

Assicurazioni. Il settore delle polizze auto alle prese con il primo bilancio delle misure di trasparenza e liberalizzazione scattate negli ultimi cinque mesi

Tariffe Rca, rincari in agguato per i virtuosi

La classe di merito agevolata per le nuove auto di famiglia potrebbe far lievitare i costi delle coperture

PAGINA A CURA DI **Matteo Prioschi**

Classe di merito agevolata per le nuove automobili di famiglia, invio dell'attestato di rischio al domicilio del cliente, indennizzo diretto: negli ultimi cinque mesi settore della Rc Auto ha dovuto fare i conti con importanti cambiamenti, le cui conseguenze a livello di sistema non si possono ancora valutare pienamente. Tutto sommato, l'indennizzo diretto, almeno per il momento, sembra aver creato minori difficoltà di quanto si era ipotizzato (si veda anche l'articolo a fianco). In compenso le compagnie di assicurazione, come è avvenuto anche in occasione della presentazione della relazione annuale dell'Ania (l'Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici), hanno lanciato l'allarme sugli effetti derivanti dall'applicazione della classe

MENO FEDELI

Con l'obbligo di invio dell'attestato di rischio aumentano i casi in cui i clienti cambiano compagnia

di bonus-malus agevolata.

Un provvedimento che ha portato risparmi non indifferenti per gli assicurati: come ammettono le stesse compagnie, una famiglia che acquista un'auto per il figlio diciottenne neopatentato può pagare dal 40 al 60% in meno se uno dei due genitori ha già raggiunto la prima classe. Da una rapida verifica effettuata in alcune tra le principali compagnie di assicurazioni presenti sul mercato, è emerso che circa il 20-30% dei contratti nuovi beneficia di queste agevolazioni, con una riduzione stimata delle entrate variabile dall'1 al 2 per cento. «La percentuale — sottolinea Maurizio Camagni, direttore generale di Linear — potrebbe anche crescere nei prossimi mesi, perché ad oggi non tutti i potenziali beneficiari hanno già usufruito di questo meccanismo».

Di conseguenza c'è il pericolo che le compagnie compensino il mancato ricavo aumentando i premi per le classi di merito più basse. Ma si tratta al momento di un'ipotesi, tanto più che diversi operatori già da tempo prevedevano l'assegnazione di una classe di merito agevolata per le seconde e terze auto e di conseguenza il mancato incasso o, visto dal punto di vista dell'automobilista, il risparmio effettivo

risultano inferiori.

Il ritocco al rialzo delle tariffe, inoltre, potrebbe almeno in un primo momento non avvenire poiché, come afferma Anthony Bradshaw del Gruppo Allianz, «negli ultimi anni il settore ha guadagnato bene con la Rc» e quindi le compagnie hanno un certo margine a disposizione. Non vanno nemmeno sottovalutati gli effetti concorrenziali derivanti da una maggiore mobilità dei clienti, frutto a sua volta di un provvedimento entrato in vigore e di un altro che potrebbe diventare realtà a breve: si tratta dell'invio dell'attestato di rischio (documento necessario per cambiare compagnia, che prima doveva essere richiesto dal cliente, mentre ora viene automaticamente spedito) e dell'eliminazione della formula a tacito rinnovo.

Per quanto riguarda il primo punto, più di una compagnia afferma di aver già riscontrato un aumento dell'"infedeltà" degli assicurati. In particolare Dario Granito, direttore Ramo auto del Gruppo Fondiaria-Sai afferma che «nei primi mesi del 2007 c'è stata una maggior mobilità degli assicurati, pari a circa il 20% in più rispetto al passato» (in genere le assicurazioni dichiarano un tasso di infedeltà del 10-12%). Ma altre compagnie, come Direct Line, ritengono che l'invio di questo documento non sia una leva sufficiente a sostenere una maggior mobilità dei clienti.

Quanto al tacito rinnovo, l'Unipol lo ha abolito da 10 anni e sostiene di non averne risentito: «La fidelizzazione dei nostri clienti è rimasta costante nel tempo — afferma il direttore generale Carmelo De Marco — e di recente è addirittura migliorata». Di certo l'eventuale abolizione del tacito rinnovo riscuote ampi consensi, perché si ritiene che possa incoraggiare una forma corretta di competizione in grado di portare alla riduzione delle tariffe, a differenza di quanto succede con la classe di bonus-malus agevolata.

A proposito di tariffe, mentre per l'Ania si è assistito a una riduzione dell'8% negli ultimi tre anni, secondo l'Isvap (l'istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) ancora quest'anno sono stati registrati aumenti. Divergenze che, commentano gli operatori, si spiegano anche con la differenza tra tariffe ufficiali e prezzi praticati effettivamente ai clienti. Soprattutto al Nord, affermano le compagnie, è in atto una guerra degli sconti per trattenerne i clienti intenzionati a non rinnovare il contratto.

Punto per punto

IL QUADRO

POLIZZE AUTO

- Polizze Rc auto: 34 milioni
- Costo medio: 1.040 euro (utilitaria, benzina, classe di entrata)
- Contratti online: 1,4%
- Contratti telefonici: 2,8%
- Fedeltà degli assicurati: 12 anni con la stessa compagnia

LE TARIFFE

- Isvap: in aumento, in particolare per i 18enni nel Sud Italia
- Ania: calo dell'8% nel triennio 2004-2006 (al netto dell'inflazione); cauto ottimismo, ma pressioni al rialzo (sistema bonus-malus, divieto monomandato, frodi)
- Consumatori: + 8% nell'ultimo anno (Adoc, Adusbef, Federconsumatori)

SINISTRI

- Frequenza: 8,39% (in calo: 10,95% nel 2000 e 8,51% nel 2005)
- Costo medio totale: 4.136 euro (+2,2% rispetto al 2005)
- Danni a cose: 1.649 euro (+0,31%)
- Danni a persone: 13.490 euro (2,93%)
- Sinistri con danni a persone su totale: 21%
- Indice sinistri con frode su totale denunciati: 0,97% media

COSA SAPERE QUANDO SI ASSICURA L'AUTO

SECONDA AUTO

- L'ulteriore veicolo della stessa tipologia acquistato da chi ha già una polizza Rca o da un componente dello stesso nucleo familiare ha diritto alla stessa classe di merito risultante dall'ultimo attestato di rischio (Dl/07 convertito nella legge 40/07)

MALUS

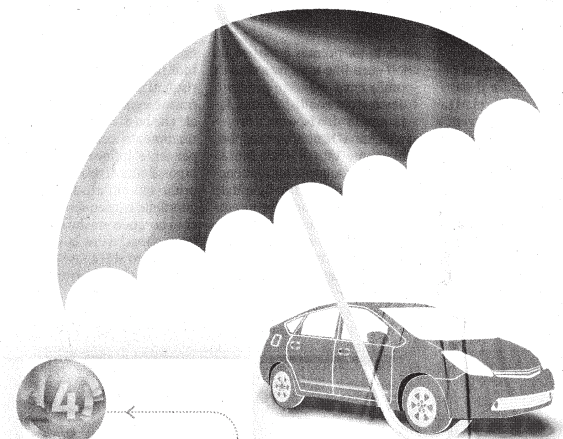
- In seguito a un sinistro le imprese non possono applicare variazioni negative prima di avere accertato la responsabilità del contraente
- L'assicurato deve essere tempestivamente avvisato dell'eventuale variazione di classe conseguente a un sinistro

ATESTATO DI RISCHIO

- In caso di cessazione del rischio, di sospensione o di mancato rinnovo del contratto per mancato utilizzo del veicolo, l'ultimo attestato di rischio conseguito resta valido per cinque anni
- La compagnia deve inviarlo all'assicurato almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto, indicando se è previsto il tacito rinnovo e le modalità per disdire il contratto stesso

INDENNIZZO DIRETTO

- Si applica agli incidenti fra due veicoli o motore con danni al veicolo o lesioni lievi
- Il danneggiato non responsabile o solo parzialmente responsabile chiederà il risarcimento alla propria compagnia
- La compagnia farà la sua proposta entro 30 giorni (danni a veicolo e cose) se il modulo blu è firmato da entrambi i conducenti coinvolti, 60 giorni in assenza di doppia firma, 90 giorni in caso di lesioni al conducente
- Pratiche evase nel mese di giugno: 180mila



In rodaggio. Applicazione in crescita

Con l'indennizzo diretto lo sconto resta in stand-by

Di ridurre le tariffe a seguito dell'entrata in vigore dell'indennizzo diretto le compagnie non vogliono sentir parlare. I tempi, e su questo punto l'Isvap concorda, non sono maturi per valutare gli eventuali risparmi sul fronte dei costi derivanti dalla nuova procedura. Per avere indicazioni valide è necessario attendere almeno il prossimo mese di febbraio, ma, secondo Guido Gusella, chief claims officer di Zurich, «la confrontabilità dei dati tra il vecchio e il nuovo sistema sarà integralmente possibile solo dopo un termine minimo di tre anni».

In compenso il nuovo meccanismo — dopo i primissimi mesi — sembra aver preso piede: i dati più recenti indicano che a giugno nella stanza di compensazione della Consap sono transitate circa 180mila pratiche, quando la previsione a pieno regime si attesta a 220mila. Un valore compatibile con quello fornito da alcune compagnie. Genertel, per esempio, ha registrato un aumento dei moduli consegnati con doppia firma nonché un gradimento apprezzabile di nuovi strumenti messi a punto per la clientela, come la denuncia online, utilizzata nel 10% dei casi.

In generale, gli automobilisti hanno compreso i meccanismi previsti dalla procedura dell'indennizzo diretto e l'opportunità di utilizzarla al meglio per ridurre i tempi di liquidazione. La clientela, insomma, ha accolto bene la novità e non ha incontrato difficoltà rilevanti, anche perché, come spiegano a Reale Mutua, per gli assicurati non è cambiato quasi nulla, dato che già prima si rivolgevano all'agente per ottenere assistenza. Anche sul fronte dei tempi la situazione è buona: infatti le scadenze di 30 e 60 giorni sono state quasi sempre rispettate, con casi limite di liquidazione in giornata o in poche ore (il record di Axia è addirittura di 50 minuti).

Dalla valutazione, tuttavia, è finora esclusa la gran parte dei sinistri con lesioni alle persone,

per i quali sono previsti tempi di liquidazione più lunghi (90 giorni dalla stabilizzazione della situazione): essi potrebbero dar vita al maggior numero di contestazioni relative alla valutazione del danno.

Il peso della nuova procedura, lamentano gli operatori, è caduto in gran parte sulle compagnie, per l'adeguamento organizzativo e strutturale, e sugli agenti, per la gestione concreta del rapporto con il cliente. Proprio il nuovo rapporto compagnia-assicurato viene considerato la conseguenza più importante sia nell'immediato che a lungo termine. «In seguito all'indennizzo diretto — afferma Anthony Bradshaw, del Gruppo Allianz — cambia il rapporto con il cliente e

TEMPI LUNGI

Per gli operatori gli eventuali risparmi potranno essere valutati solo fra tre anni. A giugno transitate 180mila pratiche

in futuro la concorrenza potrà svilupparsi su leve diverse dal prezzo». In effetti, seppur timidamente, si stanno diffondendo nuovi prodotti che prevedono l'indennizzo anche in caso di corresponsabilità o concedono sconti se, per le riparazioni, ci si rivolge a carrozzerie convenzionate.

Più in generale — come evidenzia lo studio «Rc auto: polizze e polis», curato dalla Fondazione Caracciolo dell'Acis — il nuovo sistema modificherà i criteri di determinazione delle tariffe, che terranno conto non solo della pericolosità dell'automobilista ma anche dei potenziali costi di risarcimento, perché quest'ultimo sarà erogato direttamente dalla compagnia con cui si è assicurati. Di conseguenza ne potrebbero trarre i maggiori benefici gli automobilisti che guidano vetture meno costose e coloro che scelgono formule con franchigia.

Il caso. L'indagine di Iama

Silenzi e amnesie sui neopatentati

«Un preventivo? Mi dispiace, ma li facciamo solo dalle 9 alle 11». Entrando in un'agenzia per sapere quanto costa una nuova polizza si possono ricevere risposte bizzarre, anche di questo tipo. Lo ha verificato Iama tramite un'indagine di *mystery shopping*, svolta il mese scorso in tutta Italia, con l'obiettivo di verificare l'atteggiamento degli agenti di compagnie diverse di fronte a un genitore che vuole assicurare una nuova automobile da destinare al figlio diciottenne neopatentato.

Una situazione in cui, secondo quanto previsto dalle recenti disposizioni governative, al nuovo veicolo si può assegnare la stessa classe di merito raggiunta dall'auto del padre o della madre qualora questa sia inferiore alla 14, quella standard per i nuovi as-

sicurati. Iama ha potuto così constatare che l'atteggiamento degli agenti a questo riguardo non è assolutamente uniforme.

Da una parte c'è chi sfrutta positivamente la situazione ed evidenzia al cliente i benefici in termini di riduzione del premio. Dall'altra capita, non di rado, che la disposizione passi sotto silenzio, quasi non esistesse. In questo caso, solo se il cliente rilancia, con frasi del tipo «ho sentito dire che ci sono agevolazioni per la seconda auto di famiglia»,

I RISULTATI

In più di una circostanza gli agenti interpellati non hanno illustrato i vantaggi legati al secondo veicolo

l'agente ammette la possibilità.

Le sorprese proseguono anche quando si entra più nello specifico, perché in alcuni casi sono state fornite informazioni non corrette: c'è chi, per esempio, ha detto al cliente che la nuova polizza deve essere stipulata con la stessa compagnia scelta per il contratto da cui si "eredita" la classe di merito. Oppure si fa ostruzionismo sui preventivi, soprattutto nelle regioni del Sud, dove è anche più difficile ottenere un'elaborazione su carta intestata e prevalgono foglietti poco dettagliati scritti a mano.

L'indagine condotta da Iama ha messo in luce che le differenze di approccio non sono riconducibili alle singole compagnie. Non ci sono assicurazioni che si comportano meglio e altre che si comportano peggio, ma solo agenti che forniscono informazioni più o meno corrette ai potenziali clienti. Tutti, in compenso, sono molto precisi nel richiedere la documentazione necessaria per usufruire della classe agevolata, e cioè attestato di rischio e stato di famiglia.

La valutazione. I rappresentanti dei consumatori

Dalle associazioni un sì condizionato

Le associazioni dei consumatori sono sostanzialmente soddisfatte delle novità introdotte in tema di Rca.

Per quanto riguarda l'assegnazione della classe di merito e l'invio dell'attestato di rischio, ad esempio, non sono emerse situazioni critiche. L'invio dell'attestato, in particolare, viene ritenuto importante per incrementare la mobilità dei clienti, anche se già ora, soprattutto tra i più giovani, si riscontra una particolare attenzione nella ricerca della polizza meno cara. Un obiettivo che, oltretutto, può essere raggiunto anche grazie ai sistemi di comparazione che più di un'associazione di consumatori ha messo a punto. Tuttavia, secondo Adiconsum, per spingere le compagnie a una maggiore competitività è necessario incrementare

il tasso di mobilità dei clienti, oggi pari a circa il 20%, fino ad arrivare al 40-50 per cento.

Valutazioni positive pure sull'indennizzo diretto. «Da più parti — afferma Antonio Longo, presidente del Movimento difesa del cittadino — arrivano segnalazioni di assicurati che si dichiarano molto soddisfatti per i tempi brevi in cui è stato definito il risarcimento». Il sistema funziona, al punto che si vorrebbe estenderne l'applicazione: «Nel caso in cui l'incidente coinvolge diversi

LE ATTESE

Giudizi positivi, ma si punta a una maggiore «mobilità» e si aspetta di vedere se l'esito finale consisterà nella riduzione dei premi

soggetti, come in un tamponamento a catena, il risarcimento diretto non si può applicare, mentre il danneggiato si aspetta di poterlo avere. Non si capisce il perché di questa limitazione».

Favorevole anche Fabrizio Premuti, esperto di Adiconsum, per il quale, però, «il sistema è ancora sbilanciato e ha bisogno di maggiore trasparenza ed equità, perché oggi è la compagnia con cui si è assicurati che quantifica il danno: istituendo figure quali il perito e il medico "terzi" si limiterebbero le tentazioni di avviare un contenzioso». Per Marco Gagliardi, consulente del Movimento consumatori, il giudizio sull'indennizzo diretto è legato ai benefici sul fronte dei costi: «La valutazione sarà positiva soltanto laddove le compagnie, avendo notevolmente limitato le spese legali, diminuiranno i premi. Diversamente la riforma si rivelerà un insuccesso e, a svantaggio dei consumatori, avrà avuto unicamente l'effetto di privarli della possibilità di difendersi nella liquidazione stragiudiziale dei sinistri».