

POLIZZE VITA Dal 1° agosto le compagnie devono richiedere, tramite i propri agenti, una lunga serie di informazioni. Ma per eccesso di dettaglio si rischia di vanificare tutto

La compagnia È TROPPO CURIOSA

di Gaetano Megale
e Sergio Sorgi

Il 1° agosto del 2005 le compagnie di assicurazione dovranno fornire ai propri intermediari alcune istruzioni previste alla circolare Isvap 551/D del 1° marzo scorso. La 551 si dedica, tra l'altro, all'adeguatezza dell'offerta e alla coerenza tra bisogni e soluzioni. Le istruzioni impartite il 1° agosto dovranno divenire comportamenti quotidiani dal 1° dicembre di quest'anno. Ecco perché in questi giorni c'è grande attenzione al tema della adeguatezza della vendita di assicurazione vita.

La norma specifica le informazioni da richiedere, tra le quali età, attività lavorativa, situazione finanziaria e assicurativa, aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura, durata e rischi finanziari a esso connessi. Ovviamente, c'è sempre la possibilità che il risparmiatore non si esprima o che dall'analisi risulti la non conformità del prodotto; in questi casi, tuttavia, per la sottoscrizione del prodotto dovrà essere sottoposta una dichiarazione di possibile inadeguatezza tra soluzione sottoscritta ed esigenza.

Chi si attendeva una interpretazione minimalista da parte delle imprese di assicurazione, deve ricredersi del tutto. L'Ania (Associazione nazionale delle Imprese di Assicurazione), presieduta da Fabio Cerchini, infatti, ha interpretato la circolare dell'istituto di vigilanza come una grande opportunità evolutiva, consigliando alle proprie associate criteri applicativi che potranno apportare grandi cam-

biamenti al rapporto tra risparmiatore e operatore assicurativo. In particolare, l'Ania ha realizzato due documenti, fatti circolare presso le compagnie, nei quali si propongono principi attuativi della circolare Isvap e si invitano gli intermediari ad analizzare, in maniera molto articolata, sia la situazione del risparmiatore che le attese nei confronti del contratto proposto. Riguardo il risparmiatore, l'associazione consiglia di considerare con cura informazioni anagrafiche e occupazionali, i soggetti da tutelare, i contratti di assicurazione già esistenti e le disponibilità finanziarie. Ancor più completa, se possibile, l'analisi rivolta alle attese del risparmiatore verso il contratto: si consiglia infatti di suddividere gli obiettivi del contratto in categorie (investimento, pensione complementare, rischi immediati quali morte, invalidità, malattie) e si arriva a richiedere all'operatore di tenere conto della situazione assicurativa progressiva.

Il risparmiatore deve esprimere ai versamenti, alle caratteristiche di flessibilità del piano ed è chiamato a dire al suo su temi quali tempo, rischio, possibilità di disinvestimento anticipato; risposte che divengono dei vincoli stringenti per l'ope-

ratore. Anche perché esiste diretto della norma è quello di redigere un questionario (elettronico e cartaceo) del quale conservare traccia e che dimostri l'effettiva adeguatezza del contratto offerto rispetto alle esigenze individuali.

Dopo anni di animate polemiche sul trattamento diverso riservato alla vendita di assicurazioni vita rispetto a quella di strumenti di investimento, sembra che l'Ania abbia voluto contribuire al forte miglioramento delle relazioni tra risparmiatore e mercato assicurativo. C'è tuttavia un rischio: quello di realizzare strumenti di verifica preventiva che vanifichino gli obiettivi di Isvap e Ania e che, per eccesso di appiattimento sul dettaglio, rendano difficile per un risparmiatore sottoscrivere uno strumento di cui ha veramente bisogno.

Qualche esempio: i questionari che saranno realizzati potrebbero chiedere al risparmiatore la sua situazione lavorativa e bloccare la vendita di soluzioni laddove ci si trovi in presenza di un risparmiatore non occupato. Trascurando il fatto che di quella categoria fanno parte anche diversi benestanti.

Oppure, la scelta indirizzata alla previdenza pensionistica potrebbe portare a escludere l'u-

tilizio di tutti quegli strumenti di risparmio previdenziale che, pur non essendo in forma di prodotto pensionistica, consentono di fatto ai risparmiatori di accantonare e far crescere il risparmio per la propria longevità.

Ancor più eclatante, per restare nei limiti dei questionari lineari del tipo vita, è l'esempio relativo alla scelta sul tipo di versamento. Potrebbero, infatti, inibire l'utilizzo di versamenti annui a chi non dispone di risparmio periodico. Anche se, magari, si tratta di un prodotto da 1.000 euro l'anno e il risparmiatore è privo di flussi positivi ma al tempo dispone di un patrimonio finanziario sconfinato...

D'altra parte, derogare ai criteri sopra citati potrebbe esporre la compagnia a un conflitto normativo, ossia a un reclamo di difficile soluzione. Ecco perché, paradossalmente, una buona circolare e una interpretazione moderna non bastano a stabilire coerenza virtuose tra domanda e offerta.

Le analisi condotte sul tema dell'adeguatezza evidenziano che bisogna formulare questionari che siano capaci di tener conto non tanto delle singole risposte quanto delle loro relazioni e combinazioni. Per far comprendere

la complessità di una analisi corretta, al fine di eliminare alla radice qualsiasi potenziale conflitto, Progetta ha calcolato che, partendo proprio dal questionario che l'Ania suggerisce alle associate, sarebbe necessario valutare attentamente ben 1.866.240 casi per ogni patrimonio dichiarante!

A tal fine, sono necessari metodologie e algoritmi che sappiano mettere in collegamento le varie situazioni e, in base alle regole che incorporino anche la visione e la sensibilità commerciale di ciascuna compagnia, possano individuare i prodotti adeguati. Senza che questo porti a conflitti tra le risposte ed evitando abbinamenti lineari che portino a un singolo prodotto consigliato fra i tanti effettivamente utili.

Le analisi effettuate, tramite sistemi esperti, rivelano peraltro che la quantità di domande necessarie a distinguere le relazioni pericolose da quelle virtuose può addirittura essere minore di quella richiesta da questionari naïve. E che il questionario realizzato può prevedere e comprendere casi che limitano oltremodo quei conflitti che resterebbero diversamente possibili.

Dal 1° agosto al 1° dicembre le compagnie percorreranno un nuovo passo del cammino verso l'offerta di servizi trasparenti, adeguati, funzionali rispetto al bisogno di tutela, investimento e previdenza. Se le norme verranno interpretate con rigore e spirito costruttivo, questa è finalmente una grande occasione per approfondire un tema forse un po' troppo trascurato: le esigenze del risparmiatore. (riproduzione riservata)