

# CONSIGLI UTILI PER UNA DISTRIBUZIONE ADEGUATA

di LAURA SERVIDIO

UNA COLLABORAZIONE PIÙ FORTE TRA INTERMEDIARI E COMPAGNIE. CRITERI DI AUTOREGOLAMENTAZIONE DA DISCUTERE CON L'AUTORITÀ. UNA MAGGIORE INTEGRAZIONE TRA LE NORME, PER AGEVOLARE L'OPERATIVITÀ. SONO LE INDICAZIONI PER IL MONDO DELL'INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA CONTENUTE NEL PRIMO RAPPORTO ANNUALE DEL CESIA, IL CENTRO STUDI PROMOSSO DA CGPA EUROPE

Meritevolezza, sostanza dei comportamenti, tracciabilità delle transazioni con il cliente, un percorso progressivo di miglioramento organizzativo e delle pratiche quotidiane. Sono i temi forti che emergono dal primo rapporto annuale redatto dal *Centro studi intermediazione assicurativa (Cesia)*, presentato da **Cgpa Europe** a Roma alla presenza di assicuratori e regolatore, che racchiude il lavoro svolto dal *Laboratorio degli intermediari*, in collaborazione con il comitato scientifico.

Tre i temi su cui si è concentrato lo studio: adeguatezza, infedeltà dei collaboratori, e collaborazioni tra gli intermediari.

Sull'adeguatezza, che ha dato origine al primo numero de *I quaderni del Cesia*, è emersa l'importanza, ai fini della definizione della responsabilità, di una tracciabilità della condotta degli intermediari in tema di informativa precontrattuale e consulenza tecnico-assicurativa. Per dimostrare che l'analisi dei bisogni e delle esigenze del cliente venga effettuata con continuità nel tempo, così come richiesto dalla Idd (Insurance distribution directive).

## MENO FORMA, PIÙ SOSTANZA

In particolare, il suggerimento che emerge dallo studio è quello di evitare i meri adempimenti formali visto che i giudici valutano, *in primis*, la sostanza del comportamento verificando, caso per caso, se l'intermediario abbia correttamente informato il cliente delle caratteri-

stiche e delle peculiarità del prodotto offerto, consigliandolo ad acquistare quello di cui necessita, e non altro.

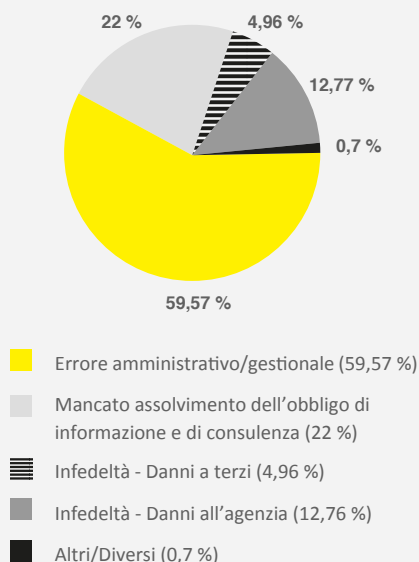
Altro tema importante è quello della meritevolezza dell'offerta assicurativa: un'importante evoluzione giurisprudenziale che stabilisce che la polizza, o alcune sue clausole, possano non essere considerate *meritevoli di tutela* e in, questo caso, vengono dichiarate nulle o addirittura riscritte dal giudice.

## ADOTTARE UN MODELLO ORGANIZZATIVO

Per quanto riguarda l'infedeltà dei collaboratori, lo studio si è concentrato sulla tutela della reputazione dell'intermediario a seguito di comportamenti scorretti del collaboratore, sulle modalità per mitigare il rischio economico, così come sul dilemma della denuncia del collaboratore alle autorità, in caso di sospetto.

Tra le raccomandazioni, vi è l'adozione di un modello di organizzazione e di gestione (Mog), da parte dell'inter-

RIPARTIZIONE DEL NUMERO DELLE DENUNCE DI SINISTRO PERVENUTE A CGPA EUROPE NEL PERIODO 2014 - 2017



mediario/distributore, che definisca le attività da svolgere in fase di reclutamento, i controlli per la gestione dei collaboratori (con i segnali di allerta da cogliere nell'attività di controllo della rete distributiva), le modalità di svolgimento delle ispezioni periodiche, e regole di sorveglianza più stringenti per i prodotti vita a contenuto finanziario (IbiPs).

Parallelamente, occorrono strumenti pratici che consentano di offrire il prodotto adeguato e di adottare comportamenti adeguati nei confronti della clientela, soprattutto sulla scia di quanto avviene in Ue, dove le associazioni di categoria hanno adottato la *Fiche conseil* o *Demands & Needs*, con l'intento di fornire all'intermediario una guida alla raccolta delle informazioni minime ritenute essenziali, per quel tipo di esigenza assicurativa del cliente, e giungere così all'offerta di un prodotto che sia rispondente a quel bisogno.

### INTEGRARE LE NORME, DISTINGUERE I RUOLI

Infine, sulle collaborazioni tra intermediari, quelle regolate dalla legge 221/2012 che ha dato vita alle *collaborazioni orizzontali*, emerge, in particolare, che è necessario

### QUANDO IL SINISTRO SI TRASFORMA IN DENUNCIA

In base ai dati preventivi a Cgpa Europe, nel periodo 2014-2017, i sinistri sono causati da errore amministrativo/gestionale (59,57%), mancato assolvimento dell'obbligo di informazione e di consulenza (22%), infedeltà - danni a terzi (4,96%), infedeltà - danni all'agenzia (12,76%). Il tutto si trasforma in richiesta di risarcimento nel 34% dei casi di errore amministrativo/gestionale, nel 35% delle situazioni di mancato assolvimento dell'obbligo di informazione e di consulenza, nel 24% dei casi di infedeltà - danni a terzi, e nel 6,90% dei casi di infedeltà - danni all'agenzia.

combattere l'opacità nei confronti del cliente: la modulistica pre-contrattuale deve rendere trasparente la filiera di distribuzione coinvolta, e l'informazione deve essere proporzionata, laddove averne troppa equivarrebbe a confondere il cliente.

Altro tema cruciale è la distinzione dei ruoli: chiarire bene i compiti di ciascuno e le relative responsabilità. La speranza è che le collaborazioni orizzontali vengano integrate con le disposizioni previste dalla legge 221/2012, il Codice delle assicurazioni private e i regolamenti attuativi emessi dall'Ivass, per assicurare sia una maggiore coerenza, sia una effettiva applicabilità agli intermediari.

### METODI E COLLABORAZIONE

In sintesi, dal rapporto emergono due auspici: da un lato la necessità di uno scambio più attivo all'interno della filiera distributiva; dall'altro la richiesta di metodi nuovi (modello di gestione e di organizzazione) di automazione di alcuni compiti e di redazione di codici di autoregolamentazione, che possano essere riconosciuti da chi vigila.

Lo studio si sofferma anche su tre considerazioni. In primis, il pericolo che norme inadatte all'operatività possano limitare quello che vogliono favorire, aprendo spazi a nuove sanzioni. Secondariamente, è necessario rafforzare la collaborazione tra autorità, intermediari e compagnie, per stabilire insieme gli strumenti per operare in una logica di autoregolamentazione.

Infine, andrebbe considerato il consumatore come adulto e responsabile, per evitare di generare un volume di informazioni che finisca per rendere confusa, e non efficace, la comunicazione, impedendogli di esercitare la sua capacità di scelta.