

TUTELE

## Ma ai clienti l'informativa interessa poco o nulla

Una ricerca analizza la percezione che il cliente assicurativo ha dei meccanismi normativi e regolamentari posti a sua tutela. Risultato: pochi leggono il prospetto e gli altri allegati. Hanno totale fiducia nell'intermediario e...

di CLAUDIO CACCIAMANI



**Claudio Cacciamani** è professore ordinario di Economia degli intermediari finanziari all'università degli studi di Parma.

Vitangelo Moscarda, il protagonista di *Uno nessuno e centomila* di Luigi Pirandello, un giorno si rende conto che le persone hanno un'immagine di lui completamente diversa dalla sua. Da quel momento il suo obiettivo è scoprire la sua vera identità. Non sembra che la stessa domanda se la pongano i clienti di servizi assicurativi. In particolare, è difficile valutare se e quanto, da un lato, la normativa e i regolamenti li rendano efficacemente ed efficientemente tutelati e, dall'altro, dato il loro comportamento, essi percepiscano di esserlo o, meglio, lo vogliono essere.

**Una recente indagine, compiuta dalla dottoressa Lara Maini** e coordinata dallo scrivente nell'ambito del Dipartimento di economia dell'Università di Parma, analizza la percezione (sentiment) che il consumatore-cliente assicurativo ha dei meccanismi normativi e regolamentari posti a sua tutela attraverso l'informativa che a lui deve, o dovrebbe, essere fornita. Il campione oggetto di studio è costruito in modo variegato per privati e aziende, per intermediari, sia agenti che broker, e per tipologie di polizze, tutte del

ramo danni, ma riferite a svariati tipi di coperture. Come noto, il problema dell'informativa alla clientela assicurativa è assai annoso, sia per i costi imposti all'attività di intermediazione assicurativa, sia per la tutela stessa a favore del cliente, spesso "percepita" come inefficace da quest'ultimo. I principali risultati dell'indagine dicono che il 55% del campione non legge mai l'Allegato 7A (l'informativa sugli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti verso i contraenti) e il 46% l'Allegato 7B (notizie sull'intermediario stesso, sulle potenziali situazioni di conflitto di interessi e sulle forme di tutela del contraente). Le motivazioni di questo comportamento sono dovute, tra le altre, per il 30% alla fiducia piena, quasi cieca, riposta nell'intermediario, per il 59% alla dichiarata mancanza di tempo e per l'11% all'eccesso di tecnicismi del contratto assicurativo. Tuttavia, il 50% degli intervistati ritiene l'informativa comunque esauriente, contro il 7% che percepisce il contratto non esaustivo e il 43% che giudica l'informativa ricevuta adeguata se riferita alla specifica polizza sottoscritta. Di tutto il testo di polizza, il 36% dei

clienti intervistati pensa che la parte più interessante sia il prospetto informativo. Di assoluto rilievo è poi il fatto che oltre il 70% dei clienti del campione non si interessi assolutamente delle clausole vessatorie. In questo quadro, il comportamento degli intermediari è riconducibile a due comportamenti contrapposti. Da una parte, gli intervistati asseriscono che il 29% degli intermediari fornisce comunque indicazioni puntuali e precise su tutta la polizza, mentre il 25% dichiara di non avere ricevuto alcuna spiegazione. Nonostante ciò, il 21% del campione ritiene molto efficace la normativa sulla tutela del consumatore, mentre il 46% la considera abbastanza efficace. Il 38% del campione vorrebbe una semplificazione dei testi di polizza, ma solo per quelle considerate standard, mentre il 50% desidererebbe una maggiore semplicità di tutta la contrattualistica assicurativa. Solo l'11% della clientela del campione ha avuto un contenzioso con la compagnia di assicurazione e, comunque, l'80% ha ritenuto il contratto sottoscritto efficace per la propria tutela. Infine, il 70% degli intermediari dedica fino a quindici minuti per illustrare la polizza, con una media complessiva di circa tredici minuti. Come intuibile, i risultati illustrati inducono diverse riflessioni. In primo luogo, se

una parte di clientela non percepisce efficacemente di essere oggetto di tutela, un'altra non vuole comunque esserlo, anche se dalla lettura dei risultati non si riesce ad apprezzare quanto questo comportamento sia voluto o inconscio.

**Poi, sembra che la clientela, a fronte di un diffuso desiderio di semplificazione,** assuma, magari, un atteggiamento rinunciatario, forse pensando che la normativa sia sempre e comunque tutelante per il contraente ritenuto debole. Una lettura critica e trasversale dei risultati fa emergere come l'intermediario sia ritenuto dalla clientela intervistata degno di maggiore fiducia rispetto ai testi di polizza. Non sempre, tuttavia, agisce nel pieno rispetto della normativa e dei regolamenti, ritenendo il suo cliente oggetto di tutela soprattutto in relazione alla fiducia meritata piuttosto che, oggettivamente, per le prescrizioni normative e regolamentari. Nell'opera pirandelliana Vitangelo Moscarda arriva alla follia in un ospizio, dove però si sentirà libero da ogni regola, compreso il suo nome. Fortunatamente o sfortunatamente, oggi non si ha ancora notizia di clienti e intermediari divenuti pazzi per il pedissequo rispetto della normativa e dei regolamenti assicurativi. ■