

«Polizze legate ai prestiti ancora care»



INTERVISTA

Elena Bellizzi

Servizio tutela consumatore Ivass

Le polizze legate ai finanziamenti sono da sempre attenzionate dall'Authority assicurativa. Elena Bellizzi, titolare del Servizio Tutela del Consumatore dell'Ivass, spiega a «Plus24» quali sono le novità e quali saranno gli impatti sulla tutela dei consumatori derivanti dall'applicazione della nuova direttiva Idd, un tema che verrà affrontato anche durante l'incontro di lunedì, 11 febbraio (alle 17,30) a Reggio Emilia nell'ultimo appuntamento del ciclo di incontri di educazione finanziaria organizzati da «Plus24».

Dottoressa, lei che si occupa dei reclami ha altri casi da segnalare dopo quelli che hanno dato origine a dicembre a un vostro intervento di correzione circa la correttezza delle formule utilizzate per rimborsare i premi non goduti?

Di recente alcuni reclami hanno fatto emergere un fenomeno di polizze malattia, infortuni e abitazione - diverse quindi dalle Ppi - vendute forzatamente da società finanziarie in occasione di prestiti personali. In alcuni casi addirittura senza che il cliente se ne accorgesse. Abbiamo indagato il fenomeno, individuato gli operatori coinvolti e segnalato ai colleghi di Agcm queste pratiche commerciali scorrette. I colleghi stanno per concludere l'istruttoria. Abbiamo lavorato insieme per soluzioni efficaci a tutela dei nuovi e dei vecchi clienti.

Ci sono ancora altre criticità nel-

le polizze legate ai finanziamenti?

Per le Ppi passi avanti sono stati fatti: i prodotti sono stati rivisti e sono ora più aderenti alle esigenze dei clienti, lo stato di salute è rilevato attraverso un questionario e non vengono più fatte firmare dichiarazioni prestampate; sui vecchi contratti le compagnie adottano politiche liquidative più favorevoli ai clienti, rinunciando, ad eccezione di eccezioni. Permangono

però costi ancora troppo alti. I dati di Solvency II - che stiamo usando non solo a fini di vigilanza sulla stabilità delle compagnie ma anche, con alcuni limiti, per la vigilanza sulla loro condotta di mercato - indicano che le polizze abbinate ai mutui continuano ad avere costi di distribuzione decisamente più alti rispetto a quelli delle polizze non abbinate.

È un problema che appare diffuso in vari paesi dell'Ue, su cui stiamo valutando anche con gli altri colleghi supervisor europei come agire in maniera efficace; occorre infatti tenere conto che le norme applicabili non prevedono la possibilità per le Autorità di incidere in via amministrativa sul livello dei prezzi, pertanto le possibilità di azione risultano limitate.

Cosa cambia a livello pratico per i risparmiatori con l'avvio dell'Idd, entrata in vigore lo scorso ottobre?

L'Idd richiede alle compagnie di assicurazione processi più strutturati nel disegnare e lanciare un nuovo prodotto, per garantire che sia indirizzato al gruppo di clienti per i quali è adatto e non ad altri. Anche i distributori hanno maggiori responsabilità nell'assicurare che il prodotto che propongono sia realmente adeguato ai bisogni assicurativi e al grado di sofisticazione del cliente. I risparmiatori saranno profilati in maniera più accurata, sulla base delle loro esigenze assicurative, delle loro conoscenze ed esperienze, con l'obiettivo di evitare che prodotti pensati per certe categorie di clienti finiscano a clienti per cui non sono adatti.

Grazie all'Idd arriverà l'Arbitro assicurativo, quando sarà

operativo?

Stiamo già lavorando alla sua istituzione e contiamo di partire a gennaio 2020: un sistema alternativo delle controversie più rapido e meno costoso, che potrà tutelare gli assicurati in maniera efficace, contribuendo ad orientare i comportamenti di compagnie e intermediari assicurativi.

Possiamo fare un bilancio dei primi quattro mesi di applicazione?

C'è stato un grande sforzo organizzativo da parte delle compagnie e degli intermediari per rivedere i processi alla luce della Idd. Sono stati impostati i test da effettuare prima del lancio di un nuovo prodotto per verificarne il valore per il cliente e i sistemi di monitoraggio ex post, in modo da poter intervenire con azioni di rimedio se il prodotto rischia di non essere più adatto alla clientela per cui è stato pensato. Ivass sta incontrando singole compagnie e i relativi distributori per conoscere più da vicino le modifiche apportate ai processi e discutere eventuali aree di miglioramento.

Tra i punti ancora aperti c'è l'Home insurance che si scontra con il proliferare di siti abusivi che, giorno per giorno, voi comunicate. Quali sono le avvertenze e le azioni che volete intraprendere?

La collaborazione con i provider Internet per intercettare e oscurare i siti abusivi sta producendo buoni effetti. Ma occorre pensare a soluzioni più radicali, pubblicando magari la lista "bianca" delle sole - poche - compagnie assicurative o intermediari che vendono regolarmente polizze su internet, piuttosto che una lista "nera" con centinaia di nomi che si alimenta ogni giorno. I nostri tecnici stanno pensando a possibili soluzioni. Ai consumatori ricordiamo di diffidare da richieste di pagamento con carte prepagate o su conti online e da chi chiede di avere contatti solo tramite e mail, cellulare o whatsapp. In caso di dubbio è bene chiamare il Contact Center dell'IVASS (800.486.661).

federica.pezzatti@ilssole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA