

## RELAZIONE

di Michael Müller, vicepresidente dell'ASA, CEO Basilese Svizzera  
Evento **Conferenza stampa annuale dell'ASA 2019**  
Data 31 gennaio 2019  
Luogo Zurigo

### **La massima tutela dei clienti non significa sempre una tutela ottimale dei clienti**

*Fa stato la versione orale.*

Gentili signore, egregi signori

Due leggi sulle assicurazioni sono attualmente in fase di revisione: la legge sul contratto d'assicurazione (LCA) e la legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA). Sì, il ramo assicurativo privato è disciplinato da ben due leggi. Ciò lo rende uno dei settori con la regolamentazione più rigorosa in assoluto. A queste due leggi si aggiungono poi ulteriori norme di tutela statali. Sono lieto di presentarvi una panoramica in questo ambito.

- La **legge sul contratto d'assicurazione** disciplina i rapporti contrattuali tra gli assicuratori e i loro clienti - per tutti i clienti, ossia quelli privati e quelli aziendali.
- La **legge sulla sorveglianza degli assicuratori** disciplina la vigilanza con lo scopo di proteggere i clienti dai rischi d'insolvenza degli assicuratori e dagli abusi.
- **L'ordinanza sulla sorveglianza** regola gli aspetti dettagliati inerenti la vigilanza.
- La **Finma** esercita l'attività di sorveglianza sugli assicuratori e di regolamentazione con **ordinanze e circolari**.

Le leggi e le norme di tutela formano un fitto quadro normativo a protezione dei clienti. A loro viene garantita una tutela particolare dato che le assicurazioni sono prodotti di natura giuridica complessa.

Per noi assicuratori, il rapporto di fiducia con i nostri clienti ha la massima priorità. Per questo motivo, abbiamo ritenuto opportuno prendere l'iniziativa integrando le norme di tutela statali con misure volontarie.

- L'**Ombudsman dell'assicurazione privata e della Suva** risponde gratuitamente e in modo neutrale a domande riguardanti il diritto assicurativo, fungendo da mediatore in situazioni di conflitto tra il cliente e l'assicuratore.
- Con il **sigillo di qualità «Cicero»** il settore assicurativo ha creato un marchio, sinonimo di elevata qualità della consulenza. I consulenti assicurativi certificati Cicero sono pertanto tenuti a seguire perfezionamenti continui in modo da offrire un servizio di consulenza conforme alle esigenze dei clienti.

Signore e signori: consideriamo con serietà le esigenze dei nostri clienti, poiché essi sono al centro della nostra attività. In caso di eventuali lacune giuridiche, il settore offre delle soluzioni, sostenendo le opportune misure a favore dei consumatori. Non da ultimo: clienti soddisfatti sono anche sinonimo di un importante vantaggio concorrenziale. Chiunque intenda avere successo sul mercato non può trascurare la tutela dei consumatori.

Siamo tuttavia contrari a una regolamentazione che comporti costi elevati, senza offrire alcun valore aggiunto ai clienti. Dopo tutto, persino la migliore tutela dei consumatori è inutile se rende i prodotti eccessivamente cari.

Permettetemi di dimostrare con esempi concreti come sosteniamo la tutela dei consumatori e di illustrarvi in quali circostanze non lo facciamo.

### **Rafforzamento dei diritti dei consumatori nell'ambito della LSA e della LCA**

La revisione della legge sulla sorveglianza degli assicuratori LSA è attualmente in fase di consultazione e al momento stiamo lavorando sulla nostra presa di posizione. A tale riguardo posso già dirvi che: nella bozza sono contenute alcune misure di tutela dei consumatori sostenute dagli assicuratori. Ecco alcuni esempi.

- Una **scheda informativa di base** servirà a rendere più chiare le caratteristiche delle complesse assicurazioni sulla vita.
- Con la **verifica dell'adeguatezza** il consulente assicurativo è tenuto ad accertare se un complesso prodotto assicurativo sulla vita è adeguato al cliente ed è sensato.
- Inoltre, è previsto un ampliamento degli **obblighi di informazione** degli intermediari assicurativi nei confronti dei clienti. Questi operatori saranno pertanto tenuti a indicare se sono intermediari vincolati, cioè se lavorano per una determinata assicurazione, o se, invece, sono intermediari non

vincolati, vale a dire indipendenti. Dovranno inoltre rendere conto della loro competenza specialistica fornendo informazioni sul loro stato di formazione e di perfezionamento.

La legge sul contratto d'assicurazione LCA è attualmente oggetto dell'attività parlamentare. Ancora una volta, gli assicuratori sostengono alcuni punti volti all'ampliamento dei diritti dei consumatori. Ecco tre esempi.

- Con il **diritto di revoca**, i nostri clienti possono recedere da qualsiasi contratto di assicurazione entro 14 giorni.
- Grazie all'estensione del **termine di prescrizione**, da ora le persone assicurate potranno far valere il diritto alle prestazioni fino a cinque anni dopo il caso di danno - anziché due anni come finora.
- Con il **diritto di disdetta ordinario**, i clienti possono anche rescindere i contratti di assicurazione di lunga durata.

#### **Una regolamentazione costosa senza valore aggiunto per i clienti**

Le misure di tutela dei consumatori hanno però un costo. Per questa ragione le analizziamo e le valutiamo con la massima attenzione.

- Offrono un valore aggiunto ai clienti?
- I costi sono proporzionati ai benefici per i clienti?
- Sono coerenti con i principi legali, economici e attuariali - in breve: sono applicabili nella pratica?

Vorrei presentarvi brevemente tre esempi che, dal nostro punto di vista, non soddisfano sufficientemente questi criteri.

1. Il mio primo esempio è il seguente: la tutela dei clienti significa, tra l'altro, che gli assicuratori vita devono essere in grado, in ogni momento e in qualsiasi circostanza, di corrispondere le prestazioni assicurative sotto forma di capitale e rendite. A tal fine, devono disporre di capitale proprio. L'ente di sorveglianza prescrive l'ammontare di questo capitale. Riteniamo che i requisiti di capitale siano troppo elevati. Gli assicuratori vita in Svizzera devono detenere un capitale di circa 1,5 volte superiore rispetto a quelli nell'UE. Il capitale ha un costo. In relazione al basso livello dei tassi d'interesse, gli assicuratori vita non riescono praticamente più a offrire diversi prodotti a prezzi convenienti e con garanzie dei tassi allettanti. Nell'ambito della revisione della legge sulla sorveglianza degli assicuratori e della relativa ordinanza sulla sorveglianza ci impegneremo dunque per la riduzione dei requisiti di capitale.

2. Il secondo esempio ha per oggetto la cosiddetta divisibilità del premio, regolamentata nella LCA. Nello specifico si tratta del rimborso dei premi già versati in caso di disdetta anticipata del contratto d'assicurazione. Ci sono due eccezioni in cui l'assicuratore può trattenere il premio residuo e che ora sono in discussione.

Prima eccezione: in caso di danno totale con risoluzione del contratto, il cliente riceve il controvalore del totale del suo premio. Ad esempio, una persona assicurata riceve un nuovo veicolo dopo un furto d'auto. Se in questo caso gli assicuratori dovessero rimborsare anche il premio, dovrebbero tenere conto di ciò nel loro calcolo dei premi.

Seconda eccezione: se si verifica un danno parziale nel primo anno contrattuale e il cliente scioglie il contratto, l'assicuratore può trattenere il premio residuo. In questo modo l'assicuratore copre - almeno in parte - i costi da lui sostenuti per la conclusione del contratto, come quelli per l'esame del rischio o quelli amministrativi per l'allestimento della polizza. Se ciò non fosse più possibile, gli assicuratori dovrebbero aumentare i premi, al fine di poter ammortizzare anche in futuro i costi in questo caso.

3. Infine, desidero menzionare brevemente la nuova disposizione nella LCA che, negli ultimi mesi, ha sollevato un gran polverone: tale norma stabilisce che il cliente ha il diritto di procedere alla disdetta se il suo assicuratore modifica le condizioni di assicurazione. Per prima cosa desidero far notare che le modifiche alle condizioni contrattuali sono già possibili oggi e ampiamente diffuse anche in altri settori.

La possibilità di modificare le condizioni d'assicurazione è necessaria perché proprio i contratti a lungo termine, usuali nel settore assicurativo, possono essere superati da sviluppi in ambito legale o in altri ambiti - ad esempio da nuovi rischi, come le auto a guida autonoma o i rischi connessi alla cibersicurezza. Se si rendesse necessaria una modifica delle condizioni contrattuali e gli assicuratori non potessero più effettuarla, questi ultimi sarebbero costretti ad annullare tutti i contratti interessati e offrire contemporaneamente dei nuovi contratti. Oppure, gli assicuratori dovrebbero includere sin dall'inizio dei premi di rischio più elevati nel calcolo dei premi. Entrambe le alternative causerebbero l'aumento dei premi.

Tuttavia, il progetto posto in consultazione della LCA prevedeva il divieto di modificare le condizioni contrattuali. Nella nostra presa di posizione ci siamo espressi contro questo divieto poiché in nessun altro settore è prevista una simile limitazione. Nel suo messaggio, il Consiglio federale ha eliminato il divieto, ma ha mantenuto il diritto di disdetta per i clienti. Per noi è decisivo che il divieto di modifica non venga inserito nella legge. Ciò renderebbe più difficile l'assicurabilità di alcuni rischi e farebbe aumentare i prezzi della copertura.

Signore e signori, sulla base delle innumerevoli misure di tutela dei consumatori oggetto di discussione, ho scelto alcuni esempi per illustrarvi la nostra posizione. Dato che le misure di tutela dei consumatori hanno un costo, noi le valutiamo attentamente. Questo perché: prodotti eccessivamente costosi non suscitano l'interesse dei clienti. Ciò è confermato anche da un sondaggio dell'Istituto di economia assicurativa dell'Università di San Gallo<sup>1</sup>: tra la popolazione è bassa la disponibilità a pagare di più per una maggiore tutela dei consumatori.

Vi ringrazio per l'attenzione che avete dedicato al complesso tema della regolamentazione, della tutela dei consumatori e delle pratiche assicurative dal punto di vista degli assicuratori e lascio la parola a Patrick Raaflaub.

---

<sup>1</sup> Pascal Bühler, Martin Eling, Peter Maas, Veselina Milanova: Konsumentenschutz aus Kundensicht: Eine empirische Studie im Schweizer Versicherungsmarkt (La tutela dei consumatori dalla prospettiva del cliente: uno studio empirico del mercato assicurativo svizzero); 'Istituto di economia assicurativa dell'Università di San Gallo; San Gallo 2016