

Il senso dell'innovazione: da cliente a consumatore. Cosa cambia nell'approccio dei broker

**DOTT. FRANCESCO PAPARELLA - PRESIDENTE AIBA - ASSOCIAZIONE ITALIANA BROKERS
DI ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE, ROMA**

Prima di parlare degli intermediari, in particolare dei broker, vorrei fare, seppur brevemente, una genesi degli eventi che hanno portato alla Seconda Direttiva sull'intermediazione da cui è derivato tutto quello che noi oggi ci troviamo ad affrontare. Verso la fine del 1999 e l'inizio del 2000 il movimento consumatori tedesco si accorse che gli intermediari operavano sul mercato locale senza alcuna regolamentazione e, poiché quello che la Germania propone all'Unione Europea solitamente si cerca di fare, si cominciò a discutere di una Direttiva sugli Intermediari. E da lì si è arrivati poi al 2002 quando questa Direttiva ha preso la sua connotazione finale. Ad essa l'Italia si opponeva fortemente perché la considerava una deregolamentazione rispetto al mercato italiano che era già tutelato dalla Legge 48 degli agenti e dalla 792 per i broker. L'Italia quindi riteneva di essere molto più regolamentata anche rispetto a quanto si andava a stabilire con questa Direttiva.

Purtroppo si sono verificati eventi che hanno portato il mercato assicurativo italiano ad uno stato confusionario. Va detto che dai contatti con il legislatore europeo e quello italiano è emerso che dal loro punto di vista il cliente (l'assicurato) era una sorta di povero disperato che si trovava vessato da un intermediario che aveva semplicemente l'obiettivo di estorcergli del denaro. Ciò è causa dell'introduzione di una serie di strumenti di controllo che oggi dobbiamo traslare nei nostri sistemi operativi.

La Direttiva 2002 viene recepita nel Codice con l'intenzione di prefigurare un cambiamento del mercato, tale da rendere il consumatore non più un soggetto vessato ma libero, preparato, che farà scelte consapevoli e otterrà costi minori rispetto agli attuali.

Questa visione impatta su un mercato assicurativo che mantiene ancora una proporzione nei rami danni dove il 51% è rappresentato dalla Rc auto, con ciò giustificando il giudizio che il nostro non sia un mercato evoluto, visto che negli altri paesi europei la proporzione è esattamente contraria: 49% auto, e il rimanente non auto.

In questa realtà la categoria dei broker nel 2006 ha intermediato il 18,6% dei premi dell'intero comparto ed il 42,7% dei rami danni. Il dato è desunto dall'entità di quanto versato al Fondo di Garanzia dalla Categoria. È diverso dalle stime che l'ANIA fa sul portafoglio diretto impresa/broker. Si deve tener conto che circa il 50% del nostro portafoglio è appoggiato agli agenti e questo, se la compagnia non è strutturata per farlo, è difficile da evidenziare; ecco perché noi sulla base del Fondo di Garanzia desumiamo un dato più preciso, e cioè il 42,7% dei rami danni.

Qui nasce il primo problema. Noi consideriamo l'Agente lo sportello sul territorio della compagnia, questo perché le compagnie stanno riducendo le proprie strutture dirette. I nostri broker sono presenti su tutto il territorio nazionale con percentuali diverse, perché legate al tessuto industriale del Paese, e constatano che le compagnie, ad esclusione dei maggiori centri urbani, non hanno più le proprie gerenze, quindi per loro è necessario, per poter operare in continuità e dare un servizio alla clientela, fare riferimento alle agenzie, che sono gli unici strumenti con cui possono dialogare. Resta anche da dire che molte compagnie stanno disincentivando il rapporto con il broker, indirizzandolo proprio verso gli agenti.

Cosa si sta verificando? Il ruolo dei broker sul mercato è sempre stato quello di valutare,



insieme al cliente, le esigenze, interpretarle correttamente e poi trasferire al partner assicurativo quello che, insieme al cliente, si è deciso di cedere. Rispetto al ruolo dei broker queste norme non porteranno nessun cambiamento sostanziale. Potremmo quindi parafrasare: *"bisogna che tutto cambi perché tutto rimanga com'è"*.

Seppur queste norme non modifichino in nessun modo il ruolo del broker, sicuramente i nuovi obblighi destano allarme. Non per la qualità del lavoro che i broker svolgono, ma sulle modalità formali. La sequenza normativa di riferimento è la Direttiva 92/2002, il Decreto Legislativo 209 del 07/09/2005 e il Regolamento ISVAP 5/2006. A ciò si uniscono i Decreti Bersani che eliminano la durata decennale dei contratti e il vincolo di esclusiva per gli agenti.

Il Decreto sull'eliminazione della poliennalità per determinati rami potrà generare gravi problemi, basti pensare alle polizze di rimborso spese mediche: se la compagnia potrà rescindere annualmente dal contratto, ciò potrebbe diventare estremamente pericoloso per l'assicurato.

A mio vedere non è una grande vittoria l'eliminazione della decennialità dei contratti oggi ottenuta. Diverso sarebbe stato ad esempio nel 1993 quando fu emanata la prima Direttiva europea, la n. 38, sulle clausole vessatorie. Allora sì che si sarebbe impattato su un mercato ingessato da una forte componente di decennialità. Oggi questa decennialità ingessa molto meno ed è abbastanza residuale, anche se esistono ancora piccole/medie aziende che hanno contratti decennali, ma rispetto all'intero mercato il fenomeno è molto meno importante.

Dalla Seconda Direttiva sull'Intermediazione deriva la costituzione del RUI. Il Registro è un'idea del legislatore europeo che ha pensato che gli intermediari fossero tutti uguali, cioè il problema non è chi vende la polizza, ma la polizza che si vende. L'intermediazione quindi è il passaggio per immettere sul mercato dei prodotti assicurativi redatti dalle imprese per cui non ha importanza chi operi (agente, broker, produttore diretto, ecc.). Per il legislatore è la stessa cosa, anche se i broker oltre ad essere intermediari sono anche consulenti – come era stato fatto notare – ma questo non è stato preso in considerazione. Ciò non giova alla chiarezza e alla trasparenza che tanto si vuole cercare, perché se l'interlocutore che ha di fronte l'intermediario non sa neanche

distinguere bene che tipo di intermediario sia, si genera più confusione che chiarezza e trasparenza. Per incrementare la capacità professionale dell'intermediario, il Regolamento impone la formazione.

Noi ci riteniamo diversi e migliori rispetto agli altri intermediari e perciò abbiamo ottenuto di poter redigere i nostri questionari di adeguatezza. Ma dobbiamo stare molto attenti. L'indennizzo diretto, oltre ad





avere dei vantaggi futuri in termini di costi, potrà implicare alcuni rischi. Ad esempio, potrà liberare sul mercato tante professionalità di piccoli avvocati che operavano esclusivamente nel settore dell'infortunistica stradale. Questi, per trovare nuove opportunità di lavoro, potranno consigliare i propri amici/clienti di intentare causa al broker, laddove il rapporto assicurativo risulti non ottimale. Penso che, in proporzione, non ci sarà un maggior numero di sinistri rispetto al passato, riconducibili alla responsabilità professionale del broker, ma si verificherà un innalzamento della soglia di litigiosità, con conseguenti elevate spese di resistenza. Perciò il questionario sull'adeguatezza dovrà essere attentamente studiato e redatto, perché su di esso potrà incentrarsi l'eventuale litigiosità.

Questo nuovo processo passa attraverso una serie di *step*: l'informazione, la consu-

lenza e l'immedesimazione nelle problematiche, per fare in modo che il cliente sia veramente consapevole quando sottoscrive il contratto e diventi così un consumatore. Ma il lavoro del broker è sempre stato questo! Del resto le informazioni vanno sapute usare: se diamo troppe informazioni il cliente si confonde ed il timore è proprio lì, visto che oggi ci viene imposto di darne una serie elevatissima.

Il ruolo del broker è da sempre quello di professionista, mediatore, imprenditore e consulente. In sintesi, un *problem solver*.

Molta attenzione va posta al regime sanzionatorio previsto dal Regolamento, che è estremamente rigido. Leggere che la radiazione è comminata per fatti di eccezionale gravità è una cosa. Diverso è verificare che tale eccezionalità si sostanzia in violazioni, che difficilmente si potrebbero ritenere così importanti. Si rischiano pene pecuniarie e sanzioni amministrative consistenti; ed è per questo che le nostre responsabilità, come abbiamo detto, in qualche modo cambiano. Non sotto l'aspetto sostanziale, ma sotto l'aspetto formale e questo imporrà, tra l'altro, di rivedere i contenuti delle lettere di brokeraggio. Dove sarà necessario si vada ad identificare con maggior chiarezza e precisione quello che ci si impegna a fare per il cliente. Dovremo perciò abbandonare la genericità degli incarichi fin qui utilizzati, ad evitare che quello che è il nostro partner, cioè il cliente, divenga un possibile nemico.

Del resto, per mantenere la validità del rapporto con i clienti, è necessario crescere professionalmente in continuazione. Ciò non perché sia imposto dalle normative, ma perché parte integrante della nostra attività.





La formazione, che da anni AIBA svolge, è sempre stata seria ed approfondita anche perché si sottoponevano a formazione le persone sulle quali maggiori erano le aspettative, suddividendole per tipologia di corsi, affinché, nell'ambito dell'impiego professionale diurno mettessero a frutto quanto appreso.

Oggi la formazione obbligatoria ha portato a due immediati risultati.

Il primo: l'aumento del costo, sia perché l'obbligatorietà consente di far crescere il prezzo dell'offerta, sia perché tutti i soggetti obbligatoriamente debbono essere sottoposti a formazione, mentre prima se ne limitava il numero.

Il secondo: spesso la qualità effettiva dell'offerta formativa è modesta.

L'unico modo per difendere la categoria dei broker è quello di dimostrare di essere unici rispetto agli altri canali di intermediazione, ed è ciò che l'AIBA sta facendo. Per l'Associazione è una grande opportunità, ma anche una grande sfida. Laddove viene meno una normativa come ad esempio la 792/84, la *vacatio legis* deve essere colmata dal ruolo dell'Associazione di categoria, che quindi è etico, politico e di servizio. Perciò AIBA, nel sostituirsi alla carenza di norme, cerca di sottolineare la differenza sostanziale fra il lavoro del broker e quello degli altri intermediari. Questa strada è stata intrapresa con senso di responsabilità e consapevolezza, impiegando tutte le possibili risorse per il conseguimento di questo obiettivo che deve dare la percezione di un effettivo Valore Aggiunto.