

CONCORRENZA VERA E TRASPARENZA NEI PRODOTTI

Tante posizioni tra i relatori della Tavola Rotonda: tra difficoltà nella concorrenza, prodotti ancora troppo complessi, consumatori da attirare a sé, nuovi attori presenti nel mercato, gli intermediari cercano una nuova strada

La tavola rotonda "Concorrenza, vigilanza e servizio al cliente in una economia stagnante", organizzata a chiusura della sessione per gli Intermediari, nel secondo e conclusivo giorno del Forum, ha visto partecipare personaggi di spicco del mondo assicurativo, che non si sono tirati indietro di fronte a spinose questioni, e hanno cercato di dialogare per far emergere le distanze, le diverse posizioni, ma anche i punti di convergenza.

All'editore di Assicura Mario Salvatori il compito di moderare i lavori, e a Giovanni Calabrò, direttore generale per la Concorrenza in Antitrust, l'onore di aprire le considerazioni, partendo dal tema della maggiore concorrenza e trasparenza nelle informazioni, che oggi dovrebbe essere presente nel mercato assicurativo: "Noto che nel ramo Vita la regolamentazione è sempre stata forte, anche in passato. Rilevo invece come nel settore Danni, dal punto di vista dell'Antitrust, permangano ancora asimmetrie informative: va da sé che il prodotto assicurativo è complesso, e purtroppo non è apprezzabile da tutti i

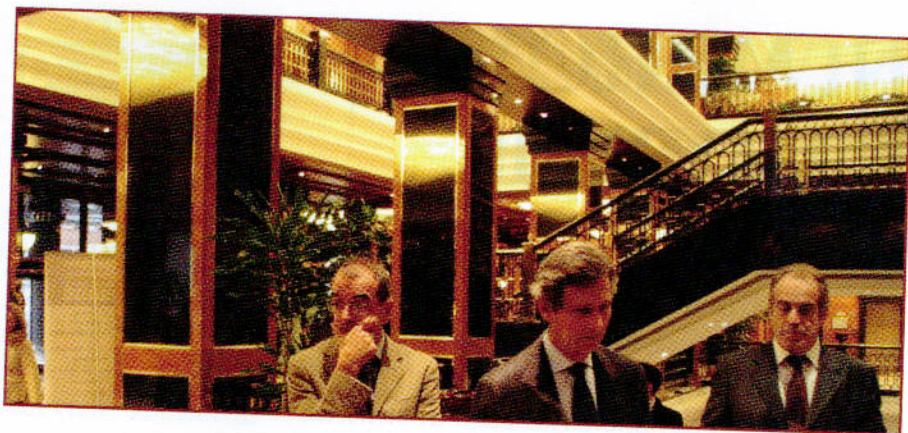
soggetti. Proprio per questo occorre assistere il consumatore nella scelta. Se chi acquista un prodotto non riesce a valutare la scelta che sta compiendo, è necessario impegnarsi per migliorare questo stato di cose".

Sollecitata sulla stessa questione Antonia Boccadoro, responsabile del Servizio Intermediari dell'Isvap: "Gli sforzi effettuati nella regolamentazione, per un aumento della concorrenzialità, sono stati importanti. Va considerato però che i tempi di adattamento alla nuova disciplina sono un po' lunghi, per questo il consumatore non è ancora nelle migliori condizioni per capire il prodotto assicurativo. È necessario spingere su una maggiore educazione assicurativa, per esempio anche attraverso strumenti multimediali, che coinvolga tutti e che non si trasformi solo in un onere per le compagnie".

Elio Pugliese, presidente Uea, parte da un altro presupposto, nel suo intervento, lievemente polemico: "Posto che il prodotto assicurativo è complesso e deve essere assistito, possiamo accettare che intermediari non preparati entrino

Da sinistra: Antonia Boccadoro, responsabile del Servizio Intermediari dell'Isvap; Giovanni Calabrò, direttore generale per la Concorrenza in Antitrust; Elio Pugliese, presidente Uea; Luigi Viganotti, presidente di Acb; Mario Salvatori, editore di Assicura





sul mercato?”. Precisa Luigi Viganotti, presidente di Acb: “Questo è secondo me il punto focale: quando parliamo di concorrenza, pensiamo al prezzo o al prodotto? Noi riteniamo - e il discorso vale sia per i broker che per chi vende prodotti per la linea persona - che la formazione dei professionisti del settore sia fondamentale. Fatta la formazione, ecco subentrare la seconda fase: l’impegno nei confronti della cultura assicurativa, che faccia comprendere al cittadino che l’assicurazione è un’opportunità, non solo un rischio”.

La concorrenza sarà sul servizio

Il mondo assicurativo si interroga sui nuovi attori e sulle nuove possibilità, dunque, ma Calabrò tiene a precisare come: “Mentre nessuno discute sul ruolo fondamentale degli agenti, dato per assodato, occorre ricordare che esistono già nuovi canali distributivi. E che il settore, per quanto statico e con enormi problemi, si stia evolvendo. Basti pensare all’innovazione portata dal preventivatore, in ottica di maggiore chiarezza delle proposte”.

“E’ il caso di sottolineare, prosegue Boccadoro, che il settore è diviso in tanti rami. Occorrono impegno e ordine per capire come rendere efficace la concorrenza. Rileviamo come l’acquisto di prodotti Vita sia aumentato con la distribuzione bancaria, e questo è un buon segno. D’altro canto, ritengo che la crisi economica sia paradossalmente un’occasione per il ritorno dei consumatori all’assicuratore. In questi mo-

menti il cliente chiede infatti consulenza: terminato il periodo della finanza facile, le persone ritornano a fidarsi dei classici fornitori. L’agente tradizionale possiede queste competenze. Ecco che la concorrenza si potrà basare primariamente sul tipo di servizio offerto”. Luigi Viganotti di Acb non è così ottimista: “Sappiamo tutti bene che i prodotti sul mercato sono numerosi, non ne occorrono di nuovi. Non sono però facilmente capibili. Andrebbero rivisitati, questo è il nostro auspicio, in modo da essere più semplici. Se un tempo la scrittura di un contratto era a carico dei broker, oggi è direttamente la compagnia a predisporre i contratti e tutto si complica. Riteniamo che l’utenza non abbia percepito le nuove regole introdotte. Anche perché, alla fine, il prezzo è ancora la variabile considerata importante”.

Per una maggiore concorrenza, che sia reale

Il tema della concorrenza è ancora ben presente tra i relatori, che hanno posizioni molto diverse tra loro. A questo proposito, la richiesta di Pugliese di Uea è vibrante: “In un momento in cui impera l’incertezza per colpa della crisi economica, noi chiediamo di poter diffondere la nostra professionalità. Il cambiamento portato dall’Isvap nel momento in cui ha introdotto il collocamento dei prodotti assicurativi attraverso sportelli bancari ‘purché gli stessi prodotti siano standardizzati’ ha modificato fortemente il mercato. La pre-

senza di più dealer non ci spaventa, ciò che richiediamo è una maggiore reale concorrenza”. “Quello che apparentemente sembra un irrigidimento delle regole del mercato, commenta Boccadoro dell’Isvap, è in realtà un’opportunità. Prima della regolamentazione, le malversazioni erano pagate dal consumatore, in quanto gli attori operavano in un mercato senza regole, in cui si muovevano grandi professionisti ma anche persone non degne di fiducia. Aver fornito delle regole è il primo livello sul quale si poggia la concorrenza. L’eccessiva burocrazia lamentata da alcuni è invece il modo con cui si forniscono garanzie e corrette regole”. Ultimo tema a essere preso in considerazione quello della scelta da parte degli enti della pubblica amministrazione di un intermediario non più, secondo l’Antitrust, a intuito personae, ma con gare “assegnate secondo il minor costo”, come affermato da Luigi Viganotti. “Che l’Antitrust spinga sulle gare, per una maggiore trasparenza, precisa Calabrò, è indubbio. Che la variabile sia il minor costo non è così vero. Noto un certo spirito conservatore negli agenti, e una maggiore flessibilità e dinamicità nei broker: se alcuni intermediari non possono partecipare - come è stato detto - alle gare, in quanto le provvigioni sono considerate troppo basse, ne prenderanno atto”.

Elena Giordano

