



Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario, finanziario e assicurativo

Note dell'Associazione I Consumatori Sul sistema bancario e finanziario

1. Il sistema dei pagamenti elettronici è con troppe vulnerabilità per i clienti che sono vittime ricorrenti di truffe e phishing, le attuali norme scaricano tutto sul consumatore che non è in grado di fronteggiare il fatto che la banca affermi che l'operazione è regolarmente effettuata. Quando così non è! In questo senso serve un intervento maggiormente efficace e coordinato sullo spoofing, con misure di indennizzo più soddisfacenti per i clienti e con un sistema di responsabilità che non possa così facilmente rimettere le responsabilità a carico del consumatore.
2. **ADR.** Abbiamo sulla carta ottimi sistemi di risoluzione stragiudiziale, ma con potere spuntato: gli intermediari, di fatto, non si adeguano ai provvedimenti dell'Abf. Nei casi in cui sia il consumatore ad uscire vittorioso da un confronto davanti l'Arbitro, non ha tutela di fatto, se non fare causa. Questo rende vano il tentativo di Adr. È solo una perdita di tempo e riduce la fiducia nel sistema bancario/finanziario.
3. **Credito nell'online:** Scarso, se non nullo, il controllo e le regole sulle forme di dilazione dei pagamenti nell'e-commerce. Il sistema così come congeniato spinge al sovra indebitamento inconsapevole i consumatori, è un fenomeno fortemente in aumento.
4. **Monete virtuali.** Assenza di controlli adeguati e mezzi di tutela sulle criptovalute la cui diffusione è del tutto incontrollata, mancano procedure di recupero delle somme investite e, avendo tutte le criptovalute sede all'estero ed extra UE, quel recupero è di fatto impossibile.
5. **Trasparenza.** Scarsa accessibilità ancora a servizi e informative principali a due mesi dall'entrata in vigore dell'accessibility act
6. **Desertificazione.** Dopo la moria dei negozi di vicinato oggi assistiamo alla desertificazione bancaria, si chiudono sportelli uno dopo l'altro e, se questo è sopportabile in una città, non lo è nei piccoli e medi paesi, oltre 4000 comuni



non hanno più neanche un bancomat. Con la popolazione che invecchia rapportarsi con l'online sarà sempre più un problema a cui non sapranno far fronte proprio i più deboli. Serve una normativa che garantisca l'operatività agli sportelli e non una rarefazione che presto porterà ad avere la banca più vicina a 50 km per moltissimi comuni.

7. **Finanziamenti impropri.** Totale assenza di controlli adeguati su chi si occupa di NPL (società di recupero crediti) e poi gestiscono forme di finanziamento sul debito con rateizzazioni. Queste società non sono banche, non hanno le stesse garanzie di una banca ma si comportano come se lo fossero e chi resta davvero senza garanzie è il consumatore pressato dalle preoccupazioni di chi ha un debito.

Sul sistema Assicurativo

Premetto che sto parlando della più grande infrastruttura immateriale del Paese sulla quale il giudizio complessivo è sicuramente positivo, ma con dei punti di grigio che si devono affrontare. Malgrado gli evidenti miglioramenti degli ultimi 10 anni Siamo in un Paese ancora fortemente sotto assicurato. I rami non obbligatori stentano a trovare una risposta nella fiducia degli italiani. Una sorta di diffidenza atavica separa le persone dal sistema assicurativo privato, di gran lunga l'unico capace di rispondere alle esigenze più disparate di protezione e garanzia con rapidità ed equità. Se solo si riuscisse ad eliminare le zone di grigio che incancreniscono la diffidenza si potrebbe innescare quel virtuosismo, che attraverso una partnership tra Pubblico e privato a largo raggio, sarebbe in grado di dare le risposte necessarie ad una società che invecchia e che ha sempre più bisogno di assistenza.

Come accennato si deve partire dal far funzionare ciò che ha reso atavica la diffidenza degli italiani nei confronti delle imprese assicuratrici, la responsabilità civile auto è sicuramente l'imputato maggiore. Ma per farla funzionare serve un costante aggiornamento delle norme perché in questo settore quello che funziona oggi può essere di peso domani

1. **RCA:** Il sistema tariffario del Bonus malus è da anni decotto, del tutto incapace di essere premiante dopo che un susseguirsi di errori ha confinato la quasi totalità degli assicurati nelle prime classi di merito, spesso senza alcun merito e fuori da ogni logica della tecnica assicurativa.



Non c'è dubbio che in un sistema obbligatorio debba esserci mutualità, ma questo non può essere l'alibi per un 6 politico agli assicurati. Serve cambiare paradigma, da alcuni anni, insieme a tecnici e agenti di assicurazione.

In particolare il gruppo agenti Zurich, abbiamo studiato e proposto alla politica l'eliminazione della tariffa bonus malus superandola con una tariffa che preveda una parte di mutualità ed una parte legata ad un rating dell'assicurato in cui i parametri che vanno a comporre la tariffa siano agganciati a più fattori, tra questi sicuramente l'esistenza del sinistro, ma anche il valore dei danni causati, la riparabilità del mezzo assicurato, i punti patente ed altro.

Spingere sulla personalizzazione su una parte del premio ed ancorarne un'altra alla mutualità potrà creare quelle differenze tariffarie che consentiranno di premiare chi guida con prudenza ed è maggiormente attento ad evitare sprechi. Serve una maggiore attenzione alle frodi, se è vero, come asserisce l'IVASS che il 25% dei sinistri è a rischio frode è pura follia che soltanto il 2% venga attenzionato anche giudiziariamente, le frodi, anche se piccole incidono sul premio pagato dagli assicurati, il furto non è alle compagnie di assicurazione ma a tutti gli assicurati.

Serve sconfiggere il malcostume della mancata assicurazione dei veicoli, oggi il sequestro di un veicolo non assicurato, soprattutto se di scarso valore, costa esclusivamente allo Stato che deve pagare le depositarie quando non più reclamato dal proprietario. Al contrario se al sequestro seguisse in un brevissimo lasso di tempo la confisca le vecchie carrette potrebbero essere demolite, facendo del bene anche all'ambiente, le auto con un valore commerciale vendute all'asta con un ritorno per lo Stato. Lo spauracchio della confisca porterebbe la maggioranza dei non assicurati ad assicurarsi. Andrebbe rivisto il sistema del risarcimento diretto, dove per prima cosa andrebbero eliminati i forfait, un forte incentivo al non controllo dei sinistri di valore inferiore al forfait e disincentivo al miglioramento dell'efficienza delle imprese.

2. Danni da catastrofi naturali: La recente introduzione dell'obbligo di copertura per le imprese è sicuramente un primo passo positivo. Riteniamo comunque che un argomento di così tanta importanza non possa essere licenziato con 2/3 articoli in una legge omnibus, serve una legge specifica, serve maggior attenzione al ruolo dell'IVASS, che deve essere rafforzato. Serve che il fondo sia amministrato dal Consap e non da chi ha un chiaro conflitto di interessi nel gestirlo, serve che la platea degli assicurati sia estesa anche ai privati, mutualisticamente, ma necessariamente, non



possiamo più assistere ad degrado di persone che dopo 7 anni da una catastrofe non siano ancora rientrati nelle loro case desertificando interi territori. Il patrimonio dei privati non può essere reintegrato dalla fiscalità generale, questa deve servire a ripristinare con sollecitudine le infrastrutture pubbliche.

La proposta di legge dell'On. Michela Rostan, presentata nella scorsa legislatura era stata indicata, dai tecnici e dal CINEAS, come la miglior soluzione al problema, peccato che nessuno l'abbia mai discussa.

3. Polizze a capitalizzazione Unit linked e index linked: Il bisogno di previdenza integrativa si fa sempre più necessario per assicurare alle nuove, e neanche tanto nuove, generazioni una possibilità di vivere e non solo di sopravvivere. In questo campo, così come nella sanità, le coperte si fanno sempre più corte ed aumenterà la richiesta di prodotti assicurativi che possano integrare i trattamenti pensionistici pubblici.

I recenti fatti che hanno visto fallire compagnie di assicurazione specializzate nel ramo vita deve essere un monito per la politica ed il controllore IVASS. Il caso Eurovita, grazie al mercato, è stato riassorbito sull'emergenza, ma si trattava di un caso tutto italiano in cui bene ha saputo rispondere IVASS e le imprese, ma la libera circolazione di beni e servizi nell'area UE ci ha subito dopo proposto il caso della FWU, compagnia di diritto Lussemburghese che con il fallimento ha trascinato con se oltre 300 milioni di euro di cittadini italiani. I Consumatori stanno seguendo decine di cittadini rimasti coinvolti nel disastro finanziario ed è sorprendente sapere come sono stati venduti questi prodotti che per natura sono scommesse sull'andamento di un mercato azionario o di un plafond di fondi interni alla compagnia.

Questo per dire che contraendo un prodotto simile l'unico a rischiare, anche tutto, è il sottoscrittore e non il proponente. Grandi le responsabilità degli intermediari che non hanno assolutamente spiegato il funzionamento di questo prodotto, al contrario hanno vantato le possibilità di grandi performance. Di fatto tra commissioni e caricamenti ciò che gli "assicurati" hanno versato nei primi 5 anni era già perso. Per questo, stante l'impossibilità di rivedere se non tutto almeno parte del versato nei prossimi anni, a breve chiameremo in causa giudizialmente gli intermediari che non hanno adempiuto correttamente al loro compito. Ma il problema non è recuperare le vacche quando le stalle erano



aperte, il problema è non far aprire le stalle, quindi la prevenzione e l'informazione. Serve un piano di informazione all'utenza in campo assicurativo e finanziario che possa fungere da autodifesa.

4. **Sanitarie:** Sempre più italiani si rivolgono al privato per la sanità, Tre problemi dovrebbero essere presi in considerazione da questa Commissione: Il primo, troppe le contestazioni per malattie pregresse, che si risolve il problema con visite preventive tali da eliminare il dubbio che, guarda caso, nasce solo al momento di intervenire su un problema. Il secondo; quando si esclude una patologia dalla copertura sanitaria deve ridursi conseguentemente anche il premio, cosa che non viene fatta. Il terzo; le compagnie di assicurazione subiscono la concorrenza delle Mutue.

E' assurdo che pur chiamando in modo diverso lo stesso servizio le prime debbano avere un gap enorme tra controlli, tasse ed organizzazione mentre le seconde sostanzialmente non devono neanche dimostrare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei propri mutuatati. Servono con urgenza norme di equiparazione sia per garantire il cittadino, sia per fermare una concorrenza che diventa insostenibile per le imprese assicurative.

Per la Federazione I Consumatori

Avv. Raffaella Grisafi
Italia

Fabrizio Premuti Vicepresidente Konsumer
Presidente Konsumer Italia

FEDERAZIONE ICONSUMATORI
Federazione di Associazioni di Consumatori a
tutela dei consumatori e dell'ambiente
Viale Palmiro Togliatti 1613 - 00155 Roma
CF: 96599450580