



Comparatori, compari & soci. Silenzi assordanti e presenze ingombranti

12/11/2013

(SINTESI – l'intero documento su UEA: http://www.uea.it/index.html?pg=24&id=61&type_press=2)

Uea è la primigenia attrice del confronto nel mercato sul tema della disintermediazione del servizio assicurativo.

Tendenza sempre più subdola, che si estrinseca nel tentativo di accreditamento di ogni forma, dichiarata, simulata o dissimulata di disintermediazione del servizio e del prodotto assicurativo.

In siffatto contesto, assistiamo a casi conclamati di abuso dell'esercizio della attività di intermediazione, o di elusione delle norme cogenti del settore, che non sembrano ricevere la doverosa attenzione delle autorità di settore, delle istituzioni, della politica e, paradossalmente, dell'Ania.

Addirittura, si percepisce un **silenzio assordante** in relazione all'inspiegabile **lassismo sanzionatorio** da parte degli organismi preposti alla tutela delle regole del mercato e del consumatore, per come chiaramente previsto dal Codice delle Assicurazioni. Ma ci sarebbero episodi e fattispecie concrete che meriterebbero anche l'intervento di **Agcm, Agcom e Garante Privacy**.

Certo, ciò che più mi colpisce è **la condotta quasi dicotomica dell'Ivass** in merito ai casi conclamati sopra citati: **tanta attività informativa, scarsa azione sanzionatoria**. Mi viene facile utilizzare uno tra i più famosi brocardi latini, quale auspicio da rivolgere all'Ivass stessa: **"agere non loqui"**

Uea, sarà utile ricordarlo, ha già tenuto sul tema della disintermediazione assicurativa e dei suoi effetti negativi sul mercato, ben **due convegni: a Napoli, in partenariato con l'Università Parthenope, in primavera (22/03/2013) ed a Matera**, in collaborazione con la Camera di Commercio locale, ad **inizio estate**, entrambi molto partecipati e con qualificati relatori.

Io stesso ho pubblicato due editoriali sull'argomento e postato diversi commenti sul tema, diffusi tramite i vari strumenti di comunicazione Uea.

Un po' tutti i componenti del Consiglio Direttivo dell'Associazione hanno fornito documenti ufficiali, spendibili pubblicamente, comprovanti violazioni, elusioni e pratiche commerciali scorrette poste in essere da questi "sedicenti comparatori" che sono sotto la lente del Comitato di Presidenza e dei suoi consulenti.

Parimenti, stanno verificandosi nel mercato episodi, altrettanto conclamati, di disintermediazione via web, configuranti fattispecie assimilabili alla truffa, oltre che alla violazione di tutto il combinato disposto delle norme poste a presidio di un ordinato e regolato sviluppo del mercato, soprattutto nell'ottica della tutela del consumatore e della figura giuridica del danneggiato, o comunque, della parte debole di ogni anello della catena distributiva del servizio/prodotto assicurativo.

Nel contempo, assistiamo basiti ad incomprensibili cattive pratiche commerciali da parte di numerose compagnie, più o meno indirizzate ad inserirsi nei panel di confronto delle polizze Rc auto, disinvoltamente operato dai cosiddetti "comparatori", instaurando con questi ultimi palesi o dissimulati accordi provvigionali, allo scopo di far emergere, surrettiziamente, la convenienza delle loro polizze, peraltro solo sulla base del nudo e crudo elemento del prezzo.

E qui, sorgono dubbi e perplessità che danno la stura a considerazioni fin troppo ovvie. Difatti, come possono alcune compagnie pretendere di competere solo sull'elemento prezzo, quando arrivano a **retrocedere al "sedicente comparatore" fino al 40% del premio netto**, quale trattamento provvigionale? E questo super caricamento chi se lo accolla? Forse viene fatto assorbire nelle alte tariffe applicate alle polizze intermedie dagli agenti?

(.....)

Più esplicitamente, sono "scesi in campo" soggetti forti del capitalismo nazionale, organicamente incorporati nei potentati politici e nei ruoli istituzionali di guida del paese, tanto da far temere un ennesimo caso di **conflitto d'interessi**, posto che, rispetto ai comportamenti disinvolti od elusivi, o sanzionabili o presuntivamente rilevanti penalmente, adottati da molti "sedicenti comparatori", lo ribadisco ancora, assistiamo soltanto ad una attività di mera denuncia dell'Autorità di Vigilanza, alla quale non fanno seguito puntuali interventi ispettivi di controllo sulle pratiche effettivamente poste in essere.

Ma per caso ci troviamo in presenza di una nuova zona franca da tutelare per evitare casi di lesa maestà politico-economica? Ma il mercato ordinato e la concorrenza leale chi li protegge? **Ma il consumatore chi lo tutela?** Ma la imponente forza lavoro, regolare e diffusa sull'intero territorio nazionale, rappresentata dal regolamentato sistema agenziale (agenti e soci, dipendenti diretti ed indiretti, collaboratori esterni e rete secondaria, consulenti di ogni genere, valore dell'indotto) chi lo garantisce? Forse, questi uomini e queste donne nonché le loro famiglie sono da considerarsi marginali socialmente o residuali quale forza lavoro? O, peggio, rappresentano una ricca moneta di scambio con i potentati politico-economici che l'apparato vorrebbe massimizzare al fine di mantenere sempre inalterata la propria quota di potere nel Sistema Italia?

(.....)

Quindi, attenzione a questi tre paradossi:

- 1) La distribuzione professionale, soggetta al Codice delle Assicurazioni ed alla stringente regolamentazione Ivass, si vede aggressivamente insidiata da chi elude, viola o truffa.
- 2) L'impresa/agenzia si vede pesantemente compressa nella sua mission proprio dalle compagnie mandanti, che per di più, riservano a chi elude, viola o truffa, trattamenti provvigionali fino a cinque volte superiori a quelli agenziali.
- 3) Le aziende della distribuzione professionale hanno sedi stabili nel tempo e in tutto il territorio italiano, così come collaboratori inquadrati, preparati e dediti all'ascolto ed al supporto dei clienti in tutte le fasi della vita della polizza e degli effetti che essa genera, basti pensare alla indispensabile assistenza in caso di sinistro; al contrario, i "sedicenti comparatori" no!**

Italietta si, ma c'è un limite a tutto!!

Non possiamo essere sempre e comunque un paese di cialtroni, nel quale si può fare di tutto e di più, così come sta avvenendo in questo specifico comparto, peraltro, ad alta valenza sociale e fondato sul nobile principio della mutualità.

Ecco perché, anche in tale ambito, ci viene in aiuto l'Unione Europea.

Difatti, oltre che sul continuo e martellante warning, rivolto ai paesi membri, per l'adozione concreta, diffusa e pregnante dei due principi informativi della Direttiva sulla distribuzione assicurativa, best advice e best practice, arriva il puntuale e determinato pronunciamento dell'Eiopa in tema di obblighi da adottare da parte dei "sedicenti comparatori" e della web insurance, nonché sulla delimitazione del loro perimetro operativo e, non da ultimo, sulle precise e stringenti garanzie da offrire a tutela del consumatore.

Proprio da qui, dall'Europa, muoverà la campagna di sensibilizzazione e di denuncia, che per l'appunto, l'Unione Europea Assicuratori vuole condurre, innanzitutto, a garanzia del consumatore, nonché del mercato ordinato, della concorrenza regolare e del rispetto della legalità anche in questo settore.

Ma per quanto riguarda Uea, che nella sua mission annovera anche la promozione della cultura d'impresa, questa battaglia di civiltà giuridica contro chi elude, viola e truffa, sarà fortemente mirata anche a garanzia del lavoro, della competenza e della dignità di tutti gli addetti alla filiera distributiva professionale, autentico e duraturo presidio di servizio ad alta valenza sociale.

Francesco Barbieri

Direttore Attualità Uea