

CENTRO STUDI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

L'identità e l'origine

Il Centro Studi Intermediazione Assicurativa (CESIA) è un'istituzione senza scopo di lucro promossa da CGPA Europe, compagnia specializzata nell'assicurazione dei rischi professionali degli intermediari assicurativi.

E' la prima e unica istituzione italiana che studia i rischi della responsabilità civile professionale degli intermediari assicurativi.

Il CESIA origina da un contesto economico-sociale in cui i bisogni assicurativi di individui e imprese stanno assumendo crescente importanza. Promuovere un'attività distributiva attenta a tutelare gli interessi di chi si assicura può generare benefici, oltre che al mercato assicurativo, al sistema sociale ed economico nel suo complesso.

La missione

Il CESIA promuove la prevenzione dei rischi di responsabilità civile professionale degli intermediari di assicurazione.

La prevenzione è finalizzata a evitare e/o limitare conseguenze dell'attività distributiva che generino pregiudizi agli assicurati (individui e imprese).

Attraverso la prevenzione il CESIA svolge un ruolo per l'intero sistema assicurativo nazionale contribuendo a migliorarne la qualità della distribuzione e a favorirne lo sviluppo dimensionale.

La governance

Il CESIA è stato costituito dalla Fondazione CGPA Europe, un'istituzione promossa da CGPA Europe che persegue lo sviluppo della cultura assicurativa.

L'organizzazione e le attività

Il CESIA opera attraverso un Comitato Scientifico e un Laboratorio degli Intermediari.

Il Laboratorio degli Intermediari è costituito da agenti e broker indicati dalle Rappresentanze di primo (Gruppi Agenti) o secondo livello (Rappresentanze Nazionali di Categoria), in funzione dei temi oggetto dell'attività da svolgere.

Il Laboratorio degli Intermediari è un luogo di confronto delle conoscenze ed esperienze che ha l'obiettivo di:

- individuare elementi utili a sviluppare la prevenzione per evitare e/o limitare sinistri di RC professionale e infedeltà;
- studiare soluzioni operative da adottare con i clienti o con la compagnia (revisione di processi e procedure, attività svolte dalle diverse professionalità che operano per conto dell'intermediario);
- analizzare le esigenze di formazione degli intermediari e dei loro collaboratori individuando le soluzioni idonee per erogarla;
- proporre temi utili a promuovere tra gli intermediari la diffusione di un'informazione propedeutica alla prevenzione.

Il Comitato Scientifico è costituito da:

- accademici ed esperti di diritto e normativa sull'attività d'intermediazione assicurativa
- studiosi del mercato dei servizi assicurativi e finanziari.

Analizza l'evoluzione dell'intermediazione assicurativa (normativa, regolamentare e operativa) fornendo indicazioni utili a migliorare la qualità della distribuzione.

Il Comitato Scientifico esercita pertanto:

- una funzione culturale, propedeutica a divulgare informazioni ed erogare formazione
- una funzione propositiva, indirizzata alle istituzioni di riferimento del settore assicurativo (rispettando ruoli e competenze delle Istituzioni preposte).

Nel corso dell'incontro della scorsa settimana abbiamo visto insieme che il principale obiettivo del CESIA è quello di individuare soluzioni concrete per limitare il più possibile (o addirittura evitare) pregiudizi ai Consumatori causati dagli Intermediari Assicurativi (Agenti, Brokers e loro collaboratori), che CGPA EU assicura contro il rischio della responsabilità civile professionale.

Nel Laboratorio degli intermediari il CESIA permetterà un confronto tra persone che esercitano sul campo quotidianamente e conoscono buona parte delle cause che possono originare un sinistro da RC professionale. Tali sinistri costano a CGPA EU in termini di indennizzo, all'Intermediario in termini di immagine e reputazione, al Cliente in termini di pregiudizio (anche quando viene indennizzato), al Paese in termini di qualità della distribuzione assicurativa, con i risvolti sociali ed economici che ne derivano.

Il Laboratorio si focalizzerà quindi su possibili soluzioni che possano prevenire i sinistri, soluzioni che potranno trovare applicazione con campagne informative, percorsi formativi ad hoc e addirittura revisione di determinati processi gestionali o amministrativi.

In questo contesto sarà importante il coinvolgimento di esperti del diritto e della normativa, non solo per una verifica delle soluzioni che si intendono proporre.

Ci aspettiamo infatti che possa emergere qualcosa di più importante, utile all'intero Sistema Assicurativo, nel verificare i livelli di reale applicabilità delle norme di Legge o delle direttive impartite dalle Compagnie) e l'effettiva rispondenza delle stesse alla ragione per cui sono state emanate.

Il Comitato Scientifico verrà invitato a fare riflessioni su temi che implicano la responsabilità dell'intermediario assicurativo (coinvolgendo quindi il suo assicuratore RC pro ma, non di meno, il suo cliente e talvolta la compagnia) sulla base delle proposte che faranno i suoi Componenti o che farà la Fondazione, partendo in particolare dagli spunti che fornirà il Laboratorio degli intermediari.

Ad esempio è emersa l'esigenza di approfondire le responsabilità derivanti dalle collaborazioni tra intermediari, dall'adeguatezza contrattuale, dagli obblighi informativi, dalla gestione dei dati e delle informazioni dei Clienti.

Esistono anche altre norme difficilmente applicabili nel quotidiano o che si traducono in una sorta di scarico della responsabilità, dove l'anello debole risulta essere l'intermediario o il Cliente.

In entrambi i casi il CESIA intende proporsi come parte attiva e diligente, coinvolgendo gli attori o le istituzioni preposte, per apportare un contributo migliorativo a tale situazione.

In questo senso è importante che la fonte da cui parte l'analisi o l'eventuale soluzione sia competente ed autorevole.

Secondo il nostro punto di vista il Comitato Scientifico è molto utile per:

- analizzare la portata dei problemi segnalati dal laboratorio degli Intermediari, in relazione alle norme vigenti e alla reale applicazione delle stesse;
- valutare le soluzioni proposte in termini di prevenzione rispetto alle norme vigenti;
- collaborare alla riflessione su soluzioni alternative e più efficaci, che il CESIA metterà a disposizione del Sistema per un confronto costruttivo tra Istituzioni preposte (Rappresentanze di Intermediari e Compagnie, IVASS, MISE, ecc) a regolamentare la distribuzione assicurativa in Italia e in Europa.

In merito questo ultimo punto sarà determinante valutare l'impatto che la nuova Direttiva sulla Distribuzione Assicurativa (IDD) avrà nel nostro Paese e, in particolare, come l'IVASS intenderà interpretare o integrare le norme Europee.

Non di meno è determinante analizzare la situazione alla luce del radicale cambiamento in atto nella distribuzione assicurativa, con l'avvento del Digitale e l'ingresso nel mercato delle assicurazioni di nuovi competitori del WEB (ad esempio GOOGLE, AMAZON).

Sarà significativa anche l'analisi delle norme esistenti ad un secondo livello, tra Compagnie mandanti e le loro reti agenziali, dove si riscontrano incoerenze e limiti di praticabilità molto simili a quelle esistenti al primo livello.