

## (In)giusto in tempo?

(2ª parte)

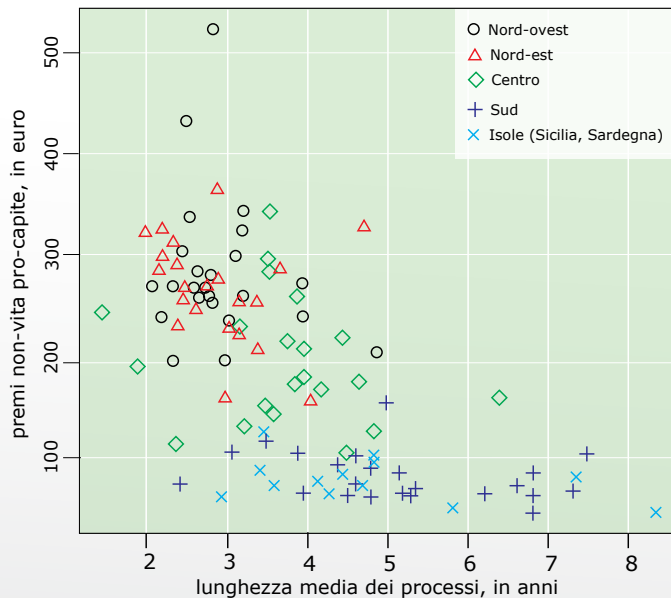
*Nella prima parte di questo articolo, pubblicato il 2 febbraio 2014, abbiamo presentato l'effetto della qualità dell'azione legale sulla domanda di assicurazione non-vita.*

*Una rassegna dell'efficienza della giustizia civile italiana dal punto di vista della durata dei processi ha dimostrato che, pur tra profonde differenze geografiche, quest'ultima è in media terribilmente lunga. Abbiamo analizzato le conseguenze di una scarsa qualità dell'azione legale sull'economia nel suo complesso e poi quelle sul nostro particolare settore, e le ragioni per cui il contratto assicurativo è particolarmente sensibile da questo punto di vista. In poche parole, il contratto assicurativo crea obbligazioni condizionate che si estendono nello spazio e su orizzonti potenzialmente lunghi nel tempo; inoltre, una precisa definizione dei termini contrattuali e un efficace controllo dei risultati sono tanto essenziali quanto costosi. Perciò, se un sistema legale inefficiente può avere sull'economia in generale lo stesso effetto di una tassa, aumentando i costi sia sul lato della domanda che su quello dell'offerta e riducendo il benessere generale, questo effetto sarà tanto più evidente nel particolare caso del mercato assicurativo. Per tutte queste ragioni, ci attendiamo che la lentezza della giustizia abbia un effetto depressivo sulla domanda di assicurazioni.*

*Cerchiamo dunque di valutare quantitativamente l'effetto della "bad enforcement tax" e di suggerire possibili soluzioni.*

## Durata media dei processi e densità assicurativa non-vita in Italia

(Fonte: Guiso, Sapienza e Zingales, Ivass)



## Relazione tra la durata dei processi civili e le assicurazioni in Italia

Caliamoci nello scenario italiano per una valutazione più precisa dell'influenza dei processi effettuata in un ambiente omogeneo, con un set di dati panel e ulteriori variabili di controllo.

Non sorprende che la densità assicurativa non-vita tenda a essere più bassa nelle province in cui l'inefficienza della giustizia civile è maggiore: il Servizio Ricerca e Sviluppo di Generali ha tentato di quantificare l'impatto, a parità delle altre condizioni, dei differenziali nell'efficienza del sistema giuridico (vedi box).

### Una quantificazione della "bad enforcement tax"

Aggiungendo la durata media di un processo civile a un modello standard di sviluppo assicurativo non-vita è possibile ottenere una valutazione dell'influenza negativa dell'inefficienza giudiziaria sulla diffusione dell'assicurazione: in altre parole, una quantificazione dell'impatto della "bad enforcement tax" sulla densità assicurativa, misurata come spesa pro-capite annua per prodotti non-vita, con l'esclusione della responsabilità civile obbligatoria per i veicoli a motore (RC Auto).

A un campione di province italiane osservate per un periodo di cinque anni consecutivi (un cosiddetto set di dati panel) sono state applicate varie specificazioni del modello, dove la variabile "inefficienza giudiziaria" è stata aggiunta come regressore invariante nel tempo. I diversi stimatori impiegati sono robusti rispetto a varie possibili caratteristiche dei dati, al fine di fornire una valutazione consistente del "vero" effetto. Sempre come controllo di robustezza, il modello è stato inoltre stimato separatamente con i dati di ogni anno.

La specificazione lineare nei logaritmi consente di stimare direttamente le elasticità, vale a dire il tasso percentuale di variazione della variabile target corrispondente a una variazione dell'1 per cento in ciascuna variabile esplicativa, mantenendo tutti gli altri fattori invariati. I risultati ottenuti sono sorprendentemente invariati ai cambiamenti della specificazione del modello; come previsto, il coefficiente di inefficienza giudiziaria è sempre negativo, statisticamente significativo e compreso nello stretto intervallo tra -0,13 e -0,18.

**La durata dei processi civili si dimostra quindi un fattore determinante significativamente negativo dello sviluppo assicurativo.** L'effetto di un aumento del 10% della durata dei processi, mantenendo tutti gli altri fattori invariati, può essere stimato come una contrazione dell'1,3 - 1,8% dei premi annui delle assicurazioni non-vita, RC Auto esclusa. Alla luce dell'evidenza qui presentata, lo stato attuale della giustizia civile in alcune regioni può quindi essere considerato come uno dei motivi del relativo sottosviluppo del mercato italiano delle assicurazioni non-vita (non-RC Auto) rispetto agli altri principali paesi europei.





Si potrebbe obiettare che non è una questione di scienza statistica (non tutto è così razionale), ma piuttosto di inclinazioni personali.

A Palermo, una famiglia è stata implicata in una causa civile durata 35 anni. Due sorelle e un fratello non erano d'accordo su come dividere l'eredità dei genitori, composta da una villa storica e un appezzamento di terreno. Dopo 30 anni trascorsi nelle aule del tribunale, giunsero finalmente a un accordo privato. La procedura di

divisione ebbe inizio ma, ancora una volta, fecero ricorso al tribunale, perché qualcuno aveva impugnato l'accordo privato. Nel frattempo alla famiglia venne offerta la cifra di 10.000 euro come compensazione per l'eccessiva durata dei processi. Una cifra tutto sommato modesta, motivata, secondo il giudice, dal fatto che "erano troppo inclini al contenzioso". E per non smentirsi, i bellicosi familiari si sono appellati contro la decisione in tribunale!

### Pensare positivo, pensare digitale!

Potrebbe sembrare un circolo vizioso, perché la crescente lentezza della giustizia civile riduce il numero di coloro che troveranno soddisfazione in tribunale, e la loro insoddisfazione prolungata potrebbe far aumentare il numero di processi... Esiste un modo per uscire da questo ciclo? Noi crediamo di sì.

In Italia sono allo studio meccanismi alternativi di **risoluzione delle controversie** basati sull'arbitrato e sulla conciliazione. Nel maggio 2013, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) ha chiesto alle compagnie assicurative di trovare una soluzione stragiudiziale per le loro dispute quando possibile, affidandosi, per esempio, alla procedura di conciliazione definita dall'ANIA, l'associazione nazionale tra le imprese assicuratrici, per le controversie sulla responsabilità civile di terze parti, che prevede il ricorso a una commissione congiunta composta da otto membri, di cui quattro in rappresentanza di compagnie assicurative e associazioni di consumatori.

La necessità di ridurre i tempi e i costi dei procedimenti giudiziari attraverso una risoluzione alternativa delle controversie si fa sentire non solo in Italia e negli altri paesi dell'Ue,



ma soprattutto a **livello istituzionale europeo**. Numerosi decreti di attuazione in materia di risoluzione delle controversie stragiudiziali hanno portato alla recente entrata in vigore della direttiva 2013/11/EU sulla **risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR)** e del regolamento 524/2013/EU, che **regola la risoluzione delle controversie online dei consumatori (ODR)**.

Per quanto riguarda la **risoluzione delle controversie transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari**, l'UE può affidarsi a **FIN-NET**, la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari, in vigore da oltre un decennio per coordinare non solo i sistemi ADR già operativi in numerosi paesi membri dell'UE, ma anche in Islanda, Liechtenstein e Norvegia. Nel 2011, FIN-NET ha aiutato a risolvere 1.854 controversie stragiudiziali, di cui 992 casi nel settore bancario, 518 nel settore assicurativo, 315 in quello degli investimenti e 29 non relative a un settore specifico.

Come Assicurazioni Generali ha avuto modo di sottolineare in più occasioni, FIN-NET può fare molto di più. Ma la sua conoscenza e diffusione tra i consumatori e gli operatori deve essere ulteriormente sviluppata e rafforzata. Tali questioni, per esempio, sono state anche discusse nel settembre 2011, quando i rappresentanti di Generali hanno incontrato il vicepresidente della Commissione e Commissario europeo per la Giustizia Viviane Reding. Nel corso di tale riunione, a cui hanno partecipato membri chiave del gabinetto del Commissario Reding, sono stati messi in luce i **vantaggi introdotti dai meccanismi ADR** rispetto alle procedure di **class action** europee, per le quali si stava discutendo di una direttiva specifica. La Commissione europea ha preso la decisione di congelare i lavori relativi alla proposta di una direttiva sulla class action, raccomandando agli Stati membri di applicare una serie di principi guida, primo fra tutti quello di affidarsi in misura maggiore ai meccanismi ADR anche nei casi di class action, applicando a tal fine la direttiva ADR o il regolamento ODR (21 maggio 2013) menzionato in precedenza.

I punti chiave del messaggio di Generali, e cioè che l'**ADR** deve essere sempre preferito al "procedimento giudiziario", sono così stati recepiti a livello europeo. Non ci sono dubbi che, a seguito dell'elezione della Reading al Parlamento Europeo, saranno continuati in modo efficace dal nuovo Commissario europeo per la Giustizia Martine Reicherts, che è entrata in carica nel luglio 2014. In realtà l'utilizzo di ADR dovrebbero essere incoraggiato rispetto ai procedimenti giudiziari, che dovrebbero sempre essere l'ultima risorsa. Le soluzioni conciliative delle controversie offrono una procedura di liquidazione flessibile, economicamente efficiente e veloce; sono meno conflittuali per le parti coinvolte nei procedimenti giudiziari e, non da ultimo,

mantengono al minimo le spese legali. Inoltre, nel settore dei servizi finanziari, FIN-NET assicura ai consumatori di poter accedere ai meccanismi ADR in una dimensione transfrontaliera.

Da ultimo, ma non per questo meno importante, non dimentichiamo quanto profondamente **internet** abbia cambiato la percezione del tempo e le **aspettative degli utenti** in materia di giustizia e ingiustizia! La crescente popolarità di blog, forum, recensioni digitali e social media che si occupano della difesa dei consumatori ha reso i clienti molto meno passivi non solo verso "l'ingiustizia" ma anche verso la "giustizia tardiva". La rivoluzione digitale è di fatto un incentivo e una enorme opportunità per le aziende di dialogare realmente con tutti i soggetti interessati, per illustrare meglio e in anticipo i prodotti e i servizi offerti e disinnescare potenziali problemi. Nel nostro campo, per esempio, illustrare chiaramente le clausole assicurative e i requisiti contrattuali ai clienti, offrire consigli utili su come prevenire i sinistri, mettere a disposizione servizi di assistenza online, permettere una connessione affidabile in qualunque momento con l'azienda utilizzando tutti i dispositivi possibili, desktop e mobile, potrebbe decisamente migliorare il rapporto con gli assicurati.



**In internet il tempo corre più veloce** che nella vita reale, e i clienti si aspettano risposte rapide e interventi tempestivi. Pertanto, le aziende in generale e gli assicuratori in particolare dovranno raccogliere la sfida e fornire servizi migliori e più rapidi ai loro clienti. Possiamo sperare che anche questo sforzo, coniugato a una maggiore "disponibilità" online, permetterà di ridurre il carico di lavoro che grava sulla giustizia civile, migliorandone l'efficienza!

**Giovanni Millo**  
*Servizio Ricerca e Sviluppo*