirette sono così sperequate in quanto contengono una quota di mutualità ridotta al minimo. I profili migliori non contribuiscono a rendere meno costosi quelli maggiormente a rischio.

E proprio in questo risiede l'anomalia: se tutte le compagnie adottassero lo stesso criterio, quanto costerebbero le polizze dei plurisinistrati, dei giovani di età inferiore ai venticinque anni, dei residenti nelle regioni meridionali? Al contrario le compagnie che si avvalgono della rete distributiva costituita dalle agenzie e che operano in tutto il territorio nazionale, devono farsi carico (ma sarebbe intollerabile che non lo facessero), della sostenibilità sociale delle tariffe applicate alle categorie più rischiose. In considerazione di ciò, non riusciamo a comprendere come facciamo le associazioni dei

consumatori a consentire il protrarsi di una situazione di questo genere. I premi versati alle compagnie telefoniche aumentano infatti il fabbisogno tariffario a carico dei clienti che si rivolgono alle compagnie tradizionali, dotate di reti agenziali strutturate per il presidio di tutto il territorio nazionale, comprese le regioni a più elevata densità criminale. Ci chiediamo pertanto come facciamo le istituzioni di settore e il ministero competente a tollerare che le imprese telefoniche e telematiche adottino comportamenti commerciali non aderenti al vigente obbligo a contrarre anche nei confronti delle categorie a rischio, composte da milioni di cittadini che hanno il diritto di assolvere alla responsabilità di circolare a bordo di mezzi regolarmente assicurati.



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

### AUDIZIONI ALLA CAMERA

## Frodi assicurative, bisogna intervenire con decisione

Sna: agenti garanzia del servizio. Isvap: dati discordanti, necessario aprire un'indagine

DI ALESSANDRA SCHOFIELD

### Sna-Unapass: intervenire con decisione sulle frodi

Il 28 gennaio 2010, la Federazione Unitaria Sna Unapass ha aperto il ciclo di audizioni, presso la VI Commissione Finanze della Camera, sulle «problematiche del settore assicurativo, con particolare riferimento alle aree del Mezzogiorno». I due Sindacati degli agenti hanno denunciato l'incremento della frequenza sinistri evidenziatosi negli ultimi cinque anni soprattutto nelle regioni meridionali e l'aumento dei sinistri pagati per danni alle persone coinvolte in incidenti stradali. Il punto è «intervenire sulle frodi, sulle speculazioni, ridurre il costo sul sistema complessivo, fermare l'aumento delle tariffe, limitare l'elusione». Nel Meridione, hanno affermato Metti e Congiu, «sono ricorrenti azioni di riorganizzazione, con chiusure di Agenzie e conseguente licenziamento di personale, oltre a pesanti azioni di disdetta di portafoglio che, vista l'obbligatorietà della garanzia rc auto, determinano di fatto la costrizione a cambiare compagnia e intermediario di fiducia (visto che l'attuazione della legge 40/2007 è resa impossibile in quelle aree territoriali), pagando un premio più elevato o usufruendo di garanzie più limitate. Spesso, purtroppo, questo fenomeno alimenta un'altra costosa piaga sociale ed economica del Paese, aumentando il numero di cittadini che circolano senza assicurazione».

### Ania: le compagnie non fuggono dal Meridione

Il 9 febbraio è stata la volta dell'Ania. Anche l'Associazione delle Imprese punta il dito contro il dilagante fenomeno speculativo che si esprime nei dati rela-

tivi alla frequenza sinistri e all'incidenza spropositata dei danni fisici in tutte le aree critiche. Ma secondo l'Ania, nel Mezzogiorno la concorrenza tariffaria è garantita anche per i profili di rischio più elevati, cosa questa che è smentita dai fatti. Cerchiai nega che vi sia stato un aggravamento del fenomeno della non-assicurazione da parte degli automobilisti. Nega altresì che le Imprese fuggano dal Meridione «neppure dalle aree più critiche». Afferma che la riduzione di sportelli agenziali sarebbe assolutamente in linea con quella os-

servata nel Centronord «e coerente con la contrazione del volume complessivo dei premi» a sua volta legata alla «riorganizzazione delle strategie di offerta di molte imprese» indotte a ciò, soprattutto, dalla norma che ha introdotto il divieto di esclusiva agenziale anche nei rami danni. E siccome il plurimandato sarebbe «controproducente sotto tutti i profili e per tutti» (compagnie, consumatori e perfino agenti), l'Ania auspica che Governo e Parlamento pongano rimedio a questa iattura prima possibile.

### Isvap: ingiusto ribaltare sulla collettività le inefficienze

L'Isvap è stato ascoltato l'11 febbraio. Secondo Giancarlo Giannini, l'incremento dei sinistri gestiti dal Fondo Vittime della Strada, conferma l'aumento dell'evasione assicurativa. Se Parlamento, Governo ed Authority hanno profuso impegno a favore di un miglior funzionamento del settore rc auto in affanno, le imprese si sono limitate ad aumentare i prezzi «ribaltando sulla collettività – e principalmente sui soliti noti (Sud, giovani) – costi impropri e inefficienze», quando dovrebbero invece intervenire con incisività «sui rubinetti d'uscita». La chiave è combattere le frodi e investire sul miglioramento dei processi di liquidazione sinistri, laddove le compagnie hanno invece progressivamente ridotto (ed in specie proprio nel Sud) i punti di contatto a disposizione dell'utenza. Alle imprese, aggiunge Giannini, sono infatti stati comminati 47 milioni di euro in sanzioni per violazione delle disposizioni in materia di liquidazione sinistri. I dati Isvap indicano la correlazione tra diminuzione del presidio del territorio ed incremento delle frodi. Sul tema della progressiva falcidiazione delle reti distributive agenziali nel Meridione, i numeri prodotti dagli agenti e dalle imprese sarebbero talora contrastanti. L'Isvap ha stabilito di avviare in merito una specifica indagine per «analizzare in concreto gli effetti delle politiche aziendali sulla raccolta Rc auto»: ogni impresa dovrà produrre una dettagliata relazione che illustri tutti gli aspetti degli interventi adottati nei confronti della propria rete «con particolare riferimento a: ristrutturazioni, chiusure o accorpamenti di agenzie, revoche di mandati, dismissioni di portafoglio rc auto».

## Caso Vespaziani, il nuovo round

«Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione». Così recita il primo comma dell'art. 21 della nostra Costituzione. Un diritto negato ad Alfredo Vespaziani, ex agente Ina-Assitalia, citato in giudizio dalla non più mandata - in sede civile prima, e penale poi - per pretesa «lesione dell'immagine e del decoro». La colpa ascritta al collega? Aver raccontato la propria vicenda personale ed aver espresso alcune opinioni durante il 42° Congresso nazionale Sna, lo scorso anno, a Bologna. Ad Alfredo Vespaziani sono state fatte richieste di risarcimento milionarie, dalla compagnia e dai suoi manager. Lo Sna ha messo a disposizioni i consulenti legali di cui si avvale, l'avv. Paolo Martinello e l'avv. Gianluigi Malandrino. Una solidarietà reiterata quest'anno, sempre in occasione dell'Assemblea Nazionale, durante la quale Alfredo Vespaziani è nuovamente intervenuto per mettere al corrente gli intervenuti sull'esito favorevole del lodo arbitrale relativo alla revoca per giusta causa in

capo a sé ed al figlio Emanuele. Tristan Ghironi, infatti, ha proposto una mozione – approvata all'unanimità – a favore del «Collega colpito nei suoi elementari diritti costituzionali». La mozione disponeva che l'Esecutivo Nazionale Sna si facesse «promotore di una vibrata protesta nei confronti dell'Ania, per i denegati diritti di libertà da parte di una sua associata» e lo invitava «altresì ad inviare denuncia a tutti gli Organi istituzionali e di controllo». Puntualmente è stata inviata dal presidente Sna Giovanni Metti all'Associazione delle Imprese una lettera, nella quale si chiede di intervenire presso Ina Assitalia affinché ritiri l'atto di citazione nei confronti di un associato Sna. «Nella speranza di poter annunciare presto la favorevole soluzione dei molteplici contenziosi in atto tra Ina Assitalia e i suoi ex agenti generali, auspico che la nostra vicenda possa essere un monito per tutti coloro che non hanno ancora compreso quanto sia fondamentale l'unità della categoria per fronteggiare la capacità di coesione delle compagnie», afferma Alfredo Vespaziani.