

# IL 2021 SARÀ L'ANNO DELLA SVOLTA?

di FABRIZIO CALLARÀ

LA PANDEMIA DA COVID-19 HA COLTO IL SETTORE ASSICURATIVO IN UN MOMENTO DI TRANSIZIONE. NONOSTANTE LA RISPOSTA ALL'EMERGENZA SIA STATA SOLIDA, SONO TANTE LE COSE DA MIGLIORARE: DALLA DIGITALIZZAZIONE AI PRODOTTI, DALLA TRASPARENZA ALLA NORMATIVA. UN LIBRO DEI SOGNI? FORSE NO.



Il settore assicurativo è chiaramente davanti a un cambio di paradigma derivante dalla rivoluzione digitale in corso da anni, che il Covid-19 ha fortemente accelerato ma che in molti settori era già avvenuta.

Purtroppo il tema digitale è spesso sottovalutato e relegato, nel settore assicurativo, a strumento di ottimizzazione economica e gestionale di questo o quel processo aziendale (sinistri, incassi, emissione dei contratti, ecc.), mentre tutti ci siamo resi conto, durante i mesi di lockdown, che alcuni settori, come ad esempio quello finanziario, si erano dotati da tempo di tecnologie che hanno portato alla completa digitalizzazione del rapporto con il cliente. Non vorrei che questa però sembrasse una critica a senso unico verso le compagnie, perché a tale arretratezza hanno contribuito anche gli intermediari tradizionali, per paura della disintermediazione.

Il settore ha comunque preso coscienza della necessità di una completa riorganizzazione del proprio modello, avvicinandosi all'insurtech, alle soluzioni di instant insurance, ad assicurazioni parametriche, ma anche a un approccio che renda l'offerta assicurativa fruibile 24 ore su 24 a tutti i clienti in omnicanalità. Gli intermediari in questo potranno avere un ruolo centrale,

perché nessuna compagnia può immaginare di gestire e sviluppare il proprio portafoglio senza una rete d'intermediari professionali.

## LA SCARSITÀ DI COPERTURE: SERVE UNA RIFLESSIONE SISTEMICA

In questo contesto, è arrivata la pandemia di Covid-19, per cui è interessante capire in che modo il settore sia stato in grado (o non sia stato in grado) di affrontare questa nuova condizione.

Da una mia personale ricerca non mi risultano coperture assicurative catastrofali (diverse dalle coperture rimborso spese mediche) prestate ad aziende a livello globale nei loro programmi internazionali, come business interruption anche in assenza di danni materiali e diretti che coprano il rischio pandemia. Al contrario mi risulta che l'unico caso noto di copertura assicurativa comprensiva del danno da pandemia sia quello della copertura cancellazione eventi di Wimbledon.

Tra le conseguenze inattese legate al deflagrare del virus c'è stato anche il crollo dei prezzi dei *pandemic bond*, con perdite ingenti per chi ha scommesso sull'assenza di epidemie globali.

Le grandi compagnie di riassicurazione e i grandi

gruppi assicurativi si sono lanciati a emettere appendici di esclusione nelle loro polizze già emesse, non solo per il Covid-19 ma anche per ogni pandemia futura, confermando che non avevano previsto, e quindi nemmeno escluso, tali rischi semplicemente perché non si erano preparati a una tale evenienza. Ritengo quindi che sia necessario una profonda analisi di coscienza del mercato assicurativo e riassicurativo non solo su questo tema, ma in generale su tutti i rischi sistemici.

### UN LIBRO DEI SOGNI (REALIZZABILI)

Quali potrebbero essere, quindi, le iniziative auspicabili (e anche sostenibili dal sistema assicurativo) per il 2021? Il mio è una sorta di *Libro dei sogni del mercato assicurativo*. Auspico, in primis, un deposito in CCIAA delle norme di trasferimento portafoglio e altri accordi ad alto rischio di contenzioso tra intermediari, compagnie e clienti. Questo potrebbe produrre l'abbattimento del contenzioso stragiudiziale e giudiziale nella gestione del passaggio di portafoglio. Con il deposito dei *contratti tipo* di incarico di brokeraggio su [www.contratti-tipo.camcom.it](http://www.contratti-tipo.camcom.it) si eviterebbe il proliferare di contratti di brokeraggio spesso poco chiari e molto penalizzanti per i clienti ignari delle responsabilità cui vanno incontro.

È auspicabile, inoltre, una nuova e profonda riflessione sul tema del *claims made*, che in questi anni ha visto decine di sentenze della Suprema Corte, con interpretazioni contrastanti. Servirebbe una normativa chiara e definitiva, per dare certezza a una materia oramai divenuta d'importanza strategica.

### MANUTENZIONE NORMATIVA

Ritengo poi assolutamente necessario un allineamento della normativa tra broker e agenti relativamente al fondo di garanzia: estendere l'obbligo agli agenti sarebbe un bene per il settore che potrebbe eliminare le fidejussioni di fedeltà, spesso usate per analoghi scopi. Occorrerebbe anche affrontare la mancanza di un Ccnl dei broker, che crea grosse problematiche di contenzioso giuslavoristico per quei soggetti, definiti produttori indipendenti dei broker che spesso, pur avendo partita Iva e CCIAA, utilizzano gli uffici del broker e talvolta, assimilati a dipendenti o parasubordinati, agiscono legalmente per un diverso riconoscimento del loro ruolo.

Dal punto di vista della formazione si può fare di più, come sul contratto di apprendistato erogato ai dipendenti delle agenzie secondo il Ccnl del commercio e

servizi: sarebbe necessario ottenere una norma che permetta ai dipendenti degli intermediari di formarsi su materie di competenza più specifica per la loro attività.

### COSA FARE PER AUMENTARE LA TRASPARENZA

Sotto il profilo della trasparenza del mercato, inoltre, sarebbe utile che **Ivass** rendesse consultabili anche la radiazione e le sanzioni irrogate al singolo intermediario, in modo che ciascuno possa consultare in ogni momento, analogamente a quanto avviene dall'inglese Fca e dalla nostra CCIAA, la situazione storica dell'intermediario stesso.

Per rendere comprensibile l'effettivo valore della singola società d'intermediazione, propongo anche una visione chiara del piano dei conti per debiti verso le compagnie e del costo per provvigioni passive: spesso risultano debiti enormi che in realtà sono dei clienti assicurati, e in tal modo il bilancio è sfigurato e poco leggibile.

In un mercato che tende alla massima trasparenza, ritengo fondamentale altresì che s'introduca il divieto di partecipazione di società fiduciarie agli intermediari con quote superiori al 10%.

### GENTLEMEN AGREEMENT E MODELLO FRANCESE

Le ultime due proposte, infine, riguardano l'annosa questione delle disdette da parte delle compagnie delle polizze in assenza di sinistri, cosa che sarebbe facilmente superabile con un *gentlemen agreement* tra gli attori, concedendo una proroga di almeno 60/90 giorni, e l'introduzione di una norma sulla scorta della legge francese sulla polizza *professional indemnity* obbligatoria.

Nelle polizze di responsabilità professionale obbligatoria si crea l'enorme problema di gestire il rinnovo dei contratti *distressed* o particolarmente sinistrati, sia per l'onerosità spesso poco compresa dai clienti, sia per la necessità del cliente di rinnovare il contratto a qualunque condizione, pena l'impossibilità di proseguire l'esercizio dell'attività. Onde evitare di introdurre anche per tale tipologia di polizze l'obbligo a contrarre, sarebbe possibile creare, analogamente a quanto avviene in Francia, dei meccanismi di gestione di tali clienti sinistrati in modo che si tutelino tanto i clienti quanto le compagnie. ●