

# MANIFESTO PER UNA DISTRIBUZIONE ETICA

di GIACOMO CORVI

IN UN MERCATO CHE, ALMENO A PAROLE, VA VERSO UNA MAGGIOR TUTELA DEL CLIENTE, RESTANO DUBBI SUL POSSIBILE IMPATTO DELLA IDD. TANTO DIPENDERÀ DA COME VERRÀ INTERPRETATA LA NORMA: OFFERTA STANDARDIZZATA O CONSULENZA PROFESSIONALE?

La Idd è un cantiere aperto. E, come tutte le questioni in sospeso, suscita interrogativi fra gli addetti ai lavori. Pochi contenuti, dettagli da limare, indicazioni che appaiono ancora lontane dall'essere puntuali.

L'unica certezza è che sarà una piccola rivoluzione nel panorama assicurativo europeo. "Il cambiamento delle norme coinvolge intermediari e compagnie, ponendosi come uno slittamento sostanziale di paradigma", ha esordito **Andrea Polizzi** dello studio legale D'Argenio, Polizzi e Associati, in apertura del primo confronto pomeridiano. "Intermediari e compagnie – ha aggiunto – dovranno adottare un nuovo modello organizzativo, adeguato a uno scenario di mercato che sta andando verso canali differenziati".

## LA BUONA CONSULENZA

Se cambiamento sarà, più difficile è stabilire adesso quali saranno le linee di sviluppo. A detta di **Jean-François Mossino**, presidente della commissione agenti al **Bipar**, gli intermediari dovranno continuare a far leva sulla professionalità e la consulenza qualificata che da sempre caratterizza il loro lavoro. "Gli agenti – ha sostenuto – devono continuare a fare quello che hanno sempre fatto, con strumenti nuovi e modalità innovative". Gli intermediari, ha aggiunto, "hanno la peculiarità di poter essere al fianco del cliente al momento del bisogno, in occasione di un sinistro o alla scadenza di un contratto".

L'evoluzione digitale e l'*amazonizzazione* del mercato sono "processi che non possono essere fermati". Tanto vale allora cercare di prendere quel che c'è di buono dalle trasformazioni in corso e continuare a fare il proprio mestiere "attraverso nuovi sistemi di comunicazione e interrelazione".

## CONTRO L'INTERMEDIAZIONE ANCILLARE

Maggiori preoccupazioni derivano dall'interpretazione che legislatore e compagnie vorranno dare alla norma. Il rischio, ha fatto intendere Mossino, è quello di un sostanziale cortocircuito: tutelare a parole il consumatore e, allo stesso tempo, favorire forme di intermediazione ancillare che poco o nulla hanno a che vedere con la consulenza professionale. Due aspetti inconciliabili che necessitano di "una approfondita riflessione

### ASPETTANDO LA BREXIT

Sulla *Brexit* domina l'incertezza. "L'unica cosa certa è che non si sa ancora nulla", ha commentato ironicamente **Alessandro De Besi**, presidente della **World federation of insurance intermediaries**. Primo italiano al vertice dell'organizzazione che rappresenta gli intermediari di cinque continenti e dialoga, in questa veste, con organismi internazionali come le Nazioni Unite e l'International Association of Insurance Supervisors, De Besi sta seguendo molto da vicino l'iter della Brexit. E si dice convinto che "l'incertezza non potrà durare ancora a lungo, perché Londra resterà un mercato fondamentale per il settore assicurativo europeo". Sulla stessa linea si pone Luca Franzi de Luca, presidente di Aiba, che ha sottolineato, in particolare, la necessità di "individuare puntualmente un interlocutore che garantisca sull'efficacia di un aspetto fondamentale come il recupero dei sinistri".



Da sinistra: **Luca Franzì de Luca**, presidente di Aiba; **Andrea Polizzi** dello studio legale D'Argenio, Polizzi e Associati; **Jean-François Mossino**, presidente della commissione agenti al Bipar; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Alessandro De Besi**, presidente della World federation of insurance intermediaries e **Luigi Viganotti**, presidente di Acb

da parte del legislatore”. Se vogliamo davvero tutelare il consumatore, secondo Mossino, l'unica soluzione, è quella di “puntare su intermediari professionali e qualificati”. Senza dimenticare che, a monte di una distribuzione ancillare, c'è sempre una compagnia che stringe un accordo.

Parole che hanno spinto **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb**, a chiedersi provocatoriamente se le compagnie abbiano davvero interesse a sostenere gli intermediari. E a cui Mossino ha risposto affermativamente, se non altro perché “le compagnie fanno ancora i bilanci con la rete agenziale”.

## LA STRADA DEI BROKER

A una prima occhiata, la Idd non dovrebbe avere un grosso impatto sul lavoro dei broker. In fondo, la direttrice si muove nella direzione della consulenza e della tutela del cliente, classiche prerogative di chi svolge la professione senza mandati. La questione, tuttavia, risulta più complessa. Secondo **Luca Franzì de Luca**, presidente di **Aiba**, con la Idd “cambierà molto anche per noi”. Innanzitutto perché, ha sostenuto, “il maggior accesso al mercato potrà disorientare l'utente”. E poi perché la paventata disintermediazione “potrà rendere la leva del prezzo un aspetto determinante nella scelta della polizza”.

Dubbi a cui si sommano i timori per la standardizzazione dell'offerta e, non secondariamente, per l'eccesso di normativa. “Più aggiungiamo carta e più allontaniamo il cliente dai suoi bisogni”, ha ammonito de Luca.

## IL NODO DEL POG

Altro fronte caldo è quello del *Pog*. Anche in questo caso, i rischi maggiori non stanno nella novità in sé, quanto piuttosto sull'utilizzo che vorranno farne le compagnie. Per Viganotti, il Pog potrà anche valorizzare il ruolo dalla consulenza “se verrà utilizzato per costruire polizze elastiche”.

Viceversa, “se si andrà nella direzione di soluzioni standardizzate, magari suddivise per categorie professionali che ancora devono essere definite, l'attività diventerà estremamente più difficile”.

## DATI E BATTAGLIE DI RETROGUARDIA

Strettamente legata al Pog è la questione della titolarità dei dati. Un argomento su cui, a detta di Polizzi, è necessario trovare “un equilibrio fra istanze diverse: quella delle compagnie, che devono fare controlli per rispettare i termini di legge, e quella degli intermediari, che sono chiamati a intercettare e soddisfare i bisogni della clientela”. Secondo Polizzi, “sarà necessario un grande sforzo di regolamentazione per risolvere la questione”.

Il tema resta aperto. Ciò che bisogna assolutamente evitare, secondo Mossino, sono le battaglie di retroguardia sulla titolarità dei dati. Anche perché, ha spiegato, “il dato è del cliente”. Molto più interessante sarà vedere come “intermediari e compagnie sfrutteranno questa risorsa per creare fatturato e provvigioni”.