

Al centro del dibattito della categoria ci sono la formazione, la rescindibilità e il plurimandato

Contratti, adeguatezza per legge

Le informazioni precontrattuali vanno raccolte e conservate

DI GIANCARLO GUIDOLIN

Le grandi novità introdotte dal Codice delle assicurazioni, dal relativo regolamento e dai decreti Bersani ormai definitivamente trasformati in leggi, offrono più di uno spunto di riflessione e argomenti di confronto.

In ogni contesto che di recente abbia visto la presenza di agenti di assicurazione, oggetto della conversazione è diventato, di volta in volta, uno degli argomenti caldi: plurimandato, decennialità, registro degli intermediari, formazione, indennizzo diretto.

In particolare, il plurimandato è un sogno che, al più tardi dal 1° gennaio 2008, per tutti noi diventerà realtà. C'è chi ipotizza un futuro fatto di sette, otto diversi mandati; chi ricorda che, a fronte di un maggior numero di mandati, si avranno aumenti di costi e difficoltà operative.

Pur pensando di continuare a lavorare con una sola compagnia generalista, ritengo che, per meglio soddisfare le esigenze dei miei clienti, sarebbe interessante acquisirne altre specialistiche che possano garantire, in specifi-

ci settori di rischio, una maggiore professionalità e prodotti di qualità molto elevata.

La possibilità di rivolgerci a delle compagnie che occupano specifiche nicchie di mercato (tutela legale, cauzioni, malattia, trasporti, per esempio), ci consentirebbe di fornire ai nostri clienti quelle risposte che, in molti casi, non abbiamo finora potuto dare.

Ma il plurimandato porta «in pancia» anche una magnifica novità. Oggi, se una compagnia sbaglia la tariffa Rc Auto e su una determinata piazza si pone fuori mercato, per l'agente sono problemi seri perché vede i suoi clienti andarsene, senza poter fare nulla per trattenerli, se non dilapidare in breve tempo la flessibilità tariffaria che gli è concessa.

Ma, dall'anno prossimo, lo stesso agente avrà la possibilità di reperire un nuovo mandato che gli consentirà di offrire prodotti e tariffe nuovamente competitivi. Idem per i Rami elementari: se la compagnia rappresentata avesse prodotti obsoleti, poveri di garanzie, invendibili, basterebbe rivolgersi altrove.

In conclusione: dal 1° gennaio 2008 i rapporti tra agenti e compagnie cambieranno profondamente. Una tariffa inadeguata, un prodotto carente, così come un servizio liquidativo inefficiente o inadeguato, diventeranno un problema anche per la compagnia mandante.

Davvero una bella rivoluzione.

Qualche giorno fa, l'Ania ha divulgato un interessante documento dal titolo «Alcune linee guida per la valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti» teso ad approfondire gli aspetti relativi alla valutazione dell'adeguatezza dei contratti assicurativi offerti nei rami danni alla potenziale clientela.

La capacità consulenziale nell'offerta del prodotto sarà uno dei fattori competitivi più importanti nel modello di servizio di ogni intermediario assicurativo. I principi generali di diligenza, trasparenza e correttezza troveranno applicazione nel rispetto di concetti di adeguatezza e informativa precontrattuale.

In pratica, prima di formulare una proposta di copertura assi-

curativa, l'intermediario dovrà intervistare l'assicurando per capire qual è l'obiettivo che egli si propone di raggiungere attraverso la stipulazione del contratto, ovvero quale sia l'esigenza per la quale avverte la necessità di assicurarsi.

Svolta questa attività preliminare di raccolta di informazioni e formulata l'offerta, l'intermediario dovrà, prima della stipula del contratto, rendere note all'assicurando franchigie, scoperti, esclusioni, rivalse, massimali, limiti di indennizzo, carenze, periodi massimi di indennizzo, che possano costituire differenziale tra le prestazioni attese e le prestazioni garantite dal contratto.

Il documento edito dall'Ania ricorda che ogni intermediario/compania dovrà implementare una procedura che sia in grado di raccogliere e conservare le informazioni necessarie a valutare l'adeguatezza del contratto offerto, attraverso un processo per fasi successive e progressive: la richiesta del contraente, l'indicazione delle esigenze, gli obiettivi che lo motivano all'acquisto del prodotto assicurativo, l'offerta di

un contratto adeguato da parte dell'intermediario.

Ovviamente questa raccolta di documenti deve essere conservata e resa disponibile per l'organo di vigilanza che, anche attraverso la guardia di finanza, potrà effettuare controlli presso i nostri uffici.

E nel caso che vi fosse differenza tra le aspettative/esigenze e l'offerta assicurativa formulata?

Il contraente dovrà esserne informato e di tale attività dovrà rimanere traccia scritta.

Se qualcosa non cambierà, se non vi sarà uno slittamento dell'entrata in vigore di questa parte del regolamento, la data di inizio di questa attività è prevista per il prossimo 30 giugno.

Come dire che tra pochi giorni saremo chiamati a farci carico di questa importante e onerosa attività.

— riproduzione riservata —



DAI GRUPPI AGENTI

Nuovo statuto sociale per Axa

Pubblichiamo la mozione conclusiva della 3ª assemblea Gruppo agenti Axa Italia, tenutasi a Gubbio dal 10 al 13 maggio 2007.

Gli agenti del Gruppo Axa Italia, riuniti in assemblea straordinaria e ordinaria a Gubbio nei giorni 10-11-12-13 maggio 2007, hanno approvato le modifiche allo Statuto sociale e la Carta etica del Gruppo agenti Axa Italia.

L'assemblea

valutati attentamente gli interventi di qualificati esponenti dei sindacati di categoria, dei consumatori, di imprese di assicurazione e di società consulenziali in ambito banca-assicurazione in merito al regolamento intermediazione assicurativa, legge Bersani, Risarcimento diretto; ascoltate con grande attenzione le analisi effettuate sugli attuali processi gestionali e informatici e sulle attività di agenzia informata sulle evoluzioni informatiche nel back-office di Agenzia proposte dal mercato; ascoltata la relazione morale e finanziaria del consiglio direttivo uscente, alla quale ha dato piena e convinta approvazione e unanimità di consensi, ha valutato e dibattuto tutti i temi che caratterizzano gli attuali rapporti con la mandante, anche alla luce delle ultime disposizioni legislative e della conseguente svolta epocale impressa al ruolo e alle prospettive dell'intermediario agente di assicurazione.

L'assemblea ha altresì valutato e dibattuto molto attentamente quanto dichiarato dal vicedirettore generale di Axa assicurazioni dottor Michele Cristiano, in merito alla volontà della stessa società di voler essere la «Compagnia preferita dagli agenti»; ritiene questa affermazione virtuale se non sostanziata da:

1. un netto miglioramento di tutti i processi aziendali poiché la loro inefficacia ha un alto e ingiustificato costo a carico delle agenzie;
2. il potenziamento delle risorse tecniche aziendali pronte a prestare tutto il servizio necessario all'agenzia in fase di assunzione e di gestione, tale da garantire che l'assolvimento degli obblighi previsti dalle nuove normative non si tramuti in

costi e responsabilità che non competono alle agenzie;

3. piani di incentivazione concordati e condivisi dal Gruppo agenti, chiari, accessibili, comprensibili e congrui;

4. una politica tariffaria compatibile con il mercato e priva di ingiustificate sperequazioni tra agenzie di uno stesso territorio che gettano nella confusione e nell'incertezza clienti e agenti;

5. trasparenza sui dati oggetto dell'attività delle agenzie con particolare riferimento al settore sinistri;

6. una qualità di relazione che la mandante ha con gli agenti e i suoi rappresentanti idonea a trasmettere sentimenti di preferenza verso l'azienda stessa;

rileva che la società non ha dato risposta alle fondamentali tematiche connesse ai sinistri on-line, agli accordi di automazione delle reti agenziali, agli adempimenti connessi al risarcimento diretto, dando prova di quanto, nei fatti, l'azienda tenga in debito conto le istanze dei propri partner. Tutto ciò valutato, l'assemblea impegna il consiglio direttivo a curare prioritariamente la risoluzione delle controversie tutt'ora aperte; avviare in tempi brevi un serrato confronto con l'azienda teso a individuare le aree di maggiore criticità sul piano economico, gestionale e operativo che potranno derivare dall'applicazione delle suddette norme legislative con l'intento di rendere partner agenti e mandante; sviluppare ulteriormente l'attività associativa verso l'informazione, la formazione e la ricerca di nuove frontiere professionali di cui possano avvalersi gli associati, con particolare cura verso forme di convenzioni consortili sulla scorta di quanto già positivamente proposto in sede congressuale dalla commissione di studio analisi del mercato assicurativo.

L'assemblea raccomanda di proseguire il dialogo, il confronto e la preparazione di posizioni comuni, propedeutiche alla riunificazione delle rappresentanze istituzionali, e di mantenere uno stretto collegamento con le associazioni sindacali di categoria.

SARA E SNA TOSCANA

Agenti di assicurazione e altri intermediari si sono ritrovati, a conclusione dell'assemblea degli agenti Sara, per confrontarsi sulle opportunità offerte dai nuovi scenari di liberalizzazione. Dopo i saluti di Michele Languino, presidente del Gruppo agenti Sara, e di Arnaldo Pieri, coordinatore regionale Sna Toscana, la moderatrice della tavola rotonda, Maria Rosa Alaggio, direttrice di Assicura, durante l'introduzione ha evidenziato come il plurimandato non sia un obbligo ma una facoltà, alla quale gli agenti dovranno

prepararsi con attenzione, apertura e professionalità. Anche le compagnie dovranno affrontare un cambiamento che richiede più capacità competitive, sia sull'offerta assicurativa sia nella gestione dei sinistri. Per gli agenti, «plurimandato» significherà principalmente più autonomia: la scelta, per chi vi aderirà, dovrà essere sostenuta costantemente da investimenti, da adeguati programmi di formazione e strumenti tecnologici. Il resoconto sarà pubblicato nel prossimo numero de L'Agente di Assicurazione.

LEADERSHIP DI SE STESSI

Pubblichiamo un breve stralcio dell'articolo di Adelmo Matteocci, presidente provinciale Sna Rieti, dedicato alla necessità della formazione professionale. Per il testo integrale, rimandiamo a L'Agente di Assicurazione in uscita.

Il mondo economico si rinnova continuamente e le sue regole, le sue verità, cambiano senza sosta. Oggi tutto è economia o subordinato all'economia o visto attraverso l'economia. Il diritto stesso è funzionale alle ragioni economiche, anche se tale potere non è sempre guidato da rego-

le fisse che lo governano. Pensare di poter imporre proprie direttive a tutela di superati interessi o sistemi organizzativi, vuol dire avviarsi verso una prospettiva di decadenza e di marginalità. Anche per noi agenti professionisti la realtà di riferimento sarà caratterizzata da continui cambiamenti di portata culturale, funzionale e strutturale, con un ritmo sempre più accelerato. Sul piano professionale vecchio è chi non si aggiorna per utilizzare le conoscenze sul piano pratico-operativo.