

FEDERAZIONE UNITARIA SNA UNAPASS



COMMISSIONE STRAORDINARIA PER LA VERIFICA DELL'ANDAMENTO GENERALE DEI PREZZI AL CONSUMO E PER IL CONTROLLO DELLA TRASPARENZA DEI MERCATI

**Indagine conoscitiva sulle determinanti della dinamica del sistema dei prezzi
e delle tariffe, sull'attività dei pubblici poteri e sulle ricadute sui cittadini
consumatori**

Audizione dei rappresentanti della Federazione Unitaria SNA-UNAPASS

Senato della Repubblica

Roma, 21 luglio 2010

Sede:
00187 Roma - Via Borgognona, 47 Tel. 06/6798615 Fax 06/69941927

Sedi operative:
20123 Milano - Via Lanzone, 2 Tel. 02/8066131 Fax 02/867878
20124 Milano - Viale Fabio Filzi, 2 Tel. 02/67076868 Fax 02/67076870
Codice Fiscale 97402440586

I rappresentanti della Federazione Unitaria SNA-UNAPASS, desiderano, innanzitutto, ringraziare il Presidente e i Componenti della Commissione per l'opportunità offerta agli intermediari assicurativi professionali italiani di concorrere alla discussione sulle problematiche inerenti al settore assicurativo.

Tale occasione - ricordano con soddisfazione - succede all'audizione del 13 maggio 2009, a riprova della considerazione che le rappresentanze degli agenti di assicurazione italiani riscuotono stabilmente presso codesta autorevole Commissione.

Da parte nostra rinnoviamo il vivo apprezzamento per l'attenzione posta alle tematiche dell'assicurazione, della relativa intermediazione e della tutela del consumatore.

QUADRO DI INSIEME.

La crisi economico-finanziaria - che ci auguriamo aver lasciato alle spalle quantomeno nel suo punto più critico - ha evidenziato la tenuta del settore assicurativo italiano e le potenzialità che lo stesso presenta nel contribuire al riassetto economico del paese con la capacità di concorrere alla ridefinizione delle tutele e delle protezioni sociali.

Le problematiche del settore assicurativo, sulle quali questa Federazione è puntualmente intervenuta negli ultimi mesi, riguardano più complessivamente il livello di concorrenza del settore nell'utilità del consumatore e, più specificamente, i fenomeni in atto nel comparto rcauto, come sistema Italia e come caratterizzazione regionale.

La dimensione sociale ed economica che ha assunto l'assicurazione nel nostro Paese trova giusto accoglimento nel dibattito che caratterizza il confronto tra le forze politiche, sociali e le Istituzioni parlamentari, con l'auspicio che dallo stesso venga riposta giusta aspettativa nel medesimo settore dovendo ridefinire ambiti e standard del welfare.

Pur nella consapevolezza che la copertura rcauto riveste oggi una parte prevalente nel dibattito anzidetto, riteniamo che l'aumento del ricorso da parte del cittadino agli strumenti assicurativi che attengono alla copertura della vita privata, di quella professionale e dei beni sia

un obiettivo innanzitutto di crescita civile e culturale del nostro bel paese.

Attraverso questo nostro intervento intendiamo continuare a svolgere un ruolo sociale per l'intera collettività.

LE DINAMICHE NEL SETTORE DELLA RCAUTO.

Il ramo rcauto ha rilevanza non solo economica, ma anche sociale e segnaletica in quanto esprime le risorse economiche destinate dai cittadini al rispetto dei diritti altrui e rientra fra i parametri dei principali indicatori economici interni e di confronto internazionale.

Si ritiene fondatamente che esista una forte correlazione tra i livelli di concorrenzialità del settore ed i livelli dei prezzi in assicurazione, tra l'intervento legislativo sull'impianto normativo, i livelli dei prezzi ed i comportamenti dei diretti soggetti destinatari.

Conseguentemente a ciò sollecitiamo le istituzioni tutte a spingere ulteriormente sui temi della liberalizzazione e nel sostegno ai relativi processi.

E' grazie ad alcuni di questi processi di liberalizzazione (divieto di esclusiva nei rapporti agenziali, risarcimento diretto, etc.) che ad esempio, nel periodo 2006-2009, i prezzi medi nella rcauto hanno registrato un apprezzabile decremento.

Il rallentamento degli anzidetti processi, in aggiunta al contesto socio-economico che si è venuto a creare all'indomani della crisi finanziaria, e l'evidenza di alcuni limiti strutturali del sistema assicurativo hanno concorso alla crescita, anche a due cifre, delle tariffe rcauto.

Il 17 maggio del 2010 l'Isvap emetteva uno specifico comunicato stampa attraverso il quale certificava il trend dei nuovi aumenti nella misura del 10.6%, fissandone la relativa percentuale registrata per il periodo ottobre 2009- gennaio 2010.

Vale la pena ricordare che dopo la liberalizzazione del 1994, le tariffe rcauto sono aumentate mediamente del 162% (polizze per moto e ciclomotori hanno subito aumenti di oltre il 300%) a fronte di un aumento dei prezzi al consumo di appena un 39%.

Sul tema abbiamo coinvolto le istituzioni politiche nazionali e locali, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, le Authorities, le associazioni consumeristiche.

Con quest'ultime, in particolare, abbiamo messo in atto tutta una serie di attività (conferenze stampa, convegni, tavole rotonde, ecc.) volte a

focalizzare le effettive dimensioni delle coperture presenti attualmente sul mercato e le relative aree di scarsa tutela per i terzi e per l'assicurato.

Non a caso questa attività, al contempo di denuncia e di sensibilizzazione, ha concorso a sua volta alle autonome attività di indagine che da un lato l'Isvap ha avviato sui processi liquidativi e sulle problematiche assicurative nel Mezzogiorno d'Italia e dall'altro l'AGCM sugli incrementi tariffari nell'assicurazione obbligatoria auto.

Coerentemente a quanto esposto, la Federazione desidera evidenziare alla Commissione Straordinaria Prezzi del Senato della Repubblica alcune problematiche che riguardano il ramo rcauto, ed in particolare la situazione dell'assicurazione obbligatoria nel Mezzogiorno, contesto che appare strettamente connesso sia al disimpegno delle compagnie di assicurazione nelle cosiddette aree a rischio sia al fenomeno delle frodi e speculazioni.

In Meridione sono ricorrenti azioni di riorganizzazione, con chiusure di agenzie e conseguente licenziamento di personale, oltre a pesanti azioni di disdette di portafoglio che, data l'obbligatorietà della garanzia RCA, 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).

La conseguenza, sotto gli occhi di tutti, è che l'assicurato si trova costretto a pagare un premio più elevato o ad usufruire di garanzie più limitate.

Inoltre, purtroppo, questo fenomeno alimenta un'altra costosa piaga sociale ed economica del Paese, con l'aumento del numero di cittadini che circolano senza assicurazione o con contrassegni falsi.

Con la conseguenza che gli assicurati virtuosi si accollano il costo di una mutualità sempre meno nazionale e non più sostenibile.

Un metodo di involontaria efficacia che rischia di consegnare alla criminalità organizzata la gestione del sistema assicurativo nel Mezzogiorno e, dal Mezzogiorno, al resto d'Italia.

Il recupero di una significativa area di "non assicurati" consentirebbe il recupero di un altrettanto significativo gettito fiscale e la minor incidenza nel conto economico del Fondo Vittime della Strada.

In aggiunta, occorre scongiurare l'ipotesi di penalizzare in termini commerciali e assuntivi gli agenti che operano nel Meridione, ingiustamente penalizzati, con grave danno alla economia complessiva del settore, delle aree meridionali e ai livelli occupazionali delle agenzie.

Il nostro paese si caratterizza, rispetto ai partners europei, per un maggior numero, una più elevata frequenza ed un superiore costo medio dei sinistri che porta, a detta delle compagnie assicurative, ad incrementi tariffari senza eguali rispetto agli altri paesi europei.

Portare ai livelli medi europei il costo dell'assicurazione auto, vale a dire dimezzare quanto attualmente si paga in Italia, rappresenta un impegno ambizioso ma praticabile ed alla portata di tutti gli attori.

Di fronte a tale scenario, indubbiamente sarebbe opportuno un intervento del legislatore per impedire un'applicazione piuttosto superficiale dei criteri previsti per la valutazione delle invalidità micro-permanenti (1-2 punti percentuali di invalidità) e soprattutto per emanare normativamente la tabella per la valutazione dei danni alla persona di più grave entità, così come prevede l'art. 138 del Codice delle Assicurazioni.

E'auspicabile che il legislatore intervenga anche per fare chiarezza sulla disciplina dell'indennizzo diretto, garantendo la certezza giuridica della procedura e rivedendo il meccanismo del forfait eventualmente sull'esempio francese che fa registrare una sensibile riduzione del costo medio del risarcimento.

Come d'altronde è auspicabile una rivisitazione per legge dell'attuale meccanismo della regola del bonus/malus in rapporto al nucleo familiare ed ai meccanismi di evoluzione in ragione delle liquidazioni per concorso di colpa, in quanto concorrono a produrre una mutualità negativa.

Tuttavia occorre agire sulla catena di produzione assicurativa per creare valore puntando sulla riduzione dei costi e sulla qualità degli investimenti e dei prodotti.

E' importante favorire ed aumentare gli investimenti sulle agenzie, sulle strutture commerciali e sugli uffici di liquidazione sinistri, perché servono più risorse umane qualificate per presidiare il territorio e arginare i risarcimenti esagerati, riducendo di conseguenza gli oneri a carico della collettività e migliorando il servizio ai cittadini.

Il presidio del territorio, il rafforzamento delle attività di liquidazione, il minuzioso e costante monitoraggio del processo liquidativo, gli investimenti in infrastrutture e risorse umane rappresentano le più immediate necessità per invertire l'attuale tendenza al rialzo dei prezzi.

Altrettanto importante per la determinazione dei prezzi è contrastare i fenomeni speculativi e di frode.

In questo caso è, a nostro avviso, determinante un'azione congiunta pubblico-privata, che veda interagire lo Stato, le forze di polizia, gli agenti e le compagnie, come praticato in Francia, con successo, nell'ultimo decennio.

Coerentemente, la Federazione sostiene con favore la costituzione di un'Agenzia antifrode assicurativa per contrastare i fenomeni di criminalità che colpiscono soprattutto il ramo rcauto, purché sia dotata di specifiche funzioni di raccordo con le forze di polizia e la magistratura, con capacità investigative e non di mero reperimento ed incrocio di banche dati.

Grazie ai loro frequenti e capillari contatti con i vari attori del mercato locale, gli agenti rappresentano il vero presidio sul territorio con la capacità di fornire un significativo contributo alla risoluzione delle problematiche indicate.

Inoltre, la legittima attesa sugli effetti positivi e diretti sul costo assicurativo attraverso l'obbligatorietà della mediazione finalizzata alla conciliazione di cui a D. lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, necessita di un opportuno approfondimento affinché la sua applicazione non produca invece effetti opposti e distorsivi.

Non è soltanto sul prezzo che si gioca la partita per riportare in condizioni di normalità le dinamiche del mercato assicurativo.

Anzi la ricerca di una competizione esclusivamente basata sul prezzo rischia di essere parziale, riduttiva ed estremamente pericolosa per la tutela effettiva del consumatore e, di conseguenza, per l'intera collettività.

La reale competizione dovrebbe guardare all'innovazione di prodotto, innanzitutto, a partire dalle condizioni di polizza, e di processo, a partire dall'accurata analisi delle esigenze dell'assicurato e degli elementi differenziali che concorrono a soddisfarle, per completarsi con il prezzo delle possibili opzioni di scelta.

Occorre puntare sulla qualità dell'offerta a vantaggio di un servizio assicurativo più efficace e trasparente, che tuteli il consumatore nei fatti e nell'operatività quotidiana, oltre che sul piano meramente normativo.

Da questo punto di vista è indispensabile impedire che la portata dei contratti venga pericolosamente ridotta con limiti o esclusioni che finiscono, indirettamente, per rappresentare un costo aggiunto per il consumatore.

Infatti l'assicurato può scoprire dopo il sinistro di non essere garantito come credeva, trovandosi costretto a mettere a repentaglio il proprio patrimonio per pagare di tasca sua, oppure ad essere soggetto ad azioni di rivalsa da parte della compagnia.

Ne deriva che il contenimento dei premi di assicurazione non può sfociare in minori prestazioni (con onerosissime rivalse o scoperture assicurative) o minori servizi di assistenza (che costano indirettamente all'utente in termini di tempo e denaro).

Né può essere condivisibile la politica delle compagnie che, a fronte di un riequilibrio tecnico, non tiene conto del concetto fondamentale di mutualità.

Su questo specifico tema la Federazione, complice un convegno ad hoc, dal titolo "*Non solo prezzo: la trasparenza possibile nella rcauto*", organizzato lo scorso 4 febbraio, si fa portatrice a tutti i livelli della proposta di istituire uno standard minimo contrattuale delle condizioni generali di polizza rcauto, inderogabile in pejus dalle singole imprese, che consenta al consumatore di poter effettivamente comparare, sui vari preventivatori diffusi online, i prezzi dei prodotti assicurativi auto senza incorrere nel rischio di incappare in una scoperta assicurativa a fronte di un costo ritenuto erroneamente concorrenziale.

La Federazione ritiene che, in questo contesto difficile e gravoso per gran parte dei consumatori, una spinta decisiva possa essere individuata nel conseguimento di un'autentica concorrenza, connessa ad una maggior qualità del prodotto offerto e, di conseguenza, del prezzo ad esso relativo.

Il mercato assicurativo italiano appare fortemente concentrato e oggetto di operazioni finanziarie di fusioni e di incorporazioni di imprese di assicurazione.

Tale apparente dinamismo ha portato ad una riduzione della scelta per il consumatore, soprattutto in ragione delle politiche di massificazione e standardizzazione che hanno caratterizzato l'offerta di garanzie assicurative da parte delle imprese assicurative negli ultimi anni.

Soltanto un mercato realmente concorrenziale, libero da vincoli sia di esclusiva tra gli agenti e le compagnie, sia di durata contrattuale poliennale delle polizze assicurative, potrà favorire lo sviluppo della competitività, migliorare la qualità dell'offerta e del servizio, ed indurre una riduzione delle tariffe a vantaggio della collettività.

I PUBBLICI POTERI.

Riteniamo che gli Organi di Vigilanza abbiano svolto un ruolo complessivamente meritorio per la tutela del consumatore e la trasparenza del mercato.

Tuttavia continuiamo a lamentare un eccesso di burocratizzazione e di adempimenti amministrativi, che ricadono in termini di tempo e di costo sul consumatore.

La mole di carta e di moduli complessi da sottoporre alla clientela per la stipula di un contratto, al pari delle firme che si richiedono alla stessa, non ha eguali in nessun altro settore commerciale e per nessun'altra categoria professionale.

Difficilmente comprensibile poi è la tipologia di applicazione della sanzione pecuniaria amministrativa (art. 324 del Codice delle Assicurazioni) che viene moltiplicata per il numero delle infrazioni commesse.

Tale commistione, fra numerosità dei documenti da sottoporre al cliente in fase precontrattuale (7A, 7B, questionario adeguatezza, informativa privacy, ecc.) e la moltiplicazione delle sanzioni da applicare in caso di violazione, espone un'intera categoria al rischio di abnormi pagamenti spropositati rispetto alla gravità della violazione commessa.

Al contempo, siamo convinti che la condizione concreta per gli agenti di rappresentare più imprese, sostenuta anche dalla possibilità di collaborazione tra intermediari iscritti al Registro, possa contribuire alla riduzione dei costi delle polizze per il consumatore.

Aspetti che vanno nella direzione di aumentare concretamente ulteriori spazi di tutela del consumatore.

CONCLUSIONI.

Gli Agenti di assicurazione, quali interlocutori professionali qualificati e conoscitori delle realtà territoriali, intermediano il 92% del mercato assicurativo auto e, con oltre 200.000 collaboratori di agenzia, costituiscono da anni il viso di riferimento al servizio costante e duraturo dei consumatori.

Ritengono che sia giunto il momento di risolvere le cause scatenanti dei fenomeni sopra indicati, piuttosto che limitarne le conseguenze con gli adeguamenti delle tariffe e con la rivisitazione delle politiche commerciali delle imprese di assicurazione.

Occorre necessariamente intervenire sulle frodi e sulle speculazioni, prevenendone e limitandone le cause e gli effetti, arrestare l'aumento delle tariffe rcauto, contrastare l'elusione, per ridurre il costo indiretto dell'insieme di questi fenomeni che comunque viene spalmato a livello nazionale, sia sulle tariffe della copertura assicurativa obbligatoria che sul sistema sociale (si pensi al Fondo Nazionale per le Vittime della Strada e all'Assistenza sanitaria pubblica che intervengono a spese dei cittadini a favore di chi ha subito un sinistro da auto non assicurata).

Attraverso il circolo virtuoso della lotta alle frodi e speculazioni, del miglioramento della qualità dei prodotti, della tutela delle liberalizzazioni in atto nel settore, delle innovazioni normative, si potrà innescare quella spirale positiva che porti alla riduzione dei prezzi quale vantaggio competitivo per tutti gli attori coinvolti nella filiera assicurativa.

La Federazione si pone sin da subito quale promotrice di tavoli di concertazione fra tutti gli attori coinvolti nel mercato assicurativo (Autorità, Istituzioni politiche, forze dell'ordine, organi giudiziari, imprese, intermediari, avvocati, carrozzieri, consumatori, ecc.) al fine di individuare le soluzioni più congeniali e condivise affinché ciascuno, per la propria area di competenza, svolga responsabilmente la sua parte per evitare un ingiusto e non più tollerabile aggravio di costi per l'intero sistema paese.

Da questo punto di vista, vanno necessariamente ed inderogabilmente tutelate le liberalizzazioni avviate nel 2007, affinché continuino a garantire la libertà professionale degli agenti di assicurazione a tutto vantaggio dei consumatori che si gioverebbero di un mercato più libero, concorrenziale ed aperto agli standard europei.