



IL MONDO ASSICURATIVO NON PUÒ PERMETTERSI QUALCUNO “AL DI SOPRA” DELLE REGOLE

Anche il consigliere Uea, Carlo Colombo, ha risposto alle argomentazioni pro “sedicenti comparatori” recentemente divulgate da un loro portavoce

Mi hanno insegnato che “non c'è niente di più vero del vero” e leggere quanto sostiene un portavoce dei “sedicenti comparatori” (in un'intervista realizzata dal portale Golem), permette a qualsiasi operatore con un minimo di preparazione, di aver ulteriore conferma che l'operato di questi nuovi soggetti del mercato non si svolge all'interno delle norme fissate dall'Europa e poi recepite in Italia dal nuovo Codice delle Assicurazioni e dai Regolamenti Ivass, a garanzia di un corretto sviluppo del mercato e di una adeguata tutela dei contraenti e degli assicurati.

Infatti da una parte sostiene che i comparatori non svolgono un'intermediazione abusiva, dall'altra non vuole che gli stessi operino all'interno delle norme sopra menzionate richiedendo una “legge ad personam” grazie magari ai potentati economici e politici che stanno dietro ai principali comparatori del mercato italiano. È forse grazie a questi potentati che l'Ivass ha finora tollerato (e continua a permettere) che centinaia di migliaia di polizze Rc auto siano state intermedate (e continuano ad essere intermedate) dai “sedicenti comparatori” sorvolando sull'obbligo basilare e fondamentale di preventiva verifica dell'adeguatezza del contratto offerto al cliente?

Lo speaker dei “sedicenti comparatori” sostiene esservi un vuoto legislativo, eppure sappiamo bene che le regole ci sono, ma il problema è che comparatori non intendono adeguarvisi. I “sedicenti comparatori” sono attualmente sotto la lente d'ingrandimento dell'Ivass, ma molte violazioni alla normativa di legge si potrebbero vedere tranquillamente anche senza microscopio. Anche sul fronte della trasparenza è evidente come i comparatori si pongano in modo opaco al potenziale cliente, operando spesso con un nome commerciale diverso da quello dell'intermediario iscritto al Rui, rendendo poco reperibili i modelli 7B e non raccogliendo le informazioni necessarie a proporre un contratto adeguato alle esigenze del potenziale cliente nonostante ne abbiano l'obbligo, come tutti iscritti alla sezione B del Rui.

Anche il tentativo di sminuire le tante ragioni concrete, e più che documentate, evidenziate da Uea (a disposizione di tutti sul sito www.uea.it), derubricandole ad un mero interesse di bottega, è smentito dagli oltre quarant'anni di storia dell'Associazione che non ha mai contrastato i broker o gli altri player rispettosi delle regole di mercato.

Il punto per Uea è molto semplice: o i comparatori sono degli intermediari iscritti al Rui e quindi devono rispettare le norme imposte a tale categorie a presidio della tutela del mercato e degli assicurati o, in caso contrario, esercitano abusivamente l'attività di intermediazione.

Di contro, il sopracitato portavoce, che in realtà vorrebbe porsi come “terzo super partes”, sposta l'attenzione su una norma secondaria come la pubblicità dei prodotti assicurativi, evitando di parlare di obblighi fondamentali e mi riferisco in particolare:

- all'obbligo di proporre un contratto adeguato alle esigenze del cliente

- all'obbligo di informare il cliente e di verificare la corretta comprensione del contratto che si accinge a sottoscrivere
- all'obbligo di evitare situazioni di conflitto di interesse: perché non viene chiarita la formula magica utilizzata dai comparatori per scegliere il prodotto migliore per il potenziale cliente?

Sostenere che i “sedicenti comparatori” sono gratuiti per l'utente, quando arrivano ad incamerare una provvigione del 40%, è corretto? Perché omettere che questi costi, che sono inclusi nel caricamento di polizza, li paga il consumatore? Perché sottacere che si tratta di compensi abnormi di quelli percepiti da un intermediario professionista che, contrariamente ai “sedicenti comparatori”, si occupa, sostenendone i relativi oneri, anche della gestione del contratto e del supporto all'assicurato in caso di sinistro?

Inoltre, sminuire le norme Eiopa lasciando intendere che ad oggi non continuo nulla non contrasta in maniera evidente con i principi di diligenza, trasparenza e correttezza a cui dovrebbe attenersi un professionista? Ma dov'è la tutela dell'assicurato e il suo diritto all'informazione?

Uea ha fatto della difesa del consumatore una bandiera e un punto nodale della sua mission da oltre quarant'anni e in tal senso, solo per brevità, voglio ricordare che ha sottoscritto un Codice Etico nel 1973 quando i clienti venivano ancora chiamati “contraenti”, oltre alla Carta dei Diritti dell'Assicurato ed a numerosi protocolli d'intesa realizzati con l'Ania e diverse Associazioni dei consumatori .

Le regole ci sono e vanno rispettate a tutela di tutto il mercato. Distruggere è un attimo, ma ricostruire sappiamo quanto e cosa costa. Continuare a tollerare l'operato scorretto dei “sedicenti comparatori” significa anche mettere a rischio meritevoli professionisti che, nel rispetto delle normative vigenti, accompagnano quotidianamente il cliente nella scelta delle soluzioni più idonee, e forniscono continuativamente allo stesso il supporto post vendita per la gestione del contratto ed in caso di sinistro. Significa anche mettere in crisi, potenzialmente, il futuro di un intero mercato che un domani potrebbe accorgersi che ha prosciugato un essenziale strumento di progresso, come accaduto ad esempio in Gran Bretagna con lo smantellamento delle reti di Personal Planner di cui oggi tutti avvertono la necessità, ma che non si ha più la forza economica di ricostituire. Queste reti, diversi anni fa, furono inopportunosamente sacrificate sul presupposto, sbagliato, che fossero ormai divenute superflue, data la maturità dei clienti e l'avvento dell'era digitale.

Siamo proprio certi che, in Italia, in presenza di una coscienza assicurativa nettamente meno sviluppata, si voglia rischiare di perseguire la stessa fallace strategia?

Siamo proprio certi che sia la disintermediazione ciò di cui abbisognano, oggi, i consumatori?

E, da ultimo, permettetemi di sottolineare un aspetto: non è vero che siamo tutti uguali, noi intermediari professionali – come si dice – “ci mettiamo la faccia”, ogni giorno, di fronte a clienti con i quali abbiamo costruito nel tempo una relazione umana, di stima e fiducia. Rispetto agli assicurati noi ci sentiamo i primi garanti dei loro diritti. E, scusate, ma tutto questo non ha niente a che vedere con un semplice click.

Carlo Colombo - *Consigliere Uea*