

AIBA
Valutazione di adeguatezza delle soluzioni assicurative proposte dagli intermediari
Linee guida
19/01/2016

1. Premessa

Come noto, la Normativa vigente obbliga gli intermediari assicurativi “...a proporre o consigliare contratti adeguati in relazione alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente...”¹

La previsione normativa, di derivazione Comunitaria, (art. 12, par. 3, Direttiva 2002/92/CEE) si ispira al concetto di “*best advice*” utilizzato anche in ambito finanziario. Le presenti linee guida sono redatte da Aiba, senza alcuna pretesa di inconfutabilità o esaustività, per facilitare gli Associati nel processo di valutazione dell’adeguatezza delle soluzioni assicurative proposte. Le presenti note non hanno lo scopo di entrare nel merito tecnico delle singole tipologie di copertura, ma devono essere considerate come un supporto procedurale da adattare caso per caso. In ogni caso, resta in capo a ciascun Associato l’obbligo e la responsabilità di proporre contratti e soluzioni in linea con la previsione normativa di adeguatezza.

2. Acquisizione delle informazioni

Qualsiasi proposta assicurativa deve essere preceduta dall’acquisizione di un adeguato set informativo, in particolare riguardo alla natura del rischio e alle caratteristiche dell’Assicurato.

L’art. 52 comma 2 del Regolamento Isvap 5/2006, oltre a prevedere che le offerte siano “*adeguate*” alle esigenze dell’Assicurato, prescrive altresì che gli intermediari “...prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, acquisiscono dal contraente ogni informazione che ritengono utile in funzione delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto, conservandone traccia documentale.”

3. Qualità delle informazioni fornite dal Contraente

Lo stesso art. 52 del Regolamento 5/2006, inoltre, disciplina le situazioni in cui:

- il Contraente si rifiuta di fornire informazioni o (questo lo si desume) fornisce informazioni qualitativamente scadenti
- il Contraente sceglie deliberatamente una soluzione assicurativa non adeguata

In particolare, si vedano:

Art. 52 comma 4 – “*Il rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste deve risultare da apposita dichiarazione, da allegare alla proposta, sottoscritta dal contraente, nella quale è inserita specifica avvertenza riguardo la circostanza che il rifiuto del contraente di fornire una o più delle informazioni pregiudica la capacità di individuare il contratto adeguato alle sue esigenze.*”

Art. 53 comma 5 – “*Gli intermediari che ricevono proposte assicurative e previdenziali non adeguate informano il contraente di tale circostanza, specificandone i motivi. Dell’informativa fornita, inclusi i motivi dell’inadeguatezza, è data evidenza in un’apposita dichiarazione, sottoscritta dal contraente e dall’intermediario.*”

4. Modelli 7A e 7B

Come altresì noto, lo stesso Regolamento 5/2006 agli art. 49-50-51 disciplina l’obbligo di presentare al Contraente² in fase precontrattuale informazioni sull’intermediario, sulle norme di comportamento dello stesso e su possibili conflitti di interesse, contenute nei cosiddetti modelli 7A e 7B.

¹ Art. 52 comma 2 – Regolamento Isvap 5/2006

² Ciò se il Contraente non rientra nella categoria dei “Grandi Rischi” (si veda Art. 49 comma 5 Regolamento 5/2006). E’ bene ricordare che l’esenzione riguardante i Grandi Rischi riguarda i soli modelli 7A e 7B, e non l’adeguatezza delle soluzioni offerte che, *ça va sans dire*, devono essere sempre adeguate.

5. Polizze collettive

Si ricorda che l'art. 56 del Regolamento Ivass 5/2006 prevede che in caso di polizze *“in forma collettiva in cui gli assicurati sostengono in tutto o in parte l'onere economico connesso al pagamento dei premi o sono, direttamente o tramite i loro aventi causa, portatori di un interesse alla prestazione”*, gli obblighi di informativa precontrattuale *“...si applicano nei confronti degli assicurati, oltre che del contraente”*.

6. Modello per la raccolta delle informazioni e valutazione di adeguatezza

Alla luce delle previsioni normative citate, AIBA propone ai propri Associati diversi modelli di documento, a seconda della tipologia contrattuale, come da elenco che segue:

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – generico”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – infortuni individuale”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – infortuni cumulativa”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – globale abitazione”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – all risks”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – Rc professionale”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – RCA”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – rct/o/p aziende”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – tutela legale aziende”

“Percorso per la valutazione di adeguatezza – rimborso spese mediche”

Al di là delle specificità derivanti dalla tipologia di rischio, i modelli hanno tutti la medesima struttura. E' pacifico che gli Associati potranno adattare i documenti a seconda delle proprie specifiche esigenze.

Il documento, una volta compilato e sottoscritto, deve essere considerato come la sintesi di tutto il percorso *“raccolta informazioni-valutazione adeguatezza-proposta”*, che si sviluppa per *step* successivi.

6.1 Sezione A – Avvertenze per il Contraente

Contiene una serie di avvertenze per il contraente che non devono essere personalizzate di volta in volta.

6.2 Sezione B - Informazioni riguardanti il Contraente e suoi obiettivi assicurativi

Questa sezione, evidentemente, deve essere completata di volta in volta e potrà essere adattata a seconda della tipologia di rischio (persona fisica / persona giuridica, ramo assicurativo, etc). La imposizione contrattuale di assicurazioni è costantemente crescente anche nel privato, oltre ad essere normale nei contratti con le pubbliche amministrazioni, quindi deve essere posta la dovuta attenzione anche a questa causale.

Si richiama l'attenzione degli Associati affinché, anche per le polizze che tipicamente sono standardizzate, il processo di acquisizione delle informazioni e di conclusione di contratti *“adeguati”* sia conforme al disposto normativo.

6.3 Sezione C - Informazioni riguardanti il rischio da assicurare

Vale quanto indicato per la Sezione B

6.4 Sezione D – Dichiarazioni del Contraente circa le informazioni ricevute

Questa sezione contiene le dichiarazioni rese dal contraente riguardo alle informazioni e i documenti ricevuti in fase precontrattuale e può subire variazioni a seconda dell'effettiva situazione. Il documento deve essere firmato dal Contraente una volta completato il processo.

6.5 Sezione F – Dichiarazioni del Contraente e dell'Intermediario

Questa sezione contiene le dichiarazioni rese dal contraente e dall'intermediario riguardo alla qualità delle informazioni fornite dal Contraente e della soluzione assicurativa da questi scelta. Tale sezione è molto importante e deve essere completata secondo il disposto normativo. In una situazione "normale", sarà il riquadro F1 ad essere sottoscritto. Al contrario, in presenza di reticenze da parte del contraente o di scelte deliberatamente inadeguate da parte dello stesso, saranno da sottoscrivere rispettivamente i riquadri F2 e F3. Si considerino, a titolo di mero esempio, situazioni in cui il contraente si rifiuta di fornire informazioni riguardo alla propria situazione reddituale e patrimoniale nell'ambito della richiesta di una polizza infortuni (riquadro F2) ovvero un Contraente che deliberatamente richiede una somma assicurata palesemente insufficiente per una polizza incendio (riquadro F3).

6.6 Sezione Facoltativa

Il documento definitivo potrà inoltre comprendere una sezione nella quale sono riassunte le caratteristiche della (o delle) soluzioni presentate. Non si ritiene che nelle presenti linee guida debbano essere contenute indicazioni di dettaglio su tale sezione, che potrà essere completata da ciascun intermediario in funzione del caso di specie.

Si suggerisce, ove possibile, di fornire ai Contraenti più opzioni di scelta, nell'ambito di soluzioni comunque adeguate (ad esempio: massimale A, B o C o casi analoghi).

7. Conservazione proposte presentate e profili di responsabilità

Come ricordato in precedenza, la normativa prescrive che l'intermediario conservi "*traccia documentale*" delle informazioni raccolte dai Contraenti. La previsione normativa è rafforzata all'art. 57 del Regolamento Ivass 5/2006, che prevede che:

"Gli intermediari, per almeno cinque anni, salvo diverso termine di legge, conservano nei luoghi comunicati ai sensi dell'articolo 36 la documentazione concernente:

a) i conferimenti degli incarichi, gli accordi aventi ad oggetto lo svolgimento dell'attività di intermediazione ed eventuali procure;

b) i contratti conclusi per il loro tramite e la documentazione ad essi relativa;

c) le proposte di assicurazione e gli altri documenti sottoscritti dai contraenti;

omissis"

E' pertanto interesse dell'intermediario stesso che tutto il processo "*raccolta informazioni-valutazione adeguatezza-proposta*" sia conservato secondo precisi criteri di archiviazione, possibilmente in modo digitale.

La predisposizione di un adeguato processo di archiviazione della documentazione precontrattuale rappresenta un'efficace tutela per l'intermediario nei confronti di eventuali reclami o pretese risarcitorie da parte del contraente per presunte inadeguatezze delle soluzioni offerte.

Inoltre, ancora in tema di responsabilità dell'intermediario, riteniamo opportuno richiamare l'attenzione degli Associati riguardo alle implicazioni derivanti da incarichi di brokeraggio esclusivi, ossia afferenti alla totalità dei rischi assicurabili di un determinato contraente.

Storicamente in Italia i broker, ove possibile, hanno sempre richiesto incarichi esclusivi. Al di là delle ragioni per le quali gli incarichi esclusivi sono "ambiti" dai broker, è bene tenere presente che il combinato disposto di obbligo di adeguatezza ed esclusività dell'incarico incrementano il rischio di rc professionale dell'intermediario. In presenza dell'esclusiva, infatti, l'obbligo di adeguatezza si sposta dall'ambito specifico del singolo contratto, ad un obbligo di adeguatezza del programma assicurativo *tout court*.

Tale rischio può essere mitigato con una gestione molto attenta della fase consulenziale al cliente che deve protrarsi nel tempo, e deve trovare riscontro documentale, anche con adeguati strumenti di *risk assessment* e *gap analysis*, che consentano di presentare ai contraenti relazioni periodiche che evidenzino i rischi non assicurati.

8. Considerazioni conclusive

AIBA ritiene che l'adozione da parte degli intermediari di corrette e sistematiche procedure da seguire nella fase precontrattuale rappresenti un'efficace garanzia del rispetto delle norme in materia di adeguatezza.

Cionondimeno, si ritiene che i principi fondanti della nostra Associazione ci debbano spingere a cercare di "alzare l'asticella" oltre il disposto normativo, pur esigente. Uno dei peccati originali dell'industria assicurativa, non solo italiana, è rappresentato dall'assenza di chiarezza e trasparenza.

Le polizze assicurative rimangono di difficile lettura ai non addetti ai lavori, e spesso non solo ad essi. Si ritiene che supportare i propri assicurati in un processo di scelta il più possibile consapevole sia uno dei compiti più importanti, e da un certo punto di vista più "nobili", della nostra professione.

Per questo motivo, l'adozione di procedure e di modelli di valutazione del rischio e di offerta adeguati nella sostanza, oltre che nella forma, rappresenta l'obiettivo ideale al quale moderni intermediari assicurativi dovrebbero ambire. In relazione a ciò, un'adeguata sintesi delle soluzioni offerte (a livello di singola polizza o a livello di programma assicurativo) può essere considerato uno degli aspetti qualificanti di una proposta assicurativa, al di là degli obblighi normativi.

Ogni sintesi rappresenta un compromesso, necessario se si vuole assolvere davvero il compito di informare in modo adeguato. Troppa informazione significa nessuna informazione. E' compito dell'intermediario stabilire, di volta in volta, il punto di equilibrio tra esaustività dell'informazione e intelligibilità della stessa, nell'ottica di proporre a contraenti consapevoli soluzioni adeguate nella sostanza, oltre che nella forma.