

Seguici su:

Economia

CERCA

HOME MACROECONOMIA ▾ FINANZA ▾ LAVORO DIRITTI E CONSUMI ▾ AFFARI&FINANZA OSSERVA ITALIA CALCOLATORI GLOSSARIO LISTINO PORTAFOGLIO

Clausole pandemiche e poche informazioni sui rischi: un anno nero per i rapporti tra clienti e assicurazioni

di Federico Formica



L'autorità che vigila sul settore ha pubblicato un rapporto sull'anno dell'emergenza Covid. Opacità e contratti ambigui sono problemi storici e ben noti, riemersi nel momento peggiore

27 FEBBRAIO 2021

2 MINUTI DI LETTURA

Nel mondo delle assicurazioni e dei fondi pensione la pandemia ha aggravato o messo a nudo problemi storici e ben noti. Difficile trovare un cliente che non abbia avuto esperienze di contratti poco trasparenti e di scarse informazioni sui rischi. Con qualche eccezione virtuosa il 2020 è stato un anno di malintesi e liti tra assicurazioni, fondi, banche e i loro clienti. Il quadro lo ha delineato l'Eiopa, l'autorità europea che vigila sul settore nel suo [Consumer trends report](#).

Polizze o fondi? In prima fila ci sono le polizze vita unit-linked, un prodotto ibrido: funzionano come delle polizze vita, ma di fatto sono anche altro. Il premio pagato dal cliente infatti viene investito per acquistare quote di fondi di investimento, i quali a loro volta decidono come e dove piazzare i soldi. Non ci sono quasi mai garanzie di rendimenti minimi e neanche di riavere indietro la cifra versata. E infatti nel 2020 le unit-linked sono in assoluto i prodotti che hanno ricevuto più reclami.

Questo perché, vista la grande incertezza economica dovuta alla crisi pandemica, molte famiglie hanno deciso di riscattare anzitempo le proprie polizze vita. Ed è così che sono riemersi, scrive Eiopa, "problemi strutturali già esistenti, come il divario tra le aspettative del cliente e il reale ritorno economico dell'investimento". Un mismatch dovuto a vari fattori: l'alto rischio del prodotto, il complicato meccanismo delle penali di alcune unit-linked e, naturalmente, "una limitata comprensione" di tutto ciò da parte del consumatore il quale, dalle evidenze raccolte dall'autorità, "non è sempre del tutto consapevole di cosa implichi riscattare queste polizze prima del tempo, e di quanto tale scelta impatti sul ritorno economico".

A questo si aggiungono altri problemi arcinoti, come i conflitti di

FTSE MIB
23.098 +1,09%

Eur / Usd
1,2048 -0,20%

Spread
102,08

DATI DI MERCATO

[Leggi anche](#)

L'rc auto familiare compie un anno: risparmi notevoli ma ancora molta incertezza

Vittime della strada, in arrivo un decreto taglia-risarcimenti

Rc auto, rivoluzione per gli automobilisti. Dal 30 aprile preventivi trasparenti: contratto base al via

interesse da parte di chi offre le polizze e l'aumento delle vendite a gruppi di consumatori considerati "vulnerabili".

La clausola pandemica. L'altro grande tema è quello delle esclusioni: moltissime compagnie assicurative hanno infatti inserito la pandemia tra questo tipo di clausole e uno dei settori più colpiti è quello delle assicurazioni da viaggio. Qualcuna lo fa da sempre, altre hanno iniziato a inserirle appena è iniziata la pandemia. Tutto scritto nero su bianco? Fino a un certo punto: l'autorità europea sottolinea "la mancanza di chiarezza di termini e condizioni contrattuali" o la loro complessità e ambiguità che a volte hanno portato le due parti in tribunale. "Molti assicuratori non sono stati proattivi nel comunicare in modo chiaro e pronto su questo tema" scrive Eiopa, anche se stavolta l'Italia è un buon esempio da seguire: il rapporto cita infatti la guida "[Coronavirus: cosa cambia con l'assicurazione](#)", pubblicata da Ania insieme alle maggiori associazioni di consumatori, con una serie di consigli utili per evitare brutte sorprese e conoscere i propri diritti.

Tornando alle polizze viaggi "non tutte le società hanno incluso o escluso in modo esplicito la pandemia dalla copertura" delle proprie polizze. Molti hanno accettato e dato seguito ai reclami solo fino all'11 marzo 2020, quando l'Oms [ha dichiarato in modo ufficiale](#) che il Covid-19 è una pandemia. Le clausole di esclusione hanno colpito anche le polizze che coprono la perdita del reddito da lavoro: in alcuni Paesi chi ha perso il lavoro a causa del Covid non è stato risarcito perché non si era verificata la circostanza espressamente prevista dal contratto: aver subito un danno fisico, così come molte aziende si sono viste negare il risarcimento perché non era avvenuto alcun danno fisico ai beni assicurati.

La pandemia, insomma, è stata una lezione per tutte le società del settore: i contratti devono essere scritti in modo chiaro e l'assicuratore deve spiegarli al proprio cliente, senza tacere le parti meno piacevoli. Ma più che una lezione, è un corso di recupero. Perché i conti avrebbero dovuto essere fatti già diversi anni fa.

Argomenti

assicurazioni

© Riproduzione riservata

Gli articoli di Rep:

Appalti gonfiati, forniture farlocche e ospedali mai aperti, ecco il grande sacco italiano del Covid

La generazione sospesa nella scuola a metà che allontana il futuro