

L'RC AUTO OLTRE I LUOGHI COMUNI

di BENIAMINO MUSTO

SPESSE BANALIZZATA E VALUTATA SOLO PER IL PREZZO, PER MOLTI ITALIANI LA POLIZZA OBBLIGATORIA PER CIRCOLARE IN AUTO È SOLO UNO TRA I TANTI BALZELLI. MA, COME SA BENE CHI OPERA NEL SETTORE, IL PRODOTTO È COMPLESSO, E DIETRO A UN APPARENTE RISPARMIO POSSONO CELARSI NUMEROSE INSIDIE. PER QUESTO LO SNA E CONFCONSUMATORI HANNO ORGANIZZATO IL MESE SCORSO UN EVENTO ONLINE PER ANALIZZARE IL TEMA IN TUTTE LE SUE SFACCETTATURE

Un obbligo. Anzi, una tassa. L'importante è spendere il meno possibile. Tanto le polizze sono tutte più o meno uguali. La lista dei luoghi comuni sull'Rc auto è nota. Il prodotto è percepito dai più come una commodity, e il prezzo è spesso l'unico criterio di valutazione per l'acquisto.

La carenza di una cultura assicurativa che renda i cittadini più consapevoli è una necessità di cui deve farsi carico il settore, in particolare chi, come gli intermediari, è a contatto diretto con la clientela. Va in questa direzione il protocollo che il **Sindacato nazionale agenti** ha siglato recentemente con **Confconsumatori**: “un impegno a informare, formare, dare assistenza al cliente, ma anche a svolgere attività di prevenzione delle frodi”, lo ha definito la presidente dell'associazione, **Mara Colla**. Nell'ambito di questa collaborazione, il mese scorso è stato organizzato un evento online dal titolo *Rc auto, bene sociale tra tutele e crescita delle minacce sul web*, che ha analizzato i molteplici aspetti dell'Rc auto di cui spesso la clientela non tiene conto.

UN CONTRATTO COMPLESSO

Esistono numerosi aspetti che rendono l'Rc auto un contratto complesso. Li ha passati al setaccio **Giacomo Castoldi**, componente della *commissione Auto* di Sna, che ha evidenziato le varie insidie contenute nelle clausole contrattuali. Ad esempio quelle relative alle

rivalse, oppure la mancata conoscenza dell'operatività delle compagnie, in particolare nel caso di non adesione di un'impresa (problema riguardante, tuttavia, solo alcune compagnie estere) al sistema Card, che può generare non pochi problemi in caso di sinistro.

Paolo Bullegas, componente dell'esecutivo nazionale di Sna, si è concentrato sul tema dell'acquisto online della polizza, provando a “sfatare alcuni luoghi comuni riguardanti le compagnie dirette”. Bullegas ha fatto un raffronto tra cinque compagnie tradizionali e altrettante imprese dirette appartenenti al medesimo gruppo assicurativo, nel periodo 2010-2018. Secondo l'esponente di Sna, dall'analisi emerge che, ad esempio, “le dirette non sono più economiche, ma più care in media di 41 euro per polizza, ed evidenziano un margine tecnico atteso negativo di 63 euro per polizza” rispetto alla corrispondente compagnia tradizionale del medesimo gruppo assicurativo. Elevato, ha aggiunto, è anche il numero di reclami: “nel solo 2019 le dirette hanno avuto il 323% dei reclami in più rispetto alle compagnie tradizionali”, ha detto.

L'AVVENTO DEL CONTRATTO BASE

I molteplici aspetti relativi all'Rc auto sono poi stati ulteriormente approfonditi nel corso di una tavola rotonda, a cui hanno partecipato **Claudio Demozzi**, presidente di Sna, **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di Ania, **Antonio De Pascalis**, direttore generale del servizio studi e gestione dati di Ivass e **Antonio Pio Pinto**, dirigente di Confconsumatori. Uno dei principali temi attorno a cui si è concentrata la discussione è stato il contratto base, diventato realtà a più di otto anni di distanza dalla sua ideazione. Le imprese, ha detto Guidoni, “sono pronte a confrontarsi sulle clausole obbligatorie”. Dal canto suo, Antonio De Pascalis ha sottolineato che se con il contratto base “il legisla-

OCCHIO AI MESSAGGI PUBBLICITARI

Nel corso dell'evento di Sna e Confconsumatori si è parlato anche dei comparatori, che gli agenti spesso accusano di fare pubblicità fuorviante. **Michele Languino**, responsabile delle media relations di Sna, ha parlato delle criticità che a suo modo di vedere ancora sussistono. “Gli spot di alcuni tra questi siti – ha detto Languino – promettono un risparmio fino a 500 euro, nonostante il premio medio di una polizza auto sia orientato intorno ai 300 euro”: per potersi avvalere di questi slogan, “alcuni comparatori calcolano i potenziali risparmi includendo nella rilevazione molti profili sfavorevoli”. Altra criticità rilevata riguarda la comparazione stessa. “Quando effettuano una ricerca su questi siti, gli utenti spesso hanno la percezione di comparare tutte le compagnie del mercato, ma gli aggregatori – ha ricordato – sono intermediari che hanno sottoscritto accordi distributivi solo con alcune imprese del mercato”. Questo limite, è l'auspicio, potrà essere superato quando sarà pienamente operativo il nuovo comparatore di Ivass, come ha spiegato **Fabrizio Enea**, coordinatore del gruppo di lavoro su questo strumento.

tore ha standardizzato le condizioni di base per valutare il prezzo”, deve essere poi il canale tradizionale “a far capire che il prezzo non è l'unica variabile. La maggiore qualità – ha evidenziato – bisogna farla percepire durante tutta la fase del rapporto contrattuale, non solo nella fase pre-contrattuale”. Un aspetto su cui ha concordato l'avvocato Antonio Pinto di Confconsumatori, secondo cui il nuovo preventivatore di Ivass “rappresenta un punto di riferimento, ma ai nostri associati dico: informatevi pure su internet, poi però rivolgetevi a un agente per chiudere il contratto, perché la truffa è dietro l'angolo”.

Claudio Demozzi ha spiegato che sul contratto base “si sarebbe potuto fare di più”. Il presidente di Sna ha lamentato un allontanamento dagli obiettivi iniziali del provvedimento. “Quando nel 2012 nacque la legge – ha detto – si pensava alla possibilità per gli intermediari di poter usufruire di una piattaforma comune sulla quale riversare i dati per analizzarli e servire meglio i clienti. Ora quella piattaforma è diventata un preventivatore gestito dall'Ivass al quale l'intermediario è obbligato a interfacciarsi solo per le compagnie rappresentate, e soprattutto lasciando traccia, per dimostrare di aver assolto a un obbligo. In pratica, un adempimento burocratico in più”.

PREMI ASSICURATIVI E LOCKDOWN

La discussione è poi virata sul calo della circolazione durante il lockdown. Le compagnie sono intervenute, alcune emettendo dei voucher, altre permettendo forme sospensive dell'assicurazione. Demozzi si è detto critico sullo strumento dei voucher, “non abbiamo l'impressione che questa iniziativa sia stato un successo”, ha detto, ammettendo però che elargire un rimborso direttamente sul conto degli assicurati “è impossibile perché le compagnie non posseggono l'iban dei clienti”. De Pascalis ha ricordato che l'Ivass, sin dalla primavera scorsa ha esortato gli assicuratori a mettere in campo misure in favore dei consumatori, e che tutte le iniziative delle compagnie sono state mappate dall'Istituto di vigilanza. Ad ogni modo, “va sottolineato che se è vero che la frequenza è calata – ha osservato Guidoni – è altrettanto vero che il costo medio dei sinistri nel 2020 è aumentato del 15-17%. Va poi aggiunto che il premio medio, come emerge dalle rilevazioni Iper dell'Ivass, è in continuo calo, e nel terzo trimestre 2020 è diminuito ancora di 20 euro su base annua”.