

# LA TUTELA PER GLI INTERMEDIARI

di MARIA MORO

LA CRESCENTE COMPLESSITÀ NORMATIVA E ALCUNI ORIENTAMENTI GIURISPRUDENZIALI RAPPRESENTANO PER AGENTI E BROKER UN AMBITO DI POTENZIALI MINACCE, E ANCHE L'ATTIVITÀ DI CONSULENZA PUÒ NASCONDERE INSIDIE. DA QUI LA NECESSITÀ DI MIGLIORARE LA PROPRIA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DI TUTELARSI CON POLIZZE RC

Nell'ottica di voler agire nella maggior tutela del consumatore, le nuove normative rendono più complesso l'ambito di responsabilità degli intermediari e delle compagnie. **Andrea Dalla Villa**, responsabile area sinistri di **Cgpa Europe**, nel corso del suo intervento al convegno di Insurance Connect, ha voluto sottolineare come il profilo di rischio professionale per gli intermediari (ma anche per le compagnie) sia in aumento. Dalla Villa ha distinto gli obblighi per gli intermediari in due ambiti: da un lato ci sono le regole correlate alla professionalità, come la correttezza e la trasparenza, dall'altra ci sono aspetti più legati a norme e regolamenti che possono generare sinistri. In termini pratici "trasparenza" può significare, ad esempio, avere attenzione nello spiegare gli aspetti del funzionamento di una polizza quando, per chi lavora nel settore, sono dati per assodati. Infatti, ha affermato Dalla Villa, "molti sinistri nascono dal fatto che viene reclamata una mancata attenzione nel segnalare i profili di criticità delle polizze, così come i rischi su informazione e adeguatezza sono correlati alla difficoltà di capire le esigenze del cliente per poi interpretarle correttamente in un contratto".



**Andrea Dalla Villa**, responsabile area sinistri di **Cgpa Europe**

## IL RISK MANAGEMENT COME MODUS OPERANDI

A fronte di tale maggiore complessità c'è da attendersi per gli intermediari un incremento delle situazioni di chiamata in responsabilità sul proprio operato. Il rischio è misurabile anche dall'analisi dei sinistri denunciati a Cgpa Europe tra il 2014 e il 2019, che vedono al primo posto il mancato assolvimento dell'obbligo di informazione e di consulenza (45%), poi l'errore amministrativo-gestionale (37%), l'infedeltà riferita ai danni all'agenzia (12%) e l'infedeltà come danni a terzi (5%). Il paragone per Dalla Villa è con il rischio professionale dei medici, per cui "in un certo senso, il modulo di adeguatezza è l'equivalente del consenso informato nel settore sanitario. È necessario tutelarsi mettendo in chiaro, con la sottoscrizione delle informazioni date, che il compito informativo è stato assolto".

Un momento chiave che gli intermediari dovranno imparare a gestire è quello della prestazione consulenziale, che è sicuramente un fattore distintivo, l'elemento che determina il maggior valore percepito dai clienti, ma che nello stesso tempo può nascondere insidie e pericolosi fraintendimenti. Di fronte a un mercato che evolve e a uno scenario normativo sempre più complesso, agenti e broker devono iniziare a ragionare in termini di risk management per la propria attività: in questo senso la copertura del rischio di responsabilità civile, più che come il rispetto di un obbligo, va inteso come strumento professionale. In parallelo all'adozione di forme di tutela, Dalla Villa suggerisce la necessità di essere adeguatamente formati, seguendo percorsi specifici di aggiornamento che abbiano come tema la normativa, gli orientamenti giurisprudenziali e l'analisi di casi pratici da cui desumere regole di comportamento e buone pratiche professionali.