



EDITORIALE

Lloyd's, rivoluzione nello sviluppo dei rischi speciali

Lo hanno annunciato nei giorni scorsi a Londra, sede storica del settore e testimonianza eccellente dell'esperienza assicurativa. I Lloyd's, con la loro tradizionale attività nell'assicurazione a livello mondiale, annunciano una strategia tesa allo sviluppo e alla diffusione dei rischi speciali nei mercati in cui operano, puntando sul potenziamento di una complessa e articolata rete, di cui da sempre si avvalgono per la distribuzione. Al centro della strategia di sviluppo, con l'obiettivo di avviare una vera e propria rivoluzione nella diffusione del prodotto assicurativo, spiccano i broker. Con la loro presenza a livello locale, le loro competenze e la loro capacità di gestire il cliente sul territorio. Anche in Italia, considerata un mercato importante (non fosse altro che per il forte gap che, in materia assicurativa, ci separa dal resto d'Europa), la strategia descritta dovrà portare i suoi frutti. A un rinnovato presidio del territorio deve però necessariamente affiancarsi, in particolare nel nostro Paese, una nuova percezione del valore dell'assicurazione. E questo i broker lo sanno bene.

Maria Rosa Alaggio,
direttore Insurance Magazine
e Insurance Trade
alaggio@insuranceconnect.it

NORMATIVA

Le responsabilità del promotore

La disciplina concernente la responsabilità per fatto illecito del promotore finanziario e del vincolo di solidarietà sussistente tra quest'ultimo e l'intermediario, avente come matrice l'**art. 2049 del Codice Civile**, è da inquadrarsi nell'ambito della cosiddetta "responsabilità oggettiva" e ha subito nel tempo innumerevoli modifiche.

Il primo intervento specifico in materia è rappresentato dalla **Legge 2 Gennaio 1991 n°1** ("Disciplina dell'attività di intermediazione mobiliare e disposizioni sull'organizzazione dei mercati mobiliari"), la quale, all'art. 5, comma 4°, sanciva il principio della responsabilità solidale anche per i danni conseguenti a responsabilità accertata in sede penale.

Tale disposizione è stata fatta propria, in modo pressoché integrale, dall'art. 23 del D. Lgs. n°45 del 1996 (c.d. decreto Eurosini), nonché, successivamente, dall'art. 31 del Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, le quali stabiliscono che *"il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati ai terzi dai promotori finanziari, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale"*.

La norma *de qua*, pur non precisando che i danni devono essere arrecati nello svolgimento delle incombenze affidate, presuppone certamente la sussistenza di un tale requisito, e ciò in quanto, diversamente, si discosterebbe da quello che è un principio cardine in materia di responsabilità oggettiva, quello secondo il quale tale, tipo di responsabilità si giustifica unicamente in presenza di un nesso tra la condotta lesiva e il rapporto che lega l'intermediario al danneggiante. *(continua a p. 2)*



NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

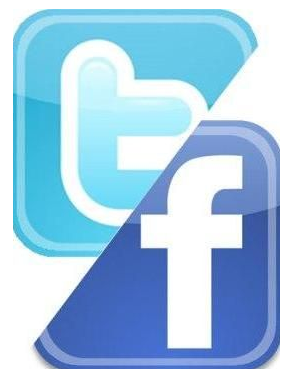
Stop dell'Isvap alle polizze abbinate al mutuo

L'Autorità di vigilanza delle assicurazioni vieta, recependo la legge, l'**abbinamento della polizza vita al mutuo dello stesso gruppo bancario assicurativo**. Le banche, o gli intermediari finanziari, dovranno fornire al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi, in nessun caso riconducibili a soggetti con i quali intrattengono non solo rapporti societari, ma anche semplici accordi commerciali.

Dal **primo luglio**, data di entrata in vigore del regolamento, cade quindi un monopolio che bloccava un mercato di oltre due miliardi di euro. Dal punto di vista degli intermediari assicurativi, e soprattutto degli agenti, la novità consentirà loro di tornare a proporre ai propri clienti coperture a puro rischio con trasparente confronto dei costi.

Esulta quindi il principale sindacato degli agenti, lo **Sna**, che sottolinea, secondo l'opinione del presidente **Claudio Demozzi**, "l'impatto concorrenziale, tale da far scendere senza indugio i prezzi delle coperture".

Il numero uno dello Sna rivendica anche la validità delle azioni compiute dall'esecutivo: "questo provvedimento - conclude - dimostra come la politica di dialogo con le istituzioni stia iniziando a dare i suoi frutti".



**Seguici anche su
Facebook alla
pagina di
Insurance Connect
e su Twitter
@insurancetrade**



(continua da p. 1) A tale riguardo, la Suprema Corte, con orientamento ormai costante, ritiene sufficiente che tra l'esercizio dell'incarico e la consumazione dell'illecito intercorra un nesso di "occasionalità necessaria" (ex pluribus Cass. civ., Sez. III, 25/01/2011, n. 1741).

In altre parole, non occorre che sussista un rigoroso nesso di causa ed effetto, essendo sufficiente che il compito svolto abbia determinato una situazione tale da agevolare e rendere possibile il fatto illecito e l'evento dannoso.

Il committente, il quale voglia esimersi dall'obbligo al risarcimento, dovrà provare l'insussistenza del rapporto di preposizione o del nesso di occasionalità necessaria fra le incombenze affidate e la consumazione dell'illecito.

PROMOTORE E TUTELA DEL RISPARMIATORE

In tale contesto, inoltre, si inserisce la delicata questione della possibilità di configurare un concorso del creditore - risparmiatore nella causazione dell'illecito.

A tale riguardo, si registrano in Giurisprudenza due distinti orientamenti.

Un primo orientamento favorevole all'applicazione dell'**art. 1227 del Codice Civile** sulla scorta essenzialmente della considerazione che, seppur è vero che le norme dettate in materia sono poste a tutela del risparmiatore (contraente debole), è anche vero che esse pongono a carico dello stesso un onere di collaborazione finalizzato a evitare la appropriazione indebita da parte del promotore (si veda a tale proposito, tra le tante, Cass. civ., Sez. III, 29/09/2005, n. 19166 o Trib. Milano, 11/06/1998).

Un secondo orientamento, meno risalente e ormai maggioritario, secondo il quale una applicazione dell'art. 1227 cc porterebbe alla vanificazione dello scopo della normativa di settore, finalizzata, alla tutela del risparmiatore e alla responsabilizzazione dell'intermediario (soggetto in grado più degli altri di "vigilare" sulla condotta del proprio preposto)

Quanto sopra, fatto salvo il caso in cui vi sia collusione tra il promotore e il risparmiatore, o quantomeno quest'ultimo sia consapevole della contrarietà del comportamento posto in essere dal primo alle regole di condotta.

Siffatta ultima impostazione è stata di recente confermata dalla Terza Sezione Civile della **Suprema Corte** con la **sentenza 16 Novembre 2011 n°24004**.

In tale decisione i Giudici di legittimità hanno affrontato il caso di un risparmiatore il quale, dopo aver sottoscritto i necessari moduli per l'investimento, e aver pertanto assunto l'obbligo di corrispondere il denaro con le modalità ivi previste, ha invece consegnato le somme *de quibus* in contanti, agevolando, secondo la prospettazione dell'istituto bancario, l'appropriazione delle stesse da parte del promotore.

Dopo due gradi di giudizio, la questione è per l'appunto giunta in Cassazione, davanti alla quale l'intermediario ha denunciato la violazione e falsa applicazione, da parte della Corte d'appello, dell'art. 1227 del Codice Civile, e ciò per non aver ridotto il risarcimento spettante al risparmiatore, "colpevole" di aver violato le regole, previste all'interno dei moduli, in base alle quali era espressamente vietato l'utilizzo del denaro contante.

La Suprema Corte, in adesione a quell'orientamento che potremmo definire "garantista", ha rigettato il ricorso proposto dall'istituto bancario ribadendo il principio secondo il quale *"In tema di intermediazione finanziaria la mera circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest'ultimo sarebbe stato legittimato a riceverle non esclude, in caso di indebita appropriazione di tali somme da parte del promotore, la responsabilità solidale dell'intermediario preponente per il fatto illecito commesso dal promotore, né - in mancanza di ulteriori elementi - può costituire da sola concausa del danno subito dall'investitore ovvero fatto idoneo a ridurre l'ammontare del risarcimento, ai sensi dell'art. 1227, rispettivamente commi primo e secondo, cod. civ."*

Jacopo Socci,
Studio Martini Rodolfi Vivori



**Seguici anche su
Facebook alla
pagina di
Insurance Connect
e su Twitter
@insurancetrade**



INTERMEDIARI

Titolarità dei dati e privacy: più chiarezza e più concorrenza

Il Congresso Uea di Lecce pone l'accento sulla forte concentrazione del mercato italiano

A chi spetta la titolarità delle informazioni relative ai clienti e come gestire la privacy dei dati in un contesto normativo in continua evoluzione? A questi interrogativi ha cercato risposte il trentaquattresimo congresso dell'Unione europea assicuratori, organizzato nei giorni scorsi a Lecce. "Vogliamo fare luce su una situazione che al momento appare confusa, anche sul fronte della giurisprudenza - ha affermato il presidente Uea **Filippo Gariglio** - poiché stiamo parlando di un tema da cui dipenderà l'identità e il ruolo dell'agente in quanto intermediario professionale".

Punto di partenza è stata l'analisi dello scenario complessivo: in Italia l'80% della raccolta Rc auto è gestito da un gruppo di sole dieci compagnie. Un mercato fortemente concentrato, ma non per colpa dell'intermediazione, ha sottolineato **Pierpaolo Marano**, avvocato e professore dell'Università Cattolica di Milano, ricordando come "in Germania il 65% del mercato Danni è intermediato dagli agenti, ma questo non crea nessun problema, poiché c'è una bassa concentrazione dal lato delle compagnie, che si fanno concorrenza tra loro". Una dinamica che spinge l'innovazione, aumenta il numero dei prodotti sul mercato e la mobilità degli assicurati.

Sul ruolo degli agenti è intervenuto **Michele Vellano**, professore ordinario di diritto dell'Unione Europea e avvocato presso lo Studio Tosetto, Weigmann e Associati, sostenendo l'impossibilità di considerare agente un mero raccoglitore di dati per conto altrui e la necessità di "chiarire in via preventiva con le compagnie, magari attraverso accordi di categoria, come trattare i dati raccolti".

Anche sul tema privacy la situazione appare tutt'altro che definita: "le norme cambiano continuamente e il terreno è ancora magmatico - ha rimarcato **Rigel Langella**, avvocato e giudice presso il Tribunale di Velletri. "La Corte di Cassazione si è opposta ad un'estensione indiscriminata della proprietà intellettuale, mentre la stessa normativa europea tende a confermare la titolarità dei dati in capo a chi determina la finalità della raccolta, intermediari assicurativi compresi".

Il regolamento Isvap 5/2006 stabilisce l'obbligo di adeguatezza del contratto assicurativo rispetto alle caratteristiche del cliente, di cui l'agente deve acquisire informazioni utili conservandone traccia. "Ma come potrebbe fare tutto ciò senza la titolarità dei dati?", ha rilevato **Roberto Conforti**, vicepresidente di Uea, ponendo analoghi dubbi sull'obbligo di presentazione dei tre preventivi. "L'assicurato dà il consenso al trattamento dei propri dati all'intermediario, non alla compagnia, nell'ambito della relazione cliente-agente. È chiaro che la questione della privacy, come la poliennalità dei contratti, serve alle compagnie per difendere i portafogli: un atteggiamento lesivo delle concorrenza che ingessa il mercato", ha concluso Conforti.

Diana Pastarini

NEWS

I Lloyd's lanciano la sfida

Diventare l'hub globale per le assicurazioni e riassicurazioni dei rischi speciali entro il 2025

Quando si dice volare alto. I **Lloyd's** hanno annunciato che entro il 2025 diventeranno l'hub globale per le assicurazioni e riassicurazioni dei rischi speciali. I contorni della nuova strategia dello storico mercato assicurativo, denominata **Vision 2025**, sono tratteggiati in termini di incremento del volume di affari, in particolare nei mercati in più rapida crescita, diversificazione e impulso a uno sviluppo sempre più internazionale della comunità dei sottoscrittori dei Lloyd's.

"La nostra Vision 2025 è qualcosa di raro in questi tempi difficili per l'economia - ha detto il presidente dei Lloyd's **John Nelson** - è una strategia di crescita, una vera sfida. I benefici, però, potrebbero essere sostanziali, non solo per i Lloyd's ma anche per la City di Londra e l'economia britannica".

All'evento, appositamente organizzato nella Underwriting Room del palazzo dei Lloyd's per lanciare questo ambizioso progetto era presente anche il Primo Ministro britannico **David Cameron** che ha definito la vision "un grande esempio dell'approccio audace e dinamico di cui abbiamo bisogno al fine di favorire la crescita economica sostenibile nel Paese".

La pianificazione della strategia ha coinvolto in specifiche consultazioni il mercato dei sottoscrittori e i brokers, da questo confronto sono emersi i punti salienti della vision, a partire dalla diversificazione della base di capitali del mercato dei Lloyd's con un maggior contributo da parte dei paesi leader nella crescita.

"La forza dei Lloyd's deriva non solo dalla loro storia ed esperienza - ha sottolineato il ceo **Richard Ward** - ma anche dal fatto che si adattano ed innovano costantemente". Tra gli obiettivi del piano, portare la crescita dei premi nei mercati in cui già operano almeno in linea con la crescita del Pil in quell'area, mentre un incremento superiore è previsto nei mercati in più rapido sviluppo. Ancora, dotarsi di una comunità di sottoscrittori davvero internazionale con una sostanziale componente all'interno del mercato formata da cittadini esteri e utilizzare al meglio le reti internazionali dei broker. Infine i Lloyd's avranno un piccolo numero di potenti hub esteri in alcuni principali mercati internazionali.

Un piano ambizioso, ma anche sapientemente calibrato, che Ward ha definito "una strategia per un progresso costante e non per una rapida rivoluzione" per cui anche rispetto all'interesse degli assicuratori esteri, ha precisato che "l'entrata di questi nuovi finanziatori sarà gestita con la massima attenzione".

D.P.



MARKETING & VENDITE

La centralità del cliente

Customer experience, cross-selling e commitment (identificazione del cliente con il valore aziendale) sono i tre elementi che caratterizzano il mercato assicurativo e quello bancario, ma con una piccola differenza. Nel settore bancario il cross-selling fa da padrone, in quanto una volta acquisito il cliente, la fiducia nell'istituto di credito da parte di quest'ultimo è totale e quindi risulta molto più facile la vendita di altri prodotti.

Nel settore assicurativo invece è la customer experience che si conquista il primo posto, anche se ultimamente il commitment è in forte crescita rimediando quindi a una delle principali carenze percepite del settore assicurativo.

Nelle assicurazioni c'è fame di maggiori informazioni e di maggiore competenza e ciò fa sì che, ancora oggi, il cliente sia portato alla relazione personale a discapito dell'acquisto in rete.

Ben l'81% dei clienti che acquistano polizze di assicurazione dichiara che non acquisterebbe mai via web. Quindi abbiamo ancora una possibilità di sviluppare il nostro canale tradizionale, ma dobbiamo concentrarci su efficienza, preparazione e "rapportualità". Dobbiamo cambiare quello che è il nostro approccio con i clienti, renderlo strutturato ed efficace.

Esiste un terzo settore, quello dei provider telefonici, che in qualche modo affianca sia le banche che le assicurazioni. In questo settore il commitment è fondamentale. Oggi che la trasportabilità è diventata uno strumento importante per il cliente, il commitment e il servizio assumono un ruolo chiave nella customer retention.

Ancora una volta quindi, mettiamo il cliente al centro delle nostre attenzioni e dedichiamogli tutta la nostra esperienza per far sì che egli ci scelga e ci preferisca a quelli che sono i canali "cugini" nella distribuzione del servizio/prodotto assicurativo.

Il futuro si affronterà con la professionalità, la competenza e la semplicità di rapporti. Ancora una volta torna di moda un concetto degli anni novanta: il cliente è re.

Come nell'universo nulla si crea e nulla si distrugge anche nelle assicurazioni non si deve inventare nulla, basta solo ritornare a essere competenti e professionali.

*Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto,
consulente di direzione strategica in ambito assicurativo,
docente vendite e management*

PRODOTTI

Il PianoForte di Generali: risparmio e copertura Long term care

Il Leone di Trieste lancia un contratto che unisce la gestione patrimoniale e una formula di protezione sulla salute

Un piano di risparmio e una copertura Long term care (Ltc), insieme per tentare di tutelare, con una sola polizza, le più diverse esigenze di protezione dell'assicurato. E' **Generali** a lanciare la novità. **PianoForte**, questo il nome della copertura, coniuga un piano di risparmio con una copertura in caso di perdita di autosufficienza. L'obiettivo del Leone di Trieste è costruire una disponibilità finanziaria proteggendo contemporaneamente la capacità stessa dell'individuo di generare risparmio. La polizza Ltc interviene in caso di sfortunati eventi, quali malattie o infortuni, che rendano l'assicurato non più autonomo, non in grado di lavorare e quindi di generare reddito.

La **copertura Long term care**, in caso di perdita di autosufficienza, è inclusa nel premio, mentre il piano di risparmio è collegato all'andamento di **Gesav**, la storica gestione patrimoniale di Generali, che gestisce oltre 17 miliardi di euro, e che ha garantito un rendimento medio lordo negli ultimi dieci anni del 4,77%. In caso di perdita permanente di autosufficienza, il Leone prevede per l'assicurato una rendita vitalizia di 6.000 euro l'anno.

La garanzia è riservata agli assicurati che, al momento della sottoscrizione, abbiano un'età assicurativa non superiore a 60 anni, ed è operante solo se la perdita di autosufficienza e la relativa denuncia intervengono nel corso della durata contrattuale ed entro i 65 anni.

La polizza si articola in due fasi da dieci anni ciascuna. Il passaggio dalla prima alla seconda fase è automatico, a meno di richiesta di liquidazione da parte del contraente. Generali PianoForte prevede inoltre bonus del 2%, del 5% o del 10% per premiare la continuità nei versamenti, mentre per under 40 sono previste condizioni agevolate.

F.A.

