

# ARBITRO ASSICURATIVO. CIRASOLA: «UNA INNOVAZIONE IMPORTANTE, MA CHE GLI AGENTI NON POSSONO ACCOGLIERE CON LEGGEREZZA»

*Il presidente di Anapa Rete ImpresAgenzia: «Se da un lato rafforza i diritti del cliente, dall'altro rischia di scaricare nuove responsabilità operative e reputazionali su chi, come noi agenti, è il volto della compagnia sul territorio».*



«Un'innovazione importante, in linea con le normative europee sulla tutela del consumatore, ma che non può essere accolta con leggerezza da parte della categoria agenziale. Perché, se da un lato rafforza i diritti del cliente, dall'altro rischia di scaricare nuove responsabilità operative e reputazionali su chi, come noi agenti, è il volto della compagnia sul territorio». È il pensiero di **Vincenzo Cirasola (nella foto)**, presidente di Anapa Rete ImpresAgenzia, in merito all'istituzione dell'arbitro assicurativo, la figura che avrà il compito di risolvere, in via stragiudiziale, le controversie tra consumatori e compagnie o intermediari.

Cirasola ne ha parlato nel corso di un evento organizzato dall'associazione qualche settimana fa a Torino.

In caso di controversie, ha ricordato il presidente di Anapa, il ricorso «potrà essere presentato contro l'impresa, l'intermediario, o entrambi, configurando esplicitamente anche responsabilità solidali. In questo scenario, non è tanto la verità documentale a determinare l'inesito di un contenzioso, quanto la percezione successiva dell'evento assicurativo. Ciò significa che anche l'intermediario più attento può ritrovarsi coinvolto in procedimenti originati da fraintendimenti o aspettative disattese, più che da effettive scorrettezze professionali».

Dal punto di vista operativo, ha continuato Cirasola, «questo significa che ogni agente sarà soggetto a una vigilanza indiretta da parte del cliente, che potrà rivalersi formalmente per disservizi reali o percepiti. Anche se la responsabilità non sarà oggettiva, l'impatto reputazionale potrebbe essere rilevante».

Sarà quindi *«fondamentale, per la nostra categoria, comprendere a fondo questa evoluzione e prepararsi a gestirla, sia sul piano formativo che su quello sindacale, poiché l'agente rischia di trovarsi coinvolto in una controversia senza alcuna responsabilità diretta»*, dal momento che *«la responsabilità di certi disservizi, errori o ritardi è spesso riconducibile alla compagnia. Insomma, il nuovo istituto sposta il baricentro e non basterà più operare correttamente, ma occorrerà anche prevenire le percezioni distorte»*, ha concluso Cirasola.

**Fabio Sgroi**

© RIPRODUZIONE RISERVATA