

**Collana di Studi e Ricerche
in ambito assicurativo**

26

Emiliano Ortelli

**L'importanza dell'aggiornamento
professionale nell'impresa agenziale assicurativa**

Presentazione della “Collana”

Gli Agenti di Assicurazione, da sempre, sono chiamati a svolgere il ruolo sociale di collegamento tra i bisogni di sicurezza e previdenza dei loro clienti ed i prodotti e i servizi offerti dalle Imprese di Assicurazione.

Essi rappresentano l’anello di congiunzione che consente ai singoli individui, alle famiglie ed alle imprese di ridurre l’area di incertezza sulla propria situazione futura, contribuendo altresì alla diffusione del principio economico di mutualità.

La figura moderna dell’Intermediario Assicurativo, così come meglio definita dalle norme che via via si sono succedute, non è più caratterizzata principalmente dalla mera attitudine alla vendita; attitudine, questa, certamente richiesta all’Agente Assicurativo di oggi, ma che necessariamente deve essere accompagnata da un alto grado di competenza e da spiccate capacità imprenditoriali. La conoscenza, l’informazione e la formazione assumono pertanto un ruolo centrale nell’ambito delle attività del moderno Agente di

Assicurazione professionista.

Il Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione, in breve SNA, è nato nel 1919 per volontà di un gruppo di Colleghi che avevano ben compreso la necessità di unire le proprie forze al fine di tutelare gli interessi di una categoria obbligata ad avere come interlocutori –e controparti- le grandi Imprese del settore. SNA rappresenta una parte sociale fortemente attiva nel mercato assicurativo italiano, specializzata nella tutela e nella salvaguardia delle prerogative professionali, deontologiche ed economiche degli Agenti e vocata al miglioramento del servizio assicurativo nei confronti dei consumatori. In cento anni di attività sindacale, SNA ha seguito, ed a volte anticipato, i cambiamenti nel modo di interpretare la professione dell'Agente Assicurativo in Italia ed in Europa. Agli Agenti, oggi è richiesto di possedere adeguate competenze e strumenti operativi per orientare i clienti verso la sottoscrizione di prodotti assicurativi coerenti con le loro specifiche necessità. L'Agente, in sintesi, anche attraverso la propria attività consulenziale, deve essere in grado di individuare le aree di scopertura del cliente e di proporre le migliori soluzioni, nel rispetto di un quadro normativo costruito intorno alla

massima tutela dell'Assicurato.

E' proprio partendo dall'esigenza di una rapida crescita culturale della Categoria agenziale, che nel corso dell'anno 2017, SNA ha mosso i primi passi verso un nuovo modo di affrontare la formazione professionale; non più orientata esclusivamente agli obblighi formativi previsti dal Legislatore, ma pensata per offrire l'opportunità di migliorare ed accrescere la cultura e la conoscenza di base degli Agenti, per consentire loro il pieno governo delle imprese agenziali ed il controllo dei fattori della produzione, con cui si confrontano ogni giorno. Tutto ciò, nell'ottica del miglioramento delle capacità manageriali degli Agenti e di un migliore servizio alla clientela.

La crescita professionale e quella culturale sono il rovescio della stessa medaglia ed è per queste ragioni che SNA ha deciso, nella ricorrenza del suo primo centenario ed in collaborazione con la Società Irfo-Pegaso, di curare l'edizione di una "Collana" di pubblicazioni e di studi tematici sulla materia dell'intermediazione assicurativa, partendo dal punto di vista dei primi operatori del mercato assicurativo, gli Agenti.

La presente "Collana" di studi tematici si pone quindi l'obiettivo di

tracciare una linea guida per gli Agenti di assicurazione, mostrando loro la strada della nuova frontiera della professionalità, in cui troveranno argomenti ed approfondimenti normativi, alla luce delle più recenti innovazioni dovute al recepimento delle Direttive Comunitarie, riflessioni sulla redditività ed sul controllo di gestione dell'impresa agenziale e delle nuove opportunità di crescita del business offerte dalla trasformazione del mercato, nella logica di consentire a tutti la miglior crescita professionale possibile.

Il mestiere dell'Agente di Assicurazione, dell'Intermediario Assicurativo in genere, non morirà mai; forse si trasformerà, muterà i termini ed i confini delle proprie competenze, ma l'industria assicurativa avrà sempre la necessità di un professionista che, con la propria capacità tecnica ed umana e con la propria socialità, riesca a rendere semplice e comprensibile una "carta di servizi" così complessa come una "polizza di assicurazione".

Quale Presidente in carica del Sindacato Nazionale Agenti sono orgoglioso, nell'anno del centenario, di poter ampliare l'offerta formativa rivolta ai nostri iscritti, per mettere loro nelle condizioni di coniugare gli aspetti teorici di base, fruibili dai percorsi universitari,

con quelli operativi, acquisibili dalla continua formazione mirata.

Alla realizzazione di tale percorso formativo hanno contribuito fattivamente il collega Marcello Bazzano, Responsabile Formazione SNA, ed i Colleghi Agenti componenti dell'Esecutivo Nazionale SNA, i quali hanno compreso e condiviso l'importanza di questo ulteriore strumento formativo.

Presidente SNA

(Claudio Demozzi)

Collana di Studi e Ricerche
in ambito assicurativo

26

Emiliano Ortelli

L'importanza all'aggiornamento professionale
nell'impresa agenziale assicurativa



Indice

Introduzione	p. 9
---------------------	------

1. Quadro d'insieme

1.1 La formazione degli Agenti e dei loro Collaboratori prima dell' entrata in vigore del D.Lgs 209/2005 e della relativa normativa secondaria	p.11
1.2 L'attuale quadro normativo	p.22
1.3 La formazione iniziale e l'aggiornamento annuale	p.26
1.4 L'inosservanza degli obblighi formativi ed i relativi provvedimenti sanzionatori	p.31

2. La formazione degli intermediari

2.1 I modelli di Agenzia: dalle strutture monomandatari alle plurimandatari	p.33
2.2 Le collaborazioni fra intermediari	p.37
2.3 La formazione erogata dalle compagnie di Assicurazione	p.41
2.4 La formazione indipendente: Lo Sna e la sua proposta formativa	p.47
2.5 L'impresa-agenzia e l'aggiornamento Professionale	p.53

3. Uno sguardo al futuro

3.1 L'aggiornamento professionale come risorsa	p.64
3.2 Il futuro della formazione	p.68

Conclusioni	p.71
--------------------	------

Bibliografia	p.74
---------------------	------

Introduzione

Svolgo l'attività di Agente di Assicurazione dal 1988 e nel corso degli anni ho ricoperto ruoli diversi: prima come produttore poi come subagente, procuratore d'agenzia e infine da Agente.

Nel 1991 ho partecipato a un corso organizzato dall' allora IFA (Istituto per la formazione assicurativa); per i tempi il corso sembrava particolarmente gravoso (mi chiedevo infatti se valeva la pena sostenere quel tipo di costo). Nel corso si analizzava la situazione previdenziale italiana: si partiva dal pubblico (analizzando ogni singola prestazione per ogni categoria) per arrivare a quella che veniva definita "la legge dei tre pilastri". Due anni dopo con l'entrata in vigore della “riforma Amato” si verificò esattamente quanto analizzato: grazie a quel corso ho impostato molteplici appuntamenti col taglio previdenziale. Da allora ho capito che la differenza consiste nel prepararsi adeguatamente e che la formazione permette di distinguersi dagli altri operatori di mercato. Di conseguenza oltre all'

attività Intermediario assicurativo ho focalizzato il mio interesse verso le attività di formazione sia in aula che in sede organizzativa. Ho pensato con questa tesi di mettere su carta quella che è la mia esperienza.

1. Un quadro di insieme

1.1 La formazione degli agenti e dei loro collaboratori prima dell'entrata in vigore del D.lgs. 209/2005 e della relativa normativa secondaria

Prima dell'entrata in vigore del Codice delle Assicurazioni (D.lgs. 7 settembre 2005, n. 209), l'accesso alla professione di agente assicurativo era regolata dalla l. 7 febbraio 1979, n. 48, con la quale veniva istituito l'Albo Nazionale degli Agenti di Assicurazione, la cui tenuta era affidata alla Direzione generale delle assicurazioni private e di interesse collettivo del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.

Per poter richiedere l'iscrizione al suddetto Albo, gli aspiranti agenti dovevano possedere i requisiti indicati all'art. 4 della medesima legge; requisiti di onorabilità quali:

- essere cittadino italiano o cittadino di uno degli Stati membri della Comunità economica europea, ovvero straniero residente nel territorio della Repubblica italiana a condizione che analogo trattamento sia fatto nei Paesi di origine a favore dei cittadini

italiani, salvo il caso degli apolidi

- godere dei diritti civili
 - non aver riportato condanna per delitto contro la pubblica amministrazione, contro l'amministrazione della giustizia, contro la fede pubblica, contro l'economia pubblica, l'industria e il commercio, contro il patrimonio, per il quale la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel minimo ad un anno o nel massimo a tre anni, o per altro delitto non colposo per il quale la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel minimo a due anni o nel massimo a cinque anni, oppure condanna comportante interdizione da pubblici uffici, perpetua o di durata superiore a tre anni, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione, ovvero condanna per omessa contribuzione, nei confronti degli enti previdenziali e assistenziali;
- e requisiti di professionalità:
- aver superato una prova di idoneità in un esame scritto e orale in determinate materie (disciplina giuridica dei contratti di assicurazione e di agenzia; disciplina giuridica dell'esercizio delle assicurazioni private; nozioni sulla disciplina tributaria

delle assicurazioni; principi di tecnica assicurativa); per i cittadini degli altri Stati membri della Comunità economica europea la prova del possesso dei requisiti di cui ai precedenti punti b) e c) può essere fornita attraverso le certificazioni, di data non anteriore a tre mesi, rilasciate a questo effetto dalle competenti autorità giudiziarie od amministrative dello Stato membro di origine o di provenienza del richiedente¹.

Il successivo art. 5, riguardava i titoli equipollenti alla prova di idoneità, individuandoli nei seguenti:

- a) per i cittadini degli altri Stati membri della Comunità economica europea, essere iscritti nell'albo professionale degli agenti o avere comunque svolto l'attività di agente di assicurazione per almeno due anni;
- b) essere già stati iscritti nell'albo e cancellati, sempre che tale cancellazione non sia stata determinata da radiazione (nel caso di doveva attendere un periodo di 5 anni dal provvedimenti di radiazione)
- c) avere svolto, in Italia o in uno degli Stati membri la Comunità

¹ Art. 4, l. 7 febbraio 1979, n. 48

economica europea, nei cinque anni antecedenti alla data della richiesta di iscrizione all'albo, almeno una delle seguenti attività:

- 1) attività lavorativa per almeno due anni in modo continuativo con qualifica di dirigente alle dipendenze di una impresa di assicurazione, pubblica o privata o di una impresa prevista dall'art. 5 della Legge istitutiva dell'Albo dei mediatori di assicurazione;
- 2) attività relativa all'assunzione e alla produzione, ovvero alla gestione e alla trattazione di affari assicurativi con rapporto di lavoro subordinato presso un'impresa pubblica o privata o una agenzia di assicurazione per almeno tre anni in modo continuativo;
- 3) essere stato, per almeno due anni in modo continuativo, procuratore dell'agente riconosciuto dall'impresa²;
- 4) essere stato, per almeno due anni, in modo continuativo subagente professionista, intendendosi per tale colui che, con l'onere di gestione, a proprio rischio e spese, dedica abitualmente e prevalentemente la sua attività professionale

² Figura prevista dall' Art. 5 accordo nazionale Agenti imprese 16/07/81, 28/07/94 e 23/12/2003

all'incarico affidatogli da un agente e che non esercita altra attività imprenditoriale o lavorativa, subordinata od autonoma. Costituisce titolo equipollente, agli effetti di cui al precedente comma, l'aver svolto, purché in modo continuativo, anche più di una delle attività suddette nel periodo previsto³.

L'art. 21, invece, disciplinava le sanzioni previste per l'esercizio dell'attività di agente di assicurazione in violazione della normativa, prevedendo un'ammenda da Lire 500.000 a Lire 2.500.000⁴.

Parimenti, in caso di dolo affidamento di un mandato di agente ad un soggetto non regolarmente iscritto all'albo, era prevista per l'impresa una sanzione consistente nell'ammenda di Lire 20.000.000 e, nel caso di recidiva, nella revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività⁵.

Diversa era la situazione per i collaboratori, produttori e subagenti. Non esisteva, infatti, una regolamentazione collettiva loro riferita, potendosi fare riferimento esclusivamente ai contratti individuali e alle

³ Art. 5, l. 7 febbraio 1979, n. 48

⁴ Art. 21, l. 7 febbraio 1979, n. 48

⁵ *Ibidem*.

consuetudini del mercato.

Non erano richiesti, requisiti professionali al fine di accedere alle attività di collaboratori dell'impresa agenzia (produttori, collaboratori subagenti) come del resto alle figure di collaboratori nell'impresa (dipendenti). Inoltre non vi erano obblighi di aggiornamento professionale continuo per tutte le categorie precedentemente citate (agenti compresi).

Tuttavia, va tenuto in considerazione che le figure di subagenti e produttori di terzo e quarto gruppo erano riconosciute in maniera ufficiale, quale elementi produttivo facente parte di un'organizzazione agenziale. I riferimenti normativi alla figura del subagente erano comunque presenti in alcuni testi legislativi. Nello specifico: nella Direttiva CEE del 1976, all'art. 2, punto 1, lett. c), vengono richiamate le «attività delle persone diverse da quelle menzionate alle lettere a) e b), ma che agiscono per conto di queste, ed eseguono soprattutto lavori introduttivi presentano contratti d'assicurazione o riscuotono premi, senza che tali operazioni possano comportare l'assunzione di un impegno verso il pubblico o da parte del pubblico»; nella l. 48/1979, all'art. 5, lett. c), punto 4, il subagente era definito come «colui che,

con l'onere di gestione, a proprio rischio e spese, dedica abitualmente e prevalentemente la sua attività professionale all'incarico affidatogli da un agente e che non esercita altra attività imprenditoriale o lavorativa, subordinata od autonoma»; nell'Accordo Impresa-agenti, all'art. 1, comma 2, viene specificato che l'accordo non si applica «ai subagenti comunque denominati, operanti per le agenzie in gestione libera (anche se gestite interinalmente dalle imprese)»; infine, al subagente, nella sua qualità di agente, era possibile applicare la normativa del Codice civile relativa al contratto di agenzia (artt. 1742 ss.). Per quanto riguarda i collaboratori (di terzo e quarto gruppo) si faceva e si fa riferimento al contratto collettivo⁶.

Un importante passo in avanti si è avuto con l'emanazione del Testo Unico della Finanza (D. lgs. 24 febbraio 1998, n. 58), ed in particolare con l'entrata in vigore della disciplina, in esso contenuta, relativa ai promotori finanziari.

Ai sensi di tale testo di legge, infatti, l'art. 31 stabilisce che è

⁶ *Contratto collettivo di matrice corporativa, stipulato il 25.5.1939 tra la Federazione Nazionale Fascista degli agenti di assicurazione e la Federazione Nazionale Fascista dei lavoratori delle aziende di assicurazione, contratto collettivo pubblicato per estratto sulla G.U. del 12.12.1939*

promotore finanziario la persona fisica che, in qualità di dipendente, agente o mandatario, esercita professionalmente l'attività di promozione e di collocamento presso il pubblico di strumenti finanziari e di servizi di investimento in luogo diverso dalla sede, legale o secondaria, del soggetto abilitato per il quale opera⁷.

Il medesimo articolo, inoltre, prevedeva che per potere esercitare l'attività di promotore finanziario era necessario ottenere l'iscrizione, dopo aver superato un esame ad hoc, all'Albo Unico Nazionale dei Promotori Finanziari, istituito presso la Consob⁸.

Con l'entrata in vigore del Codice delle assicurazioni D. lgs. 209/2005, vengono introdotte importanti novità relative all'accesso alla professione di agente assicurativo e dei relativi collaboratori.

In primo luogo, viene istituito il RUI (Registro unico elettronico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi⁹) diviso in 5 sezioni, dedicate rispettivamente agli agenti (A), ai broker (B), ai produttori diretti delle compagnie di assicurazione (C), alle banche (D) e agli altri soggetti addetti all'intermediazione quali dipendenti, subagenti e

⁷ Art. 31, D. lgs. 34 febbraio 1998, n. 58

⁸ *Ibidem*.

⁹ <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>

collaboratori che operano al di fuori dei locali per conto di agenti e broker (E).

L'agente di assicurazione, dunque, è quella figura professionale autorizzata alla distribuzione dei servizi assicurativi, che opera con il mandato di una o più imprese di assicurazione. Con il recepimento della Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa è verrà inserita un'ulteriore sezione per raccogliere gli intermediari a carattere accessorio la cui definizione è contenuta nel regolamento Ivass 40/18. Detti distributori sono stati inseriti – temporaneamente – in sezione A come gli Agenti di assicurazione.

Affinché una persona fisica possa ottenere l'iscrizione al RUI, deve innanzitutto avere conseguito il diploma di scuola superiore e avere superato un esame vertente su materie tecniche, giuridiche ed economiche relative all'attività assicurativa, nonché aver stipulato una polizza di responsabilità civile professionale, che copra anche i rischi relativi alla colpa o all'infedeltà dei collaboratori di cui devono rispondere, con un massimale minimo per sinistro di un milione di euro e con un massimale complessivo per periodo assicurativo di un milione e mezzo di euro. Inoltre, gli agenti devono possedere i

requisiti di onorabilità indicati nell'art. 110 del Codice delle Assicurazioni, ovvero:

- godere dei diritti civili
- non aver riportato condanna irrevocabile, o sentenza irrevocabile di applicazione della pena di cui all'articolo 444, comma 2, del codice di procedura penale, per delitti contro la pubblica amministrazione, contro l'amministrazione della giustizia, contro la fede pubblica, contro l'economia pubblica, l'industria e il commercio, contro il patrimonio per il quale la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel minimo ad un anno o nel massimo a tre anni, o per altro delitto non colposo per il quale la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel minimo a due anni o nel massimo a cinque anni, oppure condanna irrevocabile comportante interdizione da pubblici uffici, perpetua o di durata superiore a tre anni, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione
- non essere stato dichiarato fallito, salvo che sia intervenuta la riabilitazione, né essere stato presidente, amministratore con delega di poteri, direttore generale, sindaco di società od enti

che siano stati assoggettati a procedure di fallimento, concordato preventivo o liquidazione coatta amministrativa, almeno per i tre esercizi precedenti all'adozione dei relativi provvedimenti, essendo inteso che l'impedimento ha durata fino ai cinque anni successivi all'adozione dei provvedimenti stessi

- non avere a proprio carico cause di decadenza, divieto o sospensione previste dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575 e successive modificazioni
- non essere iscritto nel ruolo dei periti assicurativi¹⁰.

Per quanto concerne i collaboratori, l'art. 111 del Codice delle assicurazioni prevede che «Il possesso dei requisiti di onorabilità di cui all'articolo 110, comma 1, è richiesto anche per i soggetti iscritti nella sezione del registro di cui all'articolo 109, comma 2, lettera e), ed è accertato dall'intermediario per conto del quale essi operano» e che «I soggetti iscritti nella sezione del registro di cui all'articolo 109, comma 2, lettera e), devono possedere cognizioni e capacità professionali adeguate all'attività ed ai prodotti sui quali operano, accertate mediante attestato con esito positivo relativo alla frequenza a

¹⁰ Art. 110, D. lgs. 7 settembre 2005, n. 209

corsi di formazione professionale a cura delle imprese o dell'intermediario assicurativo»¹¹.

1.2 L'attuale quadro normativo

Il Codice delle assicurazioni private è stato più volte modificato: per quanto riguarda la distribuzione assicurativa, la modifica più recente viene introdotta dal D.lgs. 68 del 21 maggio 2018 (atto di recepimento della Direttiva (UE) n. 2016/97). È importante ricordare che l'obiettivo primario della Direttiva e del conseguente decreto di recepimento, è quello di ottimizzare il funzionamento del mercato estendendo la platea dei players a cui la direttiva si applica (distributori e non più intermediari) livellando il piano di gioco con regole uguali per tutti, ad esclusivo vantaggio del cliente consumatore. La Direttiva sulla distribuzione è il risultato della refusione della precedente direttiva di settore sulla intermediazione (quindi un minor numero di operatori rientranti nel campo di applicazione) ed è diretta conseguenza delle criticità – a danno prevalentemente del

11 Art. 111, D. lgs. 7 settembre 2005, n. 209

consumatore finale - rese eclatanti con il cosiddetto “scandalo dei mutui supreme”.

Prima di passare all'esame di tali modifiche, occorre analizzare brevemente due regolamenti, emanati dall' IVASS (precedentemente ISVAP¹²) organo al quale il Codice delle assicurazioni demanda la normativa secondaria.

Il primo è il regolamento ISVAP 5/2006, con il quale l'istituto ha precisato i requisiti necessari per potere effettuare l'iscrizione al RUI. In particolare, oltre ai requisiti già esaminati, il regolamento in commento disciplina analiticamente la prova d'esame, prevedendo, nella sua versione originale, per l'iscrizione alle sezioni A e B del RUI, una prova di idoneità, suddivisa in una prova scritta, articolata in un questionario a risposta multipla, ed in una prova orale, subordinata al superamento della prova scritta. Ai candidati è richiesto, per ottenere un esito positivo, il raggiungimento del punteggio di 60 su 100. Per la partecipazione alla prova di idoneità è richiesto il possesso – alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda di ammissione all'Isvap – di un titolo di studio, non inferiore al diploma

¹² D.L. 95 del 6 luglio 2012 convertito in Legge (135 del 7 agosto 2012)

di istruzione secondaria superiore, rilasciato a seguito di corso di durata quinquennale oppure quadriennale integrato dal corso annuale previsto per legge o di un titolo di studio estero equipollente. Tutti coloro che hanno operato per tre anni consecutivi nella sezione E, possono chiedere l'iscrizione alla sezione A del Rui, previo superamento della sola prova scritta, con un punteggio non inferiore a 70/100¹³. Viene prevista la formazione iniziale anche per Subagenti, Produttori Dipendenti e collaboratori in genere degli Intermediari iscritti alle sezioni A, B ed E del Registro Unico che svolgono attività di distribuzione/intermediazione come da definizione del Codice delle assicurazioni. Il regolamento introduce inoltre il concetto di aggiornamento continuo con almeno 30 ore di formazione all'anno

Inoltre, Il Regolamento ISVAP 5/2006 prevede l'obbligo di aggiornamento professionale, del contributo di vigilanza, della stipula di una polizza di Rc professionale e di fornire specifiche comunicazioni all'Istituto¹⁴.

Il secondo, è il Regolamento IVASS 6/2014, che sostituisce ed integra quello appena analizzato. Con tale Regolamento vengono

¹³ Regolamento ISVAP 16 ottobre 2006, n. 5

¹⁴ *Ibidem*.

definiti gli standard organizzativi, tecnologici e professionali riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli intermediari, con riferimento ai prodotti formativi, ai requisiti dei soggetti formatori e alle caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme di e-learning¹⁵.

Destinatari della normativa sono:

- Gli intermediari quali: agenti e brokers (sezioni A e B), produttori diretti di imprese (sezione C) e collaboratori (sezione E) di altri intermediari, tenuti a effettuare sia la formazione (iniziale), sia l'aggiornamento periodico.
- I collaboratori dell'impresa e nell'impresa, operanti all'interno dei locali dell'intermediario iscritto nelle sezioni A, B e D del RUI, addetti dei call center dell'impresa e degli intermediari - che, pur non avendo obbligo di iscrizione nel Registro, sono tenuti a effettuare sia la formazione prima dell'avvio dell'attività, sia l'aggiornamento periodico¹⁶.

Sinteticamente, può dirsi che il regolamento in commento delinea un sistema nel quale il compito di impartire la formazione e

¹⁵ Regolamento IVASS 2 dicembre 2014, n. 6

¹⁶ *Ibidem*.

l'aggiornamento è affidato ad imprese ed intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI per i collaboratori di cui gli stessi di avvalgono, e alle imprese per quanto concerne i produttori diretti e gli addetti ai call center.

Particolare attenzione viene posta ai contenuti formativi, individuati in quattro aree tematiche (giuridica, tecnica, amministrativo-gestionale e informatica) e che rappresentano la base della formazione iniziale e delle tematiche da approfondire in sede di aggiornamento professionale ¹⁷.

1.3 La formazione iniziale e l'aggiornamento annuale

A seguito dell'emanazione della Direttiva UE 2016/97, *Insurance Distribution Directive*, in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa, recepita dal nostro ordinamento con il d. lgs. 21 maggio 2018, n. 68, che ha modificato il Codice delle Assicurazioni Private, l'IVASS – in veste di regolatore delegato alla normativa di secondo livello - ha emanato il Regolamento n. 40/2018 per completare

¹⁷ *Ibidem, allegato1*

l'attuazione della citata Direttiva UE.

Oltre ad recepire novità relative ai requisiti di accesso e di esercizio dell'attività di distribuzione, il Regolamento in commento riordina in maniera organica l'ambito della formazione e dell'aggiornamento professionale, in relazione a cui, oltre all'aggiornamento e all'estensione delle norme già previste dal Regolamento IVASS n. 6/2014 ai dipendenti delle imprese e agli intermediari assicurativi a titolo accessorio, vengono adeguate le materie oggetto di formazione e aggiornamento in conformità ai nuovi requisiti minimi di conoscenza e competenza professionale previsti nell'Allegato I alla Direttiva UE 2016/97¹⁸.

Collocata alla Parte IV del Regolamento, titolata “formazione e l'aggiornamento professionale”, la materia è disciplinata in quattro titoli: I requisiti professionali e la formazione e l'aggiornamento professionale; le modalità di formazione e aggiornamento professionale equivalenti all'aula; la disciplina dei prodotti formativi; i soggetti formatori.

Il primo titolo ricalca la disciplina già prevista dal regolamento

¹⁸ Cacciamani C., *Mercati e intermediari assicurativi: un confronto internazionale*, Milano, Egea, 2014, 70 ss.

ISVAP 5/2006, introducendo alcune novità relative alla prova di idoneità: le materie di esame vengono individuate in tre distinti moduli (assicurativo, riassicurativo, assicurativo e riassicurativo).

Sono poi individuati i soggetti tenuti all'obbligo di formazione e aggiornamento professionale (art. 86), ampliando l'ambito di applicazione in linea con le nuove disposizioni introdotte dal CAP. I soggetti erogatori della formazione e dell'aggiornamento sono indicati riprendendo, con i necessari adeguamenti, le disposizioni dell'articolo 5 del Regolamento IVASS n. 6/2014. Si è inoltre ritenuto opportuno, nella stessa disposizione, disciplinare per via regolamentare quanto già chiarito dall'Istituto in sede di FAQ in materia di collaborazioni orizzontali ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del D. L. n. 179/2012, convertito nella Legge n. 221/2012, con riguardo all'obbligo per ciascun intermediario di riferimento di curare esclusivamente gli obblighi di formazione e aggiornamento professionale della propria rete distributiva prevedendo, tuttavia, che ciascun intermediario possa affidare la docenza per i corsi della propria rete all'intermediario con cui ha instaurato il rapporto di collaborazione, purché in possesso dei requisiti di professionalità previsti dal Regolamento (art. 87).

Riportando in gran parte quanto già normato dal previgente Regolamento IVASS n. 6/2014, vengono definite le caratteristiche e i contenuti della formazione iniziale (art. 88) e dell'aggiornamento professionale (art. 89), il cui obbligo viene nuovamente riportato su base annuale (come disciplinato nell'abrogato articolo 38 del Regolamento ISVAP n. 5/2006): è prevista una durata minima di 30 ore, rimanendo sostanzialmente immutato l'onere complessivo di 60 ore, basato su un periodo biennale ai sensi del Regolamento ISVAP n. 6/2014.

Il Titolo II riprende la disciplina introdotta con il Regolamento IVASS 6/2014, mentre il Titolo III disciplina i contenuti minimi dell'obbligo di formazione e di aggiornamento, richiamando le previsioni già riportate nell'articolo 13 del Regolamento IVASS n. 6/2014, finalizzate al conseguimento delle competenze e capacità necessarie a fornire consulenze specializzate, a valutare la coerenza dei prodotti alle richieste e alle esigenze del contraente, assistendolo nella gestione del rapporto, sia in fase precontrattuale che contrattuale costituendo, di fatto, le premesse per la corretta applicabilità della normativa relativa al governo e controllo prodotto in tutte le fasi del

processo (POG).

Infine, al Titolo IV, in continuità con l'articolo 14 del Regolamento IVASS n. 6/2014, viene previsto (art. 96) che le imprese e gli intermediari possono impartire direttamente la formazione iniziale e l'aggiornamento, ovvero affidarle in outsourcing alle Associazioni di categoria (introducendo anche il riferimento alle Associazioni delle imprese di assicurazione, considerato l'ambito di applicazione esteso ora alle stesse imprese e ai relativi dipendenti addetti all'attività di distribuzione e delle Associazioni degli Agenti e dei Brokers), alle Università riconosciute dal MIUR, nonché, ove si tratti di formazione iniziale, ad enti in possesso di precise certificazioni di qualità, ovvero, ove si tratti di aggiornamento, ad enti che svolgano l'attività formativa quale attività prevalente e dispongano di adeguata organizzazione e procedure operative.

Da quanto appena illustrato, si possono subito cogliere le differenze tra formazione iniziale e aggiornamento professionale: mentre la prima avviene una sola volta, l'aggiornamento è invece annuale; la prima serve per accedere all'attività di intermediazione, mentre la seconda è propedeutica al mantenimento dell'abilitazione all'esercizio

della medesima attività¹⁹.

1.4 L'inosservanza degli obblighi formativi ed i relativi provvedimenti sanzionatori

Sono previste sanzioni disciplinari (art. 62) in caso di inosservanza del regolamento, tra cui gli obblighi di formazione ed aggiornamento professionale, che vanno dal richiamo, alla censura, alla radiazione.

Infatti, L'IVASS può verificare in capo ai soggetti iscritti nel registro l'osservanza sia dell'obbligo formazione iniziale di aggiornamento professionale, in conformità a quanto disposto dall'art. 38. L'IVASS provvede: a) alla cancellazione dal registro degli intermediari per i quali le verifiche abbiano avuto esito negativo; b) all'applicazione della sanzione disciplinare nei confronti degli intermediari per i quali venga riscontrata l'inosservanza degli obblighi di aggiornamento professionale.

Il richiamo, consistente in una dichiarazione scritta di biasimo motivato, e' disposto per fatti di lieve manchevolezza. La censura è

¹⁹ Tilli N., *L'agente di assicurazione*, Santarcangelo di Romagna, Novastudia (Maggioli editore), 2016, 47 ss.

disposta per fatti di particolare gravità'. La radiazione è disposta per fatti di eccezionale gravità e determina l'immediata risoluzione dei rapporti di intermediazione²⁰.

I provvedimenti disciplinari sono notificati all'interessato mediante lettera raccomandata e sono comunicati alle imprese con le quali il medesimo ha incarichi in corso di esecuzione²¹.

²⁰ Art. 329, comma 2, Codice delle Assicurazioni

²¹ Art. 329, comma 3, Codice delle Assicurazioni

2. La formazione degli intermediari

2.1 I modelli di agenzia: dalle strutture monomandatari alle strutture plurimandatari

Fino al 2012, le Compagnie di Assicurazione potevano offrire un mandato di agenzia caratterizzato dal vincolo di esclusiva per l'Agente, che non poteva dunque rappresentare altre mandanti.

Di tale vincolo si sono avvalse la maggior parte delle compagnie assicurative, soprattutto quelle più rilevanti in termini economici, ragion per cui gli agenti plurimandatari sono stati sempre una minoranza legata a società di prestigio minore ma sicuramente più efficienti in settori determinati²².

In realtà con l'entrata in vigore dell'art. 8 del decreto-legge Bersani, 4 luglio 2006, n. 233 convertito in legge con modifiche il 4 agosto 2006 (legge n. 248/06) si sanciva il divieto di introdurre clausole di esclusiva nei mandati agenziali e, conseguentemente, il divieto di distribuzione di servizi assicurativi tramite agenti in

²² Toffoletto F., *Il contratto di agenzia*, Torino, Giappichelli, 2012, pp. 45 ss.

esclusiva (c.d. monomandato)²³.

Inoltre, con il decreto Crescita 2.0 (ottobre/dicembre 2012), il legislatore aveva dato una accelerata al sistema, sancendo in maniera esplicita il diritto degli intermediari di prima fascia di collaborazione reciproca, a condizione di una corretta informazione del cliente circa la modalità operativa adottata.

Tale apertura, ha dunque suscitato forte attenzione di imprese di assicurazione e degli agenti monomandatari, nonché dell'Agcm, che ha aperto un'indagine (anche su richiesta di Sna – Sindacato Nazionale Agenti) diretta a verificare la legittimità dell'impiego, nei mandati agenziali, di clausole di fidelizzazione, dirette a incentivare la scelta dell'agente di promuovere i prodotti di una sola impresa²⁴.

Così, con provvedimento n. 1702 del 30 maggio 2014²⁵, l'Agcm ha accettato, rendendoli vincolanti, gli impegni presentati dalle principali compagnie assicurative, finalizzati a rimuovere le clausole contrattuali che rendevano oltremodo difficile per gli agenti il gestire contratti di diverse società.

²³ Frigessi Di Rattalma M., *la disciplina della concorrenza in ambito assicurativo*, Torino, Giappichelli, 2014, pp. 63 ss.

²⁴ *Ivi*, pp. 140 ss.

²⁵ AGCM, 30 maggio 2014, Provv. n. 1702, in www.agcm.it

Nella pratica, circa l'80% delle compagnie assicurative nel ramo danni, ha ammesso di avere per anni vanificato gli sforzi del legislatore riguardanti l'introduzione del plurimandato per gli agenti assicurativi. Nello specifico, all'indomani del decreto Bersani, sarebbe stato possibile per le agenzie offrire prodotti assicurativi di compagnie differenti, ma vincoli contrattuali ed il sistema provvigionale, hanno reso fino a quel momento poco conveniente adottare tale modalità operativa.

Così a partire dal 2014 le compagnie si sono impegnate alla rimozione di quelle clausole che hanno ostacolato per lungo tempo la diffusione del plurimandato, tra le quali figurano i rinvii ai regimi di esclusiva e gli obblighi di comunicazione preventiva o tempestiva in caso di assunzione di altri mandati. Parimenti, sono state rimosse quelle disposizioni dirette a vincolare gli agenti ad una sola compagnia assicurativa²⁶.

Ma la situazione nel nostro paese resta comunque peculiare rispetto agli altri paesi europei, dato che in l'Italia il mercato resta caratterizzato soprattutto da agenzie monomandatari che

²⁶ Hazan M., Taurini S., *Assicurazioni private*, Milano, Wolters Kluwer, 2015, pp. 102 ss.

rappresentano una forte maggioranza²⁷ in quanto il mercato assicurativo è chiaramente mutato, ma vi sono alcuni aspetti specifici che fanno dell'agenzia plurimandataria un canale di distribuzione che anche se in discreta crescita ha attualmente minore sviluppo.

Il primo di tali aspetti concerne la diffusione del canale di vendita tramite la rete agenziale (Agenti Subagenti e Produttori) “brandizzata” spesso incentivata con piani ad hoc dalle compagnie stesse.

Il secondo riguarda la crescente rilevanza dei distributori “diretti” quali gli sportelli bancari, Le poste e le Sim.

Un terzo punto può essere identificato nella forma mentis degli Agenti stessi.

Si può quindi sintetizzare che le agenzie “monomandatarie” sono più improntate alla distribuzione di prodotti standardizzati a clienti tramite una rete di collaboratori fortemente orientati al brand mentre le plurimandatarie hanno un’ impronta più “professionistica” finalizzata all’ analisi dei bisogni ed alla relativa proposta di soluzioni di marchi diversi. La formazione sarà quindi orientata in maniera diversa a seconda delle diverse società Agenzia.

²⁷ Giudici G., *Il mercato della distribuzione assicurativa in Italia*, Milano, Pubblicazioni dell'ISU, Università Cattolica, 2014, pp. 117 ss.

2.2 Le collaborazioni fra intermediari

Il complesso sistema su cui si fondano i rapporti tra gli intermediari assicurativi, nel nostro ordinamento, è stato nuovamente modificato con l'introduzione della c.d. collaborazione orizzontale, introdotta allo scopo di agevolare il superamento dell'attuale segmentazione del mercato assicurativo e di aumentare il grado di libertà degli Agenti²⁸.

Nello specifico, l'art. 22, comma 10, del d.l. 179/2012, successivamente convertito in l. 17 dicembre 2012, n. 21, ha introdotto la possibilità per gli intermediari assicurativi di porre in essere forme di collaborazione reciproca nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, tramite l'uso dei rispettivi mandati. (riportare il testo dell'articolo 22)

Anche L'IVASS è intervenuta recentemente per disciplinare le collaborazioni orizzontali, mediante il Regolamento 40/2018, ove all'art. 42 vengono ribaditi i soggetti identificati dalla Legge tra i quali può essere instaurata questa peculiare forma di collaborazione, nonché le procedure operative di realizzazione della stessa e le

²⁸ Tilli N., *L'agente di assicurazione*, Rimini, Maggioli, 2016, pp. 257 ss.

responsabilità dei soggetti coinvolti²⁹.

In primo luogo, va evidenziato che i rapporti in commento sono ispirati ad una struttura di tipo orizzontale, ossia posti in essere tra parti abilitate allo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa senza differenze di gerarchia.

Per quanto concerne le condizioni per porre in essere la collaborazione, l'art. 42, comma 3, del citato Reg. IVASS 40/2018, individua l'ambito soggettivo di applicazione di tale disciplina, rivolgendola: «a quegli intermediari di primo livello che sono “iscritti nella **sezione A** del Registro, a condizione che abbiano assolto l’obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile di cui all’articolo 11 e abbiano in corso uno o più incarichi di distribuzione” (Identifichiamo quindi gli agenti); agli intermediari di primo livello che sono “iscritti nella **sezione B** del Registro, a condizione che abbiano assolto l’obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile di cui all’articolo 11” (ovvero broker); agli “iscritti nella **sezione D** del Registro, a condizione che abbiano in corso uno o più incarichi di

²⁹ Art. 42, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

distribuzione”(ovvero banche, sim, poste italiane); agli “iscritti nell’**Elenco annesso** al Registro” (ovvero intermediari esteri ammessi ad operare in Italia)»³⁰.

Per potere formalizzare questo rapporto di intermediazione, il successivo comma 4 richiede che gli intermediari stipulino un accordo in forma scritta con il quale viene fornita al cliente: un’informativa corretta e completa in merito al fatto che l’attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari; indicazione circa l’identità, la sezione di appartenenza e il ruolo svolto dagli intermediari, nell’ambito dell’accordo di collaborazione³¹.

In relazione a tali obblighi di informativa precontrattuale, interviene inoltre l’art. 56, comma 4, del medesimo Regolamento IVASS, ove è precisato che gli obblighi di informativa previsti sono a carico dell’intermediario che entra in contatto con il contraente³².

Su tale tematica si rende inoltre necessario richiamare le precisazioni dell’IVASS relative al ruolo svolto da ciascuno degli intermediari che prendono parte all’accordo. Nello specifico, l’Istituto

³⁰ Art. 42, comma 3, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

³¹ Art. 42, comma 4, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

³² Art. 56, comma 4, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

ha distinto tra l'intermediario proponente, cioè il soggetto che intrattiene il rapporto con il cliente e sul quale grava l'obbligo di informativa precontrattuale, l'intermediario emittente, cioè colui che, su richiesta del proponente, emette il contratto per conto della compagnia assicurativa per la quale ricopre il ruolo di mandatario.

In ogni caso, resta fermo il supporto reciproco tra gli intermediari che prendono parte all'accordo di collaborazione in relazione ai prodotti intermediati e di nuova emissione.

In ambito di responsabilità, l'art. 42, comma 5, del Regolamento IVASS ribadisce quanto già contenuto nella Legge 17/12 cioè la responsabilità solidale degli intermediari per danni eventualmente arrecati al cliente e derivanti dalla collaborazione, salvo successive azioni di regresso tra le parti interessate³³.

In base a quanto appena considerato e alla relativa disciplina, si comprende la rilevanza che questa forma di collaborazione assume nel mercato assicurativo, ponendosi sia quale forte stimolo alla concorrenza, che come strumento di regolamentazione e flessibilità.

Occorre ricordare che naturalmente il proponente di prodotti offerti

³³ Art. 42, comma 5, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

da altri agenti dovrà avere una preparazione specifica sul singolo servizio.

2.3 La formazione erogata dalle compagnie di Assicurazione

Il Regolamento IVASS 40/2018, all'art. 87, individua i soggetti che possono impartire direttamente o organizzare i corsi di formazione iniziale, suddividendoli in due categorie: «le imprese e gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, per la formazione nei confronti dei propri collaboratori iscritti alla sezione E, nonché per la formazione degli intermediari a titolo accessorio, degli addetti all'interno dei locali in cui gli intermediari operano e degli addetti dei call center; le imprese, per la formazione dei produttori diretti, degli intermediari a titolo accessorio da iscrivere o già iscritti alla sezione F del RUI, dei relativi addetti che operano all'interno dei locali, dei collaboratori iscritti nella sezione E, dei dipendenti di imprese direttamente coinvolti nell'attività commerciale e degli addetti ai call center delle imprese»³⁴.

³⁴ Art. 87, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

Ciò significa che i soggetti di cui all'art. 87, Reg. IVASS 40/2018, possono optare per impartire in maniera diretta la formazione, oppure per organizzarla mediante l'ausilio dei soggetti indicati all'art. 96, comma 1, del medesimo Regolamento.

In particolare, l'art. 96 individua tali soggetti nei seguenti: «le associazioni di categoria delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi, creditizi e finanziari, con un numero di iscritti significativo e costituite da almeno due anni; gli enti appartenenti ad una Università riconosciuta dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca; gli enti in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settore EA37, UNI ISO 29990:11 o di altri sistemi di accreditamento riconosciuti a livello europeo internazionale»³⁵.

Va tuttavia precisato che con la locuzione “impartiscono direttamente” di cui all'art. 87, è stato operato un richiamo al fatto che le imprese e gli intermediari devono porre in essere qualsivoglia attività necessaria per la progettazione e la realizzazione di corsi di formazione, in via alternativa rispetto all'esternalizzazione dell'attività

³⁵ Art. 96, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

ai soggetti formatori di cui all'art. 96.

Posto inoltre che le tematiche trattate nei corsi di formazione sono abbastanza ampie, alle imprese ed agli intermediari è comunque concesso, per potere impartire la formazione in maniera diretta, di avvalersi, in tutto o in parte: «di materiale didattico approntato da soggetti terzi, enti formatori o docenti, inclusi i test di verifica, basati comunque su contenuti precedentemente stabiliti dall'intermediario; di docenti, interni o esterni, in possesso dei requisiti di cui all'art. 96, comma 3, del Regolamento IVASS 40/2018»³⁶. In particolare, tale disposizione specifica che i docenti di cui si avvalgono le imprese devono essere scelti tra: «docenti universitari che esercitano la didattica nelle materie giuridiche, economico-finanziarie, tecniche, attuariali e fiscali, attinenti le aree tematiche di cui all'allegato 6; soggetti che abbiano maturato una comprovata esperienza almeno quinquennale nelle materie di cui alla precedente lettera a) del presente comma attraverso l'esercizio della docenza formativa e/o di attività professionali; dipendenti, anche in quiescenza, di imprese di assicurazione e riassicurazione o di intermediari iscritti nella sezione

³⁶ *Ibidem.*

D del Registro, intermediari iscritti nelle sezioni A e B del Registro, purché in possesso di una comprovata esperienza professionale maturata in almeno un quinquennio di svolgimento dell'attività e di adeguata capacità didattica»³⁷.

Anche in queste ipotesi, la formazione si intende sempre erogata dall'impresa o dall'intermediario, che ne assume la responsabilità con gli adempimenti che ne discendono, come ad esempio lo svolgimento della verifica finale.

Ad ogni modo, l'art. 90 del Regolamento IVASS 40/2018 prevede che «l'attestato finale di riconoscimento della formazione debba recare l'indicazione dell'impresa o dell'intermediario quale responsabile della struttura che ha effettuato la formazione, nonché i nominativi dei docenti o dei soggetti che sono stati coinvolti per la predisposizione del materiale didattico e del test di verifica»³⁸.

Dovendo la formazione consistere nella partecipazione a corsi in aula o con le modalità equivalenti in base a quanto previsto dal Regolamento IVASS 40/2018, va da sé che la semplice partecipazione a congressi, convegni, seminari o workshop non rileva in via generale

³⁷ Art. 96, comma 3, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

³⁸ Art. 90, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

ai fini dell'adempimento degli obblighi imposti dal Regolamento medesimo.

Infine, l'art. 87, al comma 3, prevede che «per i soggetti tenuti alla formazione iniziale i corsi siano tenuti o organizzati dall'intermediario che se ne avvale o dalle relative imprese preponenti»³⁹. Ciò significa che per adempiere all'obbligo formativo imposto dal Regolamento, gli addetti alla distribuzione all'interno e all'esterno dei locali dell'intermediario, devono necessariamente fare riferimento ai corsi tenuti o organizzati dall'intermediario o dall'impresa per il quale prestano attività, non potendo dunque organizzare in maniera autonoma la propria formazione.

Oltre a questi aspetti, il Regolamento IVASS 40/2018 è intervenuto sui contenuti della formazione iniziale, confermando le quattro aree tematiche degli argomenti che devono essere trattati nei corsi di formazione (area contrattuale e prodotti, giuridica, tecnica assicurativa e riassicurativa, amministrativa e gestionale) inserendo inoltre l'area informatica.

Negli ultimi anni, infatti, si è sentito spesso parlare di Cyber

³⁹ Art. 87, comma 3, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

Security e della necessità di accrescere la sicurezza delle informazioni e dei dati personali. I cyber attack o il data breach non possono essere contrastati solo attraverso appositi hardware o software, ma principalmente mediante l'adozione di comportamenti corretti da parte degli utenti⁴⁰.

Ecco, dunque, che la formazione diviene il primo step fondamentale per la comprensione, da parte degli utenti, del funzionamento dei sistemi informatici e di internet, con la correlata esigenza di apprendere e applicare comportamenti sicuri in tale ambito.

Per tali ragioni l'IVASS ha inviato gli intermediari assicurativi, nonché i relativi dipendenti e collaboratori, a dedicare un monte ore della formazione proprio a tale tematica.

Nella Lettera al mercato del 29 dicembre 2017, infatti, è esplicitato che fondamentale sarà l'accrescimento delle conoscenze informatiche degli intermediari medesimi e dei loro collaboratori e dipendenti, finalità per cui ci si aspetta che almeno il 20% del monte ore di formazione sia dedicata, a partire dal 2018, alle tematiche relative alla

⁴⁰ Cian M., Sandei C., *Diritto del Fintech*, Padova, Cedam, 2020, pp. 95 ss.

sicurezza informatica⁴¹.

Come sopra menzionato quindi tanto la formazione iniziale che l'aggiornamento professionale possono essere erogati tanto dalle Imprese mandanti quanto dagli Agenti stessi (fatta salva la possibilità nel seguito analizzata di delegarla a terzi). Le imprese di Assicurazione hanno interesse nel promuovere i propri prodotti ed i propri servizi di conseguenza la loro offerta formativa sarà anche finalizzata a questo scopo.

2.4 La formazione indipendente: lo Sna e la sua proposta formativa

A partire dall'emanazione del Regolamento IVASS 6/2014, lo SNA (Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione) è stato legittimato a certificare la formazione iniziale e l'aggiornamento professionale degli intermediari, garantendo una formazione indipendente⁴².

Per il superamento dell'esame che è necessario sostenere per potersi iscrivere al RUI, lo SNA ha approntato un apposito corso in aula articolato in dieci incontri, scandito da teoria ed esercitazioni. È

⁴¹ IVASS, *Lettera al mercato*, 29 dicembre 2017, in www.ivass.it

⁴² Tilli N., *L'agente di assicurazione*, cit., pp. 17 ss.

prevista inoltre una giornata di ripasso collettivo a Roma nei giorni che procedono l'esame. Le tematiche trattate in tali corsi sono quelle pertinenti alle 5 aree tematiche previste dal Regolamento IVASS, anche se la frequentazione di tali corsi non può considerarsi valida ai fini IVASS, con la conseguenza che al loro termine non vengono rilasciati attestati di crediti formativi⁴³.

Trattandosi di corsi in aula lo SNA predispone annualmente tali corsi in relazione al numero di sedi previste per lo svolgimento dell'esame.

Ma lo SNA non si occupa solamente di fornire la preparazione necessaria per il superamento dell'esame ai fini dell'iscrizione al RUI, offrendo infatti una serie di corsi, inquadrabili nell'ambito della formazione iniziale, diversificati in base ai destinatari.

É il caso del corso denominato “Il buongiorno si vede dal frontoffice”, chiaramente indirizzato agli impiegati dell'azienda che per primi entrano in contatto con la clientela all'interno dei locali di lavoro⁴⁴.

Altro esempio è rappresentato dal corso “Formarsi per formare”,

⁴³ Si veda il sito ufficiale www.snaservice.it

⁴⁴ *Ibidem*.

suddiviso in sei incontri da otto ore ciascuno, che affronta diverse tematiche inerenti alla formazione, e che si prefigge lo scopo di fornire una maggiore esperienza a livello formativo⁴⁵.

Ancora, in ambito formativo spicca il corso “Informare, comunicare, convincere”, mediante il quale l'ente si propone di potenziare le capacità di gestione di una comunicazione corretta ed efficace, nell'ottica di un servizio di qualità. Il corso è suddiviso in due incontri da otto ore formative ciascuno⁴⁶.

Chiaramente, data la consapevolezza della necessità di soddisfare l'esigenza di formazione anche mediante la più moderna strumentazione della formazione e-learning, considerata dal Regolamento IVASS equivalente a quella svolta in aula, lo SNA ha messo a disposizione, grazie al contributo di operatori professionali convenzionati, due piattaforme formative indipendenti con un ricco catalogo di corsi, ossia la R&B Consulting e la AC Formazione.

L'R&B Consulting, a sua volta, propone un'offerta formativa articolata, proponendo un corso di formazione IVASS da 60 ore con test da svolgere in aule situate in tutta Italia, e diversi corsi di

⁴⁵ *Ibidem.*

⁴⁶ *Ibidem.*

aggiornamento IVASS dalle durate più diversificate, in base alle esigenze, che vanno da 4 a 45 ore⁴⁷.

L'ente, al termine del corso di formazione IVASS, rilascia al soggetto che abbia superato il test di verifica finale un attestato riconosciuto in forza della certificazione ISO 9001:2008 di cui è in possesso l'ente.

Tale azienda è stata anche tra le prime ad offrire ben due corsi di aggiornamento in tema di sicurezza informatica, rispettivamente di 6 e 12 ore, e rivolti ai soggetti di cui all'art. 4 del Regolamento IVASS 6/2014, ossia: «le persone fisiche iscritte nelle sezioni A o B del RUI; gli addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario per il quale operano (sezione E del RUI); gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali in cui l'intermediario opera; gli addetti dei call center degli intermediari che se ne avvalgono»⁴⁸.

Ciò premesso, qualche considerazione deve essere effettuata in relazione alle differenze, e dunque ai relativi punti di forza e

⁴⁷ Si veda la scheda tecnica di R&B Consulting, disponibile all'indirizzo www.formazioneintermediari.com

⁴⁸ Art. 4, Regolamento IVASS 2 dicembre 2014, n. 6

debolezza, tra la formazione interna e quella esterna.

Quando si intende avviare e proporre un progetto formativo, infatti, non pochi sono i fattori da prendere in considerazione, e tra i più rilevanti vi è proprio la scelta del partner.

Fare formazione aziendale interna significa prevedere delle ore di affiancamento durante le quali un dipendente con più esperienza spiega ad un altro, con meno esperienza, come svolgere una determinata attività.

L'affidamento a un partner esterno presuppone invece la scelta di un fornitore affidabile ed in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi preposti.

Nel primo caso, l'esperienza professionale trasmessa concorre a forma il know how dell'azienda stessa, anche se può trattarsi di un passaggio di competenze più recenti, ad esempio durante la gestione di un progetto o la distribuzione di un prodotto che deve essere affidato a un nuovo collega. Può trattarsi anche di best practice, che devono essere trasferite a un neoassunto al fine di condividere dei processi più efficienti.

Tuttavia, la formazione interna trova un grande limite nell'effettiva

capacità di insegnare del soggetto che impartisce la formazione. Chiaramente i contenuti non basta possederli, ma si deve essere in grado di trasmetterli. Altro limite della formazione interna è quello della relazione tra colleghi: per chiunque può risultare difficile approcciarsi ad un formatore interno senza la paura di giudizio, venendo in questo caso a mancare gli elementi di fiducia e serenità necessari per l'apprendimento.

Questi limiti, ad ogni modo, possono essere superati mediante l'ausilio di un facilitatore che coadiuvi il formatore interno, aiutandolo a trasformare la propria conoscenza in una serie di valori, comportamenti e regole da trasmettere.

Nonostante le differenze, dunque, tra formazione interna ed esterna, non ci si deve approcciare a tali modalità in termini di alternativa o di sfida, bensì come se una integrasse l'altra, mediante un sostegno vicendevole.

2.5 L'impresa-agenzia e l'aggiornamento professionale

Per quanto concerne l'aggiornamento professionale degli intermediari assicurativi, il Regolamento IVASS 40/2018 lo prevede annualmente, a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di iscrizione nel RUI, e consiste nella partecipazione a corsi di una durata non inferiore a 30 ore, da svolgere in aula o con modalità equivalenti.

Il monte ore è ridotto della metà per gli intermediari a titolo accessorio iscritti nella sezione E del RUI e per gli addetti alla distribuzione a titolo accessorio che operano all'interno dei locali.

Vale la pena richiamare la definizione normativa dell'intermediario accessorio, ossia «qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa da uno dei soggetti di cui alla lettera d), comma 2, dell'articolo 109, che avvii o svolga a titolo oneroso l'attività di distribuzione assicurativa a titolo accessorio, nel rispetto delle seguenti condizioni: 1) l'attività professionale principale di tale persona fisica o giuridica è diversa dalla distribuzione assicurativa; 2) la persona fisica o giuridica distribuisce soltanto determinati prodotti assicurativi, complementari rispetto ad un bene o servizio; 3) i prodotti assicurativi in questione

non coprono il ramo vita o la responsabilità civile, a meno che tale copertura non integri il bene o il servizio che l'intermediario fornisce nell'ambito della sua attività professionale principale».

Rispetto alla disciplina previgente di cui al Regolamento IVASS 6/2014, il Regolamento 40/2018, in relazione alla periodicità dell'obbligo di conseguimento dei crediti formativi necessari per l'aggiornamento professionale, ha ripreso l'impostazione prevista nel Regolamento IVASS 5/2006, fissandolo in 60 ore nel biennio e in 30 annuali.

L'obbligo di aggiornamento professionale riguarda qualsiasi persona fisica che a qualsivoglia titolo o ruolo svolga attività di intermediazione assicurativa.

Esistono tuttavia dei casi di esenzione. Ad esempio, secondo quanto previsto all'art. 89 del Regolamento IVASS 40/2018, sono sospesi dall'obbligo di aggiornamento: gli intermediari iscritti alle sezioni A, B ed F del RUI che siano temporaneamente non operanti a titolo individuale o mediante società iscritte nelle stesse sezioni, che abbiano regolarmente dato comunicazione del loro periodo di inattività; gli intermediari assicurativi iscritti alle stesse sezioni e alle

sezioni D ed E, gli addetti ai call center e i dipendenti che non svolgano attività di distribuzione per oltre sei mesi⁴⁹.

Il comma 2 del medesimo articolo prevede inoltre che siano sospesi dall'obbligo di aggiornamento i soggetti che si trovino in stato di gravidanza al sesto mese, fino ad un anno dalla nascita, salvo ulteriori esoneri per motivi di salute o per l'adempimento a doveri connessi alla genitorialità, nonché i soggetti che si trovano in stato di malattia prolungata o di infortunio⁵⁰.

Particolareggiata è la previsione relativa all'aggiornamento professionale degli intermediari cancellati dal RUI che richiedano una nuova iscrizione: laddove la domanda intervenga entro due anni dalla cancellazione, vengono richieste 30 ore di aggiornamento professionale (15 per gli intermediari a titolo accessorio); se la domanda viene presentata dopo cinque anni dalla cancellazione, il monte ore di aggiornamento richiesto è raddoppiato per gli intermediari che richiedono l'iscrizione alle sezioni A e B, mentre per gli intermediari che intendano reinscrivere nelle sezioni C, E ed F è richiesta una formazione professionale.

⁴⁹ Art. 89, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

⁵⁰ Art. 89, comma 2, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

L'aggiornamento professionale consiste in un'attività formativa diretta ad approfondire e accrescere le conoscenze, le competenze e le capacità professionali relative all'attività di intermediazione, tenendo conto anche dei prodotti intermediati e all'evoluzione della relativa disciplina e normativa.

Rapportato al previgente Regolamento IVASS 6/2014, il nuovo Regolamento IVASS, all'Allegato 6, prevede una nuova area tematica, dedicata all'area contrattuale ed i prodotti, un'area che concerne le condizioni contrattuali delle polizze danni, quelle dei prodotti di investimento assicurativi e delle polizze vita, nonché la valutazione delle esigenze dei consumatori, dei vantaggi e degli svantaggi delle diverse opzioni di investimento per l'assicurato, nonché dei rischi finanziari sostenuti dallo stesso⁵¹.

L'IVASS ha inoltre chiarito, in occasione degli esiti della pubblica consultazione del Regolamento 40/2018, che l'eventuale partecipazione a congressi, seminari o tavole rotonde non può essere presa in considerazione ai fini del monte ore di aggiornamento, in quanto tali forme partecipative non posseggono le caratteristiche dei

⁵¹ Allegato 6, Reg. IVASS 2 agosto 2018, n. 40, in www.ivass.it

corsi formativi disciplinati dallo stesso regolamento.

È stato altresì chiarito cosa debba intendersi per modalità equivalenti allo svolgimento in aula dei corsi: equivalenti sono le videoconferenze, i webinar e i corsi e-learning, a condizione che rispettino i requisiti della tracciabilità, dell'interattività, della multimedialità e dell'effettività della fruizione.

Parimenti è stato chiarito cosa debba intendersi con tali terminologie: per videoconferenza deve intendersi quella modalità di apprendimento a distanza attraverso la contemporanea partecipazione e interazione di docenti e allievi; con l'espressione webinar ci si riferisce invece ad una modalità di apprendimento a distanza attraverso la contemporanea partecipazione e interazione di docenti e allievi e mediante la condivisione di materiale formativo; con l'espressione e-learning ci si riferisce all'apprendimento a distanza posto in essere mediante l'uso della tecnologia multimediale e di internet senza la partecipazione di docenti.

A differenza di quanto previsto per la formazione iniziale, per i corsi di aggiornamento è possibile che il test finale possa essere svolto un test online.

L'aggiornamento professionale può essere erogato direttamente dagli agenti (sezione A), dai Broker (sezione B), dalle banche (sezione D) e dalle relative imprese preponenti per i propri collaboratori iscritti nella sezione E del RUI e per gli addetti interni all'intermediazione e ai call center.

Così come previsto per la formazione iniziale, gli intermediari e le imprese possono esternalizzare l'aggiornamento professionale affidandola ad associazioni di intermediari, enti universitari e certificati. Tuttavia la differenza con la formazione iniziale, l'aggiornamento professionale può essere affidato anche ad enti non certificati a condizione che essi siano organizzati ad hoc per lo svolgimento dell'attività formativa.

I requisiti richiesti per i soggetti esterni che impartiscono l'aggiornamento, sono i medesimi previsti per la formazione iniziale.

In base a quanto previsto all'art. 38 e 61.b.2 del Regolamento IVASS 6/2014, in caso di violazione dell'obbligo di aggiornamento professionale è prevista la sanzione della censura.

Nello specifico, l'art. 38 chiarisce che l'IVASS può verificare che i soggetti iscritti al RUI abbiano osservato correttamente gli obblighi

formativi, provvedendo alla cancellazione dal RUI dei intermediari per i quali le verifiche abbiano avuto esito negativo, nonché provvedendo all'applicazione di sanzioni disciplinari per gli intermediari che non abbiano osservato l'obbligo di aggiornamento professionale⁵².

Il compito di verificare l'adeguatezza dell'aggiornamento, tuttavia, in base all'art. 40 del medesimo regolamento spetta anche alle imprese di assicurazione e di riassicurazione⁵³.

Le verifiche effettuate dalle imprese devono risultare da un rapporto annuale da inviare all'IVASS entro sessanta giorni dal termine dell'anno.

Oltre all'aggiornamento obbligatorio, non si può non riconoscere il valore dell'aggiornamento professionale operato dall'impresa agenzia stessa nei confronti dei propri dipendenti, ad esempio mediante le riunioni tecniche di prodotto non certificate, durante le quali un esponente Senior dell'impresa si incarica di approfondire alcuni aspetti di determinati prodotti o di illustrare le caratteristiche di un nuovo prodotto.

⁵² Art. 38, Reg. IVASS 2 dicembre 2014, n. 6, in www.ivass.it

⁵³ Art. 40, Reg. IVASS 2 dicembre 2014, n. 6, in www.ivass.it

Tali riunioni, se improntate ad un dialogo diretto e trasversale tra i partecipanti, portano spesso all'emergere di esperienze dirette che presentano problematiche peculiari legati a casi specifici, che possono condurre gli altri membri ad apprendere le sfaccettature che caratterizzano un determinato prodotto.

Questa tipologia di riunioni, inoltre, risulta particolarmente efficace quando avvengono delle modifiche nelle caratteristiche di un prodotto già noto o laddove tale prodotto venga profondamente innovato.

Proprio in relazione a tale tematica, è necessario richiamare la Direttiva UE 2016/97 (IDD) in materia di distribuzione assicurativa, in vigore dal mese di ottobre 2018, che contiene, tra l'altro, la disciplina relativa alla gestione ed il controllo del prodotto, altrimenti nota come *Product Oversight and Governance arrangements* (POG).

Nello specifico, in relazione agli agenti, tale normativa evidenzia la necessità di fornire alle reti distributive un'accurata e completa informativa sui prodotti, sul mercato di riferimento, sulle incompatibilità tra clienti e prodotto, nonché sull'esigenza dei distributori di servire in maniera ottimale gli interessi dei clienti. Di conseguenza, gli agenti devono acquisire tutte le informazioni

necessarie per una corretta distribuzione dei prodotti assicurativi⁵⁴.

In particolare, è possibile sintetizzare gli obblighi degli agenti e dei distributori, in relazione alla disciplina POG, così come segue:

- «Disporre di meccanismi di distribuzione che consentano di ottenere dai Produttori/Imprese tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi che intendono offrire ai loro Clienti, per comprendere pienamente tali prodotti e il mercato di riferimento individuato sempre al fine di servire a meglio gli interessi dei Clienti. Detti meccanismi di distribuzione del prodotto devono: Evitare e attenuare il pregiudizio per il Cliente; Supportare una gestione corretta dei conflitti di interesse: Garantire che gli obiettivi, gli interessi e le caratteristiche dei Clienti siano debitamente tenuti in considerazione
- Rivedere regolarmente i meccanismi di distribuzione dei prodotti per garantire che siano ancora validi e aggiornati
- Supportare i controlli dei Produttori/Imprese fornendo loro, su richiesta, le informazioni sulle vendite pertinenti
- Qualora si acquisisca la consapevolezza del fatto che un prodotto

⁵⁴ Marano P., Rokas I., *Distribution of Insurance-based investments products*, Switzerland, Springer, 2019, pp. 75 ss.

non sia in linea con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento individuato o del fatto che altre circostanze legate al prodotto possano arrecare danno al Cliente, informare prontamente il soggetto che realizza prodotti assicurativi e, se del caso, modificare la loro strategia di distribuzione per quel prodotto assicurativo

- Documentare le azioni relative ai meccanismi di distribuzione adottati, conservando la documentazione ai fini di audit ed a disposizione delle autorità competenti»⁵⁵.

In via del tutto generale, se la disciplina POG verrà interpretata conformemente ai principi della Direttiva IDD e della relativa normativa di settore, potrà certamente costituire uno mezzo utile per migliorare la tutela del consumatore, in particolar modo mediante una più profonda sensibilizzazione delle Imprese verso le esigenze dei mercati di riferimento.

Se, invece, la disciplina POG verrà applicata in modo tale da scaricare sulle Agenzie nuove costose attività proprie delle Imprese, inasprendo i controlli e limitando l'attività di consulenza degli

⁵⁵ Tale elenco è ripreso dalla comunicazione del Sindacato Nazionale degli Agenti di Assicurazione, del 14 settembre 2018, disponibile sul sito www.snaservices.it

Agenti, il rischio sarà quello di svuotarne il ruolo professionale, senza raggiungere i risultati prefissati dal legislatore in relazione ad un servizio migliore

3. Uno sguardo al futuro

3.1 L'aggiornamento professionale come risorsa

Alla luce di quanto è stato considerato fino a questo punto, è facile comprendere come il fattore “conoscenza” risulti fondamentale nello sviluppo della carriera professionale di qualsiasi intermediario assicurativo.

La conoscenza dei prodotti assicurativi offerti, delle pratiche commerciali, del funzionamento del mercato assicurativo, nonché della normativa di riferimento, risulta essenziale per una corretta gestione delle diverse soluzioni assicurative prospettabili alla clientela.

Tuttavia, proprio tali conoscenze sono caratterizzate dal fatto di essere mutevoli nel tempo, soggette a modifiche, all'introduzione di nuovi prodotti, a cambiamenti dei requisiti dei prodotti già esistenti, dei livelli provvigionali, ma soprattutto a mutare spesso è proprio la normativa di riferimento. Come si è visto nel caso della cyber security, ciò è dovuto anche ai cambiamenti che interessano la società, o il

mondo della tecnologia, in modo da incidere anche sul mercato assicurativo.

Ecco che un aggiornamento professionale costante, con riferimento sia a quello previsto dalla normativa che a quello personale dell'intermediario, gioca un ruolo fondamentale in un'ottica di professionalità e competenza nell'ambito assicurativo. Stare al passo con i tempi che cambiano, con le novità del mercato e dei relativi prodotti, consente all'intermediario di sbaragliare la concorrenza meno attenta, di non incorrere in lungaggini burocratiche e documentali, ad esempio dovute ad un cambio di modulistica necessaria di cui si ha contezza in ritardo.

Ma ciò non vale soltanto per gli intermediari-agenzia. In particolar modo nei confronti dei collaboratori, un'adeguata formazione ed un costante aggiornamento permettono a questi soggetti di svolgere i propri compiti con maggiore autonomia, senza costringerli a rivolgersi all'agente di riferimento ogni qualvolta necessitino di un'informazione.

Ma, soprattutto, un'adeguata conoscenza degli elementi sopracitati ed un aggiornamento settoriale costante permettono all'intermediario di acquisire la fiducia della clientela, offrendo ad essa le giuste

soluzioni per le necessità prospettate.

Allo stesso modo, l'aggiornamento professionale si rivela essenziale per nell'ottica di una corretta informativa al cliente, tenuto anche conto che ai sensi dell'art. 47, lett. c), del Codice delle Assicurazioni, gli intermediari devono acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati.

Tuttavia si comprende in modo abbastanza diretto che per poter adempiere a tale dovere gli intermediari devono sviluppare questa capacità di acquisire e valutare le informazioni e le esigenze della clientela, capacità che può essere appresa solamente mediante un'adeguata formazione e sviluppata attraverso l'aggiornamento professionale.

Chiaramente, l'aggiornamento professionale ed una formazione adeguata sono elementi che fanno parte dell'equazione relativa al rapporto tra la disciplina dei reclami ed i rischi sanzionatori per le agenzie.

Va premesso, infatti, che ai sensi degli artt. 119 e 325, comma 3,

del Codice delle Assicurazioni, le imprese assicurative rispondono in solido con l'autore della violazione nel caso in cui l'inosservanza sia stata posta in essere da soggetti ai quali siano state affidate funzioni parzialmente comprese nel ciclo operativo delle imprese di assicurazioni e di riassicurazione.

Di conseguenza, laddove pervenisse un reclamo relativo al comportamento di un intermediario di un collaboratore per quanto concerne la sua adeguata preparazione o l'adempimento degli obblighi relativi all'aggiornamento, opportune verifiche potrebbero condurre all'applicazione di sanzioni tanto all'intermediario, quanto all'agenzia.

Pertanto le compagnie assicurative si sono dotate di un servizio di controllo delle reti di vendita (Ispettorato amministrativo o Audit di rete); il compito degli ispettori di compagnia è quello di verificare il rispetto della normativa di settore e delle circolari aziendali (non possono applicare sanzioni come gli ispettori IVASS), e di effettuare azioni interne per rimediare alle irregolarità riscontrate nelle ispezioni.

Ecco, dunque, che l'aggiornamento acquisisce un ruolo fondamentale, quale risorsa, per l'agenzia assicurativa: la formazione continua corretta, se compiuta in maniera adeguata, può in primis

diminuire drasticamente, se non azzerare, il rischio di sanzioni dovute alla condotta degli intermediari e dei collaboratori. In secondo luogo, l'aggiornamento professionale consente all'intermediario di fornire una corretta informativa in ambito assicurativo alla clientela, nonché la scelta dei prodotti assicurativi corrispondenti alle necessità della stessa; ciò non può che contribuire ad aumentare il valore dell'immagine dell'agenzia, nonché contribuire in termini di produttività e fidelizzazione della clientela.

3.2 Il futuro della formazione

Da quanto valutato fino a questo punto, è facile comprendere come l'aggiornamento professionale, obbligatorio e non, costituisca sempre più una risorsa fondamentale per le agenzie, per la loro crescita nel mercato assicurativo e per la crescita dei propri collaboratori.

Ma non solo: l'aggiornamento rappresenta un'importante risorsa anche per gli stessi intermediari, che possono aggiornare le proprie competenze restando al passo dell'evoluzione del mercato del mercato assicurativo.

Tuttavia, vi sono ancora degli aspetti, a parer di chi scrive, che rendono l'aggiornamento professionale, nel nostro paese, un po' limitante, nonché pensato per soddisfare più gli interessi delle agenzie di formazione e aggiornamento che dell'utenza.

Ci si riferisce al fatto che spesso i corsi di aggiornamento professionale, pensati per l'adempimento agli obblighi previsti dalla normativa precedentemente esaminata, risultano spesso ricchi di contenuti, ma sterili a livello comunicativo: ci si trova spesso a studiare tramite slide dai contenuti essenziali, che passano velocemente davanti ad uno schermo con una voce di sottofondo che ne legge il testo. Invero, la maggior parte delle informazioni contenute in questi fogli digitali possono essere facilmente reperite tramite una ricerca in rete, per cui chi si trova a sostenere un corso di aggiornamento si sente nella posizione di chi segue un corso solamente perché l'ente che lo propone ha le certificazioni necessarie a riconoscere le ore richieste per l'aggiornamento, senza tuttavia prestare interesse ai contenuti.

Parimenti, il fatto che siano del tutto esclusi i convegni, gli incontri formativi, le giornate di approfondimento, ecc., lasciano pensare che il

sistema dell'aggiornamento professionale sia impostato per fare arricchire gli enti che si occupano di formazione, quando invece proprio questo tipo di eventi sono caratterizzati da una forte componente comunicativa, in grado di coinvolgere maggiormente l'utenza.

Se è dunque possibile pensare ad evoluzioni future dell'aggiornamento professionale, l'auspicio è quello di assistere ad un'evoluzione che tenga in considerazione la necessità di una comunicazione maggiormente dinamica ed interattiva, nonché la previsione di contenuti più approfonditi delle tematiche trattate, che oltre a concetti teorici possano trasmettere ed insegnare anche qualcosa di pratico o, per meglio dire, che è possibile riscontrare nella prassi.

Conclusioni

Con il presente elaborato si è voluto rendere un contributo in materia di formazione iniziale e aggiornamento professionale dei professionisti che esercitano la propria attività nel mercato assicurativo.

Tutto quanto considerato lascia comprendere come la professione dell'intermediario assicurativo necessiti di una particolare attenzione al momento formativo e a quello dell'aggiornamento.

Il primo, concernente la formazione iniziale dell'intermediario, rappresenta forse il momento più importante della carriera di un agente o collaboratore assicurativo, in quanto costituisce la base delle conoscenze necessarie non soltanto per sostenere (e superare) la prova di idoneità prevista dalla legge per l'esercizio di tale professione, ma anche per iniziare ad interfacciarsi con la clientela in un mercato, già

saturo, dove la corretta informazione alla clientela, le competenze dell'intermediario e le sue capacità comunicative costituiscono gli elementi fondamentali per ottenere la fiducia degli assicurandi.

Il secondo, invece, è previsto in modo obbligatorio proprio per far sì che l'intermediario, durante la propria carriera, possa sempre rimanere al passo con le modifiche della normativa di riferimento, con la conoscenza dei nuovi prodotti assicurativi, con gli sviluppi del settore dovuti alla digitalizzazione dei processi e all'informatizzazione dei modelli; ma è anche necessario affinché l'intermediario possa continuare a crescere, dal punto di vista delle competenze e conoscenze, nonché ad approfondire tematiche che con gli anni posso essere state tralasciate, mettendolo nella posizione di continuare a guadagnarsi la fiducia riposta dalla propria clientela.

In particolare, per quanto concerne l'aggiornamento professionale, si è visto come la sua obbligatorietà sia stata prevista in tempi relativamente recenti, e proprio per tale motivazione, forse, è ancora possibile intravedere dei nei nel relativo sistema.

L'auspicio, dunque, è di assistere ad un'evoluzione dell'aggiornamento professionale verso una maggiore comunicazione

interattiva e bilaterale e verso un'offerta formativa più ricca dal punto di vista delle informazioni trattate, ad esempio mediante l'inserimento, in tali corsi, di situazioni-tipo in cui può trovarsi l'intermediario, con le relative soluzioni possibili e, soprattutto, con esempi pratici che consentano a quest'ultimo di poter mettere in pratica, sin da subito, le conoscenze acquisite.

Bibliografia

- AGCM, 30 maggio 2014, Provv. n. 1702, in www.agcm.it
- Cacciamani C., *Mercati e intermediari assicurativi: un confronto internazionale*, Milano, Egea, 2014
- Cian M., Sandei C., *Diritto del Fintech*, Padova, Cedam, 2020
- Codice delle Assicurazioni
- Comunicazione del Sindacato Nazionale degli Agenti di Assicurazione, del 14 settembre 2018, disponibile sul sito www.snaservices.it
- D. lgs. 34 febbraio 1998, n. 58
- D. lgs. 7 settembre 2005, n. 209
- Frigessi Di Rattalma M., *la disciplina della concorrenza in ambito assicurativo*, Torino, Giappichelli, 2014
- Giudici G., *Il mercato della distribuzione assicurativa in Italia*, Milano, Pubblicazioni dell'ISU, Università Cattolica, 2014

- Hazan M., Taurini S., *Assicurazioni private*, Milano, Wolters Kluwer, 2015
- IVASS, *Lettera al mercato*, 29 dicembre 2017, in www.ivass.it
- l. 7 febbraio 1979, n. 48
- Marano P., Rokas I., *Distribution of Insurance-based investments products*, Switzerland, Springer, 2019
- Regolamento ISVAP 16 ottobre 2006, n. 5
- Regolamento IVASS 2 agosto 2018, n. 40
- Regolamento IVASS 2 dicembre 2014, n. 6
- Tilli N., *L'agente di assicurazione*, Santarcangelo di Romagna, Novastudia (Maggioli editore)