

TACITO RINNOVO E RISPARMIO DEGLI ITALIANI

Contenuto nel ddl Concorrenza, l'articolo che vieta il tacito rinnovo per i contratti assicurativi del ramo danni ha suscitato grande preoccupazione tra gli agenti e tra le rappresentanze sindacali. Dopo l'approvazione in commissione Industria al Senato, la categoria si augura una cancellazione o modifica di quanto previsto dal provvedimento.

Se così non fosse, dicono gli agenti, l'impatto sarebbe devastante in termini di carico di lavoro quotidiano e sul fronte di nuovi necessari equilibri da costruire nel rapporto economico con le mandanti. A livello di mercato, inoltre, si aprirebbe lo stesso scenario già visto per l'Rc auto, con una guerra dei prezzi che rischierebbe di danneggiare i clienti, il canale agenziale e anche le compagnie.

Problemi anche dal punto di vista tecnico: una novità di questo genere complicherebbe la già difficile pianificazione delle attività in agenzia e le previsioni del business delle compagnie per ogni triennio. E ancora, sarebbero pesanti i rischi di sanzioni a fronte di una disciplina particolarmente complessa e tesa alla trasparenza verso il cliente, costruita negli ultimi anni dall'Ivass a suon di regolamenti.

Resta allora da chiedersi quali siano gli obiettivi del legislatore.

Abolire il tacito rinnovo significa dover contattare il cliente per ogni scadenza di polizza, proporre nuove soluzioni, aggiornare i rischi possibili e le coperture necessarie, fissare anche diverse condizioni economiche. Significa soprattutto costruire una nuova strada per intercettare quel risparmio degli italiani di cui si parla tanto, anche in tempi di crisi.

In queste poche righe si potrebbe allora leggere una nobile finalità del provvedimento: aprire il mercato, richiamare l'attenzione del cliente verso polizze che non sa nemmeno di avere o non immagina che siano disponibili sul mercato.

Tra le righe (e affogata nelle mille difficoltà operative e complessità di gestione di cui giustamente gli agenti si preoccupano) si "nasconde" anche la possibilità di un approccio alle esigenze della clientela completamente diverso rispetto al passato.

Lo dice chi, come me, si segna sul calendario tutte le scadenze delle polizze. Perché, come accade regolarmente ogni anno, l'agente di assicurazioni (di compagnie diverse e per coperture non solo auto) non chiamerà né per ricordare le date né per proporre un aggiornamento delle garanzie o nuovi prodotti che potrebbero essere utili. E poi (nell'era dei social network) gli avvisi per posta, si sa, arrivano quasi sempre in ritardo.

Immaginiamo allora uno scenario in cui il contatto con il proprio assicuratore possa riguardare non solo l'Rc auto, ma anche coperture come l'abitazione, la tutela legale, gli infortuni e molto altro. In una relazione in cui sia possibile scegliere tra più soluzioni, anche sulla sola base del prezzo o ancora meglio sull'opportunità di garantirsi maggiore sicurezza per la casa, la famiglia, i beni posseduti.

Le complicazioni avanzate dagli agenti sono fondate e vanno considerate con grande attenzione per evitare pericolosi boomerang per tutti. Del resto, anche per questo esistono le rappresentanze di categoria.

Lasciare però le cose come stanno, senza ricercare formule capaci di rendere più dinamico il rapporto tra domanda e offerta nel settore assicurativo, rischia di penalizzare tutti gli agenti (e le compagnie) che non sapranno uscire dai confini conosciuti, affrontando fatica e risolvendo complicazioni, alla ricerca di nuovo business.



Maria Rosa Alaggio
alaggio@insuranceconnect.it