
**LA LUNGA MARCIA VERSO LA CHIAREZZA**

# LA TRASPARENZA SARÀ ASSICURATA

Il cliente si deve fare carico di un questionario sull'adeguatezza del contratto per l'Rc auto. Il Preventivatore Unico, sito web dove mettere a confronto polizze e condizioni, non riesce a partire. Mentre il divieto all'esclusiva degli agenti non ha portato molti risultati. Però il risarcimento diretto consente un indennizzo più rapido e l'Ania afferma che i costi sono diminuiti. Anche se non c'è accordo sull'effettiva dinamica dei premi. di Ilaria Molinari

■ Si chiama «Questionario sull'adeguatezza del contratto offerto» ed è l'ultima novità delle compagnie di assicurazione. È un allegato alla richiesta di sottoscrizione di una polizza Responsabilità civile auto, sul quale sono elencate circa venti domande a cui i clienti devono rispondere.

Tirarsi indietro non è una buona idea. La risposta ai quesiti è indicata come «indispensabile per identificare la soluzione assicurativa che più di tutte riesce a soddi-

sfare le proprie esigenze». Ma scorrere le domande una a una significa entrare in una specie di percorso a ostacoli. Bisogna essere in grado di comunicare dettagli sul tipo di prodotto che si richiede e sulle aspettative riposte nella polizza che si sta per sottoscrivere.

Per rispondere a tutto serve tempo e, soprattutto, una minima conoscenza della materia. E saltare alcune risposte può pregiudicare «la valutazione dell'adeguatezza del contratto alle esigenze assicura-

tive». Insomma, se la polizza non dovesse essere «adeguata», a quel punto sarà colpa di chi non avrà voluto o potuto rispondere alle domande del questionario.

**UN PARADOSSO.** Invece di semplificare le procedure, le si complicano. E invece di fare un passo in avanti verso la trasparenza, la chiarezza e il servizio, le compagnie chiedono ai clienti di essere sempre più preparati, tanto da essere loro stessi a dover dichiarare «adeguata» la

**DOPO LE LENZUOLATE/PARLA L'EX MINISTRO BERSANI**

## Attenzione a frequentare le cattive compagnie

Formalismi giuridici, interpretazioni capziose, ritardi: le norme che avrebbero dovuto garantire una maggiore concorrenza non vengono applicate con l'energia necessaria. Eppure le compagnie più efficienti hanno tutto l'interesse a dare la loro disponibilità. di Giuseppe Corsentino

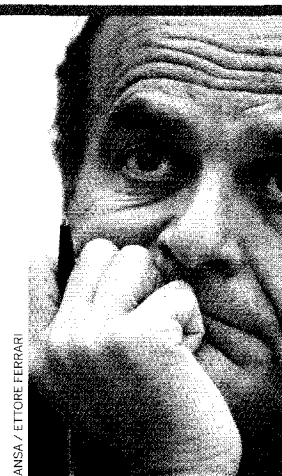
■ Pierluigi Bersani, l'ex ministro che ora fa il ministro-ombra dell'Economia per il Pd (foto), ancora si ricorda del grido di dolore che l'Ania, l'associazione di categoria delle compagnie d'assicurazione, gli faceva arrivare sul tavolo ministeriale di via Veneto, nei giorni in cui si doveva decidere la data in cui il cosiddetto risarcimento diretto – uno dei provvedimenti-chiave del decreto liberalizzazioni – sarebbe diventato legge con gran risparmio di tempo e di denaro per gli assicurati.

Era il 2007 e niente, secondo i rappresentanti dell'Ania che si aggiravano tra Palazzo Chigi e il ministero, sembrava pronto per

la piccola rivoluzione bersaniana: né le camere di compensazione tra le compagnie, indispensabili per pareggiare le partite dei risarcimenti, né i sistemi informatici, né le procedure. Se il ministro si fosse incaponito, dissero quelli dell'Ania, sarebbe stato il caos.

**A un anno di distanza le cose sono andate in tutt'altro modo. Solo che lei non è più ministro, egregio Bersani.**

Mi piace rispondere con le stesse parole usate dal presidente dell'Ania nella sua relazione annuale di luglio. Stia a sentire: «...Il costo dei sinistri nel 2007, pari a 14,7 miliardi di euro, è diminuito dell'1% rispetto al 2006. Il 2007 è stato un anno di inversione rispetto alla continua crescita registrata negli ultimi decenni... A tale diminuzione può avere contribuito l'introduzione del nuovo sistema di risarcimento diretto». Questo dice l'Ania. Altro che il caos.



ANSA / ETTORE FERRARI



## LE PIÙ MULTATE DALL'ISVAP

La lista delle prime dieci compagnie che sono state multate dall'Isvap per diverse irregolarità nel settore Rc auto, commesse nel periodo compreso tra giugno 2006 e giugno del 2008.

FONDIARIA-SAI	11,2 MILIONI
MILANO ASS.	6,6 MILIONI
SASA ASS.	4,4 MILIONI
AURORA	4,3 MILIONI
INA	2,8 MILIONI
SARA ASS.	2,0 MILIONI
ALLIANZ	1,6 MILIONI
FATA (GENERALI)	1,5 MILIONI
REALE MUTUA	1,3 MILIONI
CATTOLICA	1,2 MILIONI
<b>TOTALE</b>	<b>36,9 MILIONI</b>

FRONILEY LOCKVER  
FONTE: ISVAP

proposta delle società. Un vero paradosso. E allora ci si domanda dove sono finiti tutti i buoni propositi contenuti nei decreti firmati da Pierluigi Bersani, ex ministro per lo Sviluppo economico, che nel 2007 era intervenuto a più riprese sul settore assicurativo (e non solo), ingessato da norme che non consentivano di da-

re un servizio concorrenziale ai clienti. Norme che, come lo stesso Bersani dichiara nell'intervista a *Economy*, sono valide ma hanno bisogno di chi ne garantisca la continuità. Altrimenti, non portano agli esiti sperati.

Finora, in effetti, non ha portato a molto l'introduzione del plurimandato,

ovvero del divieto per le compagnie assicurative di stipulare con i propri agenti dei contratti di esclusiva per la distribuzione delle polizze relative al ramo danni (incendio, furto, infortuni...) e, a partire dal 2008, anche alle Rc auto.

«È il provvedimento che è stato recepito meno» fanno sapere dall'Isvap, l'or-

### Dunque può essere soddisfatto.

Le norme sulle liberalizzazioni, sulla trasparenza, sulla concorrenza, insomma le regole base di un mercato senza oligopoli, cartelli e posizioni dominanti, sono come una bicicletta: funzionano solo se si continua a pedalare...

**Che, tradotto dalla sua metafora emiliana, vuol dire che in questo momento lei non vede nel governo molti «pedalatori» che spingono la bicicletta nella direzione di una sempre maggiore concorrenza e trasparenza.**

L'esempio del risarcimento diretto, prima temuto e poi applicato con soddisfazione delle stesse imprese assicurative, mi sembra emblematico: ha fatto scendere i costi ma non le tariffe, come sarebbe dovuto accadere in presenza di minori costi. Segno che bisogna pedalare con più energia, resistere alle pressioni dell'Ania e delle compagnie, applicare e magari rafforzare le norme a tutela degli assicurati.

### E invece?

Invece vedo il sottosegretario all'Economia, il senatore Ugo Martinat, che va all'assemblea dell'Ania a dire che sì i decreti Bersani hanno fatto il loro lavoro, ma che forse è venuto il momento di rivederli, di riconsiderare certi passaggi che non hanno prodotto vera concorrenza, anzi il contrario. E siccome la politica è fatta anche di sensazioni, di climi che cambiano, prima ancora che di provvedimenti legislativi, comincio a spiegarmi certi comportamenti elusivi da parte delle compagnie, l'eccesso di formalismi giuridici, i rinvii continui con il pretesto di approfondire.

### A che cosa si riferisce?

Mi riferisco alla solita montagna di carta in cui si trasforma inevitabilmente qualsiasi iniziativa legislativa sulla trasparenza. Nel caso specifico penso alla «certificazione di adeguatezza» che ogni assicurato deve sottoscrivere contestualmente alla polizza Rca mettendo, lui sì, al sicuro la propria compagnia sulla adeguatezza della soluzione assicurativa proposta. Mi sembra paradossale che debba essere il consumatore a certificare l'adeguatezza di un prodotto finanziario complesso com'è una polizza assicurativa. Ma penso anche alla mancata realizzazione del sito web, all'interno del portale del ministero dell'Economia o dell'Isvap, che, secondo una delle mie ultime lenzuolate, doveva servire a mettere a confronto polizze, prezzi, condizioni.

**Sta parlando del cosiddetto Preventivatore Unico su cui Isvap e Ania lavorano da più di un anno?**

Sì, l'Ania sostiene che è impossibile costruire un'ingegneria informatica capace di mettere davvero a confronto polizze e contratti. Che la percentuale di errori, data l'estrema molteplicità delle tariffe e dei profili assicurativi, sarebbe troppo alta.

### E non è così?

Non metto in dubbio la complessità dell'operazione, ma come dice il proverbio: «Il meglio è nemico del bene». Continuare a discutere, mi sembra un alibi per non fare. Che l'Isvap eserciti i poteri che gli conferisce la legge e faccia questo Preventivatore Unico. Anche qui, le compagnie più efficienti e più trasparenti vi aderiranno e il consumatore potrà fare le sue valutazioni e scegliere di conseguenza.

ganismo di vigilanza del settore, dove il vicedirettore generale, Flavia Mazzarella, parla di un elevato livello di fidelizzazione della rete di vendita con i grandi gruppi delle assicurazioni. «Solo per le piccole società è aumentato il numero dei mandati, ma per le grandi è un provvedimento che non ha colto nel segno» denuncia Mazzarella.

Con il plurimandato, infatti, le compagnie assicurative più grandi hanno concesso maggiore potere contrattuale ai propri agenti per cercare di limitare la fuga verso la concorrenza e rafforzando il cordone ombelicale tra compagnia e rete. Dal 1° ottobre, inoltre, le società di assicurazione non possono più indicare ai propri agenti neanche gli sconti minimi e massimi da applicare alle vendite. Con il risultato che il loro potere contrattuale è ulteriormente aumentato.

Risultato: gli effetti sui prezzi finali non si sono visti. E il valzer delle cifre non si è fatto attendere. Ognuno ha una tesi diversa.

**DATI DISCORDANTI.** Secondo l'Ania (Associazione nazionale tra le imprese assicuratrici) i prezzi delle Rc auto sarebbero scesi dell'11% negli ultimi tre anni. Ma, secondo l'Istat, solo nei primi sette mesi del 2008 le tariffe ufficiali sarebbero addirittura aumentate più di un punto percentuale.

La verità, probabilmente, sta nel mezzo. Basta confrontare le offerte presenti sui siti di broker come [www.seisicuro.it](http://www.seisicuro.it) per verificare che, se per alcune categorie di guidatori la polizza è leggermente più economica, nella maggior parte dei casi le tariffe sono rimaste le stesse o sono aumentate.

Un trend che contrasta anche con gli effetti attesi dalla seconda norma introdotta da Bersani: il risarcimento diretto. Dal 2007, infatti, tutti i danneggiati in un incidente stradale vengono risarciti direttamente dal proprio assicuratore anziché da quello di chi ha causato il danno. Risultato: i giorni necessari alla liquidazione sono scesi dai 63 precedenti all'introduzione dell'indennizzo diretto ai 55 attuali, e il costo del risarcimento è sceso di circa il 6%. A questa diminuzione, però, non è corrisposta un'analoga riduzione delle tariffe, come denunciato anche a settembre dal nuovo ministro per lo Sviluppo economico, Clau-►

**intervista** a FLAVIA MAZZARELLA, vicedirettore dell'Isvap

## PIOGGIA DI MULTE AI SERVIZI RC AUTO



«Abbiamo apprezzato le iniziative di alcune compagnie a favore degli assicurati penalizzate dalla vicenda dei titoli tossici della Lehman Brothers e ci auguriamo un senso di responsabilità sempre più forte da parte del mercato». Così parla Flavia Mazzarella, vicedirettore generale dell'Isvap, l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni. «Il nostro lavoro consiste nel cercare di rendere sostanziale la trasparenza che molti vorrebbero solo formale» spiega a *Economy*.

### E come lo fate?

Verificando, anche con le ispezioni, che le imprese traducano in un linguaggio comprensibile per il consumatore le regole sulla trasparenza. E che vengano rispettate le norme sulla distribuzione delle polizze.

### Sono previste sanzioni?

Certamente, sia amministrative e pecuniarie sia disciplinari. La maggior parte su segnalazione degli stessi consumatori.

### Dove peccano di più le compagnie?

Più del 90% delle sanzioni pecuniarie riguarda la Rc auto e all'interno dell'area Rc auto l'80% riguarda la liquidazione dei sinistri. Dal 2002 al settembre 2008 abbiamo inflitto sanzioni per 180 milioni di euro.

### Di che cosa si lamentano i consumatori?

Della lentezza e inefficienza della liquidazione del sinistro; di orari minimi di apertura degli ispettorati; di tempi di risposta che vanno oltre quelli previsti.

### E hanno ragione?

Spesso sì.

### C'è la possibilità che la situazione cambi?

Per la Rc auto il risarcimento diretto potrà fare molto. Nel 2010 entrerà in vigore Solvency 2, una sorta di Basilea 2 per le assicurazioni, che modificherà i criteri di misurazione e gestione dei rischi. Speriamo in bene. **(i.l.)**

**intervista** a ELIO LANNUTTI, presidente di Adusbef

## MA VIGILARE COSÌ È COME NON FARLO



Le compagnie di assicurazione sono dei muri di gomma. Hanno costituito un cartello e sono riuscite a rendere i controllori quasi complici del loro operato. Elio Lannutti, presidente dell'Associazione difesa utenti dei servizi bancari e finanziari (Adusbef) nonché senatore per la lista Di Pietro Italia dei Valori, non usa mezzi termini. E va al punto: «Chi dovrebbe controllare non lo fa. Va da sé che le aziende non fanno nulla né per migliorare i servizi né per rendere più semplici le liquidazioni dei sinistri».

### L'Isvap però vigila e applica sanzioni per milioni di euro.

Se l'Isvap fosse sciolta, sarebbe solo un bene per i consumatori perché si risparmierebbero un sacco di soldi.

### Addirittura...

Absolutamente sì. Le compagnie continuano a fare quello che vogliono e riescono a ottenere dai governi i loro desiderata.

### Ma con i decreti Bersani non è cambiato nulla?

La diminuzione delle tariffe dell'Rc auto che ci si attendeva non c'è stata e alcuni provvedimenti debbono ancora prendere forma.

### Per esempio?

Il «Preventivatore», il sito web dove i consumatori possono fare un confronto tra i preventivi delle società di assicurazione. Non si riesce a fare.

### E perché?

Perché non lo vogliono fare. Ricordo che sette od otto anni fa eravamo riusciti a inserire nel sito dell'allora ministero dell'Industria il tariffario delle società di assicurazione. Sono riusciti a far saltare anche quello.

### Come si fa a cambiare le cose?

Questo scenario è difficile che cambi adesso. L'Ania è un muro di gomma. E se controllato e controllatore vanno a braccetto, è evidente che non si fa un passo avanti. **(i.l.)**

dio Scajola, che ha annunciato di voler vigilare sul settore.

Nel frattempo l'Isvap sta cercando di portare a compimento la terza novità introdotta da Bersani: il «preventivatore». Sul sito dell'Isvap e su quello del ministero, infatti, da oltre un anno avrebbe dovuto essere presente una sorta di calcolatore con cui poter confrontare costi e condizioni proposti dalle diverse compagnie su uno stesso prodotto. L'obiettivo era la possibilità di ottenere diversi preventivi effettivi e non solo indicativi, da poter poi presentare alle compagnie per l'erogazione della polizza.

Peccato, però, che il progetto sia fermo da più di un anno e non riesca ancora a decollare. Incagliato tra l'Isvap e le società assicurative. «Non riusciamo a farlo partire» spiega a *Economy* Mazzarella «perché le compagnie ci chiedono di inserire 80-85 parametri che poi il consumatore deve compilare per arrivare al preventivo finale. Ora stiamo cercando di moderare le richieste delle società per presentare il Preventivatore nei primi mesi del 2009».

**ECCESSIVALENTEZZA.** L'Isvap, anche attraverso il presidente Giancarlo Gianini, ha più volte denunciato l'eccessiva lentezza nel velocizzare le procedure e nell'andare incontro a quanto previsto dai decreti Bersani. Le associazioni che li tutelano, però, non sono affatto soddisfatte. Anzi. Se l'Adusbef si dice addirittura scettica sull'effettiva utilità dell'Isvap, il Codacons ha più volte attaccato l'Ania soprattutto in merito al balzo dei prezzi delle singole polizze.

Una cosa è certa: i consumatori hanno preso maggiore consapevolezza dei loro diritti e si stanno facendo sentire sempre di più. Forti anche della rappresentanza in Senato attraverso Elio Lanuttini (per la prima volta il presidente di un'associazione dei consumatori, l'Adusbef, siede in Parlamento), tra il 2005 e il 2007 i reclami presentati alle imprese sono aumentati del 72%, da 50 a 86 mila.

La gran parte degli scontenti si concentrano proprio sull'Rc auto e sono aumentati del 78% solo dopo l'avvio del risarcimento diretto dei sinistri. Opporsi si può, certo, ma il procedimento per rispondere alle lamentele ed, eventualmente, sanzionare la compagnia colpevole dura almeno quattro mesi. Sempre che tutto fili liscio.

**INCIDENTI/LA FONDAZIONE ANIA**

## Poca educazione sulla sicurezza

**In Italia la spesa pro capite per la prevenzione è di 2 euro, un decimo della media Ue. Risultato: 6 mila morti all'anno e centinaia di migliaia di invalidi. Un'emergenza che pesa per 35 miliardi di euro sui conti pubblici, il 2,5% del Pil.**



SANDRO SALVATI

■ Sandro Salvati, manager che da 40 anni lavora nelle più grandi compagnie italiane, ex amministratore delegato di Alleanza e della Toro, quando è stato nominato presidente della Fondazione Ania per la sicurezza stradale ha visto due numeri che lo hanno fatto saltare sulla sedia. Il primo lo ha colpito come uomo d'impresa, attento alla tenuta dei bilanci aziendali; l'altro come cittadino, attento alla tenuta dei conti pubblici e all'equilibrio del welfare.

Di che si tratta? Il primo è un valore percentuale - 81,5% - e rappresenta, drammaticamente, il peso economico degli incidenti stradali sulla struttura dei costi delle polizze Rc auto. «Vuol dire che fatta 100 la tariffa» spiega Salvati «solo il 18,5% va a coprire i costi di gestione, mentre tutto il resto serve a pagare l'altissima incidentalità di questo Paese che ogni anno conta più di 5.700 morti, mille in più della Francia, 1.300 in più della Spagna e 2.400 in più della Gran Bretagna».

Il secondo è costituito da un'altra percentuale - 2,5% - ben più tragica, perché misura il costo complessivo degli incidenti stradali sul Pil del Paese: 35 miliardi di euro all'anno, due punti e mezzo di Pil appunto, più di un terzo del budget complessivo del servizio sanitario nazionale, che vale circa 100 miliardi.

Un costo enorme, spropositato, impressionante e, quel che è più grave, in continua crescita. «Fino a quando il Paese è in grado di sopportare 16 morti al giorno, quasi la metà giovani tra i 18 e i 34 anni?» si è chiesto Salvati appena arrivato alla presidenza dell'organismo creato nel 2004 dall'associazione di categoria per far fronte a questa

vera e propria emergenza nazionale. E poi si è fatta la domanda politica più importante: «È giusto che nella prevenzione degli incidenti e nella cultura della sicurezza stradale un Paese così martoriato spenda solo due, dicasi due, euro pro capite, appena un decimo della media europea?». Quindi si è messo al lavoro.

**IDEE E PROGETTI.** La Fondazione Ania ha delle risorse proprie che investe in diverse campagne di educazione stradale, ma il suo impegno più importante, secondo Salvati, è la sua capacità di fare sistema tra i vari attori della sicurezza: dal ministero degli Interni agli enti locali, dalle scuole alle stesse compagnie d'assicurazione.

«Promuoviamo in continuazione idee e nuovi progetti» dice Salvati e fa l'esempio del protocollo appena sottoscritto con il sindaco di Roma, Gianni Alemanno: protocollo che impegna il Comune a rifare tutte le strisce pedonali anche nelle strade di periferia. Roma è statisticamente la città più pericolosa d'Europa. Milano è la seconda per numero di morti. E con il sindaco Moratti la Fondazione Ania sta mettendo a punto un altro protocollo: tutte le nuove opere stradali previste dall'Expo 2015 dovranno rispettare al massimo i criteri della sicurezza stradale. **(g.cors.)**



CLAUDIO PERI