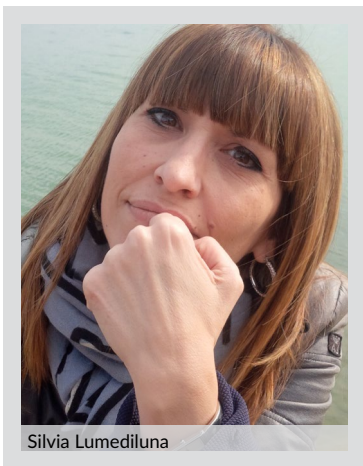


## INTERMEDIARI

## Una buona tutela parte da una solida preparazione

Serve un adeguato percorso formativo e informativo per ridurre l'esposizione di agenti e broker sotto il profilo della responsabilità. A sostenerlo, Silvia Lumediluna, responsabile di Cgpa Europe, che mette l'accento sull'adeguamento delle professionalità



Silvia Lumediluna

Prevenzione e formazione. Da qui devono partire i distributori assicurativi per rispondere sia al digitale che ad un contesto socio-economico caratterizzato da rischi crescenti, in particolare sull'adeguatezza, che hanno visto crescere a dismisura le richieste di risarcimento, in Italia e in Europa. Consapevole di ciò, **Silvia Lumediluna** - responsabile dello sviluppo commerciale per l'Italia della **Cgpa Europe**, impresa specializzata nella responsabilità professionale di agenti e broker, nonché

attivista Sna - ha optato per una *compagnia degli intermediari per gli intermediari* facendo dei rischi legati alla professione il punto focale della sua attività assicurativa. Sfociata, di recente, nella partecipazione al *Laboratorio degli Intermediari*, l'organo del **Cesia** che mira ad analizzare le tematiche inerenti la responsabilità civile professionale di agenti e broker.

### Dal suo percorso professionale, come è giunta in Cgpa Europe?

Sono figlia d'arte e agente di assicurazione. Nel tempo, ho avuto l'opportunità di specializzarmi attraverso un singolare percorso anche all'interno delle compagnie di assicurazioni. Prima, **Intas Mutua** e, successivamente, in **Cgpa Europe**: in entrambi i casi, sempre al fianco degli agenti.

Il colpo di fulmine per **Cgpa Europe** è stato inevitabile: la compagnia degli intermediari per gli intermediari, un assicuratore specializzato esclusivamente nella responsabilità civile degli intermediari stessi che ha consolidato il proprio successo e la propria reputazione attraverso la prevenzione e la formazione.

### Cosa consiglierebbe agli agenti italiani, valutato anche il modus operandi delle imprese, per evitare i rischi sull'adeguatezza, sempre in agguato?

Un adeguato percorso formativo e informativo per ridurre l'esposizione evidente degli intermediari assicurativi sotto il profilo della responsabilità. Il tutto si inquadra, peraltro, in un contesto, come l'attuale, in cui le principali cause di richiesta danni sono legate soprattutto a errori nella gestione del contratto e sta aumentando anche il contenzioso conseguente alla presunta inadeguatezza di consiglio. In Francia, per esempio, rappresenta già il 75% del contenzioso nella

responsabilità civile degli intermediari assicurativi. La prevenzione rappresenta una soluzione importante, attraverso adeguati percorsi formativi oltre ad interventi concordati tra rappresentanze degli agenti e le compagnie sui processi assuntivi e gestionali, che possono limitare i rischi di tali danni. Il tutto, a beneficio degli intermediari e del sistema assicurativo nel suo insieme, ma non ultimo del consumatore.

### Dal suo punto di vista professionale, allargato all'intera Europa, come valuta il mercato italiano sul quale operano gli intermediari?

Il mercato Italiano richiede ad agenti e broker standard elevatissimi e crescenti di compliance sia nei confronti delle compagnie che dei clienti. Il contesto normativo in cui operano gli intermediari italiani è in continua evoluzione; in un mercato che cambia è necessario specializzarsi, formarsi.

### In ogni occasione, le imprese non perdono l'opportunità per enunciare l'utilità delle reti agenziali, affermandone la loro indispensabilità ma, inesorabilmente, i numeri degli intermediari operanti sullo stivale, calano. Come ipotizza il loro futuro?

Sono ottimista di natura, ma è necessario un adeguamento delle professionalità al contesto di mercato attuale, anche alla luce del radicale cambiamento in atto nella distribuzione assicurativa, con l'avvento del digitale.

### Spieghi ai nostri lettori, il Laboratorio degli intermediari: da chi è costituito, le sue principali funzioni e come vi si accede?

Il Laboratorio degli Intermediari è l'organo operativo del **Cesia**, Centro Studi Intermediazione Assicurativa, istituzione senza scopo di lucro promossa da **Cgpa Europe**, che nasce in un contesto economico-sociale in cui i bisogni assicurativi di individui ed imprese stanno assumendo crescente importanza.

È costituito da agenti e broker, indicati dalle rappresentanze di primo (rappresentanze nazionali di categoria) o di secondo livello (gruppi agenti), in funzione dei temi oggetto dell'attività da svolgere.

Il Laboratorio degli Intermediari, coadiuvato dal comitato scientifico, ha il compito di analizzare e approfondire le tematiche inerenti la responsabilità civile professionale degli intermediari assicurativi attraverso un percorso di tappe a tema, inerenti l'individuazione di specifiche aree di rischio strettamente connesse con l'attività quotidiana. Crediamo che promuovere un'attività distributiva attenta a tutelare gli interessi di chi si assicura possa generare benefici, oltre che al mercato assicurativo, all'intero sistema sociale ed economico.

Carla Barin