

## Misteri sul parabrezza

di Oreste Parise

Alla fine si è preferito stralciare la Rca dal resto del roboante decreto "Destinazione Italia", perché alla fine il nostro destino è pur sempre misero, anche dopo questi nomi altisonanti di cui Mario Monti era maestro. Come si chiamavano tutti quei mirabolanti interventi? Il nome lo si può rintracciare in internet, ma gli effetti quelli sono svaniti con tutte le speranze che avevano acceso.

Proprio per ricordarne una. Ma quante farmacie nuove dovevano essere aperte immediatamente? Cinquemila, diecimila, centomila posti di lavoro, o forse di più? Si è ballato il cancan, poi tutto è finito nel dimenticatoio. Solo per dire come vanno le cose in Italia.

**Ora si affronta il nodo Rca auto.** Una cancrena per il Sud. Quanto paghiamo di più e inutilmente? In Italia mediamente il 25% in più rispetto all'Europa, nel Sud dal 30 al 50% in più rispetto all'Italia (e in alcuni casi anche il 100% in più come in Campania...). Ergo... Una caterva di denari, un drenaggio di liquidità continuo e in crescita di anno in anno, che si traduce in meno occupazione, meno sviluppo, meno opportunità d'investimento...

## Un premio o una fregatura?

**Ora finalmente il governo interviene.** Che sollievo, forse avremo qualche vantaggio. A giudicare dai numeri subito filtrati dal ministero competente, una riduzione media del 23%. *Huhau!*

Dietro le cifre la realtà è ben diversa. Cerchiamo di capire allora, anche con l'aiuto di un esperto del settore e svelare le insidie che si nascondono dietro le buone intenzioni.

Intanto i maggiori sindacati di categoria sono divisi ed esprimono valutazioni molto diverse tra di loro. In particolare, l'Sna (Sindacato nazionale agenti), che potremo definire proletario poiché protegge i piccoli e l'Unapass (Unione nazionale agenti professionisti di assicurazione), associato alla Confindustria, a voler sottolineare che i suoi aderenti sono dei professionisti che gestiscono un'attività professionale autonoma, e come tali sono da considerarsi dei veri e propri imprenditori che ha un approccio più patronale.

**Il decreto favorisce il contatto diretto delle compagnie con il consumatore** con penalizzazione del sistema degli intermediari, che sono 27.000 agenti e 380mila subagenti in tutta Italia. Insomma, il risparmio lo si vuole spalmarlo sugli intermediari (che riscuotono le commissioni), ritenuti responsabili del caro tariffe, mentre le compagnie (poverine!) si accontentano solo dei profitti.

L'offerta assicurativa è concentrata su 6-7 gruppi e una quarantina di operatori che offrono i loro servizi attraverso i call center, con il risultato di riuscire a offrire alcun servizio specialistico ai clienti, che si trovano a dover affrontare il rebus di clausole e codicilli, di cui si accorgono solo quando ricevono delle fregature.

Tutta la manovra sembra il frutto di una proficua attività di lobbying delle compagnie, che intendono imporre un regime controllato e sotto la loro tutela, con l'uso intensivo di call center come rete di vendita, la fidelizzazione di officine e carrozzerie poste sotto la loro tutela, la diffusione della black box, una rete di propri agenti sul territorio.



Il governo vara un decreto sulle Rca. Secondo i calcoli si potrebbe ottenere un risparmio di qualche centinaio di euro all'anno su ogni polizza auto per i cittadini del Sud. Un risparmio notevole che incide su tutte le famiglie considerato che ognuna ne possiede almeno una, e spesso di più. Vi sono però dei risvolti preoccupanti per il Mezzogiorno. «Potremmo perdere migliaia di posti di lavoro» avverte Franco Ferro

Con l'uso sempre più invasivo dei call center si vuole ridurre lavori molto specializzati come quello dell'agente assicurativo in un rapporto routinario utile per la vendita di beni o servizi di massa, senza particolari difficoltà. Un sistema che si dimostra inefficace nell'affrontare tematiche un po' più complesse, poiché l'interlocutore è anonimo e sparisce nel momento del bisogno. Il sistema è talmente sotto controllo che nella formazione si prevede la metà del numero di ore per gli operatori dei call center, rispetto a quanto previsto per gli agenti. La comunicazione in remoto è sicuramente più difficile e richiede semmai un grado maggiore di chiarezza rispetto al rapporto diretto con l'agente che è in grado di valutare il grado di ricettività del suo cliente. Il colloquio in presenza può utilizzare tecniche di comunicazione più complesse, potendo fare affidamento oltre che sulla voce, sulla gestualità, l'ausilio scritto, la ripetitività dei concetti che si dimostrano ostici o scarsamente trattati. La comunicazione in remoto è spesso fonte di equivoci per la difficoltà di affrontare tutti i vari aspetti del problema e lascia irrisolti molti dubbi ed equivoci. Ma questo è il futuro che ci aspetta: risposte robotizzate a fronte di contratti sempre più sofisticati.

**Il riordino del comparto sarà un'ulteriore mazzata per l'economia del Sud,** che non ha alcuna compagnia assicurativa, e fin qui ha potuto partecipare alla spartizione delle briciole attraverso il sistema degli intermediari, che sono capillarmente diffusi su tutto il territorio. Con l'approvazione del nuovo decreto, rischiano di perdersi dai 150- ai 200mila posti di lavoro nel

Sud, e tutta la movimentazione legata al sistema assicurativo diventerà di pertinenza dei territori dove sono ubicate le sedi centrali delle compagnie. Per il Sud sarà un doppio svantaggio, tutta la ricchezza prodotta sarà trasferita al Nord, mentre il Sud si vedrà ancora una volta penalizzato con tariffe sempre più care e soprattutto con un differenziale crescente rispetto a quello del Nord. La storia della *black box* è esemplare al riguardo. Oggi viene sbandierato come una grande novità, ma è misura che ormai data a un ventennio fa, e non ha fin qui trovato una significativa applicazione. In larga misura ciò è dovuto alla sfiducia sull'utilizzo dei dati sensibili che attraverso di essa possono essere raccolti. L'esperienza delle intercettazioni insegna che esse non servono solo a smascherare comportamenti illeciti, ma sono state spesso utilizzate per scopi che travalicano l'interesse processuale e si intromettono nella vita privata dei cittadini. L'autovettura è uno degli elementi più sensibili in questo senso. È sufficiente pensare al numero di concepimenti avvenuti nella riservatezza delle cinquecento e della vecchia Diane, per rendersi conto che una scatola nera può diventare un grande fratello che ti spia in tutti i momenti della vita, svelando la baita dove si è soliti passare il week-end, o l'hotel a ore dove magari si è consumati un amore proibito. Sono elementi che nulla hanno a che fare con il comportamento alla guida, con la velocità tenuta durante il percorso o altri elementi utili per individuare la pericolosità delle abitudini al volante. L'impressione è che l'utilizzo di questi strumenti assuma spesso un carattere repressivo e di controllo della vita dei cittadini, con un totale disprezzo

della privacy e questo ne rallenta in maniera molto significativa il loro utilizzo.

**Come è successo nel recente passato, questi provvedimenti portano dei vantaggi** apparenti ed effimeri, come è stato dimostrato nel caso delle banche. Si è fatto un gran parlare di concorrenza e di mercato che avrebbero provocato una diminuzione del costo della intermediazione finanziaria per ritrovarsi un sistema oligopolistico che opera sulla base inconfessata di accordi di cartello, e predilige le operazioni speculative. Oggi si prova con le assicurazioni. Le dichiarazioni d'intenti sono buone, ma dietro l'angolo si nasconde il pericolo che dopo qualche fuoco fatto, tutto tornerà peggio di prima. Sentiamo l'opinione di Franco Ferro, un esperto del settore.



Intervista a Franco Ferro

«Siamo contenti, ma qualcuno resterà perplesso»

**Finalmente un disegno di legge destinato a disciplinare l'Rca.**

Siamo contenti che il governo abbia voluto occuparsi di un comparto delicato come l'Rca che è forse il ramo assicurativo più delicato e sensibile poiché incide sulla vita quotidiana di tutti i cittadini. Tra gli operatori del ramo serpeggia però qualche malumore.

**Quali sono i motivi che vi lasciano perplessi? Da qualche parte bisogna pure cominciare.**

Non discutiamo sulla necessità di intervento, ma dopo anni di inerzia temiamo che qualsiasi intervento possa essere peggiorativo per i clienti e tutti gli operatori del sistema. In questi ultimi decenni abbiamo spesso assistito a riforme che hanno introdotto elementi di appesantimento nel sistema piuttosto che affrontare i nodi e cercare di semplificare.

**Cosa lamentate nel caso specifico?**

Intanto, credo che qualsiasi intervento deve essere realizzato interpellando gli operatori, che conoscono meglio di chiunque altro i pregi e i difetti del nostro sistema assicurativo. In secondo luogo è assurdo che si voglia tagliare il costo delle assicurazioni sulla pelle degli agenti, che sono delle figure professionali che hanno garantito la sopravvivenza del sistema e fornito ai clienti l'assistenza necessaria per districarsi in un campo che diventa sempre più complicato. Credo che il primo nodo è quella della concorrenza, che è responsabile del maggior costo che grava sulla clientela italiana.

**Cosa vuole dire con questo, cerchiamo di chiarire il concetto.**

Qualche giorno fa su tutti media è rimbalzata la notizia che gli italiani pagano dei premi assicurativi per l'Rca che sono superiori del 20-30% in più rispetto alla media europea. L'incidenza degli intermediari è solo di qualche punto percentuale, a fronte però di un servizio effettivamente reso alla clientela, che dimostra di apprezzare il ruolo e la funzione da essi svolta. Gran parte di questo maggior costo è da attribuire alla scarsa concorrenza. È sufficiente qualche dato per rendersi conto della situazione. In Italia operano solo sei o sette grandi gruppi assicurativi, tanto che il mercato può definirsi oligopolistico, altro che concorrenza. In mercati comparabili come quello francese, tedesco, o inglese siamo in presenza di migliaia di operatori, che operano realmente in regime concorrenziale contendendosi i clienti a colpi di ribassi.

**Il disegno di legge cerca di abbassare le tariffe, incidendo sui costi delle compagnie.**

Credo che le intenzioni del governo trovino la loro ispirazione della lobby assicurativa, che vuole distruggere il sistema dell'intermediazione e ritrovarsi a gestire il sistema senza alcun ostacolo attraverso i call center.

**Perché tira in ballo i call center?**

Il gioco è semplice e manifesto. Si vuole sostituire un sistema basato su delle professionalità che si sono venute cercando negli anni, con un sistema duttile, flessibile, precario, volatile come quello dei call center. Si prendo quattro ragazzi a cui viene impartito qualche lezione sui contratti assicurativi e gli si affida la consulenza telefonica delle polizze con pagamento a ore delle prestazioni. Magari il call center lo si colloca a Tirana o in Romania e così con qualche centinaio di euro si ottiene un sistema di consulenza altamente specializzato, che sparisce al momento del bisogno. Questo è un sistema precario, che non crea professionalità, ma solo provvisorietà e precariato. Basti pensare che per la formazione degli operatori dei call center è previsto un numero di ore di formazione pari alla metà di quanto previsto per gli agenti. Una vera assurdo. Delle due una, o si impone un carico assurdo agli agenti, o la formazione degli operatori di call center è una pura formalità, poiché non si ritiene che essi debbano avere la necessaria preparazione per poter operare.

**Quali rischi comporta l'approvazione del nuovo decreto?**

Per il Sud questo si traduce nella perdita di migliaia di posti di lavoro e nella sparizione di un patrimonio di professionalità ed esperienze che si sono accumulate negli anni. Gli agenti possono al contrario svolgere una grande funzione di diffusione delle best practices, di comportamenti corretti nella gestione dei sinistri, di consulenza sulle forme più opportune per ridurre le polizze adattandole alla clientela.

## Misteri sul parabrezza