

IL QUADERNO DELL' ASSICURATO

Introduzione al Quaderno

Il Quaderno ha lo scopo di fornire uno strumento operativo utile per una corretta acquisizione e valutazione delle informazioni da parte del cliente e, conseguentemente, adottare un processo operativo funzionale alle varie fasi dell'attività di intermediazione.

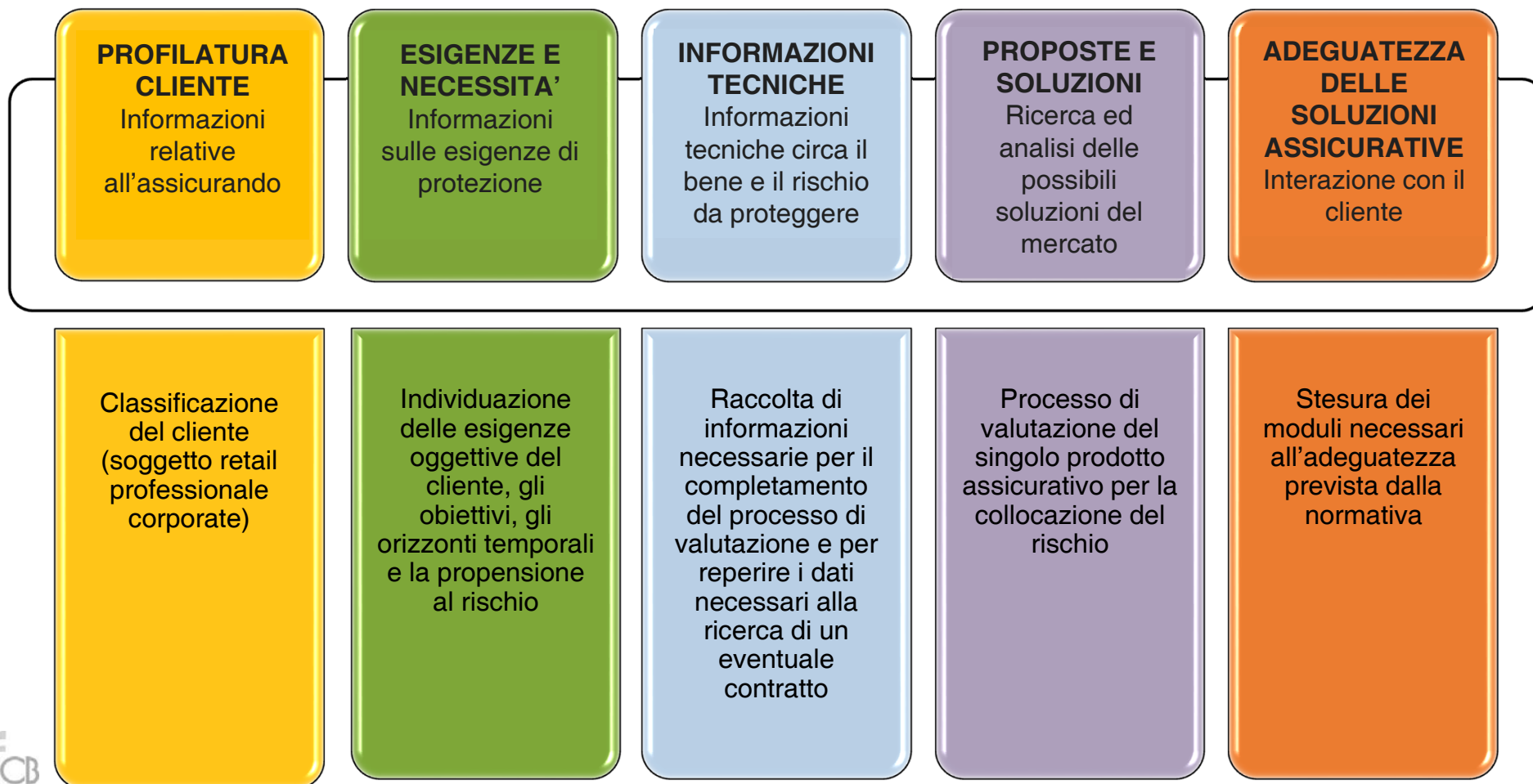
Occorre ricordare che sia la normativa europea (art. IDD) che nazionale (art. 58 Reg. IVASS 40/2018) impone all'intermediario di proporre contratti adeguati alle esigenze del cliente nel loro migliore interesse.

E' importante notare che la valutazione di adeguatezza non deve essere intesa come un mero adempimento formale imposto dalla normativa, ma al contrario **l'adeguatezza deve esser un processo** e non la mera compilazione di un questionario.

Diventa quindi indispensabile acquisire tutte le necessarie informazioni che permettano di identificare al meglio le caratteristiche del cliente onde poter procedere all'esame e alla soddisfazione nelle sue esigenze specifiche secondo metodologie di risk management.

Ecco perché la specifica utilità del «Quaderno dell'Assicurato» che vuole andare oltre alla mera accezione della classica adeguatezza.

Adeguatezza: fasi del processo di valutazione



Il c.d. «Demands & Needs Test»

Nella pratica, al fine di procedere alla valutazione di adeguatezza, sovente gli operatori fanno firmare al cliente un questionario che dichiarano «*Questionario sull'Adeguatezza*», solitamente fornito dalle imprese e che spesso viene confuso o assimilato al questionario predisposto dalle imprese al fine di sollecitare il cliente a descrivere in modo completo il rischio di cui chiedono la copertura.

Occorre invece distinguere tra:

- A. Questionari destinati ad acquisire dal cliente le informazioni necessarie al fine di collocare un prodotto adeguato – essi sono predisposti nell'interesse dell'intermediario al fine di adempiere ai propri obblighi in merito all'adeguatezza dei contratti proposti;
- B. Questionari predisposti dalle imprese e mirati a conoscere la situazione di rischio che si va ad assicurare – essi sono predisposti nell'interesse dell'impresa assicurativa al fine di ottenere un'esatta rappresentazione del rischio assicurato.

Il perfezionamento dei secondi non esenta l'intermediario dall'acquisire altresì le informazioni necessarie a comprendere le esigenze di copertura del cliente.

Le Fasi del processo - La profilatura del cliente

**INFORMAZIONI
ANAGRAFICHE**

**INFORMAZIONE
SUI BENI O
SOGGETTI DA
TUTELARE**

**INFORMAZIONI
SULLO STATO
OCCUPAZIONALE**

**INFORMAZIONI
SULLA
SITUAZIONE
FINANZIARIA**

**INFORMAZIONI
SULL' ATTUALE
SITUAZIONE
ASSICURATIVA**

Profilatura Cliente

✓ INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

Le informazioni anagrafiche (nome e cognome/denominazione/legale rappresentante ecc.) sono necessari per l'identificazione del soggetto che risponde ai quesiti.

Inoltre in caso di persona fisica l'età o la data di nascita possono essere rilevanti ai fini della valutazione dell'adeguatezza del contratto in riferimento all'orizzonte temporale, agli obiettivi assicurativi e previdenziali che il contraente si propone.

✓ INFORMAZIONI SUI SOGGETTI DA TUTELARE

Tali informazioni si riferiscono al contraente e all'eventuale nuclei familiare o altri soggetti da tutelare ed è rilevante ai fini della valutazione circa l'adeguatezza del contratto offerto; per esemplificare, in caso di carichi familiari con una situazione patrimoniale - reddituale e propensione al rischio limitata, la proposta dovrebbe orientarsi verso prodotti di risparmio o investimento con un rischio finanziario contenuto.

Profilatura Cliente

✓ INFORMAZIONI SULLO STATO OCCUPAZIONALE/ATTIVITA' PROFESSIONALE

Le informazioni sullo stato occupazionale e sull'attività professionale possono aiutare a determinare, unitamente ad altre informazioni, un profilo complessivo.

Infatti, in caso di contraente privo di occupazione, ovvero con un rapporto di lavoro temporaneo determinato, occorrerà verificare la disponibilità finanziaria attuale e futura per valutare la capacità dello stesso di far fronte agli impegni contrattualmente assunti, relativi al pagamento del premio.

✓ INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE FINANZIARIA

Tali informazioni si riferiscono alle disponibilità finanziarie patrimoniali del contraente, quindi alla sua capacità immediata di investimento e la sua capacità futura di accantonamento dei premi da versare.

La mancata risposta da parte del contraente compromette la possibilità di conoscere le reali disponibilità, rendendo difficile stabilire quali contratti ritenere adeguati.

✓ INFORMAZIONI SULL' ATTUALE SITUAZIONE ASSICURATIVA

Tali informazioni si riferiscono alle coperture assicurative già in essere e servono per valutare sia l'eventuale cumulo delle coperture assicurative, che si potrebbe venire a creare con l'acquisto del prodotto offerto, altresì verificare se nel complesso le coperture siano adeguate alle esigenze del contraente e quindi colmare eventuali limitazioni e/o esclusioni.

Profilatura Cliente: Esempio

ANAGRAFICHE

Nome e Cognome			
Data e luogo di nascita			
Indirizzo			
Località		Provincia e Cap	
Tel/Cell		email	
Stato Civile		Composizione	
<input type="checkbox"/> Nubile/Celibe		Nucleo	
<input type="checkbox"/> Coniugata/Coniugato		Familiare	
<input type="checkbox"/> Libero di Stato		<input type="checkbox"/> Figli minorenni _____	
<input type="checkbox"/> Vedova/Vedovo		<input type="checkbox"/> Figli maggiorenni _____	
		<input type="checkbox"/> Single	
		<input type="checkbox"/> Altre persone a carico	

STATO FINANZIARIO	PERSONE DA TUTELARE
<p>Qual è la sua capacità finanziaria ai fini assicurativi?</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> NON RISPONDE</p> <p><input type="checkbox"/> Fino a Euro,</p> <p><input type="checkbox"/> Da a Euro</p> <p><input type="checkbox"/> Oltre Euro</p> <p>Qual è il suo patrimonio disponibile all'investimento?</p> <p><input type="checkbox"/> NON RISPONDE</p> <p>EURO _____ </p>	<p>Lei ha eventuali soggetti da tutelare? (carichi familiari, altre persone)</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> NON RISPONDE</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> NO</p> <p>In caso di risposta affermativa indicare i soggetti da tutelare</p>

STATO OCCUPAZIONALE

Qual è attualmente il suo stato occupazionale ?

NON RISPONDE

Dipendente/subordinato con contratto a tempo indeterminato

Pensionato

Imprenditore/Autonomo/Libero Professionista

Occupato con contratto atipico (es. temporaneo, a progetto, interinale, ecc)

Non occupato

SITUAZIONE ASSICURATIVA (RAMO DANNI)			SITUAZIONE ASSICURATIVA (RAMO VITA)		
Attualmente ha già in corso coperture assicurative?			Attualmente possiede altri prodotti vita?		
<input type="checkbox"/> NON RISPONDE			<input type="checkbox"/> NON RISPONDE		
<input type="checkbox"/> Sì, sono già in corso coperture assicurative			<input type="checkbox"/> Sì, risparmio		
In caso affermativo specificare			<input type="checkbox"/> Sì, investimento		
GARANZIE IN CORSO	CONDIZIONI E LIMITI	COMPAGNIA	<input type="checkbox"/> Sì, previdenza/pensione		
<input type="checkbox"/> No, nessuna copertura assicurativa			<input type="checkbox"/> Sì, protezione assicurativa di rischio/sicurezza (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)		
			<input type="checkbox"/> No, nessuna copertura vita		

Le Fasi del Processo - Esigenze ed Aspettative

**ESIGENZE
ASSICURATIVE**

**OBIETTIVI DEL
CONTRATTO**

**ORIZZONTE
TEMPORALE**

**PROPENSIONE
AL RISCHIO**

**VERSAMENTO
PREMI**

Esigenze e Aspettative Assicurative

La seconda fase del processo è dedicata alla raccolta di tutte quelle informazioni indispensabili per individuare l'ambito nel quale il Cliente intende tutelarsi.

✓ **ESIGENZE ASSICURATIVE**

Le risposte a questa sezione sono funzionali per orientare l'intermediario circa la definizione dell'ambito assicurativo in cui si opera.

Inoltre le risposte fornite in tale sezione influiscono sia nella ricerca del prodotto assicurativo e conseguentemente nella fase successiva sul giudizio di adeguatezza o meno del contratto offerto; è pertanto importante che siano date le risposte ai quesiti per consentire i dovuti approfondimenti.

✓ **OBIETTIVI DEL CONTRATTO**

La sezione è dedicata alla raccolta di tutte le informazioni utili e necessarie ad individuare le esigenze e gli obiettivi prospettati dal cliente (protezione assicurativa di rischio/risparmio/investimento).

La compilazione dettagliata consentirà, nella fase successiva, di valutare se il prodotto assicurativo individuato dall'intermediario soddisfa tali esigenze ed obiettivi.

Esigenze e Aspettative Assicurative

✓ **ORIZZONTE TEMPORALE**

La sezione è dedicata alla raccolta dei dati fondamentali per l'individuazione della durata del contratto, la periodicità con la quale il cliente intende versare il premio.

✓ **PROPENSIONE AL RISCHIO**

Con riguardo ai prodotti vita l'insieme delle domande deve essere orientato a individuare se il contraente preferisce realizzare la conservazione o la significativa crescita del patrimonio investito, quindi verificare la tollerabilità dello stesso verso perdite di capitale.

Esigenze e Aspettative: Esempio

ESIGENZE ASSICURATIVE

LA STIPULA DI UNA POLIZZA ASSICURATIVA E' FINALIZZATA PER

Cliente Retail

- NON RISPONDE
- ottemperare ad obblighi di legge
- Protezione dei beni (incendio, furto)
- Protezione del patrimonio (RCG)
- Protezione della persona (Infortuni)
- Protezione della persona (Sanitaria)
- Assicurazione natanti
- Cauzioni
- Altro

Cliente Corporate

- NON RISPONDE
- ottemperare ad obblighi di legge
- Copertura incendio
- Copertura furto e rischi gravi
- Copertura Responsabilità Civile Generale
- Copertura Infortuni
- Copertura sanitaria
- Cauzioni e Fideiussioni
- Copertura Rischi Tecnologici
- Copertura Trasporti
- Altro

Esigenze e Aspettative: Esempio

ORIZZONTE TEMPORALE

DURATA TEMPORALE

Con riferimento alle esigenze assicurative, quale è la durata per la quale è interessato alla copertura dei rischi?

- NON RISPONDE
- Temporanea
- 1 anno con senza tacito rinnovo
- Poliennale

PAGAMENTO DEL PREMIO

Con quale periodicità vorrebbe pagare il premio

- NON RISPONDE
- Annuale
- Semestrale
- Quadrimestrale
- Trimestrale
- Mensile
- Pagamento anticipato per l'intera durata del contratto