

## Dott. Carlo Marietti Andreani

Fino ad ora abbiamo disegnato lo scenario all'interno del quale il broker deve operare. Come si sente il broker in questo periodo? Direi che si sente nervosamente ottimista. Sono due i fronti con i quali ci confrontiamo di più, che sono il rapporto con le istituzioni e il mercato. Per quanto riguarda il rapporto con le istituzioni vorrei soffermarmi su alcuni spunti: recentemente alcuni associati mi hanno chiesto e invitato a perseguire un atteggiamento di AIBA il più concreto possibile sui temi contingenti, abbandonando a volte quella che può essere una forma di filosofia, e cercare di "volare bassi", che è ormai una specialità con la quale mi trovo a mio agio. Con le istituzioni il problema più grosso è la mancanza di conoscenza, in particolare, del lavoro del broker. Il fatto che la normativa approcci in modo unitario le diverse professioni non aiuta né il legislatore italiano, né il regolatore ad essere consapevole di alcune specificità che non sono sempre di contorno. Con questo non voglio dire che il broker vuole prendere le distanze dal mondo dell'intermediazione, anzi negli ultimi mesi ci sono stati alcuni episodi significativi di collaborazione tra associazioni di intermediari che hanno sottoscritto comunemente dei documenti inviati alle Autorità, secondo un approccio del tutto nuovo; ciò a mio giudizio sta a significare che a volte, per ottenere qualcosa, bisogna adottare alcuni approcci comuni e compatti, ovviamente per altri argomenti ci sono delle specificità che non sono condivise, ma devono essere nobilmente sottolineate e tutelate.

A proposito della non conoscenza delle istituzioni mi sono reso conto, in una serie di colloqui sia con l'IVASS che con il Ministero dello Sviluppo Economico, che non vi è alcuna consapevolezza di cosa gli intermediari, in genere, o i broker, in particolare, fanno dalla mattina alla sera. Nel senso che c'è una concentrazione di interesse totale e assoluta sul momento dell'intermediazione in senso tecnico, cioè nel momento in cui l'intermediario entra in pista per favorire la conclusione del contratto di assicurazione tra la compagnia e il cliente. L'attività dell'intermediario e del broker



### Conclusioni

- **Riposizionamento degli intermediari tradizionali:** occorre una visione innovativa del ruolo dell'intermediazione;
- **Il ruolo delle Associazioni di categoria:** formazione, informazione e monitoraggio dei cambiamenti economici e normativi

in particolare non finisce con la conclusione del contratto perché, se fosse così, significherebbe che la nostra categoria ha sbagliato completamente l'impostazione della propria attività, nel senso che il broker ha senso di esistere se è in grado di generare del valore aggiunto alla propria clientela. Se non genera valore aggiunto è corretto che "abbassi la saracinesca", perché rischierebbe di diventare un passaggio in più che erode tempo, chiarezza e denaro. La nostra attività non si esaurisce in quel momento peculiare, che tra l'altro è vissuto con difficoltà perché, come abbiamo detto prima, c'è grande concentrazione di mercato e assenza di concorrenza.

Alla luce dei processi di integrazione conseguenti alle acquisizioni importanti a cui abbiamo assistito di recente sul mercato assicurativo, si verificano notevoli difficoltà di interazione con i due principali player del mercato, con cui spesso risulta impossibile individuare persino l'interlocutore commerciale, e questo non aiuta nel momento della discussione dei contenuti delle polizze, perché sono d'accordo nel dire che si va verso una standardizzazione inarrestabile, soprattutto per quanto riguarda le tipologie di rischio quotidiane e più diffuse. Basti pensare alle polizze di assicurazione con rischi standard, dove è difficile coordinare le condizioni generali con le condizioni particolari, ma non è solo questo, come esempio personale posso dire che, poco prima dell'estate, ho ricevuto una polizza di assicurazione che sarebbe dovuta essere il compendio degli accordi presi, invece era una soluzione standard, ma tendente al tragicomico; nel senso che mi sono visto recapitare una polizza caratterizzata da condizioni generali di assicurazione, speciali, particolari e condizioni aggiuntive, ma la cosa che mi ha colpito di più è quando ho letto che le condizioni particolari speciali e aggiuntive tra parentesi portano l'indicazione: sempre operanti. È evidente che i testi contrattuali andrebbero semplificati, coordinati e resi intellegibili al cliente e all'intermediario, che spesso ha difficoltà nel presentare al cliente i contenuti contrattuali.

Una delle più grosse soddisfazioni del lavoro di questi mesi è che sul fronte IVASS e su quello del Ministero dello Sviluppo Economico non sia cambiato nulla. Apparentemente sarebbe il trionfo dell'illogicità, ma in realtà c'è una certa soddisfazione nell'essere riusciti a fermare una serie di iniziative che avrebbero portato conseguenze assolutamente negative. È chiaro che visto dal di fuori parrebbe rappresentare una forma di immobilismo totale; la considerazione è amara, ma a volte l'immobilismo in uno o due passaggi della normativa è come un successo. Questo ovviamente non è l'obiettivo finale perché aspettiamo l'IMD2, che sarà un momento importante su cui, al momento, il legislatore e il regolatore italiano attendono di conoscere la portata definitiva delle disposizioni per potersi correntemente adeguare.

Per esempio AIBA era d'accordo sul fatto che, su proposta del MISE e in funzione del nuovo assetto che vedrà l'ORIA come organo responsabile della gestione del RUI e dell'attività di vigilan-

za sugli intermediari, potesse essere utile e necessario rivedere l'impianto sanzionatorio. Il MISE partiva da una considerazione condivisibile, ovvero che il regime attuale delle sanzioni per gli intermediari è poco efficiente perché prevede una sanzione intermedia, rappresentata dalla censura, che viene scarsamente percepita come una sanzione di rilievo. Di fronte a una dichiarata disponibilità a ragionare sull'argomento ci siamo sentiti dire che sarebbe stata fatta una proposta unilaterale che avremmo potuto prendere in considerazione. Questa risposta/proposta è a mio giudizio l'emblema della scarsa conoscenza della professione del broker. In questo impianto ipotetico infatti la sanzione intermedia viene copiata dal settore della intermediazione finanziaria e creditizia, prevedendo la fattispecie della sospensione temporanea dell'attività. Per la caratteristica del lavoro della intermediazione assicurativa, che non si limita al collocamento del prodotto, ma garantisce una assistenza nel continuo, la sospensione dell'attività produce, dal punto di vista della tenuta del portafoglio, la medesima conseguenza della radiazione, con una penalizzazione incomprensibile a carico del cliente del broker che si troverebbe, dalla mattina alla sera, senza interlocutore e, quindi, nell'impossibilità di muoversi sul mercato. Il fatto di aver fermato queste iniziative lo considero un successo, vedremo poi cosa penserà di fare l'ORIA.

In generale c'è tantissima difficoltà di comunicazione e spesso si fa questo "copia e incolla", ma in realtà gli intermediari di assicurazione svolgono un'attività diversa dagli intermediari finanziari. In questo momento c'è un tentativo, per motivi anche comprensibili, ma non condivisibili, di fare un'attività di "copia e incolla" tra la regolamentazione dell'attività degli operatori finanziari e la nostra, sempre e solo sulla concentrazione del momento esclusivo dell'intermediazione in senso tecnico.

I mutamenti tecnologici e la potenziale erosione di concorrenza creata dalle vendite dirette online o mediante l'utilizzo di comparatori non credo siano una minaccia o preoccupazione per il settore del brokeraggio, tenuto conto che la clientela prevalente del settore è rappresentata da quella aziendale e professionale. Non mi preoccupa il comparatore come possibile antagonista o concorrente, anzi lo considero uno strumento con ampie potenzialità di utilizzo professionale, laddove si possano contemporaneamente comparare i prezzi con le coperture offerte. Sono pertanto convinto che il broker abbia la possibilità e il dovere professionale di occupare nuovi spazi in questo settore.