

INTERMEDIARI: NORME, CONSULENZA E FORMAZIONE DEL CLIENTE

Con l'entrata in vigore, il prossimo 31 marzo, del Regolamento 45 e del Provvedimento 97, l'Ivass completa l'implementazione della direttiva 2016/97 Ue sulla distribuzione assicurativa.

La tutela del cliente è il punto fermo su cui si articola l'intensa attività del regolatore, spesso ritenuta eccessiva da parte di compagnie e intermediari che lamentano di essere costantemente alle prese con interpretazioni, tempistiche, interventi puntuali e costosi per adeguarsi all'evoluzione normativa. Nell'ottica di garantire al cliente la massima libertà di scelta in un mercato basato sulla concorrenza, la diffusione dell'offerta assicurativa, da proporre secondo i criteri di adeguatezza e trasparenza, si scontra con la nota mancanza di cultura finanziaria e assicurativa del nostro Paese. Un "limite cognitivo" che viene ulteriormente amplificato dalla complessità dei contratti, da clausole ed esclusioni che rischiano di affogare in voluminosi documenti difficilmente digeribili, a volte, anche dai soggetti più esperti. Semplificare il linguaggio dell'assicurazione in nome della tutela del cliente è da tempo una delle sfide più difficili che il settore assicurativo sta cercando di affrontare. La strada sembra però ancora in salita, almeno a giudicare da come, dopo anni di attesa, è stato accolto il contratto base, in generale ritenuto (persino dalle associazioni dei consumatori) come uno strumento tardivo e non adeguato alle evoluzioni del mercato. Ma questo strumento è pur sempre un passo importante, che sancisce un cambiamento di prospettiva e promette di aggiungere tasselli al percorso di semplificazione dei contratti e di maggiore qualità nella relazione con il cliente. L'Ivass evidenzia che dalla fine del 2018 le imprese (115 tra italiane ed estere) si sono attenute alle linee guida redatte dall'Ania e hanno apportato interventi a testi contrattuali per quasi 1.500 prodotti. Ma anche questo fermento, nel giudizio di Ivass, sembra aver prodotto risultati più formali che sostanziali, ancora distanti dagli obiettivi di semplificazione auspicati. Per effettuare un ulteriore salto di qualità, il regolatore invita a utilizzare le opportunità offerte da Idd e a sfruttare il valore delle tecnologie digitali. La complessità della materia assicurativa richiede però anche la capacità di coniugare l'esigenza di chiarezza verso il cliente con la necessaria precisione della disciplina tecnico-giuridica. Ecco perché, tra le varie competenze che dovranno arricchire l'industria assicurativa, saranno fondamentali quelle di giuristi in grado di redigere contratti all'insegna di un'informazione sintetica, comprensibile e immediata, oltre che conforme alle normative.

Di pari passo, la trasformazione del concetto di assicurazione passa anche attraverso una necessaria evoluzione della cultura assicurativa nel nostro Paese. In questo contesto, l'intermediario che presta consulenza deve farsi carico anche della cultura assicurativa/finanziaria del cliente? E quale è oggi il rapporto tra consulenza, consapevolezza del cliente, formazione e accrescimento delle sue conoscenze?

L'intermediario non può farsi carico, da solo, dell'evoluzione della cultura della popolazione italiana (per questo traguardo servono interventi a livello di sistema e consistenti investimenti che partano, per esempio, già dal mondo della scuola). Ma anche gli intermediari possono oggi cogliere il valore della digitalizzazione per costruire, sulla base di target mirati, un "ambiente" più ricettivo e consapevole, per il cliente e per l'importanza che le coperture assicurative ricoprono. Immaginare e realizzare iniziative tematiche, incontri virtuali, sessioni di approfondimento e confronto, sfruttando anche il valore della tecnologia per parlare con la clientela, significa riuscire a innescare un circolo virtuoso da cui far emergere maggiore conoscenza e vicinanza ai contenuti dell'assicurazione. E anche esigenze inespresse a cui rispondere con coperture personalizzate.



Maria Rosa Alaggio
alaggio@insuranceconnect.it