

Responsabilità civile: per agenti e broker è l'ora di voltare pagina



Mercoledì, 18 Settembre, 2019 - 08:52

La situazione è, ormai, chiara: chi esercita la professione d'intermediario assicurativo rischia oggi molto di più, e non poco, rispetto a qualche fa. Chiara è, anche, la combinazione di fattori che ha determinato questa evoluzione: l'aumento delle regole che disciplinano la relazione tra intermediari e assicurati; la maggior tutela che le nuove normative garantiscono a chi sottoscrive una polizza; un orientamento della giurisprudenza tendenzialmente favorevole ai consumatori.

La recente attuazione della direttiva sulla distribuzione dei prodotti assicurativi (IDD), con il suo quadro (complesso) di regole e procedure, è un buon esempio dell'evoluzione in atto. Risultato: per agenti e broker, e anche per le compagnie, si sono moltiplicate le fonti di rischio da identificare, monitorare e gestire.

"L'IDD prova chiaramente che la normativa assicurativa sta subendo l'influenza della disciplina dell'intermediazione finanziaria con il trasferimento automatico al settore assicurativo di principi e concetti della distribuzione finanziaria", osserva Pierpaolo Marano, docente di diritto delle assicurazioni all'Università Cattolica. "È una decisione in parte ingiustificata, se si considera la diversità sostanziale delle due attività d'intermediazione, ma rappresentativa di una tendenza".

L'IDD deve ancora manifestare i suoi effetti ma intanto i dati raccolti da CGPA Europe, compagnia assicurativa specializzata nella copertura dei rischi di responsabilità civile professionale degli intermediari assicurativi, che opera in Italia dalla fine del 2012, danno un'idea della situazione che sta configurandosi.

Nel quinquennio 2014-2018 la responsabilità civile ha originato oltre due terzi (67%) delle denunce di sinistro presentate alla compagnia dagli intermediari professionali assicurati. Il resto è stato originato da altre due garanzie coperte dalla polizza: tutela legale (21%) e infedeltà dei collaboratori (10%).

Principale causa dei sinistri è stata il mancato assolvimento dell'obbligo d'informazione e consulenza (45% dei casi), seguito dagli errori amministrativi e di gestione (37%) e dai danni per infedeltà dei collaboratori (12% per i danni causati all'agenzia, 5% per i danni causati a terzi per infedeltà dei collaboratori). Costruendo la graduatoria sulla base del valore economico delle richieste di risarcimento anziché sui sinistri denunciati, i pesi cambiano: il mancato assolvimento dell'obbligo d'informazione e consulenza sale al 55% e i danni a terzi per infedeltà dei collaboratori al 26%.

"La prestazione della consulenza, intesa come *consiglio professionale*, è il principale fattore di rischio, ma è anche la leva chiave della competizione, quella che, in prospettiva, potrebbe permettere ad agenti e broker di restare il canale distributivo primario e di maggior valore percepito", osserva Lorenzo Sapigni, rappresentante generale per l'Italia di

CGPA Europe.

"Nel mercato di domani, che sarà verosimilmente plasmato dall'offerta digitale, la consulenza è un'opportunità", continua Sapigni, "ma per coglierla serviranno competenze elevate, conoscenza dei rischi potenziali e capacità di padroneggiare le soluzioni preventive. Agenti e broker dovranno investire di più nella formazione professionale, un aspetto che va integrato nella copertura assicurativa".

Fino a oggi, per agenti e broker, la copertura del rischio di responsabilità civile è stata una polizza con coperture diversamente estese: il rispetto di un obbligo più che uno strumento di risk management. L'evoluzione dello scenario normativo e di mercato richiede ora un salto evolutivo. Le coperture assicurative si configurano quasi come lo strumento tecnico di supporto a un percorso formativo a tutto campo, fatto di aggiornamenti sulla normativa, conoscenza degli orientamenti giurisprudenziali e, soprattutto, tanta analisi della prassi per individuare le migliori pratiche. E dare nuovo slancio al proprio lavoro.