

UNA LEGGE PERICOLOSA

di LAURA SERVIDIO

È IL CORO UNANIME DEL MERCATO. IL DDL CONCORRENZA RISCHIA DI PORTARE IL SETTORE VERSO L'INSOSTENIBILITÀ. SERVONO SCELTE, PUR SE IMPOPOLARI, CHE CONSENTANO UNA VERA ATTIVITÀ ANTIFRODE E LA TENUTA DEL SISTEMA. COME È EMERSO NEL CORSO DELLA PRIMA TAVOLA ROTONDA DEL CONVEGNO

Manca il coraggio di fare quello che finalmente va fatto: il comparto assicurativo non perde occasione per ribadire la necessità di un'azione politica chiara e decisa nel settore Rc auto. Alla sbarra c'è il ddl *Concorrenza*, di cui **Ania** e i principali assicuratori hanno discusso nel corso del convegno.

I politici sembrano sordi ai richiami fatti dalle imprese sui rischi cui il ramo sta andando incontro al termine della fase congiunturale favorevole. "A oggi – conferma **Umberto Guidoni**, responsabile servizio auto di Ania –, il provvedimento non risponde a nessuno dei tre obiettivi per i quali è nato: concorrenza, trasparenza e antifrode. Si rischia l'aumento dei prezzi e un freno alla diffusione delle scatole nere".

Secondo l'Ania, sono quattro i punti contesi del ddl: gli sconti minimi imposti "che limitano la libertà tariffaria penalizzando la concorrenza e su cui l'associazione è pronta a ricorrere a Bruxelles": lo stralcio del limite dei 90 giorni per la presentazione dei testimoni e della denuncia di sinistro; la tabella delle macrolesioni che il settore attende da 10 anni, "laddove – sottolinea Guidoni – non crediamo che l'attuale norma copra tutti i diritti costituzionali"; e lo stralcio delle norme anti-

frode, quali il ricorso alle carrozzerie convenzionate, il divieto di cessione del credito e l'utilizzo dei dati della *black box* con valore legale.

NESSUN AIUTO PER COMPETITIVITÀ E ATTIVITÀ ANTIFRODE

Piena condivisione arriva da **UnipolSai**. "Questa norma non dà vantaggio alla competizione – spiega **Giovanna Gigliotti**, direttore sinistri della compagnia –; le tariffe Rc auto richiedono un'attenzione tecnico-statistico-attuariale e imporre lo sconto minimo rischia di erodere i margini. Anche sulle frodi, il decreto non aiuta quando consente la denuncia e la presentazione dei testimoni dopo un anno; a questo, si aggiunge l'urgenza di una tabella di riferimento certa, per non continuare a pagare il danno da morte più che in Europa".

DUE TERRITORI, DUE MISURE

Il fenomeno delle *due Italie* evidenzia che l'80% dei sinistri è seguito da un'azione legale, in modo particolare al Sud dove i costi impropri raggiungono livelli insostenibili: "il danno alla persona risarcito a Crotona e a Reggio Calabria non è paragonabile alla media



nazionale – lamenta **Fabio Sattler**, vice direttore generale di **Allianz** in Italia– ed è impensabile che non vi sia alcuna certezza sull’ammontare dell’indennizzo. Lo Stato – esorta Sattler – deve dirci se è giusto pagare premi più alti per avere questi livelli risarcitori e sostenere i costi indiretti, dati da frodi, finti colpi di frusta e spese legali esose”.

RIPENSARE IL SERVIZIO

Qualche elemento di ottimismo, però, il mercato è ancora pronto a coglierlo. Due, secondo **Generali Italia**, gli aspetti su cui focalizzarsi per trasformarli in opportunità: l’ottimizzazione del costo dei sinistri e il miglioramento della *customer experience*. “La qualità tecnica e il servizio al cliente – avverte il chief claims officer, **Massimo Monacelli** – vanno portate avanti in parallelo. Ma, se prima vedevamo tutto ciò come elemento aggiuntivo, ora dobbiamo trasformarlo in una dimensione industriale del nostro business: fino a oggi, era il cliente a porci quesiti, ora dobbiamo essere noi propositivi, intervenendo sui modelli operativi e sviluppando una diversa attitudine culturale”.

Sull’evoluzione del servizio concordano anche gli altri player, consapevoli del fatto che la competizione

GLI INTERVENTI POSSIBILI

Esiste un divario di tariffa che, seppur diminuito da 213 a 175 euro, ci separa ancora dall’Europa. Il deterioramento dei premi, ottenuto con una spinta competizione sul prezzo, non è sufficiente a risolvere il problema ed è indice, secondo Massimo Monacelli, chief claims officer Generali Italia, del fatto che gli assicuratori non sono ancora bravi a competere su altro.

Per eliminare questa discrasia, oltre ad agire sugli elevati costi del risarcimento, attraverso una tabella unica, sullo stile di quella per le microlesioni, è necessario ridurre i costi impropri. Primo, fra tutti, le frodi: “per arginarle – spiega Monacelli – dobbiamo dare valore alle informazioni di cui disponiamo, creando algoritmi più evoluti”. Altro punto, la dematerializzazione: “c’è ancora troppa carta nella nostra operatività – sottolinea Monacelli – serve una rivisitazione dei processi attraverso un maggior ricorso alla tecnologia”.

Sull’azione antifrode insiste invece UnipolSai, che esorta a ricorrere alla riparazione in forma specifica. “Da noi – afferma il direttore sinistri, Giovanna Gigliotti – oltre il 30% utilizza questo strumento, viceversa, al Sud, non c’è interesse a percepirne il valore, laddove, nella maggior parte dei casi, la riparazione viene fatta dall’amico e senza fattura. Serve un’azione antifrode sostenuta, però, da una seria attività investigativa e dalla certezza del diritto”.

Infine, secondo Allianz, utile è la conciliazione paritetica, che “deflaziona i contenziosi, limitando le spese legali, e riducendoli ai casi i cui non si riesce a trovare un accordo”.



Da sinistra: **Fabio Sattler**, vice dg di Allianz in Italia; **Giovanna Gigliotti**, direttore sinistri di UnipolSai; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Umberto Guidoni**, responsabile servizio auto di Ania e **Massimo Monacelli**, chief claims officer di Generali Italia

IL NODO DELLA BLACK BOX

Misure dirigistiche, quelle inserite nel ddl Concorrenza, denunciano gli assicuratori. Accanto alla norma sulla tariffa unica, che mira a far pagare lo stesso premio da Milano a Napoli, quella sulle scatole nere. “Il mercato delle black box – conferma Umberto Guidoni, responsabile servizio auto di Ania – si sta muovendo bene, registrando un aumento del 4% dei contratti con scatole nere, con punte anche del 20-30%. Non capiamo, dunque, l’utilità dello sconto per chi opta per questa tecnologia, dove siamo i primi al mondo: se l’assicurato non è soddisfatto, è libero di cambiare compagnia”. L’Ania insiste, dunque, sulla necessità di modificare quelle norme che non consentono un ulteriore abbassamento delle tariffe.

non può essere solo sul prezzo, perché in assenza di un assetto normativo si rischia di creare voragini nel mercato. “Serve un cambio di paradigma – concorda Sattler – dove il risarcimento è in parte sostituito da prevenzione, assistenza, servizio immediato e rapporto diretto con il cliente”.

EQUILIBRIO TECNICO E AUMENTO DEI PREZZI

Tutte le compagnie esortano la politica a utilizzare le istanze del comparto per produrre i necessari interventi tecnici. Restano sul piatto questioni irrisolte, come la tariffa unica, sulla quale l’Ania avverte che il mercato non potrà restare a guardare: “se il favore mediatico è subitaneo – avverte Guidoni – l’equilibrio tecnico imporrà degli aumenti dei prezzi”.

Quello che preoccupa le compagnie è il contesto di contrapposizione nel quale il quadro normativo sta maturando, che testimonia quanto una vera partnership tra pubblico e privato, in materia assicurativa, sia ancora lontana. “La responsabilità è di entrambe le parti – conclude Monacelli – e c’è ancora molto da fare per evitare che la norma sia solo contrapposizione e non creazione di valore”.