

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, 13 maggio 2009

I rappresentanti della Federazione Unitaria SNA-UNAPASS desiderano ringraziare il Presidente e i Componenti della Commissione, per l'opportunità di offrire il proprio contributo di esperienza e competenza sul dibattito in atto nel settore assicurativo. Gli Intermediari Agenti detengono infatti l'85 % del mercato assicurativo denominato "Danni", ossia hanno stipulato e gestiscono la quasi totalità delle polizze Auto e altri Rami assicurativi diversi dal vita (infortuni, malattie, abitazioni, esercizi e attività lavorative di ogni livello, commerciale, artigianale, PMI e Aziende); distinguendosi dagli altri canali distributivi non professionali, per l'elevato livello di relazione personale con il Consumatore, prima, durante e – in particolare – dopo la scelta del prodotto assicurativo, caratterizzandosi inoltre quale "Viso di riferimento" costante delle compagnie sul territorio, in assoluto più "vicino" all'Utente nell'offrire, anche grazie alla propria organizzazione, i servizi di assistenza.

La Federazione è composta da due associazioni nazionali generaliste, SNA (Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione) e UNAPASS (Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione), entrambe preposte alla contrattazione collettiva in rappresentanza degli agenti professionisti di assicurazione, firmatarie dei vigenti Accordi Nazionali di Categoria con l'ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici) e con i Sindacati dei lavoratori dipendenti delle Agenzie.

La Federazione annovera circa 11.000 Agenti di assicurazione, cui fanno capo oltre 250.000 operatori, tra Intermediari e Collaboratori, di tutte le compagnie assicuratrici operanti sul territorio nazionale.

Gli effetti, che la grave crisi finanziaria sta producendo su scala mondiale, sembrano ridursi nelle proporzioni in Italia in ragione anche di un rigoroso sistema della Vigilanza, di un sistema assicurativo caratterizzato dal principio di gestione prudentiale e da una rete distributiva che ha trovato, da sempre, nella correttezza dei comportamenti e nella trasparenza professionale le ragioni di tutela del Consumatore.

E' certo che tale crisi, se da un lato deve rafforzare l'attuale modello europeo, dall'altro deve invitare l'industria assicurativa ad investire maggiormente nel proprio *Core business*, quello propriamente assicurativo, ed esaltarne il ruolo fortemente sociale ed economico.

Siamo convinti che in Italia il settore assicurativo, lungo tutta la filiera di cui si caratterizza, dovrà assumersi la responsabilità di ricercare adeguate soluzioni per i Cittadini e le Imprese in ambito proprio della previdenza complementare, della sanità, della tutela del patrimonio e delle persone e, non da ultimo, in occasione di calamità naturali. E' provato che le rassicurazioni, emozionali e razionali, derivanti da adeguati piani di copertura assicurativa finalizzati a trasferire determinati rischi, favoriscano l'intrapresa e gli investimenti, tanto a livello di famiglie quanto nelle attività lavorative. Il tutto con conseguenti benefici all'economia generale del Paese.

Come Intermediari abbiamo raccolto con senso di responsabilità il nuovo ruolo che la Direttiva Comunitaria sull'intermediazione assicurativa, prima, e successivamente il Codice delle assicurazioni ed i regolamenti attuativi, poi, ci hanno assegnato nel processo di consulenza ed assistenza a favore del Consumatore nonché nel rendere l'intermediazione stessa "luogo e strumento" di concorrenza.

Confidiamo nelle funzioni e nelle prerogative dell'Istituzione Parlamentare e Governativa, nella piena fiducia che Queste sapranno fronteggiare il delicato momento, individuando opportune soluzioni anche grazie al confronto con le figure professionali che vivono a stretto contatto con tutta l'Utenza e, in particolare, evitando di interrompere l'avviato processo di liberalizzazione di ampi settori dell'economia italiana.

Da anni sollecitiamo il Legislatore per poter operare in un mercato libero da vincoli, tanto di mandato con le Compagnie, quanto di durata contrattuale delle polizze stipulate dagli Assicurati, al fine di favorire lo sviluppo della competitività, migliorare la qualità dell'offerta e del servizio, onde beneficiare – noi Agenti ed un più ampio sistema di portatori di interesse - di una maggiore propensione all'acquisto dei prodotti assicurativi da parte dell'Utenza.

Risultato, questo ultimo, che apporta benefici, tanto al fatturato delle agenzie quanto al sistema Paese, da un punto di vista sociale ed economico, equiparandolo alle Nazioni europee a noi più vicine che, in questo settore, registrano ben più elevate percentuali di incidenza sul PIL rispetto all'Italia.

Non a caso le liberalizzazioni introdotte dalla legge 40 del 2 Aprile 2007 accolgono principi contenuti all'art. 81 del cosiddetto "Trattato di Roma", ripresi dal Regolamento della Commissione Europea n° 2790 del 22 dicembre 1999.

Gli Intermediari assicurativi non vogliono che venga bloccato il positivo processo competitivo avviato grazie alla maggiore libertà acquisita dagli agenti monomandatari, perché ha fatto registrare una significativa riduzione dei premi assicurativi (ammessa dalla stessa Associazione delle Imprese Assicuratrici) sin dal primo timido anno di avvio della liberalizzazione, innescando una concorrenza tra compagnie più efficace anche dal punto di vista della qualità delle polizze e dei servizi all'Utenza. A beneficio soprattutto dei Consumatori.

Non a caso prima dell'introduzione delle liberalizzazioni i livelli tariffari sono, ogni anno, costantemente aumentati.

E' solo con l'entrata in vigore delle Leggi n°248/2006 e n°40/2007 che le tariffe sono, di fatto, diminuite in maniera significativa.

Più volte le Autorità di Vigilanza, in modo particolare Isvap e Antitrust, hanno individuato specificatamente nel vincolo dell'esclusiva la causa principale della scarsa concorrenzialità delle Imprese assicuratrici italiane, dei relativi prodotti e servizi da queste offerti, nonché il maggior limite concorrenziale in entrata per l'ingresso di nuovi operatori.

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

Questo ha portato ad una riduzione della scelta per il Consumatore, anche per le politiche di massificazione e standardizzazione che hanno caratterizzato l'offerta di garanzie assicurative da parte delle imprese assicurative negli ultimi anni.

Anche a questi fattori può essere correlata la scarsa crescita della spesa assicurativa nel nostro Paese, (crescita che sarebbe propedeutica ad una riduzione dei costi).

Il comparto assicurativo italiano, infatti, a differenza di altri Paesi Membri del G8, soffre una crisi di sviluppo.

I valori registrati nel 2008 sul rapporto Premi assicurativi/PIL mostrano addirittura un calo: il 5,9% rispetto al 6,4% del 2007 e al 7,2 % del 2006. In particolare, per i rami vita l'incidenza è del 3,5% (4% nel 2007), per i rami danni è del 2,4% (come nel 2007).

Ed il maggiore gap rispetto ai Paesi europei è proprio con riferimento all'incidenza dei rami danni, registrando indici che arrivano al doppio e, addirittura, al triplo dei nostri.

Le Organizzazioni degli Agenti ritengono che, in questo contesto difficile e gravoso per gran parte dei Consumatori, una spinta decisiva possa essere individuata nell'allargamento di una vera e sana concorrenza, connessa ad una maggior qualità del prodotto offerto e, di conseguenza, del prezzo ad esso relativo.

Ed è per questo necessario che il processo di liberalizzazione, ostacolato nei fatti dalle compagnie di assicurazione, debba svilupparsi ulteriormente.

Sposiamo in pieno le affermazioni del Presidente dell'Antitrust, Antonio Catricalà, che nella recente comunicazione del 5 febbraio u.s., ha rilevato che *“ il divieto delle clausole di esclusiva nella distribuzione assicurativa persegue l'importante obiettivo di incentivare l'apertura delle reti distributive superando assetti storicamente basati su rapporti in monomandato tra compagnie di assicurazione e agenti. La diffusione del plurimandato è una essenziale strategia per iniettare una spinta competitiva tra compagnie assicurative; ciò grazie alla capacità data ai consumatori finali di comparare, presso lo stesso agente, polizze di diversi operatori. Riducendo, attraverso il plurimandato, i costi di ricerca per i consumatori finali, viene certamente innescato un maggior confronto competitivo dell'offerta e ciò attraverso il ruolo attivo e determinante della domanda. Viceversa, la possibilità di adottare clausole di esclusiva, quindi di creare reti in monomandato, espone all'elevato rischio: (i) di rapporti fidelizzati sia tra compagnia e agenti sia tra questi e i consumatori finali, (ii) nonché scarsi stimoli da parte degli stessi agenti e della domanda finale a esercitare il proprio potere di mercato comparando contratti distributivi e prodotti di compagnie diverse”*.

L'Italia soffre di un evidente ritardo in raffronto ai partners europei, non solo in termini di cultura assicurativa consolidata e di rilevanza del settore sulla crescita della ricchezza nazionale, ma anche in termini di competitività e di liberalità del mercato alla luce dello stesso quadro di

riferimento normativo in cui si muovono tutti i Paesi dell'UE nel settore assicurativo.

Ciò è fondamentale anche per l'“appetibilità” che il nostro Paese riveste per le compagnie straniere che vorrebbero cogliere una quota del mercato potenziale italiano, ancora più interessante se potessero evitare i costi di investimenti per costituire o acquistare una rete di vendita, grazie ad un sistema distributivo libero da vincoli di monomandato.

Condizioni favorevoli queste che si riverbereranno inevitabilmente sul prezzo finale all'utenza.

Infatti è evidente che, attraverso un mercato maggiormente aperto e liberalizzato, le compagnie straniere potranno avvalersi di reti agenziali italiane già formate e organizzate – quelle attualmente esistenti – che possano liberamente operare in regime di plurimandato.

Con il positivo effetto a cascata che questo tipo di concorrenza produrrà anche sulle tariffe praticate dalle reti monomandatari, che le compagnie non intenderanno sicuramente perdere (con il fatturato dei loro clienti).

Registriamo con grande preoccupazione il tentativo di alcuni esponenti parlamentari di abrogare il divieto di esclusiva nei contratti agenziali e la rescindibilità annuale delle polizze nei rami danni.

Quanto all'esclusiva, non sono credibili e suffragate dai fatti le dichiarazioni dei rappresentanti delle imprese di assicurazione, che individuano nel plurimandato la principale causa dell'aumento dei costi distributivi.

Al contrario, l'abolizione dell'obbligo di esclusiva ha incentivato oggettivamente la mobilità degli assicurati e anche degli agenti, al fine di promuovere la concorrenza tra i prodotti ed esercitare una pressione verso il basso dei prezzi.

Inoltre ha lasciato inalterate le aliquote provvigionali degli agenti, già di per sé molto basse a seguito di una politica decennale di costante riduzione. Taluni ritocchi, peraltro su contratti integrativi temporanei, hanno solo parzialmente integrato le significative riduzioni degli introiti agenziali a causa della decadenza del cosiddetto preconto provvigionale, conseguente al divieto di stipulare contratti poliennali.

Ed anche per questo motivo SNA e UNAPASS, a seguito delle perdite provvigionali, conseguenti ai provvedimenti governativi sulle liberalizzazioni e alle forti riduzioni degli incassi sulla RC Auto, hanno

richiesto al Ministero dell'Economia la revisione dei coefficienti degli Studi di Settore.

Piuttosto, registriamo, seppure come dato tendenziale, che la decadenza del vincolo di esclusiva abbia concorso ad aumentare il tasso di innovazione dei prodotti RCAuto, sia in termini di garanzie che di prezzi, in particolare con politiche assuntive delle singole imprese più favorevoli alle esigenze della Clientela.

Parimenti non è credibile e non è oggettivamente suffragata dai fatti la teoria per cui un contratto poliennale può produrre sconti di prezzo interessanti per il cliente.

Infatti nella sua recente formulazione adottata dall'emendamento n. 12.1 al DDL n. 1195, la previsione di uno sconto sulla durata della polizza riporta il sistema indietro negli anni, quando le tariffe esprimevano uno sconto dell'1% circa per ogni anno di durata contrattuale. Fatto, questo, abbondantemente superato da un attuale e sistematico ricorso a flessibilità tariffarie di entità ben più elevate.

Pertanto, un consumatore che si assicuri contro gli infortuni ovvero che copra la propria casa contro i rischi di incendio o di furto e ottenga uno sconto del 5% o del 20% per aver contratto una polizza che lo vincola per 5 anni, potrebbe benissimo spendere la stessa cifra (poco più o poco meno) di un altro consumatore che stipula una polizza assolutamente uguale (per prestazioni e condizioni) e utilizzi invece la maggiore forza contrattuale che gli lascia un contratto libero, ossia che dura un solo anno o che possa essere disdettato, a insindacabile giudizio del cliente, ogni anno.

La possibilità di interrompere annualmente il rapporto con l'Assicuratore consente di poter cogliere maggiori opportunità in termini di condizioni, di servizio e – non ultimo – di costo.

L'esperienza degli ultimi anni nel ramo assicurativo più diffuso, la RC auto, ha dimostrato che la libertà, tanto dell'Agente di esercitare per più compagnie, quanto del cliente di poter scegliere ogni anno liberamente con quale compagnia stipulare la propria polizza, ha fatto registrare riduzioni di prezzo delle polizze auto sino ad un 7% medio (fonte ANIA).

Tale media è risultata da sconti praticati a singoli clienti in maniera piuttosto diffusa in misura del 20-30%, che in molti casi è arrivato al 40 o 50%. (si pensi alle recenti campagne pubblicitarie delle compagnie

telefoniche e via web basate sulla promozione di uno sconto sulla tariffa con il limite del 40-50%).

Qualsiasi risulti lo sconto per durata riservato al cliente, lo stesso non potrà mai coincidere al maggior risparmio che gli può conseguire dalla somma degli sconti ottenuti ogni anno con la libera possibilità di ritrattare il prezzo della propria polizza.

La ricerca, però, 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 società.

La reale competizione dovrebbe innanzitutto partire dalle condizioni di polizza, 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 costare in maniera spropositata al Consumatore.

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 le battaglie per le riduzioni selvagge sui prezzi finiscono per ritorcersi nuovamente sui Consumatori, attraverso minori prestazioni (con onerosissime rivalse o scoperture assicurative), minori servizi di assistenza (che costano indirettamente all'Utente in termini di tempo e denaro) e, non ultimo, con i recuperi tariffari praticati dalle compagnie per rientrare delle perdite (o dei minori guadagni) che – in determinati casi – vengono ripartiti sui vari assicurati in maniera non adeguata .

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, le Organizzazioni degli Agenti di assicurazione ritengono positiva la costituzione di un'Agenzia antifrode assicurativa per contrastare i fenomeni di criminalità che colpiscono soprattutto il ramo RCAuto.

Tenuto conto che gli agenti rappresentano il vero presidio sul territorio, con i loro frequenti e capillari contatti con i vari attori del mercato locale, le suddette iniziative sono sicuramente utili anche ai fini della diminuzione della frequenza della sinistrosità, dei costi medi di liquidazione e, in definitiva, ad un abbassamento delle tariffe di ogni ramo interessato, a partire dalla RCAuto.

Quello delle tariffe RCA elevate, soprattutto nel Mezzogiorno d'Italia, è un problema che va affrontato al più presto, ad evitare che, superata la soglia della sopportabilità sociale, la lievitazione dei costi possa costituire sempre più un incentivo alla diffusione di comportamenti illegali come la contraffazione dei certificati di assicurazione o la circolazione di veicoli privi di copertura.

Si tratta indubbiamente di una piaga che va contrastata non solo con misure repressive ma anche di prevenzione, soprattutto creando quelle premesse culturali, oltreché economiche, che consentano di far percepire l'assicurazione come una tutela, anziché come una sorta di tassa aggiuntiva di gravosa inutilità.

Se è vero che sul mercato migrano masse di portafoglio RCAuto "sporco", contenenti sinistri falsi, furti di auto già avvenuti, lesioni fisiche mai verificatesi, di cui la delinquenza organizzata si avvale per fare il proprio illecito business, è altrettanto vero che gli agenti svolgono una funzione imprescindibile di presidio di un territorio per così dire "di frontiera", allo scopo di garantire l'erogazione delle coperture obbligatorie, meritando per questo di essere tutelati dai rischi derivanti loro dalla selezione preventiva dei rischi da assumere.

Il recente pronunciamento della Corte di Giustizia Europea in merito all'obbligo a contrarre consente a tutte le Parti di approfondire con più serenità e celermente i necessari correttivi per coniugare equilibrio tecnico e attese di copertura del consumatore.

CONCLUSIONI

In un mercato in cui il Consumatore italiano preferisce liberamente rivolgersi al canale agenziale, che continua a mantenere con forte capacità concorrenziale una quota di mercato superiore al 85% nella distribuzione assicurativa nei rami danni ed in crescita in quella dei rami vita, gli Agenti di assicurazione rappresentano ancora il veicolo principale attraverso il quale favorire lo sviluppo assicurativo del nostro Paese, consentendo di fronteggiare gli effetti della instabilità finanziaria internazionale, di accrescere il senso di sicurezza e di creare i presupposti affinché i cittadini italiani, nell'intrapresa privata e professionale, guardino con maggior fiducia al domani e contribuiscano al rilancio della nostra economia, grazie ad una maggiore disponibilità alla spesa e agli investimenti.

Noi Intermediari professionisti, fungendo da snodo essenziale per la diffusione della cultura assicurativa e rappresentando il principale perno dei nuovi rapporti di mercato che si vanno delineando in dipendenza della mutata cornice legislativa in materia di distribuzione assicurativa, siamo gli attori più idonei per sviluppare un sano processo di competizione e di concorrenza, fondato innanzitutto sulla qualità del prodotto e del servizio offerto ad effettiva tutela del Consumatore. Su queste premesse siamo disponibili, come già dimostrato in questi ultimi due anni in particolare, a favorire lo sviluppo della competitività anche in termini di prezzo.

Ma questa occasione di sviluppo economico e di crescita del valore sociale è possibile solo se le Istituzioni per la parte pubblica e le imprese di assicurazione per quella privata, sono disposte a cooperare insieme agli Intermediari professionali per costruire un sistema previdenziale e assicurativo moderno nel nostro Paese, che soddisfi in maniera compatibile ed equilibrata le esigenze di tutti gli Attori interessati, anche del Legislatore Europeo, rispettando con attenzione le peculiarità e le specificità della nostra Nazione. Il tutto a beneficio dell'intero sistema, italiano ed internazionale.