



**CONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



# ***Liberalizzazioni perché Liberalizzazioni per chi***

***le assicurazioni***

***Domenico Panarelli***



- **L'ASSICURAZIONE IN ITALIA NEGLI ANNI DAL 2005-07**  
*ha avuto molte modifiche a seguito di*
  1. **DIRETTIVE EUROPEE**
  2. **NUOVO CODICE DELLE ASSICURAZIONI E PROVVEDIMENTI ATTUATIVI**
  3. **IL PACCHETTO BERSANI**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*.....è stato detto che*

**CON BERSANI TUTTO CAMBIA**

**?**

*cerchiamo di vedere cosa è cambiato e come*



**CONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



- **QUALI NUOVE REGOLE NEL MERCATO COSÌ LIBERALIZZATO**
- **SE E QUALI NUOVE TUTELE PER I CONSUMATORI**



**CONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*questo perché non bastano le intenzioni o le parole*

**+ LIBERALIZZAZIONI NON SONO  
SEMPRE**

**= A MAGGIORI TUTELE E GARANZIE NÉ**

**= A MAGGIORI VANTAGGI**

**PER I CONSUMATORI**



- **PROPRIO NEL SETTORE ASSICURATIVO DALL'INIZIO DEGLI ANNI NOVANTA - DOPO LA LIBERALIZZAZIONE DELLE TARIFFE - I CONSUMATORI HANNO SUBITO**
  - **AUMENTI ABNORMI DI PREMI**
  - **SISTEMI TARIFFARI TROPPO SELETTIVI**
  - **PEGGIORAMENTO (INEFFICIENZE E GRAVISSIMI RITARDI) DEI SERVIZI DI LIQUIDAZIONE**



*insieme al*

- **MONITORAGGIO **IPSOS** SUI PRIMI EFFETTI DELLE LIBERALIZZAZIONI**
  - **SUI SOGGETTI COINVOLTI**
    - **LIBERALIZZATI (ASSICURATORI)**
    - **OSSERVATORI (CARROZZIERI)**

*noi vogliamo dare*

- **TESTIMONIANZE E VALUTAZIONI DEI CONSUMATORI SUGLI EFFETTI DELLE NUOVE REGOLE E LIBERALIZZAZIONI**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*esamineremo lo stato attuale delle tre condizioni che ci sembrano essenziali in un mercato che sia libero da vincoli per gli imprenditori ma che nello stesso tempo preveda adeguate tutele e garanzie per i consumatori:*

## **L'INFORMAZIONE**

## **GLI STRUMENTI DI LIBERALIZZAZIONE**

## **LE TUTELE E GARANZIE PER I**

## **CONSUMATORI**





**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



# L'INFORMAZIONE

*tutti continuano a dire che deve essere*

- **CORRETTA**
- **TRASPARENTE**
- **COMPENSIBILE**
- **SOPRATTUTTO ESSENZIALE**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*perché come dicono gli amici inglesi*

**TROPPIA INFORMAZIONE PUÒ  
FARE MALE E NON AIUTARE I  
CONSUMATORI.....**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



# WARNING: TOO MUCH INFORMATION CAN HARM

(AND CAN FAIL TO HELP CONSUMERS)

**BRE**  
BETTER  
REGULATION  
EXECUTIVE

**BERR** | Department for Business  
Enterprise & Regulatory Reform

**NCC** National  
Consumer Council  
Making all consumers matter

**Liberalizzazioni *perché* Liberalizzazioni *per chi***

Milano, 29 febbraio 2008



**CONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**(E NON ESSERE DI AIUTO ALLE SCELTE DEI  
CONSUMATORI MA ANZI IMPORRE  
AGGRAVI DI COSTI NONOSTANTE CHE SI  
TRATTI DI UNO STRUMENTO IMPORTANTE  
MA SPESSO ASSAI PIÙ POPOLARE TRA  
POLITICI E UOMINI D’AFFARI CHE NON  
ALTRE ALTERNATIVE QUALI IL  
MIGLIORAMENTO DI PRODOTTI E SERVIZI,  
IL CONTROLLO DEI PREZZI, ECC.**



## LE INFORMAZIONI

*nelle assicurazioni oggi sono*

- **TROPPE IN FASE PRECONTRATTUALE**  
**ECCESSO DI INFORMAZIONI NON**  
**ESSENZIALI**
- **AMBIGUE NEI CONTRATTI CLAUSOLE**  
**REDATTE IN LINGUAGGIO NON SEMPRE**  
**COMPRENSIBILE**
- **SCARSE E RETICENTI IN FASE DI**  
**ESECUZIONE DEL CONTRATTO AD**  
**ESEMPIO MOLTE DIFFICOLTÀ PER**  
**CONSENTIRE L'ACCESSO AGLI ATTI**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



- **CHE FARE**

*ecco le nostre proposte*

- **SEMPLIFICARE LA MODULISTICA**
- **NORMALIZZARE IL LINGUAGGIO DEI CONTRATTI**
- **MONITORE IN CONTINUO LA CORRETTEZZA DEI COMPORTEMENTI DEGLI OPERATORI**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



- **COME**
  - **ATTRAVERSO IL CONFRONTO CON TUTTI I SOGGETTI CHE OPERANO NEL NOSTRO MERCATO CHE SONO NON SOLTANTO LE IMPRESE E LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI MA ANCHE GLI AGENTI E I PERITI**



**CONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**UN MERCATO LIBERATO DEVE  
CONSENTIRE LA MASSIMA LIBERTÀ  
DI SCELTE CONSAPEVOLI**

**MA**

**I CONSUMATORI ITALIANI SONO  
ANCORA TROPPO FEDELI.....  
PER AMORE O PER FORZA?**





**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*vediamo ora*

# **GLI STRUMENTI DI LIBERALIZZAZIONE**

*introdotti dalle nuove norma*



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



## **GLI STRUMENTI DI LIBERALIZZAZIONE**

*innanzi tutto il*

**PLURIMANDATO PER GLI AGENTI MOLTO ESALTATO MA  
MOLTO POCO PRATICATO PER**

- L'OPPOSIZIONE NON SEMPRE IMMOTIVATA DELLE IMPRESE
- LA CULTURA DELLA MAGGIORANZA DEGLI AGENTI
- IL VINCOLO DELLE PROCEDURE DI EMISSIONE
- IL SISTEMA DEGLI INCENTIVI E DEI MONTE SCONTI

**E QUINDI ATTUALMENTE ASSOLUTAMENTE INEFFICACE**

*ma riteniamo con poche possibilità di svilupparsi in futuro.....*



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



## **GLI STRUMENTI DI LIBERALIZZAZIONE**

- **AVVISO** SCRITTO 30 GIORNI PRIMA DELLA SCADENZA CON INDICAZIONE DEL PREMIO DOVUTO E ATTESTATO DI RISCHIO CONFORME AL RECENTE PROVVEDIMENTO DELL'ISVAP N. 2590/2008

- **EVIDENZIAMENTO** NELLA POLIZZA DI PREMIO ASSICURATIVO, PROVVIGIONI E SCONTI

- SUPERAMENTO DEL **RINNOVO TACITO** PUR IN MANCANZA DI FORMALE DISDETTA

**MOLTO EFFICACI**

*.....anche se talvolta non applicati.....*



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



## **GLI STRUMENTI DI LIBERALIZZAZIONE**

*noi riteniamo che solo il*

**- PREVENTIVATORE UNICO** *sia l'unico*

**EFFICACE STRUMENTO PER I CONFRONTI E  
LE SCELTE CONSAPEVOLI .....**

**MA CONDIZIONABILE DAI MODI DI UTILIZZO  
E DALL'APPLICAZIONE DEL SISTEMA  
DEGLI SCONTI**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



***purtroppo tutti questi strumenti di liberalizzazione sono stati imposti e sembra anche subiti dalle imprese assicurative a differenza di altri settori .....per esempio quello bancario  
.....perché quasi nessuna iniziativa era prima partita dalle imprese?  
....ecco il vero nodo. Le imprese italiane e in particolare quelle assicurative non sembrano amare il libero mercato e le opportunità in esso di competere in qualità e prezzo.....***



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



## **GLI STRUMENTI DI LIBERALIZZAZIONE**

*che i consumatori attendono sono ad esempio*

- **NUOVI PRODOTTI VERAMENTE INNOVATIVI**
- **LIQUIDAZIONE IN FORMA SPECIFICA CON TARIFFE SCONTATE**
- **TARIFFE SCONTATE PER VEICOLI PIÙ ECONOMICAMENTE RIPARABILI (IN REGIME DI RISARCIMENTO DIRETTO)**

*ma su questo piano dobbiamo riscontrare*

**POCA ATTENZIONE DA PARTE DELLE IMPRESE**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



***....il terzo punto importante in un mercato liberalizzato è che queste libertà per le imprese non determinino minori garanzie e tutele per i consumatori.***

***Esaminiamo quindi gli effetti delle nuove norme...su.....***



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



# LE TUTELE DEL CONSUMATORE

**Liberalizzazioni *perché* Liberalizzazioni *per chi***

Milano, 29 febbraio 2008





**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*molto positive*

## **LE TUTELE DEL CONSUMATORE**

- **MANTENIMENTO DELLA CLASSE DI MERITO PER 5 ANNI**
- **STESSA CLASSE DI MERITO PER ALTRO VEICOLO ANCHE SE DI PROPRIETÀ DI FAMILIARE CONVIVENTE**
- **DISDETTA ANNUALE POLIZZE PLURIENNALI**
- **DANNI DEL TRASPORTATO**



*positive*

## **LE TUTELE DEL CONSUMATORE**

**- IL RISARCIMENTO DIRETTO PER I DANNI ALLE  
COSE**

**È UN UTILE INNOVAZIONE DI PROCESSO**

*perché*

**- ELIMINA COSTI DI PATROCINIO NON SEMPRE  
NECESSARI**

**- GARANTISCE TEMPI RAGIONEVOLI DI PERIZIA E  
LIQUIDAZIONE**

**- L'OFFERTA DI RISARCIMENTO PUÒ ESSERE  
AGEVOLMENTE VALUTATA DAL DANNEGGIATO**



*questo sistema è però.....*

- **MIGLIORABILE CON LA PRESENZA DEL PERITO CERTIFICATORE INDIPENDENTE**  
*che può garantire*
  - **QUALITÀ DELLE RIPARAZIONI E GIUSTO PREZZO APPLICATO DALLE CARROZZERIE**  
*e consentire*
  - **MONITORAGGIO DELLE TIPOLOGIE DEI SINISTRI E DEI DANNI RIPORTATI DAI VEICOLI A SEGUITO DI INCIDENTE STRADALE**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*riteniamo invece che non stia dando risultati positivi  
ma anzi introdotto elementi negativi*

- **IL RISARCIMENTO DIRETTO PER I DANNI ALLE  
PERSONE DI LIEVE ENTITÀ**

*perchè*

**IL DANNEGGIATO NON ASSISTITO SUBISCE LA  
PRESSIONE DELL'ASSICURATORE CUI NON SI PUÒ  
RICONOSCERE SUFFICIENTE TERZIETÀ ESSENDO  
esso SEMPRE E COMUNQUE INTERESSATO A  
MINIMIZZARE L'IMPORTO DEL PAGAMENTO**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*inoltre – proprio per la tipologia del danno - verificiamo  
che*

**LA VELOCITÀ DI LIQUIDAZIONE NON È  
AUMENTATA E MOLTISSIMI SONO I CASI DI  
OFFERTE INADEGUATE CHE RENDONO  
COMUNQUE NECESSARIA PER I CONSUMATORI  
PIÙ INFORMATI O AVVEDUTI LA PRESENZA DI  
LEGALI AI QUALI CI RISULTA CHE QUASI SEMPRE  
VENGONO RICONOSCIUTI ONORARI CHE NON  
VENGONO INDICATI IN QUIETANZA**

*..... riproponendo la vecchia prassi di non rendere trasparente  
la quietanza di pagamento (con indicazione dell'importo sia del  
danno che degli onorari di competenza del patrocinatore) che  
norme precedenti avevano giustamente eliminato .....*



**CONFECONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



*riteniamo che queste distorsioni siano*

**RISOLVIBILI** PRIMA DI POSSIBILI O  
PROBABILI PROSSIME DECISIONI DELLA  
MAGISTRATURA CON TRASFORMAZIONE  
DELLA **OBBLIGATORIETÀ** DELLA  
PROCEDURA IN **FACOLTATIVITÀ** CHE LE  
IMPRESSE POTRANNO - SE VORRANNO -  
PRIVILEGIARE E INCENTIVARE  
COLLEGANDOLA AD UN SISTEMA DI  
**SCONTI DI TARIFFA** ED ALTRE POSSIBILI  
OPPORTUNITÀ PER IL CLIENTE



- **MIGLIORABILI**

*già da subito riteniamo vadano previsti a migliore tutela dei danneggiati*

- L'ATTIVAZIONE DI SPORTELLI INDIPENDENTI DI **ASSISTENZA E DI CONCILIAZIONE PARITETICA**

- L'EVENTUALE INSERIMENTO NELLE POLIZZE E COMUNQUE LA PREVISIONE E L'AGEVOLAZIONE – *a differenza di quanto sempre avvenuto in passato* – DI PROCEDURE VOLONTARIE DI CONCILIAZIONE STRAGIUDIZIALE O DI ALTRE FORME EFFICACI DI ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



- **E CHE DIRE INFINE DELLA DINAMICA DEI PREZZI?**
  - **I PREMI DELLE POLIZZE VARIANO CON MODALITÀ NON SEMPRE COMPRENSIBILI E COMPRESI DAGLI ASSICURATI**
  - **LE TARIFFE AUMENTANO**
  - **GLI AUMENTI RICHIESTI VENGONO ATTRIBUITI CON VARIE MOTIVAZIONI AI PROVVEDIMENTI BERSANI**





**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



## SI TRATTA DI PERCEZIONE DEGLI AUMENTI MAGGIORE DI QUELLA REALE? .... COLPA DELLA STAMPA?

# Rc Auto, “Aumenti del 30%”

**LA DENUNCIA** Allarme dei consumatori sugli aumenti delle tariffe Rc auto: questa volta i rincari più marcati riguardano gli over 50 con punte del 25-30%, e incrementi medi del 15-20%. Lo rivela un'indagine di Federconsumatori-Adiconsum. Ma l'associazione degli assicuratori, convocata da Mr Prezzi, respinge l'accusa.

ROMA - Per gli automobilisti nell'ultimo anno assicurare la macchina è diventato più caro. Le tariffe sono aumentate anche del 20% per gli automobilisti over 50 (con punte ancora più alte) e “solo” tra il 5 e il 7% per i neopatentati. Questa la fotografia scattata dall'osservatorio di Federconsumatori-Adiconsum. Le due associazioni hanno chiesto un intervento urgente di Mr. Prezzi, che ha convocato l'Ania (l'associazione di categoria degli assicuratori) il 6 marzo prossimo.

### L'accusa dei consumatori

“Un primo campione analizzato per verificare gli andamenti su Milano, Roma e Napoli”, scrivono Adusbef e Federconsumatori, ha evidenziato che per i neopatentati “si registrano andamenti negativi con aumenti del 5-7%”. Niente, però, in confronto con quelli degli automobilisti di lungo corso. “A questi aumenti”, continuano infatti le asso-

ciazioni di consumatori, “si contrappone un marcato aumento del 15-20% delle polizze dei cinquantenni, con punte che toccano il 25-30% di aumento”. Sulla base di questa segnalazione il garante contro il caro vita Antonio Liroso, ha convocato le assicurazioni e l'Isvap per il 6 marzo.

### La difesa degli assicuratori

Ma l'Ania ha risposto replicando che “in base agli ultimi dati disponibili, risulta che il prezzo medio delle polizze effettivamente pagato dagli automobilisti italiani sia ancora in calo, come era già accaduto nei due anni precedenti”. E sulla vicenda interviene anche il ministro per lo sviluppo economico Pierluigi Bersani, secondo cui il risarcimento diretto ha mostrato la propria efficacia con una riduzione del 10% del costo dei sinistri. E quindi, ha spiegato, “non c'è dubbio che si aprono spazi per una riduzione delle tariffe Rc auto”. (Cry)

**Liberalizzazioni perché Liberalizzazioni per chi**

Milano, 29 febbraio 2008



**CONFECONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**I DIVERSI MONITORAGGI DA NOI  
EFFETTUATI DIMOSTRANO CHE GLI  
AUMENTI SONO REALI E APPLICATI  
A MOLTISSIMI ASSICURATI MENTRE  
POCHE SONO LE DIMINUZIONI CHE  
PURE ABBIAMO POTUTO VERIFICARE.**





**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



## **- MA IL PUNTO È SOPRATTUTTO PERCHÈ I PREZZI NON DIMINUISCONO**

- PERCHÈ NONOSTANTE LA DIMINUZIONE DEL NUMERO DEI SINISTRI GRAVI E IL BUON ANDAMENTO DEL COSTO DEI SINISTRI PAGATI - CHE DAI DATI ISVAP SEMBRA DIMINUITO DEL 7/8% - IL RAPPORTO TECNICO NON DEMBRA MIGLIORARE IN PROPORZIONE?**
- COME VENGONO STIMATE LE RISERVE SINISTRI?**
- COME VENGONO ATTRIBUITI I COSTI COMMERCIALI E LE SPESE GENERALI TRA I VARI RAMI?**



**CONFECONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**IN CONCLUSIONE VA DETTO CHE  
NELL'ULTIMO BIENNIO IL SETTORE HA  
SUBITO MOLTE TRASFORMAZIONI  
SU IMPULSO DELL'UE O DELLE ISTITUZIONI  
NON CERTO DELLE IMPRESE CHE DA  
QUESTE HANNO TRATTO SOLO VANTAGGI  
E CHE NON PARE ABBIANO ANCORA  
COMPRESO E VALORIZZATO LE NUOVE  
OPPORTUNITÀ OFFERTE DAI CAMBIAMENTI  
IN UN MERCATO CHE TUTTI A PAROLE  
VOGLIONO PIÙ TRASPARENTE, EFFICIENTE  
E INTEGRO**



**CONFECONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**MA I MERCATI LIBERI NON POSSONO  
EVOLVERE SOLO PER OPERA DI LEGGI E  
CIRCOLARI E CIOÈ PER ORDINE DELLE  
ISTITUZIONI. ESSI DEVONO TROVARE LE  
RAGIONI DEL PROPRIO SVILUPPO NELLA  
CONSAPEVOLEZZA E NELLA MATURITÀ DEI  
SOGGETTI CHE NEL MERCATO OPERANO E  
DAL MERCATO TRAGGONO RAGIONE DEL  
PROPRIO ESSERE IMPRESA O CATEGORIA  
PROFESSIONALE O ASSOCIAZIONE  
CONSUMERISTA.**



**CONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**A DIFFERENZA DEL SETTORE DEL CREDITO DOVE GIÀ DA QUALCHE TEMPO ANCHE SINGOLE IMPRESE E MOLTE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI SI CONFRONTANO CON SODDISFACENTE CONTINUITÀ IN DIVERSI ORGANISMI, NEL SETTORE ASSICURATIVO APPRENDIAMO SOLO DALLA STAMPA CHE ASSAI RECENTEMENTE SI È COSTITUITO IN ANIA UN FORUM CON LA PARTECIPAZIONE DI ALCUNE IMPORTANTI ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI**





**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**RITENIAMO NON POSITIVA LA  
MANCANZA DI ALTRI IMPORTANTI  
ATTORI DEL MERCATO TRA CUI IN  
PARTICOLARE GLI AGENTI IL CUI  
RUOLO - ANCHE SOTTO IL PROFILO  
DELL'ASSISTENZA INFORMATIVA,  
TECNICA E LEGALE AGLI ASSICURATI  
E DELLE CONSEGUENTI LORO  
RESPONSABILITÀ - È STATO OGGI  
VALORIZZATO DALLE NUOVE NORME**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**L'AUGURIO È QUINDI CHE DA SUBITO  
SI AVVII UN CONFRONTO ED UNA  
COSTRUTTIVA COLLABORAZIONE  
CHE NEL RISPETTO DEI RUOLI TENDA  
A GARANTIRE AI CONSUMATORI  
TUTTI QUELLE LIBERTÀ DI SCELTA E  
QUELLE GARANZIE E TUTELE CHE  
ESSI MERITANO IN UN PAESE CIVILE  
IN LIBERO MERCATO**