

LE CAUSE DEI SINISTRI NELL'RC INTERMEDIARI

di LAURA SERVIDIO

ALL'ORIGINE DELLE RICHIESTE DI RISARCIMENTO VERSO AGENTI E BROKER ASSICURATIVI IN ITALIA FIGURANO ERRORI AMMINISTRATIVI E DI GESTIONE, UNITI ALL'INOSSERVANZA DELL'OBBLIGO INFORMATIVO E CONSULENZIALE. A RIVELARLO È L'ANNUAL REPORT 2017 DEL CESIA, PRESENTATO RECENTEMENTE A ROMA

Il difetto d'informazione e consulenza causa il 22% dei sinistri di responsabilità civile degli intermediari assicurativi. E pesa per il 35% sul totale delle richieste di risarcimento pervenute in Italia, nel periodo 2014-2017 a **Cgpa Europe**, la compagnia specializzata nella responsabilità civile di agenti e broker. Queste le principali evidenze del report annuale del **Cesia**, l'istituzione italiana promossa da Cgpa Europe per lo studio dei rischi della Rc professionale degli intermediari assicurativi.

La ricerca, presentata a Roma lo scorso maggio, ha messo a confronto la realtà italiana con quella francese, fornendo indicazioni utili al comparto assicurativo del nostro Paese, dove il ruolo di consulenza attribuito agli intermediari si sta sempre più consolidando anche negli orientamenti della giurisprudenza, con significativi effetti sul profilo di rischio di responsabilità civile.

L'ITALIA SEGUE LA FRANCIA

In particolare, in Francia, il mancato assolvimento dell'obbligo d'informazione e consulenza si è collocato al primo posto (57,7%) tra le cause di sinistro registrate da Cgpa nel 2017, seguito a lunga distanza dagli errori amministrativi (9,6%); inoltre il difetto informativo e consulenziale risulta essere l'unica causa di sinistro in decisa crescita (+5,8% rispetto all'anno precedente), a riprova dell'evoluzione delle aspettative degli assicurati verso gli intermediari.

UN ANNO DI CESIA

Quest'anno l'attività del Cesia si è focalizzata su due temi. In primo le collaborazioni tra intermediari, su cui è emersa l'importanza di una chiara definizione di ruoli e responsabilità e di una maggiore trasparenza sui soggetti della catena di distribuzione. In secondo luogo la privacy e tutela dei dati, con riferimento al nuovo regolamento europeo (Gdpr): la ricerca ha approfondito le modalità operative, ad esempio per la profilazione automatica del cliente, le procedure per segnalare in modo celere eventuali violazioni della privacy, le valutazioni d'impatto e altro ancora.

Situazione simile in Italia, dove i dati sui sinistri denunciati e le richieste di risarcimento raccolti da Cgpa Europe nel quadriennio 2014-2017, indicano il primato degli errori amministrativi e di gestione (59,5%) seguiti dal mancato assolvimento dell'obbligo d'informazione e consulenza (22%) e dall'infedeltà dei collaboratori con danni all'agenzia (12,7%). Se però l'analisi si estende alle richieste di risarcimento, il mancato assolvimento dell'obbligo d'informazione e consulenza pesa per il 35%, precedendo gli errori amministrativi e di gestione (34%), e l'infedeltà dei collaboratori con danni a terzi (24%).

Questi dati confermano, anche in Italia, l'evidente evoluzione del ruolo esercitato da agenti e broker, e la crescita delle attese degli assicurati. Agli intermediari si chiedono capacità di leggere i bisogni individuali, proporre soluzioni coerenti e affiancamento al cliente lungo la durata del contratto: un ruolo di consulente a tutto tondo, che implica un attento lavoro di prevenzione del rischio di responsabilità civile.

CLAIMS MADE SUL MODELLO FRANCESE

Ciò che preoccupa maggiormente, nel nostro Paese, è però la questione normativa. In Italia, infatti, ha spiegato **Lorenzo Sapigni**, rappresentante generale per l'Italia di Cgpa Europe, si avverte l'esigenza di giungere a una



La presentazione dell'annual report di Cesia a Roma

UN PROGETTO PER DARE CONCRETEZZA ALLA NORMA

Il Cesia ha messo a punto un progetto pilota con l'obiettivo di dare concretezza alla norma in evoluzione. Costruendo un percorso attorno a cinque casi, si vogliono rappresentare delle problematiche per poi individuarne le soluzioni, producendo delle best practice che possano orientare l'attività degli intermediari.

I casi riguardano i principali prodotti assicurativi, le vicende di infedeltà, le coperture di garanzia, l'adeguatezza e la meritevolezza dei contratti. In questo lavoro saranno valutati sia i contenuti delle polizze sia la giurisprudenza, e il tutto sarà racchiuso in un report che darà vita a indicazioni e linee guida su situazioni classiche, chiedendo poi l'apporto degli intermediari per l'individuazione di ulteriori problematiche.

legislazione che definisca, in modo chiaro, le polizze prestate nella forma *claims made*. Come ha fatto la Francia stabilendo che, nel caso in cui le parti scelgano di sottoscrivere questo tipo di contratto, l'assicurato è coperto dalle perdite patrimoniali per le quali il fatto dannoso è anteriore alla data della cessazione della polizza e, contestualmente, la prima richiesta di risarcimento è inviata all'assicurato nel periodo compreso tra la data di decorrenza della garanzia e il termine del periodo di efficacia postuma (10 anni) successivo alla data di cessazione della polizza. In pratica, la *claims made* francese assicura il passato sconosciuto all'assicurato al momento della sottoscrizione della polizza, ma non copre dal passato conosciuto dal cliente al momento della stipula del contratto assicurativo, il quale deve comunque prevedere un'efficacia retroattiva illimitata.

Oltre a questo, l'associazione delle imprese assicurative francesi ha sottoscritto una convenzione per la gestione dei sinistri che definisce criteri chiari e condivisi su quale assicuratore debba gestire il sinistro e quale polizza debba operare, utilizzando l'arbitrato per evitare il ricorso al giudice. E, per tutelare il cliente, all'assicuratore viene imposto di spiegare le differenze fra stipula in fatto dannoso o in *claims made*. Un sistema che, secondo Sapigni, riesce a risolvere il 95% delle problematiche. ❶