



8 OTTOBRE 2019

MILANO

09.00 - 17.30

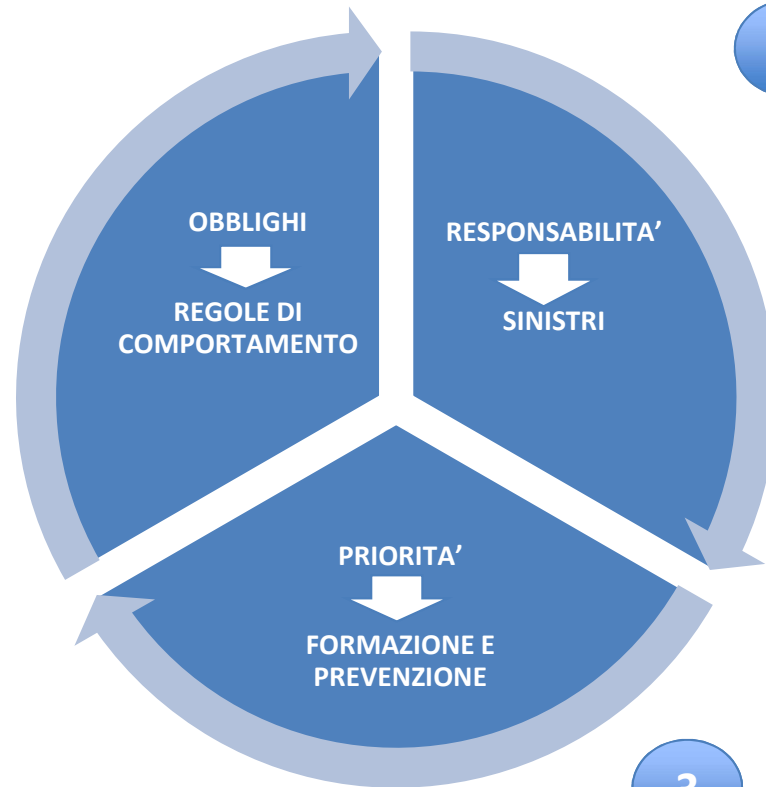
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

INTERMEDIARI, UNA CENTRALITÀ DA VIVERE

Riorganizzare la professione di intermediario gestendo priorità, obblighi e responsabilità

Andrea Dalla Villa, responsabile area sinistri di Cgpa Europe

RIORGANIZZARE LA PROFESSIONE DI INTERMEDIARIO GESTENDO PRIORITA', OBBLIGHI E RESPONSABILITA'



OBBLIGHI (REGOLE DI COMPORTAMENTO)



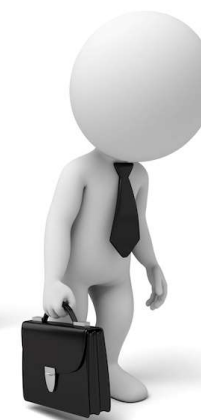
EQUITA'
ONESTA'
PROFESSIONALITA'
CORRETTEZZA
TRASPARENZA
FORMAZIONE
(art. 54 Reg. IVASS
n. 40/2018)

INFORMAZIONE
(art. 119 bis del CAP)



ADEGUATEZZA
COERENZA
(art. 58 REG. IVASS
n. 40/2018)

Corretta,
chiara, non
fuorviante,
imparziale e
completa



Nel miglior
interesse degli
assicurati ed in
modo da non recare
pregiudizio agli
stessi

Obbligo di proporre contratti
coerenti con le richieste ed
esigenze di copertura assicurativa
dell'assicurato previa acquisizione
dal contraente di ogni
informazione utile a verificare
l'adeguatezza del contratto offerto

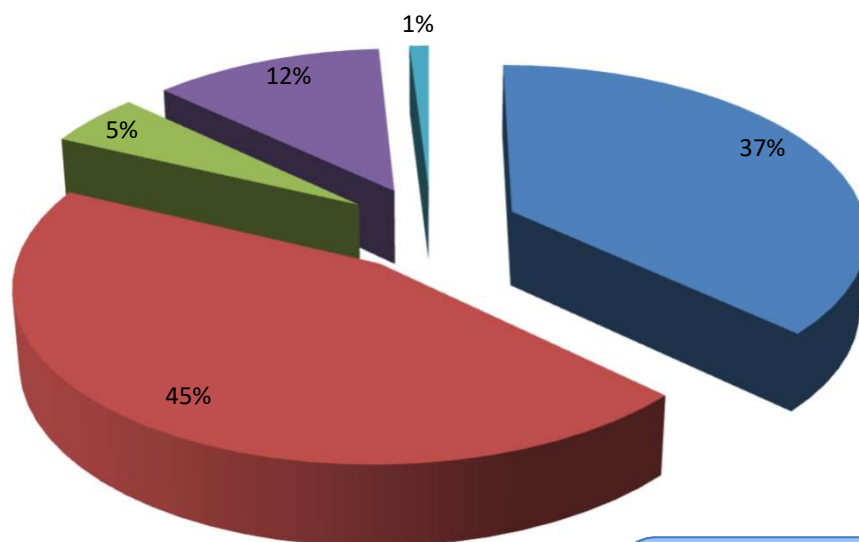


AUMENTANO I RISCHI LEGATI ALLA PROFESSIONE

- ❑ La situazione è ormai chiara: anche l'intermediario, come tutti i professionisti, dovrà aspettarsi un incremento dei casi nei quali gli verrà chiesto conto dell'operato della sua attività
- ❑ La ragione dipende dalla sempre maggior tutela che le nuove normative garantiscono a chi sottoscrive una polizza e da un orientamento della giurisprudenza tendenzialmente favorevole ai consumatori



LE RESPONSABILITA' DEGLI INTERMEDIARI ATTRAVERSO L'ANALISI DEI SINISTRI DENUNCIATI A CGPA EUROPE NEL PERIODO 2014 – 2019



- ERRORE AMMINISTRATIVO/GESTIONALE (37%)
- MANCATO ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO DI INFORMAZIONE E DI CONSULENZA (45%)
- INFEDelta' - DANNI A TERZI (5%)
- INFEDelta' - DANNI ALL'AGENZIA (12%)
- ALTRI/DIVERSI (1%)

45%



BANCA DATI
EUROPEA
SUI SINISTRI
DEGLI
INTERMEDIARI



LA CONSULENZA DA RISCHIO AD OPPORTUNITA'

- ❑ La prestazione della consulenza, intesa come «consiglio professionale», è il principale fattore di rischio, ma è anche il fattore che in prospettiva, potrà consentire ad agenti e broker di restare il canale distributivo primario e di maggior valore percepito dai clienti
- ❑ Nel mercato di domani, nel quale necessariamente ci sarà anche un'offerta in digitale, la consulenza è un'opportunità ma per coglierla serviranno competenze elevate, conoscenza dei rischi potenziali e capacità di padroneggiare le soluzioni preventive



Agenti e broker dovranno investire di più nella formazione professionale come processo pianificato volto ad incrementare e mantenere le conoscenze e le competenze nel tempo



LA PRIORITA' E' LA FORMAZIONE

Fino ad oggi, per agenti e broker, la copertura del rischio di responsabilità civile è stata vissuta come il rispetto di un obbligo più che uno strumento di risk management.

L'evoluzione dello scenario normativo e di mercato richiede un salto evolutivo.

Le polizze si configurano quindi come lo strumento tecnico di supporto ad un percorso formativo fatto di aggiornamenti sulla normativa, conoscenza degli orientamenti giurisprudenziali e di analisi dei casi pratici da cui desumere le regole di comportamento e le buone pratiche professionali



LA FORMAZIONE DI



1

conoscenza dei rischi potenziali



obblighi di comportamento
obblighi d'informazione
consiglio e consulenza



confronto con altre professioni



3

analisi di casi concreti
prevenzione



tavoli di lavoro



2

rassegna di sentenze della giurisprudenza
impatto delle sanzioni impartite dall'Autorità di Vigilanza (IVASS)





Focus sulla **semplificazione dei contratti assicurativi**, vista ed analizzata in rapporto al tema della **consulenza intesa come attività di “consiglio professionale”** che ogni intermediario non può non prestare nell’ambito della relazione con il cliente, e che gli consente di differenziarsi dagli altri canali distributivi.

Milano, giovedì 24 Ottobre 2019, ore 15,30
Palazzo Parigi, Corso di Porta Nuova, 1

