

# L'agente di assicurazione: quali impegni verso i Consumatori?

*L'agente di assicurazione detiene il mandato di una o più compagnie di assicurazione ed ha una relazione privilegiata, totalmente autonoma, con i propri clienti, che deve assicurare e curare in funzione delle loro esigenze. Le specificità dell'agente di assicurazioni sono una garanzia di tutela e di supporto (una sorta di accompagnamento) a lungo termine per i consumatori e costituiscono inoltre una garanzia di servizio e di qualità ad un prezzo equo.*

## 1. L'agente di assicurazione è una garanzia per la tutela del consumatore

- L'agente, essendo **mandatario** della Compagnia, la impegna verso l'Assicurato. Inoltre la Compagnia si assicura:
  - che l'agente abbia un elevato livello di formazione e di conoscenza dei prodotti;
  - della protezione digitale dei dati personali dei clienti;
  - di inquadrare la remunerazione dell'agente nel mandato per garantire il massimo della trasparenza.
- L'agente è **autonomo** nel suo rapporto con il consumatore, impegna la propria reputazione avendo cura che il contratto di assicurazione proposto sia applicato propriamente. Infatti, l'agente organizza le proprie attività per offrire ai propri clienti i servizi che gli sono adeguati, soprattutto dopo l'acquisto della polizza.
- L'agente deve rispettare gli obblighi normativi e regolamentari (formazione, informazione, trasparenza, ecc.) che rafforzano la protezione del consumatore. L'attività e la formazione dell'agente sono certificati da controlli periodici.

## 2. L'agente di assicurazione è un partner che accompagna il consumatore

- Attori della cultura dell'assicurazione

Gli agenti di assicurazione rappresentano in ambito europeo una vasta rete nella distribuzione assicurativa e sono in grado di garantire un servizio costante di prossimità, basato sulla fiducia. In tutta Europa contribuiscono allo sviluppo di una vera cultura assicurativa e a una reale sensibilizzazione verso l'assicurazione, necessarie oggi per sviluppare tutti i settori, in particolare quelli della previdenza e del pensionamento.

- Attori della vita economica

In Europa ci sono 350.000 agenzie assicurative, che impiegano 800.000 persone. Il rapporto di fiducia tra l'agente ed i suoi clienti coniuga il dinamismo della loro attività e dei loro investimenti nell'economia locale. L'agente di assicurazione riduce le incertezze dei suoi clienti soddisfacendo i loro bisogni reali con un'assicurazione adeguata alla loro capacità finanziaria. Un cliente che sa di essere ben assicurato è in una posizione migliore per investire, intraprendere o semplicemente consumare. Ciò è utile e produce benefici alla crescita dell'economia.

- Un servizio su misura

Gli agenti di assicurazione sono integrati nel tessuto economico, sociale e territoriale in cui i loro clienti operano. Oltre ad essere esperti dei prodotti esistenti, hanno una conoscenza approfondita dei loro clienti e dei rischi che assicurano. Grazie alla conoscenza delle specificità locali e delle evoluzioni sociali ed economiche del territorio, gli agenti di assicurazione svolgono un ruolo essenziale nella prevenzione e nell'analisi.

- Attori nella vita sociale

Gli agenti sono i principali attori nel campo della proposizione dei servizi assicurativi innovativi e giocano un importante ruolo nella prevenzione a livello locale. Gli agenti rappresentano il volto della compagnia di assicurazione, al servizio degli assicurati, disponibili nel lungo termine.

### **3. L'agente di assicurazione garantisce la qualità del servizio al prezzo equo**

- Proponendo le coperture di una o più compagnie di assicurazione delle quali ha il mandato, l'agente di assicurazione simboleggia un modello di attività agile, efficace e reattivo, ad un prezzo equo, giustificato dai servizi distintivi che offre in momenti cruciali, come la conclusione o la scadenza di un contratto, oppure in caso di sinistro.
- L'agente assicurativo è in grado di seguire l'intero ciclo di vita di un servizio assicurativo, dalla vendita all'assistenza necessaria dopo la firma del contratto. Combina un approccio personalizzato con l'utilizzo di strumenti digitali e offre il servizio più adatto e flessibile per rispondere alle sfide del mondo di oggi.
- L'agente assicura di seguire nel tempo i prodotti e i servizi assicurativi distribuiti e aiuta i propri clienti a usufruirne.
- Nonostante la maggiore concorrenza risultante dall'arrivo di nuovi attori e delle nuove modalità di offerta, la durata del rapporto tra agenti e i loro clienti è la più lunga del mercato assicurativo ed è una prova della soddisfazione dei consumatori e del legame di fiducia che unisce agenti e clienti.

## **Conclusione**

L'agente di assicurazione è un modello specifico del mondo dell'assicurazione.

Garantisce la cura del rapporto personalizzato, nel tempo, flessibile e moderno, ad un prezzo equo, frutto della relazione a lungo termine tra assicuratori e assicurati.

Vettore dell'innovazione e principale attore nella prevenzione dei rischi sul territorio, l'agente di assicurazione si impegna ogni giorno di più per i propri clienti.