

OSSERVAZIONI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE ISVAP N. 49/2012

Schema di regolamento concernente la definizione dello standard di modalita' operative per l'applicazione delle disposizioni relative all'obbligo di confronto delle tariffe r.c. auto previsto dall'articolo 34 del Decreto "Liberalizzazioni"

Il Forum ANIA - Consumatori è una fondazione che ha l'obiettivo di promuovere la collaborazione ed il dialogo tra le imprese di assicurazione e gli assicurati. Fanno parte del Forum e siedono nel suo organo direttivo otto associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Nella riunione del 19 luglio 2012, il Consiglio Generale del Forum ANIA - Consumatori ha discusso i contenuti dello schema di regolamento Isvap di cui al documento di consultazione n. 49/2012 ed in particolare il contenuto dell'art. 6 dello schema di regolamento, condividendo le osservazioni e le proposte di modifica di seguito riportate.

Nello specifico, l'art. 6 prevede che l'intermediario consegni al consumatore documentazione cartacea di tre preventivi personalizzati e delle relative note informative.

A tal proposito, si segnala che il consumatore sarebbe destinatario di una documentazione cartacea sicuramente molto voluminosa che di per sé non lo aiuterebbe nel proprio processo di scelta.

Sarebbe più appropriato fornire alla clientela l'avvertenza che le differenze di prezzo riscontrabili dalle informazioni sulle diverse tariffe presentate possono essere determinate da differenze contrattuali anche rilevanti, lasciando al consumatore la facoltà di chiedere la consegna della documentazione nel caso voglia approfondire le proprie analisi.



L'art. 6 indica inoltre gli strumenti di comparazione/preventivazione che devono essere utilizzati dagli intermediari per ricavare le informazioni sulla tariffa e sulle altre condizioni contrattuali: le informazioni pubblicate dalle imprese di assicurazione sui propri siti internet, il servizio di comparazione "Tuopreventivatore" direttamente gestito dall' Isvap, i servizi di preventivazione cd. "aggregatori" costituiti e gestiti ad hoc dalle associazioni di intermediari.

In proposito, si osserva che gli strumenti di comparazione sopra citati non presentano, per il consumatore, lo stesso livello di garanzia e di attendibilità. I preventivi generati dai cd "aggregatori" delle associazioni degli intermediari non sono, infatti, vincolanti per le imprese, mentre i preventivi ottenuti tramite la consultazione dei servizi di preventivazione aziendale costituiti ai sensi dell'articolo 131 del Codice delle Assicurazioni e del Regolamento Isvap n. 23 del 9 maggio 2008, nonché quelli ottenuti dal servizio pubblico "Tuopreventivatore", sono invece vincolanti per le imprese per almeno 60 giorni. Inoltre gli "aggregatori" non danno garanzie sulle fonti di acquisizione dei dati e sulla loro attendibilità.

Si osserva, inoltre, che la mera consultazione "puntuale" dei siti di due ulteriori imprese non può logicamente fornire alcuna garanzia di ottenere lo stessa completezza informativa di un preventivatore che operi tenendo presente un numero molto più ampio di offerte.

Per tali ragioni, si ritiene che i tre strumenti informativi citati dal regolamento non sono tra loro omogenei per attendibilità e completezza di informazione. Renderne equivalente il loro utilizzo, lasciandolo all'arbitraria scelta dell'intermediario, rende le prestazioni del sistema stesso tra loro non omogenee e pertanto non affidabili per l'insieme dei consumatori, che invece devono poter contare sempre sul medesimo standard di completezza, attendibilità e valore dei preventivi che vengono loro forniti.

In pratica, un consumatore si potrebbe trovare a confrontare il preventivo (vincolante) del proprio intermediario con altri due preventivi non vincolanti (gli aggregatori degli intermediari), oppure con due offerte che trascurano il resto del mercato tranne due imprese (consultazione puntuale del sito di due compagnie), oppure con due preventivi vincolanti e basati sulla prospezione completa delle offerte praticate (Tuopreventivatore).

Il Forum ANIA - Consumatori ritiene, pertanto, che il sistema di preventivazione debba essere basato su di un'unica applicazione.



L'applicazione che risulta meglio rispondere alle finalità della normativa ("informare il cliente, in modo corretto, trasparente e esaustivo, sulla tariffa e sulle altre condizioni contrattuali") dovrebbe essere basata sul potenziamento di "Tuopreventivatore" dell'Isvap, che dovrebbe essere implementato sia per quanto concerne la velocità delle prestazioni, sia la completezza delle informazioni (ad es. le note informative, che attualmente non sono disponibili). Tali sviluppi appaiono tecnicamente realizzabili attraverso specifici interventi sul sistema esistente.

Solo l'utilizzo del sistema in parola permetterà al consumatore di usufruire di un servizio di preventivazione che sia completo su tutto il mercato, trasparente e affidabile, essendo gestito dall'Organo di controllo.

La concentrazione delle operazioni di preventivazione su questo unico strumento consentirebbe poi un controllo più agevole sull'adempimento alla norma da parte degli intermediari, tramite la tracciatura delle singole interrogazioni effettuate al sistema.

Tale tracciatura potrà sostituire, infatti, l'evidenza dei preventivi rilasciati, di cui il comma 4 dell'art. 6 chiede la conservazione da parte dell'intermediario. La dichiarazione di cui al comma 3, invece, dovrebbe semplicemente riportare la identificazione (es. il codice) delle interrogazioni effettuate.