

Ecco i dati raccolti nel Mezzogiorno. E le proposte del sindacato agenti

Sinistri fraudolenti al Sud

Lo Sna: è tempo di agire sul fenomeno criminoso

DI VINCENZO GATTO

I dati raccolti dai Focus regionali attivati appositamente nel Meridione, confermano la tesi sostenuta dall'Area Mezzogiorno Sna, ovvero che un fattore di rilevantissima incidenza sul costo del mercato assicurativo è l'elevato numero dei sinistri auto più direttamente collegati a fenomeni criminosi, perpetrati anche grazie al comportamento di professionisti conniventi e di testimoni di professione.

I cosiddetti sinistri con piccole lesioni, hanno ormai innalzato il tetto medio liquidato a 15/20 mila euro.

Il Sindacato nazionale agenti di assicurazione propone numerosi interventi per ricondurre la situazione entro i limiti della legalità.

Tra questi citiamo:
- l'aggiornamento in tempo reale dell'archivio sinistri Ania,

- la segnalazione di sospette truffe da parte dell'agente,
- il ricorso alle Autorità Giudiziarie ed agli uffici antifrode da parte delle imprese che hanno subito la tentata truffa,
- la penalizzazione di chi denuncia il sinistro in caso di tardiva presentazione.

Alcuni dati raccolti dallo Sna nelle Regioni del Sud

| | |
|-------------------|---|
| 41% | le denunce tardive di lesioni - anche gravi - su polizze annullate, |
| 49% | i danni materiali con aumento di costi di liquidazione per ingiustificato o intempestivo intervento di legali e periti di parte, |
| 73% | la pluralità di lesioni gravi su auto poco danneggiate, |
| 25% | l'aumento - rispetto al passato - dei colpi di frusta denunciati. |
| <i>Ed ancora:</i> | |
| 8,6% | con punte fino al 15% - i sinistri con danni a persona (nel 2008 21,6%) del totale danni dichiarato (Europa media del 10%) |
| 70% | i sinistri con danni alla persona con invalidità di 1-2 punti, che comportano l'esborso di oltre 1,5 miliardi di euro ovvero, il 10% dell'ammontare di tutti i sinistri pagati. |

Ma non è tutto, le Compagnie devono fare anche la loro parte: non è giusto continuare a scaricare sulla collettività le loro inefficienze con l'aumento delle tariffe applicate; si calcola che in Campania circa il 30% del parco circolante non sia coperto di assicurazione per gli alti costi di polizza. Sarebbe persino troppo semplice incrociare la banca dati dell'Ania con quella del Pubblico registro automobilistico, per scoprire con sufficiente precisione quali sono i mezzi che circolano senza assicurazione.

Le istituzioni devono inoltre obbligare le Compagnie alla presenza di uffici sinistri sul territorio, creando inoltre un organo competente di po-

lizia specializzata, obbligata a intervenire in tutti i casi di sinistri con lesioni (sul luogo dell'incidente, ovvero in fase preventiva), a effettuare verifiche e accertamenti presso il pronto soccorso, a creare un apposito archivio (oltre l'ufficio antifrode) dove far confluire le indagini di tali organi per tutti i casi di truffe.

Indispensabile l'intervento dell'Isvap sia per quanto concerne l'emancipazione di nuove regole in tema di attestazioni di rischio, sia rispetto al controllo sull'atteggiamento delle Imprese nel Meridione. Si rende altresì necessario - secondo lo Sna - apportare modifiche mirate anche all'impianto legislativo.

Solo per citarne alcune:
- certezza della pena per i truffatori,

- possibilità per i giudici di perseguire i truffatori anche senza la presenza di querela di parte,

- revisione della normativa collegata alle liquidazioni delle microinvalidità,

- creazione - così come fatto per la Banca del Mezzogiorno - dell'agenzia assicurativa del mezzogiorno/Sud-Company per l'assicurazione di rischi altamente sinistrati così da evitare che i costi maggiori ricadano sulla collettività degli assicurati,

- istituzione di un legame tra patente e targhe intestate, così da definire un archivio storico della situazione sinistri,

- eliminazione dell'art. 4 della legge 40/2007 che prevede il malus solo in caso di responsabilità superiore al 50%,

- creazione di ammortizzatori sociali per gli Agenti e le loro Agenzie, fortemente penalizzate al Sud.



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

CONCORRENZA E DINTORNI

Vendita a distanza, regole più severe

Lo scorso 19 marzo, l'Isvap ha emanato il Regolamento n. 34 che - in attuazione di quanto prescritto dal Codice delle assicurazioni - stabilisce il normativo attinente la vendita a distanza dei contratti assicurativi.

Abbiamo chiesto delucidazioni a Domenico Fumagalli, esperto del settore e componente del Collegio di Garanzia Isvap.

Domanda. Cosa introduce di nuovo il Regolamento di recente emanazione?

Risposta. Il nuovo Regolamento, che entrerà in vigore il 15 luglio prossimo, detta moderne prescrizioni in tema di promozione e collocamento di contratti di assicurazione - vita e danni - via internet e al telefono. L'Isvap ha proseguito nel solco di tutela del consumatore, disciplinando un mercato in lento ma costante aumento ed importanza, prevedendo specifiche regole di trasparenza e di comportamento a carico delle compagnie e degli intermediari che vorranno operare in questo settore della distribuzione.

In particolare, il Regolamento stabilisce il divieto di distribuzione dei contratti di assicurazione in assenza del preventivo consenso da parte dell'assicurando, prevedendo una particolare tutela per i consumatori che risiedono in aree difficili dal punto di vista assicurativo - penso, ad esempio, alle aree del Meridione - i quali non potranno essere destinatari di discriminazioni assuntive o tariffarie da parte delle imprese. Con questa disposizione, l'Isvap ha inteso porre fine ad alcune pratiche comportamentali che utilizzano filtri telefonici o informatici discriminatori, in funzione ad esempio della residenza del

contraente; ciò in particolar modo nel settore obbligatorio della Rc auto. Infine, un importante aspetto riguarda la qualità della prestazione da parte degli addetti al call center i quali, essendo nella maggioranza dei casi giuridicamente estranei all'impresa di assicurazione, agiranno tuttavia sotto la piena responsabilità e coordinamento di quest'ultima. In sostanza, l'Isvap prevede che l'attività svolta dai call center, ancorché esterni all'impresa, sia considerata come svolta direttamente dall'impresa stessa, con la conseguenza che non sono applicate nella fattispecie le norme sulla intermediazione assicurativa (art. 109 e ss del Codice delle assicurazioni).

D. Sotto quali aspetti il dispositivo riguarda l'attività degli agenti assicurativi?

R. Le norme riguardano pressoché esclusivamente le imprese di assicurazione; tuttavia l'Istituto ha inserito uno specifico articolo, che integra il Regolamento n. 5/2006 (art. 58-bis), il quale regola il collocamento di polizze a distanza da parte di agenti, broker, banche o poste, impostando un impianto regolamentare simile a quello previsto per le compagnie.

D. In fase di pubblica consultazione della bozza, quali sono state alcune tra le principali osservazioni degli agenti?

R. Dall'esito della pubblica consultazione si rileva che l'Isvap ha accolto alcune richieste presentate dagli intermediari, ed in particolare dagli agenti. In primo luogo la necessità che gli addetti al call center abbiano una adeguata competenza professionale e una specifica conoscenza delle caratteristiche dei contratti e servizi offerti. A tale scopo, l'art. 7 impone alle imprese la

certificazione dell'aggiornamento professionale annuale di 15 ore e una formazione iniziale da parte degli addetti di almeno 30 ore. La norma mira ad evitare una disparità di trattamento a favore degli addetti ai call center, rispetto ai collaboratori interni degli intermediari professionali. Non solo, ma intervenendo anche sullo svolgimento pratico della mansione, l'Istituto ha accolto una specifica richiesta dello Sna, tendente a vietare l'utilizzo della qualifica di «consulente» da parte dell'addetto del call center.

In tal senso, la pubblicità oggi effettuata in tv o su alcuni siti web delle compagnie telefoniche, che in molti casi presentano addetti qualificandoli impropriamente quali consulenti del cliente, deve essere interrotta. Questa norma trova un suo fondamento nella circostanza che l'attività di consulenza rientra tra quelle espressamente indicate dal Codice delle assicurazioni, e indirettamente anche dalla Direttiva comunitaria del 2002, come tipiche della intermediazione assicurativa.

Non è stata, viceversa, accolta la richiesta dello Sna, di eliminare la possibilità per le imprese di consegnare la documentazione precontrattuale e contrattuale, dopo la conclusione del contratto e comunque non oltre i cinque giorni successivi. In tal caso, gli obblighi potranno essere adempiuti anche successivamente alla conclusione del contratto, in linea con le previsioni già presenti nel Codice del Consumo. Da ultimo, una importante tutela della privacy del consumatore è disciplinata nel capitolo sulle comunicazioni commerciali non richieste.

Alessandra Schofield

ATTIVITÀ

Regole Isvap Burocrazia al potere

DI ROBERTO BIANCHI

Come spesso avviene, dopo decenni di libertà pressoché completa nell'esercizio dell'attività assicurativa, la normativa messa a punto dall'Istituto superiore di vigilanza ha generato un clima di vera e propria repressione che non giova al consumatore e rende difficile per le agenzie mantenere livelli accettabili di qualità del servizio prestatato alla clientela.

L'Isvap ha infatti predisposto un insieme di norme rigorose ispirate alla più sorda burocrazia, prendendo a pretesto la tutela del cliente che nei fatti si risolve nella sottoscrizione di una montagna di carte inutili che nessuno leggerà mai e di modelli ripetitivi contenenti informazioni ormai note a tutti che certo non forniscono la pretesa informativa precontrattuale. Se ad esempio un cliente sottoscrive un contratto auto e contemporaneamente una polizza infortuni del conducente e una copertura di tutela legale, è costretto ad ascoltare il ritornello riguardante la generalità del suo assicuratore (che nella maggior parte dei casi conosce benissimo da anni), qual è il suo numero di iscrizione al Rui, quali sono le compagnie con cui collabora e così via. Non una sola volta come il buon senso vorrebbe, visto che l'atto di acquisto è unico, ma addirittura tre volte, tante sono le polizze acquistate. Quando poi l'Isvap constata in sede di verifica l'assenza di qualcuno di questi «pezzi di carta», applica sanzioni pecuniarie sproporzionate rispetto all'eventuale violazione commessa e per di più moltiplicate non volte, anche se riferite alla stessa infrazione.

Senza che si tengano in alcun conto le cause scusanti o attenuanti derivanti agli agenti dalla movimentazione di migliaia di documenti contrattuali che ogni anno devono essere archiviati in agenzia e, nel contempo, inviati alle direzioni interessate. Dopo quasi quattro anni dall'entrata in vigore del regolamento Isvap n. 5, non sarebbe forse più logico limitare ai soli clienti nuovi la consegna dei documenti informativi, mettendo questi ultimi a disposizione di chiunque altro intenda prenderne visione, proprio come si fa con la tariffa Rc auto, che viene esposta in front office? È evidente, però, che l'Isvap non ha alcuna intenzione di semplificare la vita degli intermediari, dato che la sua funzione principale, in quanto apparato burocratico, consiste innanzitutto nel giustificare la propria esistenza e nel complicare le procedure al punto tale da generare l'esigenza del controllo censorio.