

# ALLA RICERCA DI PIÙ CONSAPEVOLEZZA

di BENIAMINO MUSTO

PER IL CONSUMATORE MEDIO L'ASSICURAZIONE RESTA UN SINONIMO DI RC AUTO. NONOSTANTE LE COMPAGNIE RICOPRANO UN RUOLO SOCIALE, I CITTADINI SONO ANCORA DIFFIDENTI NEL RICERCARE NEL PRIVATO CIÒ CHE LO STATO HA SMESSO DI OFFRIRE. ECCO UNA PANORAMICA DEL MERCATO LATO CLIENTE SU RCA, WELFARE E NAT-CAT, ILLUSTRATA DA FABRIZIO PREMUTI, PRESIDENTE DI KONSUMER ITALIA

Un mercato perennemente sottoassicurato che forse sta iniziando a sciogliere la coltre di gelo. Seppure a piccoli passi, sta lievemente aumentando la sensibilità dei consumatori verso lo strumento assicurativo: i numeri in crescita dei rami danni non auto lo testimoniano. Ma siamo ancora agli albori. Per il consumatore medio l'assicurazione resta un mero sinonimo di Rc auto, polizza per giunta vista, spesso, come una tassa. Il legislatore fin qui poco ha fatto per invertire questa percezione, e con le ultime (ennesime) disposizioni normative sull'Rca si rischia addirittura di fare dei passi indietro. Ne è convinto **Fabrizio Premuti**, presidente di **Konsumer Italia**, che parlando a *Insurance Review* fa il punto sul mercato dalla prospettiva dei consumatori. “Negli ultimi quattro anni – spiega – l'auto ci ha dato molti meno grattacapi anche grazie a una tendenziale discesa dei prezzi”. Sul tavolo però restano un paio di grosse criticità. La prima riguarda le frodi online messe in atto da intermediari fantasma attraverso siti pirata che infestano il web vendendo polizze inesistenti, scatole vuote. “Il trend – evidenzia Premuti – è in crescita, nonostante l'impegno dell'Ivass nell'intercettare e segnalare costantemente i siti fraudolenti”. Il secondo elemento di preoccupazione riguarda il fatto che “a fronte di un trend di tariffe Rca discendente, non abbiamo goduto di una crescita di consapevolezza da parte dei consumatori che andasse di pari passo. I consumatori che si rivolgono ai siti di comparazione sono portati a guardare il prezzo e non capiscono che la prima cosa da osservare sono le garan-

zie. Purtroppo, molto spesso, ci troviamo ad avere a che fare con consumatori che hanno acquistato online una polizza auto, in questo caso vera, senza però considerare elementi importanti come ad esempio le condizioni del nucleo familiare o la presenza di neopatentati, e ignorano, ad esempio, di essere a rischio rivalsa”.

## TUTTI IN PRIMA CLASSE

Poi ci sono le novità normative, di cui si faceva cenno più sopra, che attribuiscono la miglior classe di rischio a qualsiasi tipo di veicolo sia presente nel nucleo familiare. Una misura che Premuti non esita a definire “una follia”, anche perché in questo modo “si offre lo spunto alle compagnie per fare un aggiustamento al rialzo delle tariffe, soprattutto relativamente alle classi migliori. A pagarne le conseguenze saranno anche quei nuclei familiari al cui interno non c'è alcun bisogno di dover acquisire classi migliorative, ad esempio chi ha un solo veicolo in casa. Tutto ciò – aggiunge Premuti – avviene in un momento in cui, frodi escluse, l'Rc auto non stava dando particolari problemi. Anzi, il trend tariffario dell'Rca andava ad avvicinarsi alle medie europee”.

## NON VENDERE ILLUSIONI

Il gap di percezione presso i consumatori si nota in modo ancor più marcato in ambito welfare. Eppure è su questo terreno che l'assicurazione può mostrare in misura ancora maggiore il proprio ruolo sociale. Premuti fa l'esempio delle Ltc, soluzioni assicurative ancora poco

considerate dal mercato. “In una società come quella italiana – spiega Premuti – sempre più anziana e con sempre più casi di non autosufficienza, questa tipologia di prodotti e servizi dovrebbe godere di miglior considerazione. La diffidenza che si è innescata presso i consumatori spesso fa dimenticare il ruolo strategico che le compagnie hanno: il settore assicurativo è la più grande infrastruttura immateriale dello Stato italiano”. Relativamente ai prodotti, nel comparto salute, sono presenti a detta di Premuti soluzioni assicurative ben congeniate, ma con alcune criticità. “Ad esempio – precisa – un nodo da sciogliere riguarda le patologie pregresse. Noi chiediamo da tempo che sia introdotta la visita medica obbligatoria, perché non devono sussistere fraintendimenti. Non possiamo accettare che chi acquista un prodotto, e quindi crede di essere coperto dalla polizza, poi possa scoprire di non essere coperto perché ha avuto una certa malattia in passato. Significa aver venduto un’illusione. E le assicurazioni per il loro valore sociale devono vendere una certezza. Il cittadino – sottolinea – deve poter avere fiducia per capire che attraverso l’assicurazione può integrare ciò che lo Stato non offre”.

### **CATASTROFI NATURALI, LA STRADA PER LA POLIZZA OBBLIGATORIA**

L’altro tema sensibile in termini di sottoassicurazione riguarda le catastrofi naturali. Su questo terreno l’associazione di Fabrizio Premuti si è fatta bandiera di una proposta di legge sull’obbligatorietà della polizza. Il ddl è stato presentato a settembre dalla deputata **Michela Rostan** (Liberi e Uguali), “che ringrazio ancora una volta per la disponibilità: da parte sua c’è stata una grande assunzione di responsabilità”, spiega Premuti. Al momento la proposta di legge è in attesa di essere assegnata a una commissione per iniziare l’iter parlamentare. Se dovesse trasformarsi in legge, sostiene Premuti, il risparmio per le casse dello Stato si aggirerebbe in circa due miliardi di euro all’anno. “Con il sistema attuale – dice – tutti noi ci troviamo a dover pagare per ricostruire il patrimonio danneggiato dei privati. Quando interviene lo Stato, di fatto si costringe a far pagare, attraverso la fiscalità generale, anche i cittadini meno abbienti, che magari non hanno alcun patrimonio. Questa cosa è socialmente iniqua e ingiusta. Il cittadino che acquista un immobile si espone a una spesa, e pagare 100 euro all’anno per una polizza non è un costo insostenibile”.

Quanto ai prodotti disponibili sul mercato, Premuti ammette che la situazione, rispetto al passato, è migliorata. “Oggi tutte le principali compagnie li hanno in listino. I



*Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia*

prodotti si sono rivelati all’altezza e nel corso di questi anni sono ulteriormente migliorati”. Ma è soprattutto nel rapporto con l’assicurato che il presidente di Konsumer vede un miglioramento: “Abbiamo potuto verificare direttamente come le imprese siano intervenute davvero con solerzia, dimostrandosi realmente vicine al cittadino”. Tuttavia servirebbe più chiarezza: “vorrei che nei testi di polizza ci fosse una definizione condivisa per indicare cosa si intende per catastrofe naturale. Per me è un fenomeno che va oltre la normalità, e in cui rientrano, ad esempio – osserva Premuti – anche le trombe d’aria”.

### **IDD E IL BEST INTEREST DEL CLIENTE: QUALCOSA È CAMBIATO?**

Dal punto di vista dei consumatori, cosa è cambiato con l’introduzione della Idd? “Niente”, è il giudizio secco di Premuti. “Il consumatore finale – spiega – non è il destinatario effettivo di un cambiamento di metodo. Noi, purtroppo, notiamo solo una serie di aggiunte normative che vanno ad appesantire il compito dell’intermediario, dandogli ulteriori incombenze burocratiche. E sebbene la finalità era quella di accrescere la consapevolezza dell’intermediario, tutto questo non avviene perché il consumatore, purtroppo, fa vincere la fretta alla curiosità”. Premuti rileva presso i consumatori “un problema di carenza informativa che le istituzioni non si sono mai fatte carico di colmare. L’informazione assicurativa al consumatore – conclude – non proviene da un maggior numero di carta o di firme da apporre, ma può arrivare solo dalla figura professionale dell’intermediario, preparato per fare un ragionamento a tutto tondo con l’assicurato”.

