

Ecco una lettera che abbiamo inviato all'azienda con alcune precise domande: vi terremo informati sulle risposte.

Oggetto:

Circolare n.43/2007: NORMATIVA - Regolamento ISVAP n. 5 del 16 Ottobre 2006 concernente la disciplina dell'attività di intermediazione **assicurativa e riassicurativa (Regolamento Intermediari)**

In relazione alla compilazione del **"Questionario sull'adeguatezza"** previsto dalla circolare in oggetto, si richiede quanto segue:

- **quali sono le eventuali responsabilità in cui può incorrere il dipendente che abbia commesso un errore materiale nella compilazione del questionario stesso (es.barrare una casella sbagliata)? Responsabilità disciplinari? Patrimoniali? PENALI?**
- il questionario è firmato per presa visione anche dal contraente (cliente): tale firma vale come attestazione dell'esattezza della compilazione? Anche qualora questa si rivelasse errata? In sostanza: il cliente, firmando, dichiara che le risposte sono corrette e quindi nulla può più contestare in seguito?
- l'attestazione della veridicità dei dati forniti è a cura del dipendente? Ad esempio, per le domande che richiedono se il cliente abbia già altre assicurazioni, si richiede l'esibizione di eventuali altre polizze già stipulate? Oppure basta la dichiarazione del cliente?

Ancora. L'azienda ha previsto una supervisione finale sulla congruità tra il questionario sull'adeguatezza ed il prodotto venduto? Anche qui semplifichiamo con un esempio:

- il questionario prevede la possibilità che il cliente dichiari come sua aspettativa la protezione del proprio alloggio dal rischio d'incendio e poi scelga una polizza R.C.AUTO. In questo caso il dipendente deve far firmare dal cliente stesso la **"Dichiarazione di volontà di acquisto in caso di possibile inadeguatezza"**, con il quale il soggetto si assume la responsabilità di acquistare un prodotto non adatto alle richieste da lui stesso formulate
- il caso succitato è ovviamente del tutto teorico; nella pratica, quello che può succedere è un questionario che rechi un'affermazione inesatta (e non congrua con il prodotto acquistato) per un semplice errore materiale nella compilazione, di cui né il collega né il cliente si siano accorti
- un'attività di controllo che verificasse tale incongruità e, quindi, segnalasse l'assenza della succitata **"Dichiarazione di volontà di acquisto in caso di possibile inadeguatezza"**, consentirebbe di rimediare immediatamente ad una eventuale svista, evitando in seguito possibili contestazioni da parte di clienti insoddisfatti e, magari, alla ricerca di appigli formali.

Anche alla luce di quanto sopra, appare sempre più urgente che l'Azienda preveda delle figure specializzate per dare supporto in rete alla trattazione dei prodotti assicurativi: continuare a sovraccaricare di incombenze gli addetti non può che centuplicare il rischio di errori, di cui poi gli stessi sono chiamati a rendere conto.

Rimaniamo comunque in attesa di risposta scritta alle delucidazioni tecniche che Vi abbiamo posto.
Ringraziando per la cortese attenzione, porgiamo distinti saluti.