

Tanta finanza e poca assicurazione, così si sono impoverite e standardizzate le polizze

# Lo Sna chiede i dati sui sinistri

## La denuncia: le compagnie si rifiutano di fornire informazioni

DI ALFONSO PECCIO

**A**ncora una volta, assistiamo alla ormai ciclica serie di interventi nel settore della Rc auto, da parte delle imprese di assicurazione. Questi interventi - più o meno condivisibili e spesso inadeguati a risolvere i problemi contingenti - riguardano prodotti, tariffe e rete distributiva (gli agenti di assicurazione). Per giustificare queste decisioni, si ricorre sempre più spesso a due ragioni: all'aumento dei sinistri legati anche alle truffe e all'andamento tecnico del ramo, ovvero al rapporto sinistri/premi calcolato sui premi incassati dagli agenti.

Le soluzioni che vengono prospettate sono aumento delle tariffe e chiusura delle agenzie che non realizzano utili, producendo ulteriore disaffezione nei consumatori e una totale precarietà della rete distributiva in capo agli agenti. Inutile fare finta di niente. Dobbiamo cercare di capire; abbiamo il dovere - per noi, per i consumatori e per il mercato in generale - di dare delle risposte o di chiedere, a chi deve vigilare, di andare a vedere cosa accade. Sino a pochi anni fa, prima della crisi

economica, la maggior parte delle imprese di assicurazione traeva il suo massimo profitto dalla rendita legata alla gestione del denaro, con prodotti che diventavano sempre più finanziari e sempre meno assicurativi; dalle stanze dei bottoni delle compagnie sono usciti gli assicuratori e sono entrati gli esperti di gestione finanziaria. Ciò ha comportato l'impoverimento dei contenuti assicurativi dei prodotti venduti e si è reso necessario standardizzare le polizze. La gestione finanziaria non può infatti tenere conto delle variabili previste nello studio di contratti calibrati alle effettive esigenze degli assicurati. Troppe variabili. Questo modello distributivo è stato assimilato anche nella Rc auto; ma non potendo distribuire all'interno delle agenzie prodotti con scarsa valenza assicurativa, questi vengono distribuiti attraverso altri canali, il più delle volte de-professionalizzati o con scarse competenze tecniche, ma che in compenso - almeno in linea teorica - costano meno e rendono di più. A discapito delle agenzie, dove la qualità del servizio, molto più elevata, viene penalizzata dai maggiori costi.

È lecito domandarsi come sia possibile che, a fronte di una provvigione media lorda del 9%, percepita dagli agenti sulle polizze Rca, le polizze presso gli altri canali distributivi abbiano costi inferiori mediamente del 30%. Il fatto è che non si tratta degli stessi prodotti: le garanzie sono diverse, probabilmente molto inferiori. Altrimenti, dovremmo pensare che le Compagnie vogliono penalizzare le agenzie rispetto agli altri canali. Oppure la necessità di aumentare le tariffe varrebbe per le agenzie, ma non per gli altri canali distributivi?

E come mai, a fronte dell'aumento degli incidenti e delle truffe, la maggior parte delle imprese ha deciso di rinunciare alla presenza dei liquidatori nelle agenzie? Perché, pur avendo ben compreso che un sistema liquidativo pronto e corretto può produrre grandi risparmi nel costo dei risarcimenti, spesso tendono a ritardare le liquidazioni nel tempo? Con quale criterio decidono di mettere in atto, quando lo fanno, il principio di mutualità che dovrebbe essere alla base della tariffa Rc auto? Se passa la standardizzazione delle polizze, non servono liquidatori?

Potrebbe essere un problema di organizzazione e/o di competenze? La mutualità potrebbe servire all'equità dei costi/polizza, ma non a produrre reddito agli azionisti? Domande, ancora domande che conducono al rapporto tra compagnie e agenti, nell'ottica del cosiddetto «cattivo andamento».

Da alcuni anni, non a caso, gli agenti di assicurazione chiedono a gran voce di poter essere a conoscenza dei famosi dati relativi ai sinistri, importi liquidati, tempi di liquidazione, procedure adottate, importi riservati per sinistri non ancora liquidati. La quasi totalità delle imprese si rifiuta sistematicamente di fornire tali informazioni. Salvo però poi chiudere le agenzie perché il rapporto sinistri/premi è negativo. Ma quale ragione, e di che ordine, può far preferire l'omertà alla trasparenza? È vero che le somme accantonate dalle Compagnie per i sinistri non ancora risarciti incidono nella formazione del bilancio? Se fossero forniti questi dati, gli agenti sarebbero forse capaci di comprendere cose che è meglio non comprendano? O è invece solo un modo prudenziale di gestire l'impresa? Sarebbe un grande errore di valutazione, pensare

che i bilanci si possono modificare usando le riserve? La chiarezza è indispensabile; il governo, l'Isvap, facciano quanto è in loro potere per riportare serenità e trasparenza nel mercato ed evitare che a pagare siano sempre i più deboli (in questo caso gli agenti che, presi tra l'incudine dei consumatori e il martello delle compagnie fanno sempre più fatica a gestire nel modo corretto i rapporti professionali). L'abbandono da parte di molte imprese del territorio, non solo nel Mezzogiorno, non può continuare impunito, come non può più essere accettata una gestione «consociativa» delle tariffe e «strumentale» nella concessione degli sconti alle Agenzie. La legge 40, piaccia o meno alle imprese, c'è e deve essere rispettata. Non possiamo permettere a nessuno di eludere l'obbligo a contrarre, sancito dalla Corte europea, a danno dei consumatori e degli agenti e senza poter individuare a beneficio di chi.

—© Riproduzione riservata—



Pagina a cura

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

### IL PUNTO

## Le agenzie sono sicure

**L**a consuetudine, instauratasi in anni di buone relazioni sindacali, vorrebbe l'anticipazione - reciproca, tra le parti - delle azioni e delle iniziative che si intendono intraprendere, prima di dichiarare una crociata contro un'altra rappresentanza sindacale, anche se datoriale.

Oggi giorno va invece di moda chiamare in causa questo o quell'altro ministro a difesa e tutela degli interessi dei lavoratori, come se le organizzazioni sindacali non fossero più capaci di svolgere quel ruolo per cui milioni di lavoratori pagano una quota sindacale, il più delle volte trattenuta direttamente in busta paga e quindi senza neppure che sia necessario lo sforzo di conquistare ogni anno l'attaccamento dell'iscritto.

Gli agenti di assicurazione, che dei suddetti sindacati sono la controparte istituzionale, sanno bene - invece - cosa significa fidelizzare la clientela, attaccata quotidianamente da competitori aggressivi che promettono miracoli, senza mai mostrarsi in prima persona. Da quelle compagnie, cioè, che applicano tariffe iver scontate al telefono facendo concorrenza ai loro stessi agenti e poi liberalizzano portafogli, chiudono ispettorati sinistri, revocano mandati per motivi pretestuosi. Le stesse che, rinnegando il ruolo sociale e la mutualità che da sempre avevano contraddistinto il settore assicurativo, guardano viceversa solo agli utili industriali ed alla soddisfazione degli azionisti.

Per inciso, gli agenti d'assicurazione,

debbono essi stessi confrontarsi con una analoga controparte (l'Ania) a tutela dei propri diritti. Ma questa è un'altra storia.

Il vero problema è rimboccarsi le maniche, tutti, ed avere l'intelligenza di evitare proposte inaccettabili. Tanto inaccettabili che, se accolte, metterebbero in ginocchio una categoria, come quella degli agenti di assicurazione, che sta facendo l'impossibile per mantenere stabili i livelli occupazionali di agenzia, il più delle volte attivando prestiti bancari per fare fronte ai costi di gestione.

La strada non è certo quella di tirare la giacca al Ministro di turno, sostenendo tesi paradossali come la seguente tratta dalla lettera inviata dalle Oo.ss. nei giorni scorsi al Sen. Maurizio Sacconi: «... la situazione drammatica che ci impone, come sindacalisti e come cittadini, di disturbarla è l'assoluta mancanza di certezze in merito all'applicazione dei decreti legislativi 81/2008 e 106/2009 sulla tutela della Salute e della Sicurezza sui luoghi di lavoro nelle Agenzie di Assicurazione...»

In Italia si registrano cinque decessi sul lavoro al giorno e non ci sembra sostenibile che le agenzie rappresentino punti di criticità per i quali si debba interessare il mondo politico. Ci sentiamo pertanto di consigliare alle Oo.ss. di rivolgere il proprio sguardo altrove.

Filippo Guttadauro  
La Blasca

## Giustizia per gli ex agenti Ina Assitalia

Alessandra Schofield

Con tre Lodi arbitrali contestuali, sono state dichiarate infondate e del tutto insustentabili le giuste cause di recesso invocate da Ina Assitalia nei riguardi degli agenti Colecchia (Venezia), Bonini (Bologna), Bielanski (Avezzano). Dopo la vittoria degli agenti di Pesaro, Alfredo ed Emanuele Vespaziani, questi nuovi tre Lodi dimostrano che si trattava davvero di una serie di «ingiuste cause», costruite per colpire figure storiche della rete agenziale, divenute ormai scomode. Abbiamo già visto utilizzare, purtroppo, questa politica da parte di altre compagnie; da Generali, però, non ci aspettavamo un simile comportamento. E adesso è legittimo domandarsi: chi pagherà? Chi pagherà per il gravissimo ed incancellabile danno all'immagine e alla professionalità di questi agenti? Chi pagherà per questa ennesima ferita alla qualità e credibilità delle relazioni tra agenti e imprese? Intendiamo affrontare in modo approfondito questa vicenda nei prossimi numeri, anche se tutti si attendono sin da ora, un adeguato gesto riparatore, in linea con lo stile e la tradizione di Generali... che speriamo non siano solo un ricordo. Gli ex agenti, che nel frattempo sono anche costretti a ricorrere ai pignoramenti per ottenere la loro Cassa di Previdenza, intendono partecipare alla prossima assemblea di Generali, per illustrare direttamente agli azionisti la terribile e drammatica vicenda vissuta.

## Riparte il road show Assicura-Sna Nel 2010 si parla di distribuzione

Parte il Road show Forum della distribuzione assicurativa Assicura-Sna 2010. Quest'anno, si cercherà di individuare la strada perché le agenzie trovino nuovi spazi di manovra e recupero redditività tra mercato in contrazione, guerra dei prezzi, provvigioni in calo e concorrenza da parte delle banche e della distribuzione on-line. Tra marzo e aprile, sei città d'Italia ospiteranno l'iniziativa: sei giornate dedicate alla riflessione e all'approfondimento sulle soluzioni per affrontare la crisi e proseguire con soddisfazione l'attività distributiva. Le giornate di convegno presentano interventi di esperti del settore, legali, consulenti, rappresentanti di Compagnie e contribuiscono, dopo il superamento di un test, al monte ore di formazione valido ai fini Isvap. Il primo appuntamento è a Torino, il 19 marzo a partire dalle ore 9,00, presso l'Hotel Interporto, Località Interporto Sud VI strada - Rivalta di Torino. Per informazioni [www.cardieditore.com](http://www.cardieditore.com)

di Michele Languino