

GLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI - Obblighi e responsabilità

Come suggerisce il termine stesso, l'intermediario è una figura "intermedia" tra la compagnia di assicurazione e l'assicurato. Ha un ruolo di grande responsabilità, pertanto l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), ente istituito a tutela dei consumatori, ha disciplinato con grande attenzione gli obblighi di comportamento degli intermediari prevedendo sanzioni disciplinari e pecuniarie anche molto pesanti nel caso di violazione delle norme.

Che obblighi hanno gli intermediari ?

L'IVASS impone agli intermediari innanzitutto obblighi di informazione ricapitolati negli allegati 3 e 4 del Regolamento IVASS n.40/2018 che l'intermediario deve consegnare al contraente prima della sottoscrizione di qualunque proposta assicurativa.

Nell'allegato 3 è indicato, in particolare, che l'intermediario deve:

fornire al contraente in forma chiara e comprensibile informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentirgli di prendere una decisione informata;

proporre o consigliare contratti coerenti con le richieste e le esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato; a tal fine acquisiscono dal contraente stesso ogni utile informazione;

informare il contraente della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di individuare il contratto coerente con le sue richieste ed esigenze; nel caso di volontà espressa dal contraente di acquisire comunque un contratto assicurativo ritenuto dall'intermediario non coerente, lo informano di tale circostanza, specificandone i motivi, dandone evidenza in un'apposita dichiarazione, sottoscritta dal contraente e dall'intermediario.

Nell'allegato 4 invece sono indicati i riferimenti dell'intermediario che entra in contratto con il cliente, l'eventuale intermediario per cui viene svolta l'attività, informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto di interesse e informazioni sulle forme di tutela del contraente.

Qual è l'obbligo più difficile a carico degli intermediari ?

Il più difficile degli obblighi previsti a carico degli intermediari è la verifica della coerenza della polizza proposta alle esigenze del cliente/assicurato.

Qualora l'intermediario non ritenga coerente il contratto offerto rispetto alle esigenze dell'assicurato, in base al 6° comma dell'art. 58 del Regolamento IVASS n.40/2018 deve specificarne i motivi dando evidenza di tale informativa in un'apposita dichiarazione sottoscritta dal contraente e dall'intermediario stesso.

Cosa implica in concreto l'obbligo di valutare la coerenza del contratto alle esigenze del cliente ?

È opportuno evidenziare che l'obbligo di informare il cliente sulle caratteristiche del prodotto e l'obbligo di valutare la coerenza si distinguono nettamente sul piano della condotta. Infatti mentre l'obbligo di informare vincola l'intermediario a trasmettere informazioni all'assicurando, quello di valutare la coerenza impone all'intermediario di acquisire informazioni. Grava dunque sull'intermediario un obbligo di consiglio e consulenza nei confronti del cliente/assicurato che non si limita ad una mera informativa sulle caratteristiche del contratto proposto, ma che si sostanzia in una vera e propria comprensione delle necessità del cliente al fine di proporre un prodotto corrispondente alle sue esigenze.

Cosa può succedere agli intermediari che non adempiono ai propri obblighi?

Si tratta di un'attività molto complessa e delicata in quanto l'intermediario, se non adempie ai sopra citati obblighi, può essere esposto a responsabilità nei confronti dei clienti/assicurati, i quali nel momento in cui richiedono una copertura assicurativa non sono consapevoli di quale tipo di prodotto possa essere idoneo a soddisfare le proprie esigenze di sicurezza, né sono in grado, soprattutto, di valutare la rispondenza del contratto offerto alle proprie esigenze.

Gli intermediari assicurativi dovrebbero pertanto agire nella fase precontrattuale con la massima cautela, osservando con sommo scrupolo gli obblighi imposti dalla legge, al fine di evitare non solo eventuali sanzioni amministrative, ma altresì di essere chiamati a rispondere ai sensi dell'art. 1176 di un danno non coperto dalla polizza stipulata al proprio cliente per una motivazione non indicata nella dichiarazione di coerenza.

Esempi di potenziali comportamenti scorretti degli intermediari

Ciò da cui ciascun cliente/assicurato si dovrà guardare sono i seguenti potenziali comportamenti di un intermediario:

- far dichiarare al contraente la coerenza della polizza alle loro esigenze (invertendo cioè i ruoli previsti dall'IVASS);
- dichiarare la coerenza della polizza rispetto alle esigenze esposte dal contraente in un questionario preparato ad hoc in cui è l'intermediario stesso a guidare il contraente nell'indicazione delle risposte giuste;
- dichiarare coerenti polizze che invece non lo sono;
- far dichiarare al cliente il rifiuto di fornire le informazioni richieste dall'intermediario, declinando così le proprie responsabilità circa la verifica della coerenza del contratto offerto.

Cosa implica per l'assicurato l'inadempimento dell'intermediario ai propri obblighi?

Ne consegue che il cliente/assicurato non è messo nelle condizioni di scegliere tra le proposte di diverse compagnie la più coerente alle proprie esigenze. È chiaro infatti che è difficile che una polizza possa soddisfare tutte le esigenze dell'assicurato che dovrà pertanto valutare con attenzione i motivi di inadeguatezza alle sue aspettative di ciascuna proposta per operare una scelta consapevole.

Cosa pensano gli assicurati a cui viene rigettato un sinistro?

Ma purtroppo i clienti/assicurati non sono al corrente degli obblighi e delle responsabilità degli intermediari e quando un sinistro viene rigettato imputano a sé stessi la responsabilità di non aver letto con la dovuta attenzione il contratto sottoscritto, piuttosto che contestare al proprio intermediario le sue mancanze nella consulenza prestata.

Raccomandazione importante

È quindi fondamentale scegliere con cura il proprio intermediario, come si sceglie il proprio medico e il proprio commercialista, perché una consulenza competente e professionale è molto importante e fa davvero la differenza sia in fase precontrattuale per la scelta della polizza più adeguata alle proprie esigenze, sia in caso di sinistro, seguendo passo dopo passo l'assicurato informandolo degli obblighi contrattuali per non rischiare che questi comprometta il proprio diritto all'indennizzo.

Quanto vengono pagati gli intermediari per le loro prestazioni ?

Preciso infine che quanto sopra esposto ha validità nella stipula di qualunque polizza e che le attività dell'intermediario di informazione e verifica della coerenza del contratto alle esigenze del cliente sono in genere compensate a provvigione (cioè con una percentuale del premio pagato per la stipula della polizza), mentre l'attività di assistenza in caso di sinistro, non rientrando tra gli obblighi a carico degli intermediari, solitamente non viene svolta.

In genere, infatti, in caso di sinistro, l'intermediario si limita a trasmettere i documenti alla compagnia, cosicché l'assicurato si ritrova a dover discutere personalmente con il perito dell'assicurazione, con un'asimmetria informativa che risulta evidentemente penalizzante per l'assicurato. Il suggerimento è pertanto quello di pattuire preventivamente con l'intermediario, già contestualmente alla stipula della polizza, l'effettiva prestazione da questi resa e il relativo compenso, accertandosi nel contempo della reale competenza dell'intermediario.

CRISTINA MARSETTI

Ingegnere libero professionista e consulente assicurativo