

# “INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA E COMPARATORI. NEL RISPETTO DELLE REGOLE E PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI”

**Roma 24 marzo 2014 - Sala Polifunzionale della Presidenza del  
Consiglio dei Ministri.**

## RESOCONTO DEL CONVEGNO

a cura di **Diana Pastarini**

*Comunicazione e Relazioni Esterne Uea*

Il convegno organizzato a Roma, presso la Sala Polifunzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha visto la partecipazione di rappresentanti del **Ministero dello Sviluppo Economico, Ivass, Antitrust, Ania ed Eiopa**.

Uea ha chiarito la genesi e il senso della sua campagna contro la disintermediazione del servizio assicurativo: per la tutela dei diritti dei consumatori, in difesa della legalità e di

una corretta concorrenza e per la valorizzazione del ruolo sociale degli intermediari professionali.

Nella sua relazione introduttiva, **Francesco Barbieri, direttore di Attualità Uea**, ha ripercorso le tappe principali della campagna Uea contro la disintermediazione del servizio assicurativo (in allegato l'indice dei documenti, tutti disponibili sul sito [www.uea.it](http://www.uea.it)) che hanno condotto l'Unione Europea Assicuratori a formulare precise richieste di intervento alle Authority e alle Istituzioni che governano l'intermediazione assicurativa. Le aree di maggiore criticità individuate sono cinque: i locali dove si svolge l'attività di comparazione e regolamentazione della piattaforma per la vendita tramite internet; la compliance; la pubblicità ingannevole; le cattive pratiche commerciali; la privacy e il trattamento dei dati personali dei consumatori. Rispetto a queste fattispecie, Uea ha consegnato agli esponenti delle Authority e delle Istituzioni presenti in sala un documento (allegato) dove precisa le norme oggetto di possibile violazione da parte dei comparatori. “Il consiglio direttivo Uea – ha



concluso Barbieri – attende fiducioso risposte quanto più possibili chiare e puntuali alle istanze finora rilevate, ma qualora dovesse constatare il mancato attuarsi di tali verifiche ufficiali, si vedrà costretto, suo malgrado, ad adire in via giurisdizionale le Authority stesse”.



A seguire, il **prof. Pierpaolo Marano – docente di Diritto delle assicurazioni alla Cattolica di Milano e consigliere Eiopa** - ha proposto una breve sintesi delle “buone pratiche” emanate in materia di comparazione dall'Authority europea precisando ad esempio che *“un sito di comparazione dovrebbe indicare tutte le informazioni relative alla sua attività; alla sua fonte di guadagno; alla proprietà; all'autorità di controllo a cui è sottoposta; alla politica che adotta in merito al trattamento dei dati personali; ai criteri scelti per la comparazione; ai rapporti commerciali eventualmente in essere*

*con le compagnie. Inoltre, specificamente per l'ambito assicurativo, i comparatori dovrebbero dare la possibilità di raffrontare le polizze non solo in base al prezzo, ma ad esempio permettere di indicizzare il confronto secondo le coperture, le garanzie e le esclusioni previste dai contratti, infine dovrebbero indicare espressamente a che data sono aggiornati i premi comparati”.*



La seconda sessione del convegno ha preso avvio con l'intervento di **Lanfranco Lunghi, funzionario del servizio Tutela del consumatore di Ivass**, che ha accennato all'indagine avviata nel dicembre dello scorso anno dall'Autorità di Vigilanza rilevando come le opacità riscontrate afferiscano proprio agli ambiti evidenziati da Eiopa. *“Le analisi sono tuttora in corso – ha sottolineato Lunghi – ma al momento posso dire che stiamo concentrando l'attenzione in particolare su tre macro-aree: la trasparenza delle informazioni rese dai comparatori agli utenti, circa il loro ruolo, la*

*proprietà, il numero delle imprese comparate; le modalità di comparazione e il fatto che quest'ultima sia limitata al solo elemento del prezzo; i messaggi pubblicitari e la fondatezza e verificabilità delle percentuali di risparmio promesse”.*

**Giuseppe Galasso, direttore area credito dell'AGCM**, ha richiamato l'importanza di garantire all'interno del settore assicurativo tanto la tutela della concorrenza quanto quella del consumatore, entrambe oggetto dell'attività dell'Agcm e ha espressamente invitato Uea a sottoporre casi concreti di possibili violazioni. *“Dopo il superamento delle sovrapposizioni verificatesi in passato con l'allora Isvap e con l'emanazione tra pochi mesi della Consumer Rights Directive (direttiva UE sui diritti dei consumatori) – ha ricordato Galasso – l'azione dell'Antitrust potrà dispiegarsi con maggior efficacia soprattutto per quel che concerne l'ambito delle cattive pratiche commerciali, mentre per rendere più chiara e trasparente la comparazione abbiamo suggerito mesi fa l'adozione del contratto base per la Rc auto”.*



Sempre sul fronte della difesa dei diritti dei consumatori e dell'efficientamento del sistema assicurativo si sta muovendo già da tempo il **Ministero dello Sviluppo Economico** che, come ha ricordato **Massimo Greco - dirigente della Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la**

**normativa tecnica del Mise** - ha tutto l'interesse a promuovere una corretta evoluzione del mercato e a diffondere cultura assicurativa tra i cittadini. *“Per il Governo la digitalizzazione e l'informatizzazione sono assi portanti, strategici, per la modernizzazione del Paese, ma è fondamentale che al centro rimangano le persone, in questo caso gli assicurati, e i loro diritti. Lo strumento del **Tuopreventivatore** aggrega le offerte delle compagnie in modo molto diverso dai comparatori e fornisce preventivi vincolanti per le imprese sulla base di parametri e informazioni molto precise e articolate”.*



Infine, **Vittorio Verdone, direttore centrale auto, distribuzione e consumatori dell'Ania**, ha fornito alcuni dati di scenario sul fenomeno dei comparatori sottolineando come rispetto a paesi dove questi soggetti arrivano a gestire il 15-30% dei volumi dei premi Rc auto (Spagna e Francia) – per non parlare del 70% registrato in Gran Bretagna - in Italia parliamo di percentuali inferiori al 5% che non arrivano a un milione di contratti. *“Per le compagnie – ha comunque precisato Verdone – l'evoluzione della distribuzione assicurativa non può che essere multicanale, e proprio per questo auspichiamo regole chiare e l'eliminazione di eventuali zone d'ombra, senza atteggiamenti di chiusura rispetto ai trend di sviluppo che interessano il settore a livello globale”.*

A conclusione di questa giornata di studi, le parole del **Presidente Uea, Filippo Gariglio**, hanno riportato l'attenzione sull'imprescindibile valore sociale dell'intermediazione professionale e sul fondamento etico dell'istituto assicurativo. *“L'assicurazione nasce da tre concetti: mutualità, sussidiarietà e solidarietà ed è in questo senso che il servizio assicurativo non può essere considerato un contratto finanziario, bensì un patto etico tra assicuratore e assicurato. La campagna Uea non è una crociata corporativa, ma una battaglia in difesa della legalità, il solo habitat in cui le assicurazioni possono svolgere la loro azione, imprenditorialmente ed utilmente, per se stesse e per la società in cui operano”.*



## Unione Europea Assicuratori

### “Carta dei Diritti dell'Assicurato”



**1 • Diritto alla informazione** in modo che l'Assicurato si possa comportare come un "consumatore informato".

Le notizie assicurative devono essere diffuse in modo completo, tempestivo e privo di ogni fuorviante propaganda sia singolarmente che attraverso le associazioni a difesa del consumatore, da potenziare al massimo.

Creazione dei mezzi educativi accessori per una scelta oculata dei servizi che vengono offerti dalle Imprese Assicuratrici.

Obbligo delle Società Assicuratrici di far conoscere all'Assicurato l'andamento economico dell'Impresa e obbligo da parte della stessa di informare su nuove forme assicurative che possano migliorare le polizze in corso.

**2 • Diritto alla chiarezza contrattuale** - Contratti assicurativi chiari sintetici ed esaurienti; le esclusioni delle coperture assicurative devono essere oggetto di separato articolo evidenziato con caratteri di maggiore rilievo, in modo che l'Assicurato sia agevolato al massimo grado nella conoscenza degli elementi limitativi delle garanzie. Massima attenzione sia formale che sostanziale nell'evidenziare le condizioni particolari dei singoli contratti, e quindi nella parte personalizzata degli stessi.

**3 • Diritti alla competenza e alla serietà professionale** - L'Assicurato deve poter trattare gli affari assicurativi che lo interessano con intermediari dalla più alta preparazione professionale possibile, estremamente responsabilizzati, e deve essere protetto nel caso di conseguenze negative per la stipulazione dei contratti manifestamente "difettosi". L'Assicurato ha diritto che la professione dell'intermediario del servizio assicurativo sia vigilata con estremo rigore dall'Autorità competente. Diritto alla protezione contro la pratiche commerciali abusive.

**4 • Diritto al servizio assicurativo** - La prestazione dell'Assicuratore non si esaurisce con la stipulazione delle polizze e la riscossione dei premi, ma deve costituire un servizio a favore dell'Assicurato stesso, il quale deve godere di una continua assistenza tecnica e, in caso di reclami, avere garantita la difesa dei propri diritti. La segnalazione delle scadenze dei premi deve essere fatta con congruo anticipo.

**5 • Diritto al risarcimento** - Questo diritto di esplica nel pagamento dell'indennizzo spettante contestualmente alla firma della quietanza, dopo l'espletamento delle pratiche necessarie che devono essere rapide, efficaci, poco dispendiose e identiche per tutte le Imprese, e inequivocabilmente riportate nelle condizioni generali dei singoli contratti che devono fissare il termine entro il quale deve avvenire il pagamento.

## Unione Europea Assicuratori

### “Carta dei Diritti dell'Assicurato”



**6 • Diritto alla prevenzione** - L'Assicurato ha diritto di essere informato di ogni elemento utile per la prevenzione del sinistro, e le singole associazioni dei consumatori devono essere concretamente assistite, affinché ogni consumatore adotti quei sistemi di salvaguardia ritenuti idonei per la diminuzione della sinistrosità e, in definitiva, per la riduzione del costo della garanzia assicurativa. Le Imprese devono essere obbligate a destinare a questo scopo le somme che saranno ritenute eque in via non unilaterale.

**7 • Diritto alla reciprocità** - Nessuna forma preferenziale può essere messa in atto a favore delle Imprese rispetto all'Assicurato.

La polizza di durata poliennale deve essere munita di espresso ed univoco consenso dell'Assicurato. Quest'ultimo deve avere diritto di recesso in caso di sinistro, se tale facoltà è riconosciuta all'Assicuratore, e diritto al foro competente della località dove ha sede l'agenzia dove è stato stipulato il contratto.

**8 • Diritto all'equo trattamento** - L'Assicurato ha diritto all'equo costo del servizio assicurativo con riferimento ad ogni parametro nazionale e internazionale, in modo che l'offerta sia sempre adeguata alle quotazioni che il mercato internazionale è disposto ad offrire in concreto; il consumatore può attuare in tal modo anche il suo diritto di scelta.

Nel concetto di equo trattamento rientra quello generale del diritto "della buona assicurazione", intendendosi quella che, rispondendo a tutti i requisiti di cui ai punti precedenti, non esclude i rischi che il mercato internazionale è disposto a coprire. L'equo trattamento riguarda anche il diritto dell'assicurato di non sottostare a condizioni di copertura che, per decisione unilaterale delle Imprese, siano divenute tradizionali nel mercato interno, ma che non trovano più riscontro nel mercato internazionale. Diritto di essere ascoltato e di ottenere coperture standard che rispecchino, almeno sotto il profilo della loro estensione, il diritto al bisogno di garanzia.