

PRIMO PIANO

L'Agcm multa Isp Rbm

L'Agcm ha comminato una sanzione da cinque milioni di euro nei confronti di Intesa Sanpaolo Rbm Salute per una serie di pratiche commerciali scorrette nei confronti degli assicurati. Una multa da un milione di euro è arrivata anche a Previmedical, provider di servizi a cui era stata affidata la gestione e la liquidazione delle pratiche di sinistro.

Le indagini erano partite a seguito di una segnalazione di Altroconsumo, che aveva affermato di aver ricevuto tra gennaio 2018 e ottobre 2020 circa mille reclami. Un numero analogo di rimostranze era invece arrivato all'Ivass: più in generale, l'autorità ha rilevato che la compagnia, nel periodo preso in considerazione, aveva ricevuto oltre 10mila reclami. Le rimostranze riguardavano soprattutto ritardi nell'erogazione delle prestazioni, ritardi di autorizzazioni già rilasciate, difficoltà a contattare l'assistenza clienti e arbitrarie limitazioni nella prassi liquidativa, elementi che configurerebbero una violazione del Codice del Consumo perché, spiega l'Antitrust, "le società hanno reso onerosa e difficile per i consumatori la fruizione delle prestazioni assicurative". Molti reclami provengono da aderenti al fondo sanitario MetaSalute, che da solo raccoglie oltre un terzo degli assicurati di Intesa Sanpaolo Rbm Salute.

Giacomo Corvi

INTERMEDIARI

Fare squadra per raggiungere risultati condivisi

Non si può più affrontare il mercato odierno con regole pensate vent'anni fa: per questo è quanto mai importante arrivare a un rinnovo dell'Ana. È ciò che auspica Samuele Antinori, agente Zurich a Macerata e presidente regionale di Anapa Rete ImpresAgenzia per le Marche, che in questa intervista affronta i principali temi caldi per gli agenti, invitando la categoria a compattarsi: per sopravvivere in un contesto sempre più complesso, spiega, si vince solo restando uniti e proiettati verso lo stesso obiettivo

Tra campagna vaccinale, varianti, laceranti dibattiti sul green pass, ipotesi di nuove chiusure autunnali, prosegue la grande incertezza che tutti speravamo di esserci lasciati alle spalle. Per quanto riguarda l'attività degli agenti, c'è chi ritiene necessario che nel settore "si attivi la tracciabilità di chi frequenta i nostri ambienti, penso alle nostre agenzie, delle quali in caso di problemi derivanti dai contagi, dovremmo rispondere noi intermediari". È quanto sostiene **Samuele Antinori**, presidente regionale di **Anapa Rete ImpresAgenzia** per le Marche, oltre che agente **Zurich**. E proprio alla sua compagnia mandante, "che orgogliosamente rappresento nel mio territorio" (e più precisamente a Macerata) Antinori da dato atto "di aver messo in campo tutte quelle attività e supporti necessari, volti ad aiutare chi di noi improvvisamente si è trovato in difficoltà". Ma anche Anapa, aggiunge, "si è mossa attivamente su questo fronte invitando le compagnie a fare la loro parte, e alcune devo dire che hanno dato supporto ai propri intermediari, riconoscendoli di fatto come i protagonisti di questo mondo". Ma in questa intervista a *Insurance Daily*, Antinori tocca tutti i principali temi caldi per gli agenti: dai recenti regolamenti **Ivass** al nuovo preventivatore Rca, fino al rinnovo dell'Ana.



Samuele Antinori

Antinori, la recente sentenza del Tar del Lazio ha annullato alcune norme contenute nel Provvedimento 97 dell'Ivass accogliendo le rivendicazioni degli intermediari assicurativi. Eppure restano ancora alcune questioni aperte: quali sono questi nodi ancora da sciogliere e quali saranno le prossime mosse di Anapa?

Reputo che la sentenza del Tar del Lazio non sia entrata nel merito delle numerose norme previste dal Regolamento 45 e dal Provvedimento 97, ma che sia limitata sul piano formale non ritenendo corretta la procedura eseguita da Ivass, sull'obbligo di comunicazione alle compagnie mandanti delle collaborazioni orizzontali, in atto. Sussistono comunque una serie di altre norme che appesantiscono l'operatività degli intermediari e che non ricadono su altri competitor che operano sullo stesso campo di gioco i quali sono sottoposti a regole differenti che non contemplano gli stessi aggravati burocratici. Mi riferisco, ad esempio, alla pubblicazione sul *Dur* dell'incentivo vita e dell'obbligo della registrazione telefonica per le vendite a distanza. (continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Su questi aspetti Anapa Rete ImpresAgenzia ha già presentato un esposto all'Agcm. Nella sostanza però, il regolamento ci richiama, se mai ce ne fosse ancora una volta bisogno, a essere proiettati verso la soddisfazione delle esigenze del cliente senza rimanere schiacciati dalla spasmodica necessità di vendita, anche quando dovesse risultare non adeguata nei confronti dell'utente. Mi auguro che tutti noi intermediari, con regole scritte e non, alle quali dobbiamo rispondere, saremo sempre nella condizione di soddisfare le vere e reali esigenze del nostro cliente senza dover necessariamente soddisfare richieste di collocamento che ci pervengono da altre vie.

Nella sua relazione annuale, il presidente di Ivass, Luigi Federico Signorini, ha detto che l'istituto metterà mano ai contratti assicurativi, per renderli più chiari, e cercherà di snellire le procedure burocratiche. Ma cosa chiedono davvero i consumatori agli agenti di assicurazione quando sottoscrivono una polizza?

Le statistiche ci confermano che svolgiamo la nostra attività di intermediari in un Paese cronicamente sotto assicurato e nel quale noi addetti ai lavori abbiamo l'obbligo morale di trasmettere agli utenti la percezione e la gestione del rischio al quale tutti noi siamo esposti sia nella nostra vita professionale sia in quella privata. Trasmettere i rischi ai quali siamo esposti a una compagnia di assicurazioni di elevata qualità e solvibilità, ci permette di vivere più serenamente la nostra quotidianità. D'altro canto, le tecnologie oggi a disposizione di tutti, ci consentono di usufruire di mezzi sempre più performanti e veloci, quali ad esempio la firma elettronica che, se di fatto, ha abituato l'utente a un suo rapido utilizzo per tutti gli acquisti quotidiani, e anche per i servizi. Un contratto di assicurazioni non si differenzia da questa abitudine per cui, ancora una volta, tutti i documenti accessori alla polizza, sono bypassati dall'immediata operatività della firma che rimanda su di noi operatori la responsabilità morale di servire al meglio i nostri clienti. Nessuno, in questo mondo sempre più veloce, spenderà o investirà ore del proprio tempo per tentare di leggere documenti ai più incomprensibili. Spetta all'intermediario svolgere questa funzione.



Luigi Federico Signorini, presidente dell'Ivass

Cosa comporta per un agente l'introduzione del contratto base Rc auto e del nuovo preventivatore di Ivass? Il prodotto auto è aggredito da più fronti, normativi, concorrenziali (banche, Poste, distributori accessori), eppure anche gli ultimi dati dicono che la quota di mercato degli agenti tiene bene: durerà ancora a lungo?

Sicuramente potrà essere un mezzo di confronto per quegli utenti e potrà essere di stimolo alle compagnie operanti in Italia per trovare sempre nuove vie per ricevere il maggior gradimento possibile.

Con riferimento agli attori dell'ultima ora però, penso che siamo di fronte all'ennesimo tentativo di invadere un ambito non particolarmente conosciuto e spesso considerato di facile accesso, non conoscendone a fondo le insidie e le dinamiche. Si consideri, ad esempio, che a oggi la maggior parte degli automobilisti non è in grado di compilare autonomamente un Cid in caso di incidente e soltanto un *intermediario professionista* può assisterli in caso di necessità, nonostante la esigua remunerazione riconosciuta dalle mandanti su tali contratti.

(continua a pag. 3)

Buona estate da Insurance Connect

Da lunedì 2 agosto e fino a venerdì 27 agosto la redazione non sarà operativa. Appuntamento lunedì 30. La newsletter del giovedì ripartirà il 2 settembre, mentre con Insurance Daily si ricomincia lunedì 13 settembre. Tutta la programmazione di Insurance Connect TV resta ovviamente disponibile

La redazione di **Insurance Connect** augura a tutti i lettori le migliori vacanze estive: il sito www.insurancetrade.it tornerà a essere aggiornato **lunedì 30 agosto**. Da lunedì 2 agosto e fino a venerdì 27 agosto la redazione non sarà quindi operativa.

La newsletter del giovedì ripartirà il 2 settembre, mentre *Insurance Daily*, il quotidiano online del settore assicurativo, tornerà nelle vostre caselle e-mail lunedì 13 settembre. Tutta la programmazione di *Insurance Connect TV* resta ovviamente disponibile con interviste, approfondimenti e programmi dedicati.

Come ogni anno, rinnoviamo i ringraziamenti a tutte le nostre lettrici e i nostri lettori: grazie per la fiducia che ci accordate e che ci sprona a fare sempre di più e sempre meglio.

Buone vacanze a tutti da Insurance Connect: e che sia un'estate serena, rilassante e divertente.



(continua da pag. 2)

Sempre più spesso sento parlare di semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti e, francamente, mi risulta difficile pensare che un operatore di altri settori (banche, Poste, agenzie di viaggi, Gdo, ecc.) potrebbe essere in grado di fornire servizi adeguati in caso di post-vendita, nella gestione del sinistro esponendo l'utente a pericolosi rischi di mancato risarcimento.

Come giudica la trattativa per il rinnovo dell'Ana? Quando, secondo la sua esperienza, si vedrà qualcosa di concreto?

Mi auguro che entrambi gli attori coinvolti, rappresentanze degli assicuratori e delle compagnie, abbiamo quella indispensabile sensibilità per fare squadra e raggiungere il miglior risultato condiviso. Di certo, non possiamo più governare il mondo di oggi, con regole pensate oramai venti anni fa. Del resto, viviamo lo stesso mondo e combattiamo le stesse battaglie per sopravvivere in un contesto sempre più complesso che ci può far risultare vincitori soltanto se uniti e proiettati verso lo stesso obiettivo. Mi auguro che i lavori in corso producano velocemente il miglior risultato possibile coerentemente con i tempi che stiamo vivendo.

Infine, una domanda sulla sua realtà associativa. Secondo lei, ha ancora senso un sindacato di categoria degli agenti, in un mercato così concentrato, ma anche individualista, dove i gruppi agenti sono sempre più gli interlocutori diretti delle compagnie?

Sono pienamente convinto che la vita associativa, di categoria o di gruppi aziendali, sia di fondamentale importanza. Nel caso delle associazioni di categoria mi rincuora dover constatare che il più grande sindacato risulta essere ancora quello dei non iscritti a nessuna delle due rappresentanze. Allo stesso tempo, ritengo di vitale importanza la presenza di entrambe le realtà, associazioni e gruppi agenti, perché ognuna svolge un ruolo ben preciso: le prime hanno il dovere di trattare e gestire gli sviluppi della vita lavorativa che trasversalmente investono la categoria, mentre i secondi dovrebbero gestire al meglio i rapporti con le proprie mandanti di riferimento, cercando di tutelare nel migliore dei modi i propri iscritti. Soltanto così, nel rispetto dei propri ruoli e competenze, si potrà probabilmente raggiungere quella vitale tutela degli addetti ai lavori.

Fabrizio Aurilia

GLOSSARIO

Assicurazione Kasko (o Casco)

In ambito auto, si tratta di una polizza danni, conosciuta anche come "Guasti Accidentali" perché riguarda i sinistri che non rientrano nella copertura di responsabilità civile. La soluzione può essere estesa ad altri tipi di danneggiamenti quali eventi meteo o atti vandalici

È un tipo di assicurazione riservata agli autoveicoli, che fa capo alle coperture appartenenti alla categoria delle polizze Corpi.

Nel mercato italiano questo tipo di assicurazione riguarda esclusivamente i veicoli terrestri ed è identificata dal ramo ministeriale numero 3, ma all'estero è possibile che essa comprenda anche i corpi marittimi o aerei, che in Italia sono coperti con assicurazioni specifiche, identificate rispettivamente dai rami 6 e 5, ai quali bisogna aggiungere il ramo 4 (corpi di veicoli ferroviari).

Prevede l'indennizzo dei danni materiali e diretti subito dal veicolo assicurato, in conseguenza di collisione, urto, ribaltamento ed uscita di strada, non provocati da terzi.

La validità della polizza kasko non è legata alla responsabilità del conducente del veicolo. La polizza di responsabilità civile auto copre infatti i danni causati a terzi, mentre il risarcimento è qui dovuto se l'incidente è causato dall'assicurato stesso. Grazie a questa particolare assicurazione, chi causa un danno al proprio veicolo (per esempio, per una collisione con un muro, o in seguito ad una distrazione o ad una manovra brusca), può essere rimborsato.

Questa polizza, che viene anche chiamata Guasti Accidentali, serve quindi a coprire tutti quei danni per i quali non si può chiamare in causa la polizza di responsabilità civile di alcuno dei soggetti coinvolti nell'eventuale incidente.

La copertura può essere estesa ad altri tipi di danni, come quelli causati da eventi sociopolitici, atmosferici e da atti vandalici in genere, pagando un premio addizionale.

(continua a pag. 4)