

I GARANTI siamo TUTTI NOI

Per tutelare i consumatori e gli assicurati, e al tempo stesso il sistema su cui si basa l'impresa, il metodo più efficace non può che essere il rispetto reciproco: un circolo virtuoso capace di coinvolgere necessariamente tutti i protagonisti della relazione

di **PAOLO ANDREOLI**,
consigliere di Aipai

Il comparto assicurativo, come quello bancario, detiene la funzione di garante del credito nella società economica organizzata.

Tale importante funzione, per essere gestita, necessita di norme specifiche di tutela che sono state approntate a partire dalla sezione particolare del Codice Civile, appunto per evitare speculazioni e frodi ai danni delle compagnie di assicurazioni.

Nel tempo i legislatori hanno orientato le tutele più in direzione del consumatore che delle società assicuratrici, cercando di compensare una disparità di forze in campo che l'opinione dominante aveva da tempo rimarcato, anche in ragione di una coscienza sociale più attenta ai bisogni e alle garanzie dell'individuo. La mia riflessione vuole porre attenzione allo stato dell'arte sulle reciproche tutele, da una parte a garanzia della funzione del credito e, dall'altra, a salvaguardia dei diritti del consumatore,

o meglio dell'assicurato in genere.

Partiamo da una considerazione generalista esterna al comparto assicurativo: probabilmente la funzione primaria di garante deputata alla giustizia ordinaria non è in grado di assolvere al compito in assoluto. Credo, anzi, che la giustizia istituzionale non debba essere utilizzata se non per dirimere le posizioni di merito sostanziale e non di pra-

tica quotidiana, ma tale distinzione di ruolo, o di capacità funzionale, non può essere strumentalizzata da alcuno.

Il peso degli aspetti finanziari

Veniamo all'analisi della posizione delle società assicuratrici.

A partire dalla funzione anche di carattere sociale da cui, in passato,

molte di esse sono nate, siamo oggi giunti a una naturale attenzione nei confronti degli aspetti economici e finanziari puri, anche solo per adempiere alla sostenibilità stessa dell'impresa, oggi più che mai soggetta a confronti duri in termini di concorrenza e performance.

Le forti marginalità finanziarie a cui ci aveva-



no abituati gli anni '90 sono svanite. Anzi, ancora oggi molti ne pagano il conto pur non avendo goduto dei frutti di allora.

Paradossalmente venti anni fa la cultura assicurativa era ancora fortemente influenzata da aspetti tecnici tipici del proprio retaggio, utili a mantenere connesso alla realtà un mondo che poteva spendere più di quanto guadagnasse.

Oggi questi elementi tecnici posti a fondamento dell'impresa assicurativa sembrano risultare meno radicati, meno influenti, anche se ce ne sarebbe più bisogno che mai, in modo tale da poter analizzare i conti per quelli che sono, senza rischiare di contaminare tutto con aspetti puramente finanziari.

Voglio essere chiaro: non credo a un ritorno al passato avulso dalla realtà economica e sociale attuale. Ma rivendico la possibilità di discriminare aspetti positivi e negativi delle varie fasi, e tentare di sintetizzare una nuova formula di impresa, senza dover per forza seguire il flusso comune in modo acritico.

Al di là del garantismo formale

Dalle tutele alle imprese siamo arrivati alle politiche aziendali. E il moti-



vo è che gli argomenti sono più vicini di quanto si possa pensare: se un'impresa assicuratrice intende approcciarsi al mercato con la sola direttrice finanziaria speculatrice, non potrà rivendicare le tutele pensate per coloro che cercano anche di garantire la funzione di credito sociale.

Il consumatore (o l'assicurato) non può, però, esimersi dall'essere responsabile: ciò che chiede non può essere distante da ciò che è disposto a dare, e se le tutele a esso dedicate sono sacrosante, il diritto che ne deriva non può essere avulso dalla realtà.

Rimane un problema serio di applicabilità pratica quotidiana. Le reciproche tutele rischiano di rimanere sulla carta,

anzi sulla moltissima carta che viene spesa per le dichiarazioni precontrattuali di adeguatezza e informazione che, non siamo ipocriti, sono esclusivamente formali e mai sostanziali: rischiano di diventarlo solo quando si passa alla giustizia ordinaria per cui valgono le responsabilità dei singoli, ma non l'efficacia delle loro azioni.

Quello che sembra sia venuto a mancare è cultura assicurativa da parte delle imprese, tutela responsabile dei diritti da parte del singolo, e un metodo di controllo delle reciproche garanzie più pratico e applicabile, preferibilmente extragiudiziale.

Quello che invece sembra non servire a molto è il garantismo solo formale, che anzi rischia di

gravare sulle imprese, concedendo loro inutili alibi, senza che tale sistema sia servito a dare risposte adeguate ai consumatori, i quali rischiano di non avere altra strada che rivolgersi alla giustizia ordinaria per far valere i propri diritti.

Un legame a favore della tutela

Lo stato economico e sociale che stiamo vivendo non permette sprechi di risorse. Ma l'attenzione che stiamo ponendo al controllo dei costi non può non passare per un adeguamento culturale e programmatico che porti a una maggiore efficacia di scopo.

Un elemento che si pone non solo come filo conduttore, ma come puro *wireless connettivo* è la comunicazione fra i soggetti interessati: la vera risorsa per comporre gli obiettivi in un'unica direzione, ma che purtroppo sembra essere il fattore assente in tutti i rapporti che pongono una impresa in rapporto con un utente/consumatore/assicurato.

Suggerisco di partire da qui: sarebbe un ottimo segnale del mondo assicurativo in controtendenza rispetto a tutte le altre imprese fornitrici di servizi utili nella vita quotidiana di ognuno di noi.