

## Informazione, trasparenza e tutela del consumatore. Comportamenti e normativa: cambiamenti radicali

AVV. MAURIZIO FERLINI - STUDIO LEGALE FERLINI, BOLOGNA

*Così l'imperatore marciò alla testa del corteo, sotto il grande baldacchino, e la gente per la strada e alle finestre non faceva che dire: "Dio mio, quanto sono belli gli abiti nuovi dell'imperatore! Gli stanno proprio bene!" Nessuno voleva confessare di non vedere niente, per paura di passare per uno stupido, o un incompetente. Tra i tanti abiti dell'imperatore, nessuno aveva riscosso tanto successo.*

*"Ma l'imperatore non ha nulla addosso!", disse a un certo punto un bambino. "Santo cielo", disse il padre, "Questa è la voce dell'innocenza!". Così tutti si misero a sussurrare quello che aveva detto il bambino. "Non ha nulla indosso! C'è un bambino che dice che non ha nulla indosso!"*

*"Non ha proprio nulla indosso!", si misero tutti a urlare alla fine. E l'imperatore rabbrivì, perché sapeva che avevano ragione; ma intanto pensava: "Ormai devo condurre questa parata fino alla fine!", e così si drizzò ancora più fiero, mentre i ciambellani lo seguivano reggendo una coda che non c'era per niente.*

(I vestiti nuovi dell'Imperatore di Hans Christian Andersen, 1837)

Per quanto riguarda i rapporti con il mercato e la clientela, le regole di comportamento nell'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa poste dalla direttiva 2002/92/CE dell'Unione Europea sull'intermediazione assicurativa, dal codice delle assicurazioni (d. lgs. n. 209/05) e dal regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006<sup>1</sup> si muovono su un centro gravitazionale rappresentato dalla tutela del consumatore che rappresenta la vera chiave interpretativa dell'evoluzione del sistema.

Del resto, la figura del consumatore/cliente è al centro di tutte le più recenti iniziative: si pensi, ad esempio, al regolamento sull'indennizzo diretto (per quanto riguarda l'obbligo di assistenza tecnica ed informativa ai danneggiati che richiama gli obblighi contrattuali di correttezza e buona fede) e al regolamento del 9 agosto scorso circa gli obblighi informativi a carico delle imprese in occasione della scadenza annuale dei contratti Rc auto.

L'obiettivo dichiarato è quello di rafforzare la posizione del consumatore rendendolo emancipato, libero dai condizionamenti cui è soggetto a causa della cripticità del mercato assicurativo; l'endiadi "trasparenza-tutela del consumatore" su cui si sviluppa la serie normativa trova il suo momento di sintesi nella previsione di una serie di garanzie ed obblighi di informazione, specifici e stringenti, ai quali si deve attenere chiunque svolga attività di intermediazione assicurativa, che restituiscono una figura di consumatore con tutele rafforzate rispetto al passato e maggiormente garantita in quanto titolare di un vero e proprio diritto ad essere informato in merito ai prodotti che è in procinto di acquistare effettuando un acquisto consapevole. Non è fuori luogo parlare, in proposito, come vedremo, di una vera e propria negoziazione informata.

L'attività di intermediazione nel rapporto con il cliente viene modificata nella sua essenza, direi nella sequenza genetica: è destinata ad assumere le forme di una vera e



<sup>1</sup> D'ora in avanti anche semplicemente regolamento

propria assistenza e consulenza *ad personam*, retta da principi e regole giuridiche che esplicano i loro effetti in particolare già nella fase pre-negoziale, la quale diviene attività dotata di precisa ed autonoma rilevanza giuridica e che, di conseguenza, se esercitata in spregio al modello tipizzato, è causa di implicazioni di carattere giuridico.

Cambia molto (per non dire moltissimo) nel rapporto con il cliente: gli intermediari sono tenuti, in virtù degli obblighi informativi previsti, a modificare prassi, sistemi operativi, informative, metodologie e sistemi di contatto con il cliente.

Di fronte, dall'altra parte, non ci sono più *assicurandi* o *assicurati*, intesi secondo la comune accezione degli addetti ai lavori, ma *consumatori*, *clienti*.

### IL CONSUMATORE NELLA DIRETTIVA 2002/92

La nozione di consumatore è, nella fattispecie, ben altra rispetto a quella fatta propria nel nostro ordinamento all'art. 1469-bis c.c..

I soggetti tutelati dalla normativa comunitaria, dunque, non sono solo coloro che acquistano polizze al di fuori dell'ambito della loro attività professionale, essi sono rappresentati, al contrario, da una moltitudine di contraenti che sono considerati come deboli anche se contraggono polizze in ambito professionale.

Tenuto conto che praticamente la maggioranza di noi è soggetta ai rischi derivanti dalla poca trasparenza e dal tecnicismo del mercato assicurativo la normativa comunitaria è fondata sulla "presunzione" della qualità di consumatore, riconosciuta a tutti coloro che necessitano d'una copertura assicurativa, eccezion fatta per i soggetti (e contratti) esclusi dall'ambito di operatività perimetrato all'art. 1 della stessa direttiva.

### I SOGGETTI ESCLUSI

L'intermediario non dovrà quindi preoccuparsi di apprestare le tutele previste dalla normativa comunitaria nei confronti di soggetti che acquistano una polizza che presenta tutte le caratteristiche di cui all'art. 1, comma 2<sup>2</sup>, direttiva 2002/92, nonché qualora il contraente o l'assicurato, ai sensi del comma 3 dello stesso articolo, debba assicurare i

<sup>2</sup> Art. 1, comma 2 (estratto)

La presente direttiva non si applica a soggetti che propongono servizi di intermediazione per contratti assicurativi ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- a) il contratto di assicurazione richiede soltanto conoscenze sulla garanzia assicurativa fornita;
  - b) non si tratta di un contratto di assicurazione sulla vita;
  - c) il contratto di assicurazione non copre i rischi di responsabilità civile;
  - d) l'attività professionale principale del proponente il contratto non consiste nell'intermediazione assicurativa;
- 15.1.2003 L 9/4 Gazzetta ufficiale delle Comunità europee IT  
 (1) GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1. (2) GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.
- e) l'assicurazione è complementare rispetto al prodotto o servizio fornito dall'intermediario e copre:
    - i) i rischi di deterioramento, perdita o danneggiamento dei beni forniti dall'intermediario, o
    - ii) danneggiamento o perdita del bagaglio e altri rischi connessi con il viaggio prenotato presso l'intermediario, anche se si tratta di un contratto che assicura il ramo vita o i rischi di responsabilità civile, purché la garanzia abbia natura accessoria rispetto alla garanzia principale relativa ai rischi connessi con tale viaggio;
  - f) l'importo del premio annuale non eccede 500 EUR e la durata complessiva del contratto di assicurazione, compresi eventuali rinnovi, non è superiore a cinque anni.

c.d. grandi rischi di cui all'art. 5 lettera d)<sup>3</sup> della direttiva 73/239/CEE ovvero si tratti di assicurazione sulla vita (direttiva 79/267/CEE e successive).

L'intermediario, in definitiva, deve rimodulare la propria attività a prescindere dal soggetto privato, impresa ovvero professionista con cui intrattiene i rapporti che precedono la conclusione del contratto di polizza; tutti coloro che necessitano di una copertura assicurativa sono *consumatori* ai sensi della direttiva e godono delle garanzie e dei diritti dalla stessa previsti, fatta eccezione per i soggetti sopraccitati che, in quanto espressamente esclusi, non sono consumatori meritevoli di tutela.

#### LE GARANZIE A TUTELA DEL CONSUMATORE: AFFIDABILITÀ E SOLVIBILITÀ DEGLI INTERMEDIARI

Sul punto, l'uniformità della direttiva non pare tuttavia essere presente nel nuovo codice delle assicurazioni private che, da un lato, non pare rispettare il principio in oggetto, garantendo condizioni maggiormente favorevoli ad alcuni operatori in particolare; dall'altro, pare irrigidire il sistema di garanzie oltre le necessità effettive di tutela del consumatore.

#### IL FAVOR PER BANCHE, POSTE E INTERMEDIARI FINANZIARI NEL CODICE

Mentre, infatti, indistintamente per tutti gli intermediari l'art. 4 comma 3 della direttiva rende obbligatoria la stipula di una polizza assicurativa che offra al consumatore adeguata garanzia contro i danni derivanti da negligenza nell'esercizio della professione d'intermediazione, gli artt. 110, 111 e 112 del Codice escludono dall'obbligo di copertura assicurativa gli intermediari iscritti nella "sezione d)" del registro: *id est* banche, società di intermediazione finanziaria e Poste Italiane S.p.A. Il codice, inoltre, prevede delle condizioni di accreditamento agevolate per questi soggetti, ammessi a collocare prodotti assicurativi "standard" senza la necessità di una preventivo esame professionale come quello che devono sostenere i broker e gli agenti.

Il sistema nazionale determina quindi un indubbio favore nei confronti di banche, poste ed altri intermediari finanziari che mal si concilia con le esigenze di tutela del consumatore tenuto conto che la maggior parte dei contratti assicurativi presenti sul mercato sono pre-determinati nel loro contenuto dall'assicuratore, sono quindi standard (anche se in fase di consultazione del regolamento, l'Abi si è lamentata con l'ISVAP dichiarando di possedere "cospicui portafogli di polizze assicurative non standardizzate").

Ne consegue che il contraente godrà di garanzie differenti qualora lo stesso contratto di polizza (standard) sia stipulato, ad. es., allo sportello di una banca ovvero con un broker assicurativo.

Analogamente l'art. 4 comma 4<sup>4</sup> della direttiva fornisce anche una serie di indicazioni per tutelare i consumatori contro l'incapacità dell'intermediario di gestire i flussi economici

<sup>3</sup> Art. 5 lettera d) Dir. 73/239/CE (estratto)

Sono grandi rischi quelli relativi a:

1) trasporti (rami 4,5,6,7,11 e 12 • 2) credito e cauzioni (rami 14 e 15);

nonché quelli relativi a:

3) corpi veicoli terrestri (escluso ferroviari) (ramo 3) • 4) altri danni ai beni (eventi diversi da ramo 8) (rami 9) • 5) RC Autoveicoli terrestri (ramo 10) • 6) RC Generale (ramo 13) • 7) perdite pecuniarie (ramo 16)

quando il contraente - assicurato superi almeno due dei seguenti requisiti - parametri:

1) totale dell'attivo dello stato patrimoniale: 6,2 ml • 2) volume d'affari: 12,8 ml • 3) numero dei dipendenti (media nell'esercizio): 250

<sup>4</sup> Art. 4 comma 4 (estratto)

a) regolare gli aspetti in questione addossando l'onere della trasferimento del denaro tra assicurato ed assicuratore in capo all'intermediario: gli importi corrisposti dal cliente all'intermediario si devono considerare versati all'impresa di assicurazione, mentre gli importi corrisposti all'intermediario dall'impresa non si devono considerare versati al cliente finché questi non li riceva effettivamente;

b) stabilire che la disponibilità finanziaria degli intermediari si mantenga ad un livello percentuale costante rispetto ai premi raccolti prevedendo altresì che non possa scendere al di sotto di un minimo prestabilito;

c) imporre agli intermediari di gestire le somme del cliente (premi-indennizzi) attraverso conti cliente rigorosamente separati e non utilizzabili, in caso di fallimento, per il soddisfacimento di altri creditori;

d) istituire un fondo di garanzia.

(premi pagati e indennizzi corrisposti) tra assicurato ed assicuratore, imponendo agli stati membri l'assunzione di *una o più* delle misure in esso elencate.

Rispetto alla formula opzionale prevista dalla direttiva - "una o più delle seguenti forme" - il codice delle assicurazioni segue, invece, la via del cumulo nell'apprestamento di strumenti di garanzia prevedendo l'obbligo della polizza Rc professionale per gli intermediari<sup>5</sup>, la tenuta di conti separati<sup>6</sup> (per i broker, in caso di autorizzazione all'incasso dei premi e/o al pagamento dei sinistri) e - per i soli broker - l'adesione al Fondo di garanzia costituito presso la CONSAP.

L'irrigidimento delle condizioni di attività dell'intermediario e la previsione di vincoli a garanzia del consumatore può ritenersi giustificato se corrisponde ad un'effettiva tutela dell'assicurato: questa circostanza, probabilmente, nella realtà fattuale, si tradurrà in un aumento di costi che andranno a gravare inevitabilmente su quel consumatore finale che lo spirito e il corpo della normativa intende, invece, tutelare sotto ogni aspetto.

### I PRINCIPI INFORMATIVI ED IL NUOVO RUOLO DELL'INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Con vera soluzione di continuità rispetto al passato la direttiva 2002/92/CE modifica l'attività di intermediazione assicurativa nella sua struttura essenziale, nel ruolo e nelle modalità di esercizio, imponendo un generale ripensamento della stessa in termini di attività di natura specialistica, con profili di natura intellettuale e non di mera collocazione di prodotti sul mercato.

Le regole generali<sup>7</sup> nello svolgimento dell'attività, nell'offerta dei contratti e nella gestione del rapporto contrattuale prescrivono un comportamento diligente, corretto, trasparente, professionale; l'obbligo di acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi siano sempre adeguatamente informati.

### LA NATURA DI CONSULENZA DELLA PRESTAZIONE DELL'INTERMEDIARIO NELLA DIRETTIVA: LE ATTENUAZIONI NEL CODICE, LE PREVISIONI DEL REGOLAMENTO

La direttiva evidenzia il carattere consulenziale dell'attività in oggetto laddove all'art. 12, comma 3, definisce il ruolo dell'intermediario assicurativo nei termini di colui che, prima della conclusione del contratto, deve *"(...) basandosi in particolare sulle informazioni fornite dal consumatore, quanto meno precisare le richieste e le esigenze di tale consumatore e le ragioni su cui si fonda qualsiasi consulenza fornita su un determinato prodotto (...)"*.

Sul punto il Codice, all'art. 180, comma 3, non pare recepire la direttiva laddove rende più sfumato il carattere e la natura della consulenza stabilendo che prima della conclusione del contratto l'intermediario *"(...) anche in base alle informazioni fornite al contraente, propone o consiglia un prodotto adeguato alle sue esigenze, previamente illustrando le caratteristiche essenziali del contratto e le prestazioni alle quali è obbligata l'impresa di assicurazione"*.

Il regolamento riporta il termine consulenza nelle sole definizioni di intermediazione assicurativa e riassicurativa: è comunque molto puntuale - una volta qualificati gli interventi dell'intermediario, quali proposte, consigli, suggerimenti - nel prevedere che, prima di far sottoscrivere una proposta o un contratto, debba essere acquisita "ogni informazione che ritengano utile in funzione delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto" (la fase di *get in information*).

<sup>5</sup> Art. 110, comma 3 - codice

<sup>6</sup> Art. 117 "separazione patrimoniale" del codice; art. 54 "obblighi di separazione patrimoniale" reg.

<sup>7</sup> Art. 47 reg. "regole di comportamento"

### I PRINCIPI GENERALI DELLA FASE PRECONTRATTUALE

L'art. 12 della direttiva cristallizza i principi giuridici a cui la fase precontrattuale deve uniformarsi, la quale (come detto) diventa attività dotata di propria e puntuale rilevanza giuridica, restituendo il quadro complessivo di una attività profondamente modificata nell'approccio al contraente e che si basa su uno scambio di informazioni rilevanti al fine di individuare il contratto migliore e di ridurre al minimo i rischi e le zone d'ombra non conosciute dall'assicurando.

In altre parole, si può fondatamente ritenere che il legislatore abbia inteso introdurre anche nel settore dell'intermediazione assicurativa i principi regolatori della fase precontrattuale della negoziazione di strumenti finanziari - *know your customer rule* e *suitability rule* - che impongono all'intermediario, da un lato, di eseguire un'adeguata indagine introspettiva del contraente, al fine di individuarne con esattezza i bisogni assicurativi; dall'altro, di garantire un sufficiente livello di professionalità, trasparenza e correttezza per poter consigliare o proporre il contratto più adatto alle esigenze dell'assicurando in precedenza individuate.

I riferimenti al necessario rispetto del principio di adeguatezza del contratto rispetto alle esigenze assicurative e previdenziali del cliente (nonché alla sua propensione al rischio in relazione a determinate tipologie di contratto vita) e al divieto di operare in posizione diretta o indiretta di conflitto di interesse (con l'obbligo di informativa su potenziali situazioni riconducibili a questa fattispecie) sono espressamente contenuti e sottolineati nel regolamento.

Ciò comporta, in definitiva, che l'intermediario, al momento dell'offerta del prodotto assicurativo, non può limitarsi a proporre una tra le tante polizze del mercato che si adatti in modo generale alle esigenze del contraente, ma deve svolgere un'indagine specifica diretta ad individuare le ragioni per cui il contraente manifesta un determinato bisogno assicurativo, la tipologia di rischi a cui lo stesso è effettivamente esposto e, infine, il migliore prodotto offerto dal mercato che corrisponde a quanto è risultato dall'attività istruttoria.

Solo al termine di questo procedimento l'intermediario può proporre al contraente un determinato prodotto piuttosto che un altro e, pertanto, focalizzata la situazione, fornire la consulenza sulla materia (compreso lo sconsigliare la stipula di un contratto se non adeguato ai rischi e alle aspettative del cliente).

Alla luce di questi principi l'attività di mera vendita di prodotti assicurativi diviene marginale e l'intermediario assume il ruolo, principalmente consultivo, di soggetto con competenze tecniche idonee a rappresentare al contraente la sua situazione di rischio alla luce delle offerte e del funzionamento del mercato assicurativo.

Diventa quindi assolutamente centrale l'adempimento degli obblighi informativi posti in capo all'intermediario e che esplicano i loro effetti nella fase antecedente la stipula della polizza.

### L'INFORMATIVA AL CONTRAENTE NELLA FASE PRECONTRATTUALE

Le *leading rules* sopra descritte, come detto, hanno come logico corollario la regolamentazione giuridica della fase precontrattuale antecedente la stipula del contratto assicurativo.

I rapporti pre-negoziali tra contraente ed intermediario sono quindi regolati sulla base dello schema "obbligo di informazione-diritto ad essere informati".

L'intermediario, in pratica, deve garantire trasparenza, professionalità ed adeguatezza della prestazione; deve fornire al contraente una serie di informazioni che quest'ultimo ha pieno diritto di ricevere affinché possa esprimere la propria scelta negoziale nella piena consapevolezza di ciò che sta acquistando.

### TEMPI MODI E TERMINI DELL'INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

Declinando l'analisi sul piano oggettivo dell'informazione pre-contrattuale restano da esaminare tempi, contenuto e modalità dell'informazione (quando l'intermediario deve informare il contraente, quali sono le informazioni che deve dare ed in che modo queste devono essere fornite).

### LA NOTA INFORMATIVA NON È SUFFICIENTE

Occorre preliminarmente osservare che, tuttavia, tanto ai sensi della direttiva quanto del codice, l'intermediario non adempie agli obblighi informativi previsti attraverso la mera consegna della nota informativa relativa al prodotto proposto. Infatti, come detto, tanto nella direttiva quanto nel nuovo codice la natura dell'attività di intermediazione è connotata e si orienta nella direzione di una attività assicurativa *ad personam*. In particolare ai sensi della direttiva, per ragioni di trasparenza e correttezza, l'intermediario deve fornire al consumatore tutte le informazioni elencate all'art. 12, comma 1, recepite nel codice come macro aree entro le quali si è esplicitato il potere regolamentare di dettaglio dell'ISVAP.

### IL CONTENUTO DELL'OBBLIGO INFORMATIVO PRIMA, DURANTE E DOPO LA POLIZZA

La direttiva prevede la necessità che l'intermediario fornisca un minimo di informazioni relative a sue condizioni soggettive ed oggettive in modo da garantire la trasparenza del rapporto pre-negoziale, indicando al consumatore ad esempio la sua identità ed il suo indirizzo, il registro in cui egli è iscritto e i mezzi esperibili per verificare che sia effettivamente registrato ovvero eventuali procedure di ricorso a disposizione del consumatore nei confronti degli intermediari stessi.

Una volta precisati i termini del rapporto pre-negoziale si entra nella fase propriamente di consulenza nella quale diventano operative le regole indicate sopra e l'intermediario deve richiedere al consumatore le informazioni che, ai sensi dell'art. 12, comma 2, della direttiva, gli permettano di focalizzare con esattezza i bisogni assicurativi del suo interlocutore, per poi giungere alla vera e propria consulenza, declinando analisi del contenuto e modalità tecniche di funzionamento del prodotto che il consumatore ha diritto di conoscere unitamente alle ragioni per cui l'intermediario ritiene il prodotto individuato e prescelto adatto alle esigenze assicurative emerse.

È pertanto essenziale rispettare gli obblighi informativi di cui all'art. 12, comma 1, seconda parte, che riconoscono al consumatore il diritto di essere informato anche su eventuali rapporti contrattuali o meramente economici che l'intermediario intrattiene con una o più compagnie, in modo da poter rendere consapevole il contraente del grado di neutralità della proposta dell'intermediario.

Al di là del livello minimo inderogabile delle informazioni che deve fornire l'intermediario ai sensi dell'art. 12, la direttiva è pienamente recepita dal Codice laddove è lasciata libertà all'ISVAP di calibrare il livello di penetrazione delle informazioni in funzione alle esigenze di protezione del consumatore ed alla differente tipologia di rischi da assicurare.

Il regolamento ISVAP prevede che in occasione del primo contatto con il contraente gli intermediari consegnino a quest'ultimo copia di un documento riepilogativo dei principali obblighi di comportamento cui gli stessi intermediari sono tenuti a norma del codice e del regolamento (all. 7A, reg.). Prima di far sottoscrivere una proposta o un contratto gli intermediari devono consegnare, altresì, al contraente:

- a) una copia di una dichiarazione (aggiornata), conforme al modello di cui all'allegato n. 7B, da cui risultino i dati essenziali degli intermediari e della loro attività; in questa dichiarazione deve essere contenuta anche l'informativa su potenziali situazioni di conflitto di interesse;
- b) la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni.

E non è tutto. L'art. 49, comma 4 del regolamento prevede che:

“Gli intermediari, prima della sottoscrizione di una proposta o, qualora non prevista, di un contratto di assicurazione, forniscono al contraente informazioni tali da consentire a quest'ultimo di effettuare scelte consapevoli e rispondenti alle proprie esigenze. A tal fine, in funzione della complessità del contratto offerto, illustrano al contraente le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura, gli eventuali rischi finanziari connessi alla sottoscrizione ed ogni altro elemento utile a fornire un'informativa completa e corretta”.

### LE MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

Resta da esaminare in che modo l'intermediario debba svolgere la sua attività di informazione-erudizione del contraente.

La direttiva introduce il principio della formalità, recepito all'art. 120, comma 4, lettera b), del codice, per effetto del quale il flusso informativo verso il cliente deve essere documentato e documentabile.

Il regolamento prevede che l'informativa di cui agli art. 49, 50, e 52 sia fornita in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile su supporto cartaceo o altro supporto durevole e accessibile per il contraente e che, in particolare, l'informativa precontrattuale possa essere anticipata verbalmente solo ove sia necessaria una copertura immediata del rischio o qualora lo richieda il contraente: in questi casi l'informativa scritta deve essere fornita non oltre due giorni lavorativi successivi.

### CONCLUSIONI

Gli elementi normativi e di regolazione richiamati consentono di definire e valutare complessivamente la definitiva conformazione dell'intermediazione assicurativa nel ruolo di contatto con la clientela e con il mercato.

La fase di *contatto assicurativo* con il cliente nella quale si ingenera la tutela dell'affidamento del medesimo diviene centrale ed è particolarmente assistita da presidi normativi e regolamentari di garanzia tanto da radicare (anche) l'intervento sanzionatorio dell'ISVAP in caso di informazioni o i documenti non veritieri.

Occorrono non solo grande attenzione e sensibilità spiccate, ma un forte senso di responsabilità da parte degli intermediari assicurativi nell'adeguarsi alla nuova normativa per non raccogliere l'eredità lasciata dalle banche e dagli intermediari finanziari: la nuova normativa sull'intermediazione assicurativa infatti si presta ad essere letta alla luce dei principi alla base di quella, sorella, che regola l'intermediazione finanziaria.

Non sembra, tuttavia, che ci sia l'esatta percezione dei nuovi scenari da parte degli operatori del mercato. Si sentono molte voci che dicono: non cambierà nulla. Si risolverà tutto con la firma di qualche (molti) modulo in più. Che sarà un *falso movimento* per dirla come Wenders.

Invero, non credo proprio che sarà così: Bond argentina, Cirio, Parmalat, Banca 121, ecc. non hanno insegnato nulla?

Questa nuova genesi del rapporto con il consumatore porterà - in prospettiva diacronica - ad una selezione del mercato e a premiare i più attenti e veloci da un lato, ad *elaborare il lutto*, dall'altro, a metabolizzare le nuove regole con l'apprestamento e l'utilizzo di nuovi trasparenti sistemi operativi di prossimità e di contatto assicurativo con i clienti (e con la prossimità si conquista e si consolida la fiducia dei clienti).

Come diceva Pasteur, il cambiamento favorisce solo le menti preparate ad accettarlo.

E indietro non si torna.