
UN PATTO ETICO TRA AGENTE E CONSUMATORE

di BENIAMINO MUSTO

LE STRATEGIE PER EFFICIENTARE IL RAPPORTO IMPRESA-AGENZIE E LA RELAZIONE CON I CONSUMATORI, TRA DIRITTI, MERCATO ED ETICA. QUESTI GLI ARGOMENTI PRINCIPALI CHE HANNO ANIMATO IL 41ESIMO CONGRESSO DI UEA, SVOLTOSI A RIMINI, NEL CORSO DEL QUALE SONO INTERVENUTI, TRA GLI ALTRI, ESPONENTI DI EIOPA, IVASS E AGCM

L'Unione europea assicuratori (Uea) si prepara ad affrontare le sfide che attendono l'intermediazione assicurativa con la maturità di chi ha ormai superato la soglia dei 40 anni. E, per festeggiare il suo quarantunesimo anniversario, ha scelto una location piena di fascino come è il *Grand Hotel* di Rimini, immortalato nella memoria collettiva grazie al capolavoro di Federico Fellini, *Amarcord*. I tanti argomenti che hanno animato la manifestazione, tra il 5 e il 7 giugno scorso, sono stati caratterizzati da un nuovo sguardo rivolto alla professione dell'agente di assicurazioni, visto come vero e proprio *testimone di un patto etico* con il consumatore.

Osservato da questo punto di vista, il ruolo dell'agente appare senza dubbio nobilitato, non raggiungibile senza efficienza e formazione. Di questo aspetto ci si è occupati nel corso della prima giornata di lavori, dedicata ai *Servizi Uea per efficientare l'impresa-agenzia*, nuova iniziativa di formazione ideata in collaborazione con *Assoetica*. Si tratta di un corso modulare indirizzato sia agli intermediari e ai loro collaboratori (in due moduli

da quattro e da otto ore) sia ai dirigenti di compagnie e reti dirette, e volto ad approfondire il ruolo dell'agente sotto l'aspetto etico. Tre le *aree-focus* illustrate: l'approccio *client oriented*; l'intermediazione come *problem solving*; infine, pensare all'intermediazione in termini etici e agire in termini razionali.

LA FUNZIONE SOCIALE DELL'INTERMEDIARIO

Al centro della seconda giornata di lavori, un convegno su *Consumatori e diritti. Mercato ed etica*, suddiviso in due sessioni. Nel corso della parte riguardante i consumatori e i diritti, **Giulio Ponzanelli**, ordinario di diritto privato presso l'**Università Cattolica di Milano**, ha fatto un excursus sugli ultimi pronunciamenti in materia di danno alla persona e individuazione del *giusto risarcimento*, con particolare riferimento alla *sentenza n. 1361 della Cassazione* e a quella della Corte di giustizia europea, del 23 gennaio scorso, relativa alla limitazione del risarcimento dei danni morali in caso di lesioni di lieve entità causate da un sinistro stradale. Sul tema dei

CHIAREZZA E SEMPLIFICAZIONE

Non uno studio conoscitivo, ma una vera e propria verifica di vigilanza mirata ad accertare la correttezza e la trasparenza dei comparatori on line. A precisare una volta di più il senso dell'indagine avviata dall'Ivass sull'attività dei broker on line è stata **Elena Bellizzi**, titolare del Servizio tutela del consumatore. Nel corso del 41esimo congresso di Uea, Bellizzi ha illustrato le modalità con cui è stata svolta l'indagine. "Sono stati effettuati una serie di test simulando il comportamento di acquisto di un normale consumatore - ha spiegato - attraverso l'inserimento di dati diversificati a livello anagrafico e geografico e la successiva analisi dei preventivi elaborati dal sito". Una volta fatto tutto ciò, l'Ivass ha mappato i siti comparativi presenti sul mercato italiano e ha incontrato i loro rappresentanti, "chiedendo espressamente di fornirci i dati relativi alla proprietà, al volume di preventivi, di contratti conclusi e agli accordi commerciali stipulati con le compagnie. Anche per l'Ivass, una tra le maggiori criticità individuate sta nel fatto che i comparatori raffrontano unicamente il prezzo delle coperture, a fronte di prodotti complessi e anche molto diversificati, non inquadrabili come *commodity*. Presente a Rimini anche un altro autorevole esponente di un'Authority, il dg dell'Agcm, **Giovanni Calabrò**, che ha ricordato il più recente tra gli interventi dell'Antitrust in ambito assicurativo, quello per "la rimozione degli ostacoli al plurimandato. Su questo punto - ha spiegato Calabrò - posso dire che, posti gli impegni assunti dalle compagnie, noi continueremo a vigilare affinché non si instaurino altre situazioni tese a snaturare questi provvedimenti e a vanificare la nostra azione". Calabrò ha poi citato anche un altro ambito su cui l'Antitrust intende concentrarsi: la semplificazione dei contratti assicurativi. "Proprio per la sua grandissima rilevanza sociale - ha osservato - credo che uno sforzo di semplificazione, razionalizzazione e chiarificazione delle clausole contrattuali delle polizze, non solo Rc auto ovviamente, sia oggi quanto mai indispensabile".



diritti negati ai consumatori si è poi espresso il consigliere Uea, **Carlo Colombo**, ripercorrendo tutti i casi che evidenziano come i comparatori di polizze on line non garantiscano agli assicurati le medesime tutele di un intermediario professionale. Partendo da questi spunti, **Fabrizio Premuti**, presidente di **Konsumer Italia**, ha ricordato come il settore assicurativo sia strategico per i consumatori e le associazioni che li rappresentano, e come gli intermediari debbano essere i primi *formatori* dei loro clienti. La seconda sessione, dedicata al mercato e all'etica, è stata introdotta dal presidente Uea, **Roberto Conforti**, che ha chiarito il pensiero dell'associazione in relazione alla funzione sociale degli intermediari fondata sui presupposti etici della professione, ricordando inoltre che, data la complessità dei contratti assicurativi e la loro sostanziale incomprensibilità per i non addetti ai lavori, disintermediare il settore assicurativo significherebbe ledere prima di tutto gli interessi dei consumatori. Il tema è stato poi ripreso anche da **Pierpaolo Marano**, professore ordinario di Diritto delle assicurazioni presso l'Università Cattolica di Milano e consigliere **Eiopa**, che ha rilevato la necessità di passare dal piano puramente formale dei codici etici, di cui ogni compagnia è tenuta a dotarsi, a quello sostanziale dei prodotti e delle azioni concrete che qualificano come etico l'agire di un'impresa di assicurazione.

