

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

3

Andrea Bonfanti

**L'intermediario Agente
assicurativo e le opportunità di
collaborazione**



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.

È 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

3

Andrea Bonfanti

**L'intermediario Agente assicurativo e le opportunità di
collaborazione**



Indice

Introduzione

1. L'intermediario Agente assicurativo, la liceità del compenso e le opportunità di collaborazione

- 1.1) L'intermediario assicurativo in generale
- 1.2) La figura dell'Agente assicurativo e la liceità del compenso per attività di consulenza svolta in favore del cliente
- 1.3) Accordi di collaborazione tra intermediari di primo livello, la possibilità di pluri offerta

2. Le fonti normative per la fornitura della consulenza

- 2.1) La normativa primaria di riferimento
 - 2.1.1) La Direttiva Europea 2016/97
 - 2.1.2) Il Decreto legislativo n. 68 del 21/5/18
- 2.2) La normativa secondaria emanata da IVASS
 - 2.2.1) La FAQ 1.3 dell'IVASS
 - 2.2.2) Il Regolamento 40 del 2/8/18

3. La consulenza come valore aggiunto della professione di Agente

Assicurativo e per il consumatore

- 3.1) I criteri di scelta del cliente consumatore
- 3.2) La consulenza come valore aggiunto
- 3.3) Quale consulenza e quale consulente

4. La consulenza come opportunità commerciale e reddituale dell'Agente.

- 4.1) Le diverse fasi della consulenza e la possibilità di remunerazione
- 4.2) Gli aspetti commerciali della consulenza
- 4.3) Un esempio pratico: la consulenza dell'Agente in caso di contratto RC del medico

Conclusioni

Introduzione

La presente tesi di natura sperimentale intende offrire un contributo all'analisi d'impatto, nel praticato del mercato della distribuzione assicurativa italiana, dell'attività di consulenza svolta dall' Agente di assicurazione.

La fattispecie assume, soprattutto dopo il recepimento della Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa, un'importanza significativa in proiezione futura, sia per l'indubbio beneficio informativo precontrattuale garantito all'assicurato sia per le modalità di esercizio della professione.

Dal lato del consumatore la consulenza personalizzata rappresenta la prima risposta alle sempre più specifiche esigenze che vengono manifestate dal mercato mentre dall'altro lato, quello agenziale, potrebbe risultare una parziale soluzione alla crisi di redditività che da tempo caratterizza il canale distributivo.

La consulenza personalizzata, infatti, essendo quasi sempre discrezionale e solo in caso di proposta di contratti assicurativi a elevato contenuto finanziario obbligatoria per il distributore, apre margini alla possibilità di remunerazione "diretta" da parte del cliente consumatore, aggiuntiva rispetto alla tradizionale remunerazione a provvigione a carico della compagnia mandante.

Senza il contributo dell'intermediario Agente di Assicurazione inoltre, considerando la porzione di mercato direttamente gestita dal canale, una parte importante della Direttiva potrebbe non trovare concreta attuazione.

Solo l'intermediario professionista potrà garantire all'assicurato chiunque esso sia impresa o individuo, il valore aggiunto rappresentato dalla consulenza personalizzata, auspicata e promossa a livello europeo.

Partendo dalla evoluzione storica della definizione di intermediario e dall'analisi di liceità del compenso si ripercorreranno le tappe normative, regolamentari e di prassi, che hanno portato all'attuale situazione di mercato.

Relativamente alla fornitura di consulenza, riportando il dettaglio delle fonti ritenute rilevanti, si cercherà di mettere "a terra" il farraginoso impianto e dare un contributo in merito a cosa dobbiamo intendere per vendita senza consulenza, raccomandazione personalizzata ed analisi imparziale e personale.

Si evidenzierà quindi quale tipo di consulenza assicurativa può essere fornita al cliente dagli intermediari in generale e in quale modo l'Agente assicurativo potrà mettere a disposizione dell'assicurato il suo valore aggiunto.

Con un esempio pratico, nel caso specifico dedicato alla Responsabilità Civile Professionale del medico (contratto vendibile anche tramite canali diversi come quello Web), infine, cercheremo di riportare tutte le fasi che caratterizzano il perfezionamento di un contratto assicurativo molto complesso e strutturato che l'intermediario Agente di Assicurazione attua ogniqualvolta fornisce una consulenza personalizzata, prescindendo dalla possibile remunerazione – la quale resta facoltativa e discrezionale - della prestazione professionale fornita.

In questo scenario ancora da definire nel dettaglio si colloca anche l'azione del Sindacato Nazionale Agenti che, in veste di associazione maggiormente rappresentativa della categoria promuoverà la diffusione dell'opzione consulenziale, tutelando la figura professionale dei propri associati e rivendicando la necessaria autonomia imprenditoriale della figura dell'Agente

di assicurazione. Si tratterà di coniugare l'opportunità commerciale della consulenza, in un'ottica di trasparenza, con l'obbligatoria (ma potremmo dire esclusiva) tutela degli interessi dell'assicurato.

L'intermediario Agente assicurativo e le opportunità di collaborazione

1.1) L'intermediario assicurativo in generale

La compagnia assicurativa o assicuratore oltre a gestire tutte le numerose attività di impresa interne ha necessità, ad eccezione dei casi in cui affianca al tradizionale ruolo di produttore anche quello di distributore diretto di contratti assicurativi, di compiere atti e svolgere operazioni rivolte all'esterno dell'impresa: verso soggetti già assicurati oppure verso coloro che, pur non avendo ancora stipulato un contratto assicurativo con la compagnia, potrebbero farlo diventando a loro volta assicurati.

Nei confronti degli assicurati l'impresa compagnia dovrà avvalersi di risorse che –a semplice titolo di esempio non esaustivo– si attiveranno per la riscossione del premio di polizza, presteranno assistenza all'assicurato, perfezioneranno se è il caso il pagamento degli indennizzi spettanti mentre, verso coloro che non sono ancora assicurati ma che potrebbero diventarlo nel breve periodo, l'assicuratore opera per mezzo di soggetti che promuoveranno presso i potenziali clienti la stipulazione di contratti di assicurazione, fornendo informativa in merito alle diverse tipologie dei contratti predisposte dalla compagnia e proponendone, ove coerenti ed adeguati, il perfezionamento.

I soggetti che si occupano di tali attività sono gli intermediari assicurativi¹.

¹ Intermediario assicurativo: qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa da un'impresa di assicurazione o riassicurazione o da un dipendente della stessa e diversa da un intermediario assicurativo a titolo accessorio, che avvii o svolga a titolo oneroso l'attività di distribuzione assicurativa; Lettera inserita dall' art. 1, comma 1, lett. b), D.lgs. 21 maggio 2018, n. 68; per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 4, comma 7, del medesimo D.Lgs. n. 68/2018

La categoria generale degli intermediari assicurativi ricomprende diverse tipologie di soggetti (Agenti, Broker, Collaboratori a vario titolo, iscritti in sezione E del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi - Rui), sottoposte tutte alla disciplina dettata dal Codice delle Assicurazioni private (d.lgs. n. 209/2005 in seguito Cap) nonché dai Regolamenti emanati dall'IVASS.

Prima dell'entrata in vigore del Cap non esisteva una normativa univoca avente per oggetto l'attività di intermediazione assicurativa nonché l'accesso alla stessa: esistevano solo norme specifiche per gli Agenti (L. 48/1979)² e per i Broker (L.792/1984)³.

La recente Direttiva comunitaria sulla distribuzione assicurativa (acronimo IDD entrata in vigore lo scorso anno)⁴ che ha sancito il passaggio dall'intermediazione alla distribuzione, in coerenza con la precedente Direttiva sulla intermediazione assicurativa⁵ e con l'esigenza di uniformare il piano di gioco per tutti gli operatori ottimizzando la concorrenza del mercato, ha confermato il riferimento ad una normativa unica per tutti i players.

La definizione di distribuzione assicurativa è riportata all'articolo 106 del CAP *“L'attività di distribuzione assicurativa e riassicurativa consiste nel proporre prodotti assicurativi e riassicurativi o nel prestare assistenza e consulenza o compiere altri atti preparatori relativi alla conclusione di tali contratti o nella conclusione di tali contratti, ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati. Rientra nell'attività di distribuzione assicurativa la fornitura, tramite un sito internet o altri mezzi, di informazioni, relativamente a uno o più contratti di assicurazione, anche confrontati o ordinati, sulla base di criteri eventualmente scelti dal cliente, in termini di premi*

² Istituzione e funzionamento dell'albo nazionale degli agenti di assicurazione.

³ Istituzione e funzionamento dell'albo dei mediatori di assicurazione

⁴ Direttiva (UE) n. 2016/97, recepita nell'ordinamento italiano dal decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 68, che ha modificato il Codice delle Assicurazioni Private (d.lgs. n. 209/2005).

⁵ IMD 2002/92/CE

ed eventuali sconti applicati o di ulteriori caratteristiche del contratto, se il cliente è in grado di concludere direttamente o indirettamente lo stesso”.

Sono dunque quattro le attività rientranti in tale nozione: 1) la presentazione e proposta di contratti assicurativi; 2) assistenza e consulenza; 3) la stipulazione di contratti assicurativi; 4) la collaborazione con l'assicurato o con l'assicuratore nella gestione o nell'esecuzione del contratto.

Questa definizione risulta di fondamentale importanza poiché permette di circoscrivere l'ambito delle attività riservate ai distributori assicurativi e, per esclusione, individuare le attività che –non rientrando nell'ambito della distribuzione assicurativa- possono essere poste in essere da chiunque.

Nel caso specifico della nostra analisi, focalizzata alla fornitura di consulenza da parte dell'intermediario Agente, si ritiene importante evidenziare un concetto su cui ritorneremo successivamente per ulteriori approfondimenti.

L'estensione a tutti gli intermediari dell'attività di assistenza e consulenza comporta inevitabilmente che ogni Agente, pur con le peculiarità della propria posizione – soprattutto in termini di eventuale legame con una o più compagnie – sia tenuto non solo a promuovere la stipulazione di contratti assicurativi per conto dell'eventuale mandante, ma anche –in modo prioritario aggiungiamo- ad individuare la tipologia contrattuale più adatta alle esigenze dell'assicurato.

1.2) La figura dell'Agente assicurativo e liceità del compenso per attività di consulenza svolta a favore del cliente

Appare utile, anzitutto, verificare quale sia stata la definizione della figura dell'Agente assicurativo e della natura dei compensi ad esso spettanti, nei vari passaggi normativi di natura legale o collettiva, succedutisi nel tempo.

Precedentemente all'accordo economico collettivo del 1939 ⁶ non si rinvenivano specifiche definizioni normative relative alla figura dell'Agente di assicurazione: erano confuse le figure del sensale, dell'agente di cambio, del pubblico mediatore, di cui troviamo definizione nel Codice del commercio del 1865.

Con l'accordo Collettivo Corporativo siglato il 24.10.1939, l'agente assicurativo viene per la prima volta individuato quale (art. 2) *"colui al quale viene conferito dalla direzione o dalla rappresentanza dell'Impresa il mandato di provvedere a proprio rischio e spese, con compenso in tutto o in parte a provvigioni alla gestione ed allo sviluppo degli affari di un'agenzia di assicurazione e che svolge i suoi rapporti direttamente con la direzione dell'impresa"*.

Anche l'art. 1742 del Codice Civile, stabilisce che l'agente, quale compenso a fronte dell'incarico di promuovere per conto di una parte la conclusione di contratti, abbia diritto ad una "retribuzione".

Non diversamente l'accordo Collettivo post-corporativo del 1951, reso efficace *erga omnes* con il D.P.R. n. 153 del 1961, individua il compenso spettante all'agente *"in tutto o in parte a provvigione"* in cambio della *"gestione e sviluppo degli affari di una agenzia di assicurazione"*.

Qui la definizione, come nell'AEC del 1939, rimane ampia, sia per quanto attiene all'attività dell'agente, che non è limitata soltanto alla promozione degli affari e dei contratti per conto di una ditta preponente, ma è più genericamente riferita alla *"gestione e sviluppo dell'agenzia assicurativa"*, sia per la retribuzione, in tutto o in parte a provvigioni.

⁶ L'accordo collettivo corporativo è stato siglato con le rappresentanze del partito fascista

La natura del compenso resta, quindi, non limitata alle sole provvigioni, potendo essere quest'ultimo rappresentato anche da qualcosa di diverso dalle provvigioni medesime *"in tutto o in parte a provvigioni"*.

Questa definizione permane immutata anche negli accordi collettivi successivi. È significativo, però, l'ampliamento di cui all'art. 2, 1° comma, dell'Accordo Nazionale del 23.12.2003, relativamente alla tipologia dell'attività dell'agente che, oltre a *"provvedere a proprio rischio e spese, con compenso in tutto od in parte a provvigioni, allo sviluppo e alla promozione degli affari di un'agenzia"*, *"mette a disposizione del pubblico la propria competenza tecnica"*.

Mentre la Legge n. 48/1979, istitutiva dell'Albo Nazionale Agenti, non prevedeva alcuna definizione della forma remunerativa dell'agente assicurativo, né definiva l'attività dell'Agente, il CAP all'art 109 comma 10 lettera a), stabilisce che gli agenti di assicurazione *"agiscono in nome e per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione"*; alla lett. b), l'art. 109, prevede inoltre che i mediatori di assicurazione o broker *"agiscono su incarico del cliente"*.

L'art. 120 del Codice stabilisce poi che tutti gli intermediari assicurativi propongono o **consigliano** un prodotto adeguato alle esigenze del cliente.

Il panorama normativo, così rapidamente esaminato, appare costante nel ritenere che la remunerazione per l'attività dell'agente debba essere a carico della parte preponente, sia in forma provvigionale - come regola-, sia in forma diversa o fissa.

Non rinvenendosi disposizioni normative che consentano di determinare in termini positivi un diritto dell'agente al compenso da parte del cliente, per la mera attività di consulenza, occorre a questo punto valutare se un simile meccanismo remunerativo sia da considerarsi in contrasto con le vigenti norme di legge o di accordo collettivo, oppure se possa

convivere con il normale sistema retributivo, basato sul compenso provvigionale erogato dalle compagnie mandanti.

A monte di tale valutazione si pone la seguente considerazione: se l'attività di consulenza nei confronti del cliente possa essere considerata una attività a se stante, rispetto a quella di intermediazione assicurativa, oppure sia soltanto un aspetto di questa.

L'art. 106 del Codice delle Assicurazioni, nel definire l'attività di intermediazione assicurativa, afferma che la stessa consiste nel presentare o proporre prodotti assicurativi o riassicurativi, o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività. Ancorché la lettura dell'art. 109 n. 2 lett. a) e b) , del codice, porterebbe ad una distinzione più rigida tra agente, quale promotore degli affari di una o più imprese e broker, quale consulente del cliente, non riteniamo sia oggi possibile dubitare che anche nell'attività agenziale sia insita una decisiva componente consulenziale.

Per effetto delle leggi 248/2006 e 40/2007 note come *“lenzuolate Bersani”*, nonché della Legge sulle collaborazioni, D.L. 179/2012, il legislatore ha inteso ampliare la portata dell'offerta assicurativa presso le agenzie, abolendo l'esclusiva e favorendo ogni forma di collaborazione tra intermediari.

E' chiaro però che un agente plurimandatario e pluricollaborante con altri intermediari assicurativi deve avere la possibilità di consigliare il cliente verso il prodotto migliore e, dunque, prima ancora che promuovere la conclusione dei contratti assicurativi deve individuare le esigenze dei clienti, ed i prodotti assicurativi migliori adatti a soddisfarle.

La componente di consulenza, nell'attività dell'agente, diventa dunque decisiva e preliminare rispetto alla proposta del contratto assicurativo.

D'altra parte, sia l'art. 120 del Codice delle Assicurazioni, che l'art. 52 –adeguatezza dei contratti offerti- del Regolamento IVASS n. 5/06, impongono all'agente assicurativo di

stipulare contratti adeguati alle esigenze del cliente, per cui deve essere ormai accettato il principio per il quale l'agente non possa limitarsi alla vendita del prodotto assicurativo, ma debba preliminarmente valutare, in modo approfondito, le esigenze del cliente e la concreta adeguatezza delle polizze agli interessi e alle necessità da questi manifestate, dovendo eventualmente anche accettare che tale attività, di assistenza e consulenza, possa non condurre alla conclusione di contratti.

Ci si domanda allora, fondatamente, se non sia arrivato il momento di distinguere, all'interno dell'attività agenziale, le due fasi, rappresentate la prima dalla consulenza in senso stretto, mirata a decifrare le esigenze del cliente e la ricerca, all'interno del proprio perimetro di offerta, di un prodotto adeguato alle esigenze del cliente; mentre la seconda attività, legata alla conclusione delle polizze, resta poi quella più tradizionale, della stipulazione delle polizze e della gestione del contratto e dell'assicurato.

Non vi è certamente, nell'ambito delle vigenti disposizioni, una norma che preveda che l'agente possa venire remunerato dal cliente per la prima fase del suo lavoro, quella più strettamente "consulenziale".

Nel nostro sistema giuridico, si fa normalmente ricorso, nelle ipotesi in cui l'attività presenti caratteri di atipicità, rispetto ai contratti disciplinati da specifiche disposizioni, alle normative più prossime, applicabili in analogia, oppure ai principi generali che governano la materia. Benché non sussista, nel nostro ordinamento, un'espressa normativa stabilente un obbligo di retribuzione per tutte le attività svolte, si presume che la parte che svolga la propria attività di lavoro lo faccia dietro compenso.

Tale principio è in primo luogo rinvenibile nelle norme disciplinanti la figura del mandato (art.li 1703 e ss c.c) laddove l'articolo 1709 c.c. afferma che lo stesso "*si presume oneroso*", ma anche in tutte le fattispecie relative ai singoli contratti quali ad esempio, il contratti di commissione e di spedizione (art.li 1731 e 1733 e ss. c.c.).

Ed invero, deve altresì precisarsi come il carattere normalmente oneroso delle prestazioni d'opera intellettuale, si deduca dallo stesso tenore testuale dell'art. 2223 c.c., ove prevede che se il compenso non viene convenuto dalle parti e non può individuarsi secondo le tariffe normalmente applicate o gli usi, esso viene determinato dal Giudice.

A favore della tesi della liceità ed onerosità dell'attività di consulenza dell'agente si allinea anche la posizione assunta dall'Istituto di Vigilanza delle Assicurazioni Private (IVASS), che nel fornire una generale nozione di "compenso" dell'agente per l'attività svolta dallo stesso, non ne ha delimitato il perimetro alla mera conclusione di polizze per conto della preponente.

Ha difatti affermato l'IVASS ("FAQ intermediari")⁷ che nella definizione di compenso debba ritenersi compresa ogni utilità di carattere patrimoniale che costituisca corrispettivo per l'attività di intermediazione assicurativa svolta, indipendentemente dalle modalità con cui la stessa sia stata corrisposta.

In particolare, afferma ancora l'Istituto di Vigilanza, costituisce compenso anche l'erogazione di una retribuzione periodica ovvero la partecipazione ad utili, a fronte dello svolgimento di un'attività di consulenza.

In realtà, il tema che qui interessa (se sia possibile e lecito per l'agente assicurativo ricevere compensi dagli assicurati per l'attività consulenziale che presta), è solo marginalmente inciso da IVASS nella predetta FAQ; l'Istituto infatti, si limita ad affermare che la consulenza legata alla conclusione di polizze assicurative costituisce attività di intermediazione assicurativa e che la stessa può definirsi remunerata, a fronte di qualsiasi tipo di compenso, fisso o variabile.

⁷ Nella nozione di "compenso" deve ritenersi compresa ogni utilità di carattere patrimoniale che costituisca corrispettivo dell'attività di intermediazione assicurativa svolta, indipendentemente dalle modalità con cui sia stata corrisposta. In particolare, costituisce compenso anche l'erogazione di una retribuzione periodica ovvero la partecipazione ad utili, a fronte dello svolgimento a predetta attività.

Tuttavia, il nodo da sciogliere riguarda prioritariamente la natura dell'attività agenziale e la differenza con l'attività di mediazione assicurativa, per cui la situazione di contrasto interpretativo può schematizzarsi come segue: un tratto caratteristico dell'attività dell'agente è operare per conto di imprese preponenti; mentre su un diverso piano si pone il broker, che opera su incarico del cliente -assicurando.

Nel primo caso il compenso dell'attività agenziale dovrebbe essere a carico dell'impresa preponente, che è il soggetto mandatario dell'agente assicurativo; nel caso del broker, al contrario, il mandatario è l'assicurando ed è quindi corretto che sia quest'ultimo ad erogare al broker un compenso per la sua attività.

Questa distinzione tradizionale tra le due precitate figure professionali, conosce però, ormai, come abbiamo visto, rilevanti forme di attenuazione ed ibridazione, nel senso che anche per l'agente assicurativo è riconosciuta una componente fondamentale dell'attività, relativa alla consulenza in favore del cliente; d'altra parte, se l'agente si "sposta" sul versante dell'assicurando, rispetto a quello di promotore dei prodotti delle imprese assicuratrici, innegabilmente la sua attività si avvicina decisamente a quella del broker.

Occorre ora domandarsi, a questo punto, se permangono differenze sostanziali tra le due figure, Agente e Broker, oppure se, per effetto della conclamata legittima attività di consulenza da parte dell'Agente e operatività di quest'ultimo in regime di plurimandato e in pluricollaborazione con altri intermediari primari, tali due figure si siano ormai definitivamente sovrapposte.

Una distinzione indubbiamente resta, nel fatto che l'agente assicurativo possa essere titolare di mandati da parte di compagnie, cosa che è invece preclusa al broker. Quale mandatario di una o più compagnie assicuratrici, l'agente ha certamente il compito di curare gli interessi delle mandanti e, pertanto, egli deve contemperare le esigenze degli assicurati

e quelle delle imprese preponenti. In altre parole, alla base della sua attività vi è, o può esservi, l'obiettivo di promuovere i contratti e gli interessi delle imprese; tale obiettivo, però non è il solo che l'agente è tenuto a perseguire: egli deve anche, infatti, consigliare gli assicurandi, in modo corretto, diligente e professionale.

Sembra potersi distinguere, perciò, nell'attività dell'agente una duplice matrice: una preliminare propedeutica attività di individuazione delle esigenze assicurative e di consulenza in favore del cliente; una successiva attività di promozione di polizze e loro gestione, nell'interesse delle mandanti, oltre che degli assicurati.

Se tale ricostruzione è coerente con l'attuale stato normativo, non sembrerebbero esservi ostacoli ad una duplicità di remunerazione dei due settori di attività dell'agente: un compenso per aver svolto la consulenza, a carico del cliente; una provvigione a carico della preponente, per la conclusione e gestione delle polizze.

1.3) Accordi di collaborazione tra intermediari di primo livello

Il Decreto legge 179/2012, trasformato in legge 221/2012, ha introdotto con l'articolo 22, nel complesso sistema italiano dell'intermediazione assicurativa, una importante novità che di fatto, consente ad ogni Agente (soprattutto monomandatario) l'opportunità - a sua esclusiva discrezione-, di collocare contratti assicurativi fornendo consulenza personalizzata o imparziale.

Con la Legge sulle collaborazioni il legislatore ha dato seguito concretamente alle cosiddette “lenzuolate Bersani” che hanno eliminato l'esclusiva, ampliando significativamente la portata dell'offerta assicurativa presso le agenzie con la possibilità, da parte dei soggetti iscritti al Rui nelle sezioni A, B, D, di adottare forme di collaborazione reciproca nello svolgimento della propria attività di intermediazione assicurativa mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati.

La peculiarità di tali forme di collaborazione è insita nella loro natura orizzontale, sono infatti frutto di accordi fra soggetti di “pari livello” anziché all’interno di una struttura verticale (compagnia, agente, subagente ecc. ecc.).

La finalità esplicita del legislatore è stata quella di accrescere la concorrenza sul mercato, stante la mancanza di qualsiasi forma di preventiva comunicazione al Registro unico degli intermediari di tale attività, di fatto complementare e/o alternativa all’esercizio del plurimandato ma anche, in forza alle sopraggiunte disposizioni normative di recepimento della direttiva sulla distribuzione assicurativa, presupposto imprescindibile per la fornitura di consulenza ai possibili assicurati.

Unica formalità necessaria: l’informazione da rendere al cliente riguardo l’intermediazione svolta attraverso la collaborazione di più intermediari.

Il legislatore inoltre, nello stesso articolo 22 della norma citata, conferisce all’Ivass, quale Ente di vigilanza del mercato assicurativo la possibilità di intervento per emanare disposizioni attuative.

L’Ivass finora non è intervenuto in merito con alcuna norma attuativa regolamentare, ma ha avuto modo di esprimersi in merito alla collaborazione tra intermediari sia rispondendo a quesiti che sono stati posti da associazioni di categoria sia con interventi formali in pubblici convegni di settore. Va però evidenziato che l’Istituto pur non essendo intervenuto direttamente, ha ritenuto di precisare con il Regolamento 40/18⁸ che l’intermediario Agente è definito operativo –quindi operante a pieno titolo- solo qualora sia contestualmente titolare di mandato e contraente di polizza RC Professionale.

Questa nuova ed inattesa precisazione limita molto la portata dell’articolo 22 DL 179/12 convertito nella L 221/12, azzerando totalmente la nuova formula di intermediazione per gli Agenti iscritti al RUI momentaneamente privi di mandato (solitamente i nuovi Agenti giovani

⁸ Articolo 4 comma 3 lettera a) Regolamento 40

che hanno da poco superato l'esame) precludendone conseguentemente anche la fornitura di consulenza. Sul punto il Sindacato Agenti ha presentato ricorso al Tar del Lazio non condividendone l'interpretazione.

Nella sostanza le collaborazioni professionali tra intermediari assicurativi sono oggettivamente uno stimolo verso le condizioni di libero mercato e libertà d'impresa soprattutto nell'attuale contesto di un trend favorevole alle cd. liberalizzazioni.

Fornitura di consulenza e accordi di collaborazione orizzontale sono, in molti casi, binomio inscindibile.

Le fonti normative per la fornitura della consulenza

2.1) La normativa primaria di riferimento

2.1.1) *La Direttiva Europea 2016/97*

La Direttiva Comunitaria 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (in seguito abbreviata con l'acronimo IDD), refusione della precedente Direttiva sulla intermediazione assicurativa del 1992 ed indotta dalle pesanti conseguenze causate dalla crisi dei mutui supreme, si pone come obiettivo primario l'ottimizzazione della tutela e dell'interesse dei consumatori, livellando il piano di gioco per tutti i distributori e favorendo al contempo la concorrenza e l'efficienza del mercato assicurativo.

Nel perseguire l'obiettivo il legislatore comunitario già dai considerando introduttivi, ha evidenziato l'importanza fondamentale riservata alla consulenza professionale fornita dell'intermediario.

In tale ottica, ponendo la nostra attenzione principalmente alla componente “consulenza”, seguendo l'ordine riportato nella Direttiva, si evidenziano:

Considerando 33: dedicato espressamente agli intermediari che forniscono consulenza su prodotti di investimento assicurativi ai quali vengono richieste conoscenza e competenza particolari al fine di limitare i rischi per i clienti:

“Per quanto riguarda gli intermediari assicurativi e le imprese di assicurazione che forniscono consulenza su prodotti di investimento assicurativi o vendono tali prodotti ai clienti al dettaglio, gli Stati membri dovrebbero garantire che siano in possesso di un livello di

conoscenze e competenze adeguato in relazione ai prodotti offerti. Tali conoscenze e competenze sono particolarmente importanti a ragione della maggiore complessità e della continua innovazione nella progettazione dei prodotti di investimento assicurativi. L'acquisto di un prodotto di investimento assicurativo implica un rischio e gli investitori dovrebbero poter contare sulle informazioni e sulla qualità delle valutazioni fornite. Inoltre è opportuno che i dipendenti dispongano di tempo e risorse adeguati per poter fornire ai clienti tutte le informazioni pertinenti sui prodotti offerti”.

Considerando 45: L'obiettivo di tutela del cliente consumatore si rafforza ulteriormente, Il legislatore comunitario ritiene opportuno, in caso di fornitura di consulenza prima di collocare il contratto assicurativo, spiegare al cliente/consumatore perché lo stesso soddisfa al meglio le sue esigenze rispetto ad altre proposte contrattuali presenti sul mercato.

“Qualora venga fornita una consulenza prima della vendita di un prodotto assicurativo, oltre al dovere di specificare le richieste e le esigenze del cliente, è opportuno che questi riceva una raccomandazione personalizzata che spieghi perché un determinato prodotto soddisfa al meglio le sue richieste ed esigenze in materia di assicurazione”.

Considerando 47: introduce, una ulteriore novità significativa, il cui impatto e perimetro non è oggi ancora del tutto noto anche per la difficoltà interpretativa/applicativa della disposizione. Faccio riferimento all'ulteriore tipologia di consulenza definita imparziale.

“Per i clienti è fondamentale sapere se l'intermediario con cui stanno trattando fornisca consulenze sulla base di un'analisi imparziale e personale. Per valutare se il numero di contratti e di fornitori presi in considerazione dall'intermediario è sufficientemente ampio per permettere un'analisi imparziale e personale, è opportuno tenere debitamente conto, in particolare, delle esigenze del cliente, del numero di fornitori presenti sul mercato, della quota di mercato di ciascun fornitore, del numero di prodotti assicurativi pertinenti disponibili per ciascun fornitore e delle caratteristiche di tali prodotti. La presente direttiva non dovrebbe

impedire agli Stati membri di imporre, a un intermediario assicurativo che desideri fornire consulenze sulla base di un'analisi imparziale e personale in relazione a un contratto di assicurazione, l'obbligo di fornire tale consulenza in relazione a tutti i contratti di assicurazione che distribuisce”.

Il combinato disposto dei due considerando precedenti introducono, a parere di chi scrive, novità sostanziali volano di opportunità future anche nell'approccio della professione.

Diventa obbligatorio per l'intermediario, nel solo caso di vendita di contratti assicurativi con consulenza, informare il cliente consumatore se un prodotto è proposto sulla base di raccomandazione personalizzata o un'analisi imparziale e personale attenendosi conseguentemente alle disposizioni del caso.

L'articolo 2 comma 1 punto 1) della Direttiva ricomprende nella definizione di attività di distribuzione la consulenza:

«distribuzione assicurativa»: le attività consistenti nel fornire consulenza, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla conclusione di tali contratti, ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione, inclusi la fornitura di informazioni, relativamente a uno o più contratti di assicurazione, sulla base di criteri scelti dal cliente tramite un sito Internet o altri mezzi e la predisposizione di una classifica di prodotti assicurativi, compresi il confronto tra il prezzo e il prodotto, o lo sconto sul premio di un contratto di assicurazione, se il cliente è in grado di stipulare direttamente o indirettamente un contratto di assicurazione tramite un sito Internet o altri mezzi;

Mentre la vera e propria definizione di consulenza assicurativa è riportata all'articolo 2 comma 1 punto 15):

«consulenza»: la fornitura di raccomandazioni personalizzate a un cliente, su sua richiesta o su iniziativa del distributore di prodotti assicurativi, in relazione a uno o più contratti di assicurazione;

La consulenza risulta tale esclusivamente se vettore di raccomandazioni personalizzate in relazione a più contratti assicurativi. Senza “personalizzazione e contatto con il cliente” non si è in ambito di fornitura di consulenza come intesa dalla Direttiva..

E’ evidente l’assonanza di tale definizione con quella di consulenza in materia di investimenti di cui all’articolo 1 del TUF “la prestazione di raccomandazioni personalizzate a un cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa del prestatore del servizio, riguardo a una o più operazioni relative a strumenti finanziari” che conferma il legame sempre più stretto tra MIFID ed IDD per la miglior tutela possibile del cliente/consumatore.

Gli articoli 18 e 19 della Direttiva introducono inoltre obblighi di informazione, sempre a tutela del cliente/consumatore, in merito alla tipologia di consulenza fornita che verranno approfonditi successivamente al momento di occuparci della normativa di recepimento in Italia della Direttiva.

In conclusione dell’analisi normativa dedicata alla IDD, si sottolinea che il Regolamento delegato della commissione EU, attuativo dell’articolo 25, riporta, in più passaggi, il riferimento alla consulenza professionale del distributore da attuarsi nel miglior interesse dell’assicurato.

Va ricordato che benché il concetto di consulenza rientrasse già nell’ambito della definizione di intermediazione assicurativa accolta dal CAP (ma non in quella della IMD), né lo stesso CAP ne tantomeno il Regolamento Isvap 5/2006 precisavano in cosa consistesse tale servizio e solo con il recepimento della IDD assistiamo ad una puntuale declinazione dell’attività di consulenza.

2.1.2) Il decreto legislativo n. 68 del 21/5/18

Il recepimento della Direttiva Europea IDD nell'ordinamento italiano si è concretizzato con l'entrata in vigore del D.lgs. 68/18, integrante con modificazioni numerosi articoli del testo unico in materia assicurativa CAP del 7/9/2006.

Prima di soffermarci sulle modifiche di competenza introdotte nel CAP, si ritiene utile evidenziare che il DLGS ha previsto la fornitura di consulenza personalizzata obbligatoria, come da considerando 47 IDD testualmente riportato nel paragrafo precedente e da articolo 22 comma 2 IDD, solo per i contratti assicurativi di investimento finanziario. In questo caso, oppure quando la consulenza è fornita su iniziativa del distributore, la stessa non deve gravare economicamente sui clienti (quindi non può essere richiesto alcun compenso per l'attività professionale di consulenza personalizzata che deve essere obbligatoriamente fornita).

Una importante modifica recepita riguarda l'articolo 106 del CAP che si riporta nuovamente: *“L'attività di distribuzione assicurativa e riassicurativa consiste nel proporre prodotti assicurativi e riassicurativi o nel prestare assistenza e consulenza o compiere altri atti preparatori relativi alla conclusione di tali contratti o nella conclusione di tali contratti, ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati. Rientra nell'attività di distribuzione assicurativa la fornitura, tramite un sito internet o altri mezzi, di informazioni, relativamente a uno o più contratti di assicurazione, anche confrontati o ordinati, sulla base di criteri eventualmente scelti dal cliente, in termini di premi ed eventuali sconti applicati o di ulteriori caratteristiche del contratto, se il cliente è in grado di concludere direttamente o indirettamente lo stesso”*.

La definizione sopra riportata, di fatto, arricchisce la definizione di intermediazione rispetto a precedenti versioni, ma non precisa ancora cosa si intende per consulenza.

Utili ed importanti indicazioni di riferimento, probabilmente le più importanti, ai fini della presente analisi, sono state inserite nel novellato l'articolo 119 TER del CAP “consulenza e norme per le vendite senza consulenza” che si riporta integralmente:

1. Prima della conclusione di un contratto di assicurazione, il distributore di prodotti assicurativi:

a) acquisisce dal contraente ogni informazione utile a identificare le richieste ed esigenze del contraente medesimo, al fine di valutare l'adeguatezza del contratto offerto; e

b) fornisce allo stesso informazioni oggettive sul prodotto assicurativo in una forma comprensibile al fine di consentirgli di prendere una decisione informata.

2. Qualsiasi contratto proposto deve essere coerente con le richieste e le esigenze assicurative del contraente.

3. Se viene offerta una consulenza prima della conclusione del contratto, il distributore di prodotti assicurativi fornisce al contraente una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del contraente medesimo.

4. Quando un intermediario assicurativo fornisce consulenze fondate su un'analisi imparziale e personale, lo stesso deve fondare tali consulenze sull'analisi di un numero sufficiente di contratti di assicurazione disponibili sul mercato, che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo adeguato a soddisfare le esigenze del contraente.

5. L'IVASS disciplina con regolamento le modalità applicative del presente articolo, tenendo conto delle differenti esigenze di protezione e tipologie degli assicurati, della diversa tipologia dei rischi, delle caratteristiche e complessità del contratto offerto e delle cognizioni e della capacità professionale degli addetti all'attività di distribuzione. L'IVASS disciplina altresì con regolamento le modalità di tenuta della documentazione concernente l'attività svolta.

L'articolo, dopo aver riportato le differenti opzioni e quindi confermato la possibilità di differenti livelli di fornitura di consulenza, rimanda all'Istituto per la vigilanza la predisposizione delle modalità operative.

2.2) La normativa secondaria emanata da IVASS

2.2.1) La FAQ 1.3 dell'IVASS

Nelle risposte alle domande frequenti l'Istituto di vigilanza (con riferimento al Regolamento 5/2006 ora abrogato) ribadiva già che “L'attività di mera consulenza assicurativa costituisce intermediazione” precisando ulteriormente che “secondo la definizione dell'articolo 106 (poi novellato dal DLGS 68/18) del Codice delle assicurazioni e dell'articolo 2 2, lettera d del regolamento, l'attività di consulenza, se finalizzata alla proposta e/o presentazione di contratti assicurativi e svolta dietro compenso, costituisce attività di intermediazione assicurativa e pertanto comporta l'iscrizione al Registro”.

2.2.2) Il Regolamento 40 del 2/8/18

Le disposizioni normative primarie hanno demandato ad Ivass il dettaglio regolamentare operativo di quanto previsto dalla IDD e dal D.lgs. 68 di recepimento.

Un aiuto all'interpretazione del complesso e complicato corpo normativo dedicato alla consulenza assicurativa, oggetto della presente analisi, ci è fornito nella relazione dell'Istituto al Regolamento 40/18 del 2 agosto che, alla pagina 10, riporta:

La fase consulenziale in senso stretto è successiva ed eventuale e consiste nella possibilità per il distributore di offrire al contraente una raccomandazione personalizzata, che indichi le ragioni per cui il medesimo ritiene che il contratto proposto risponda meglio alle esigenze del

contraente. Se il distributore offre una consulenza basata su un'analisi imparziale e personale, lo stesso è chiamato ad effettuare l'analisi secondo specifici criteri, ispirati ai principi previsti dal "considerando" n. 47 dalla Direttiva IDD. La documentazione dalla quale risulta la raccomandazione personalizzata, debitamente sottoscritta dal contraente, deve essere conservata secondo le modalità previste dal Regolamento.

Ne consegue che la fornitura di consulenza personalizzata è discrezionale per l'intermediario Agente (successiva ed eventuale alla raccolta delle necessità e bisogni o adeguatezza che dir si voglia) e non può essere ricompresa negli obblighi di mandato. A maggior ragione considerando che l'Agente assicurativo si assume il rischio (di impresa) per eventuali scoperture, che la fornitura di consulenza comporta, rispondendo in proprio del suo operato nei confronti dell'assicurato.

Il Regolamento, coerentemente, nell'articolo 59 "vendita con consulenza", dispone che:

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 58 (valutazione delle richieste ed esigenze del cliente), se viene offerta una consulenza prima della conclusione di un contratto, il distributore fornisce al contraente una raccomandazione personalizzata, ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 3, del Codice, contenente i motivi per cui il contratto offerto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste ed esigenze del contraente medesimo.

2. Se la consulenza è basata su una analisi imparziale e personale ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 4, del Codice, l'intermediario assicurativo fonda tale consulenza sull'analisi di un numero sufficiente di contratti e di fornitori disponibili sul mercato, che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo più adeguato a soddisfare le esigenze del contraente.

3. La documentazione dalla quale risulti la raccomandazione personalizzata di cui al presente articolo, debitamente sottoscritta dal contraente, è conservata con le modalità di cui all'articolo 67.

La consulenza come valore aggiunto della professione di Agente Assicurativo e per il consumatore

3.1) I Criteri di scelta del cliente consumatore

I criteri che condizionano la scelta di un contratto assicurativo sono legati a motivazioni molto diverse e soggettive: la volontà/possibilità di sostenere un determinato onere di spesa anche nel caso in cui il prodotto risulta il più adatto, la sensibilità del cliente rispetto ad una Compagnia assicurativa che per svariati meriti o criticità precedenti lo porta a preferire o rifiutare un prodotto a prescindere, l'attenzione verso contratti con specifiche clausole o senza franchigie su determinate coperture importanti per le esigenze del cliente, ma dallo stesso non repute tali.

Discorrendo è certamente possibile proseguire con numerosissime ulteriori casistiche soggettive.

Le motivazioni quindi che inducono il cliente alla sua “miglior scelta” hanno una natura diversificata, complessa e spesso legata alla variabile prezzo e, comunque, per niente tecnica soprattutto qualora il contraente non fosse del “mestiere”.

Quindi, il “miglior” contratto non sarà mai ottimale da tutti i punti di vista ma dovrà esserlo rispetto alle personali esigenze, necessità e bisogni del contraente assicurato che l'intermediario dovrà cogliere.

In questo contesto, caratterizzato da molteplici variabili soggettive e da una multicanalità distributiva, si colloca l'operato dell'intermediario Agente di assicurazione che partendo probabilmente da posizione di svantaggio competitivo in merito alla variabile prezzo rispetto altri canali distributivi, potrà invece garantire una consulenza professionale qualificata, disponendo di competenze e strumenti ottimali per creare valore aggiunto a beneficio di chi la riceve ma anche, in egual misura, per chi la fornisce (gratuitamente o con remunerazione).

3.2) La consulenza dell'Agente assicurativo e il valore aggiunto

Se risulta intuitivo ed immediato il beneficio che il consumatore e/o l'impresa ottiene dalla prestazione professionale dell'intermediario Agente in termini di ottimizzazione delle informazioni precontrattuali acquisite, in qualsiasi forma ricevute e finalizzate alla scelta del contratto, non altrettanto si può affermare per quanto attiene l'intermediario.

La possibilità di offrire consulenza personalizzata professionale in settori particolarmente sensibili per gli individui e per le imprese (sanità, responsabilità civile, difesa del patrimonio ecc.), rende – in generale - il canale distributivo agenziale riferimento privilegiato rispetto ad altri che non possono garantirla, con tutto quanto ne consegue in termini di opportunità commerciale, reddituale e di immagine del singolo Agente di assicurazione.

La realtà di mercato però resta complessa, solo una parte minoritaria della categoria ha maturato il coraggio (da intendersi a parere di chi scrive semplicemente come “assunzione di consapevolezza del ruolo”) necessario per cogliere la nuova opportunità. L'industria assicurativa non facilita di certo questo processo non avendone interesse, per usare un eufemismo, ponendo ogni sorta di ostacolo - a volte imponendo persino vincoli contrattuali a tale scopo- per limitare l'autonomia imprenditoriale dell'intermediario cercando di garantirsi il maggior controllo possibile sulle “reti”. A puro titolo di esempio, già il termine “reti” usato

dalle mandanti non è appropriato poiché non rispettoso dell'autonomia di cui oggi l'intermediario gode. Autonomia che, viceversa, certifica proprio la fine dell'integrazione dell'Agente della rete distributiva della mandante.

In realtà nulla di nuovo, stiamo assistendo allo stesso ostruzionismo che si è già verificato sia con la Legge 221/12 ma anche con la Mifid II. In quest'ultimo caso il consulente finanziario indipendente –almeno nel breve periodo– fatica maggiormente rispetto al consulente “indotto o legato” perché il mercato inteso come risparmio, è in mano alle banche (che sempre più spesso sono anche importanti e primarie compagnie assicurative).

Infine la prassi consolidatasi negli anni ha fatto sì che la consulenza sia stata finora erroneamente percepita dalla clientela come un servizio prevalentemente gratuito, anziché come una prestazione professionale ad alto valore aggiunto.

3.3) Quale consulenza e quale consulente

A questo punto risulta necessario razionalizzare le disposizioni di riferimento per, utilizzando i termini precedenti, mettere “a terra”, nell'interesse collettivo, tutto il farraginoso corpo normativo e regolamentare che impatta sulla fornitura della consulenza assicurativa a prescindere dalla remunerazione o meno della stessa.

Nonostante il recepimento in Italia della Direttiva europea in materia di consulenza sembri, fermandosi ad una valutazione superficiale e non approfondita, ricondurre la differenza tra collocamento con consulenza e senza consulenza ad un apparente formalismo di facciata, la portata della disposizione sulla professione dell'Agente assicurativo obbliga, viceversa, ad un attento approfondimento anche ai soli fini di risultare allineati con le disposizioni di riferimento.

Non possiamo fermarci a considerare consulenza la valutazione delle richieste, esigenze e necessità del contraente di cui all'articolo 58 del Regolamento 40, possiamo peraltro affermare

senza timore di smentite, che questa operatività, da sempre, è stata fornita gratuitamente dall'intermediario Agente di Assicurazione. Ieri raccogliendo le esigenze del contraente attraverso il modello di adeguatezza, oggi –per usare un termine inglese molto in voga– raccogliendo i demands & needs tramite i questionari di coerenza predisposti sotto la sua responsabilità, dall'intermediario stesso, per verificare la coerenza delle esigenze dall'assicurato con il contratto proposto.

Non possiamo nemmeno identificare l'attività di consulenza con l'agire nel miglior interesse del cliente poiché sia la Direttiva IDD all'articolo 17 che il regolamento 40 all'articolo 55 comma 3 lettera a) impongono che vengano proposti contratti o modifiche contrattuali nell'interesse dei contraenti e alle migliori condizioni possibili.

Una risposta allora a cosa bisogna intendere per consulenza/valore aggiunto e da chi può essere garantito/a, può essere trovata orientandosi verso un concetto di consulenza dinamico e strutturato con differenti livelli di analisi che permetterà all'Agente, in piena e totale autonomia senza ingerenza alcuna, di valutare se e come fornirla.

All'aumentare del livello di consulenza proposto –secondo il dettato definitorio del CAP - saranno solo gli intermediari professionisti (e attenzione, non tutti i distributori destinatari dell'IDD) a poter fornire/offrire la prestazione.

Nel rispetto della normativa, quindi, potremmo avere:

- Una vendita definita dallo stesso Istituto di vigilanza senza consulenza, praticabile da tutti i distributori;
- Una vendita con consulenza personalizzata di primo livello, praticabile dagli intermediari iscritti al Rui (sicuramente con esclusione degli accessori e di tutti coloro –a parere di chi scrive– che svolgono in modo prevalente un'altra attività), ma che i soggetti diversi dagli intermediari iscritti in sezione A o B vedranno significativamente limitata, nei fatti, alle imprese di cui possono ripetere (indirettamente) il mandato. Si ritiene inoltre che dovendo gli

intermediari inseriti in sezione E RUI essere necessariamente iscritti in tale settore esclusivamente per iniziativa dall'intermediario primario (Agente o Broker), che risponde del loro operato tramite propria polizza RC professionale, la loro possibilità di fornitura di consulenza debba sempre essere "concordata e coordinata" con l'agente o broker. Le criticità potenziali per la fornitura di questo tipo di consulenza, legate alla disponibilità per l'intermediario di un unico mandato diretto, potranno essere facilmente superate ricorrendo alle collaborazioni tra intermediari Legge 221/12.

- Una vendita con consulenza personalizzata imparziale, definibile di secondo livello, riservata esclusivamente a chi, di fatto, non ha limiti di esclusiva (brokers ovviamente e tutti gli Agenti in forza delle Leggi Bersani e della Legge 221/12).

A prescindere dal livello di consulenza offerto ci troveremmo sempre in ambito di raccomandazione personalizzata, estranea all'attività di mandato, di cui tenere traccia scritta nel rispetto della normativa, tutelante per il contraente e commercialmente interessante per l'intermediario.

Semplificando quanto precede, in un'ottica prettamente operativa e di applicabilità pratica si ritiene che:

il primo tipo di consulenza (articolo 119 ter comma 3 *raccomandazione personalizzata*) risulti un'implementazione della valutazione dell'adeguatezza che oltre a sancire la coerenza con i bisogni e le necessità manifestate dall'assicurato deve "certificare" che nell'ambito delle *opzioni praticabili* quella proposta risulta essere la migliore;

il secondo tipo di consulenza (articolo 119 ter comma 4 *consulenza imparziale e personale*) alza l'asticella, spostandosi ad un livello ancora più elevato, seguendo dinamiche professionali più accentuate avvalendosi anche di supporti tecnologici, con riferimento alle soluzioni presenti sul mercato (in un numero significativo) al momento della fornitura, *certificando* la soluzione proposta migliore in assoluto.

La consulenza come opportunità commerciale e reddituale dell'agente

4.1) Le diverse fasi della fornitura di consulenza e la possibilità di remunerazione

Tabella 1

Raccolta necessità e bisogni cliente attraverso compilazione moduli coerenza personalizzati dall'Agente	Obbligatoria, da mandato e non remunerabile (art 58 Reg 40/18 Ivass)
Esposizione caratteristiche contratto coerente per scelta informata del contraente	Obbligatoria, da mandato e non remunerabile (art 58 Reg 40/18 Ivass)
Approfondimento clausole contrattuali opzionali su richiesta assicurato.	Obbligatoria, da mandato e non remunerabile (art 58 Reg 40/18 Ivass)
Studio e successiva ricerca sul mercato del contratto. Tale prestazione deve fare emergere le ragioni per cui l'Agente ritenga che uno contratto risponda meglio (<i>relativamente o in assoluto</i>) rispetto ad altri alle specifiche esigenze del contraente *	Non obbligatoria, non rientrante negli obblighi da mandato quindi remunerabile a discrezione (Articolo 59 Reg. Ivass 40/18)
Predisposizione relazione descrittiva attestante il perché il contratto proposto risulta migliore di altri	Obbligatoria da CAP** ma non rientrante negli obblighi di mandato intermediario (Articolo 59 Reg. Ivass 40/18)

Fase procedura amministrativa emissione contratto	Obbligatoria, da mandato per l'agente emittente il contratto e non remunerabile
---	---

La tabella sopra riportata offre una semplice idea di massima in merito a cosa possa intendersi per consulenza e come la stessa può essere resa disponibile per l'assicurato.

Le sezioni con sfondo **giallo** caratterizzano il caso della cosiddetta vendita senza consulenza, quelle con sfondo **azzurro** evidenziano tutte attività riconducibili alla vendita con consulenza personalizzata (119 ter o 119 quater CAP).

* Il livello di consulenza fornito (personalizzata o imparziale) varierà in funzione del numero dei contratti assicurativi verificati.

** sempre obbligatoria qualora venga offerta una consulenza personalizzata che impone la tenuta di traccia documentale di quanto proposto (art 59 comma 3 Reg 40/18 Ivass);

4.2) Gli aspetti commerciali della consulenza

Gli aspetti commerciali riconducibili alla fornitura di consulenza assicurativa personalizzata al cliente/consumatore possono essere ricondotti ad un doppio binario:

- Ritorno di immagine
- Aumento della redditività Agenziale (caso consulenza remunerata)

Tali aspetti possono concretizzarsi nella maggior parte dei casi congiuntamente, spesso disgiuntamente con ottimizzazione del solo ritorno di immagine (vendita con consulenza senza remunerazione), oppure, in casi residuali, non concretizzarsi affatto.

Se la consulenza personalizzata è fornita senza richiesta di remunerazione molto probabilmente il ritorno di immagine verrà ottimizzato mentre, gli effetti reddituali, si manifesteranno nel medio lungo periodo unitamente alla fidelizzazione del cliente più legato all'intermediario che al brand di chi conferisce il mandato.

Il ritorno di immagine per l'intermediario, nel caso l'attività di consulenza sia stata ben condotta, è pressoché certo ed automatico ma non facilmente quantificabile in termini di redditività, soprattutto nel breve periodo e nella fase iniziale di avvio e di “assestamento” del nuovo panorama distributivo.

A parere di chi scrive, inoltre, le tariffe orarie possano quantificare economicamente il valore della consulenza soltanto in modo indicativo e parziale per disporre eventualmente di un

ordine di grandezza. L'esperienza maturata nel tempo, unitamente alla conoscenza del mercato, infatti, modificano probabilmente i tempi di analisi ma sicuramente ottimizzano il valore aggiunto a beneficio dell'assicurato anche se ogni fornitura di consulenza rappresenta un'attività non ripetibile per altri soggetti.

Va ricordato che solo pochi canali distributivi dispongono del know how necessario e conseguentemente sono in condizione di fornire consulenza personalizzata.

E' ancora troppo presto per avere dei risultati attendibili in termini di incremento di redditività dovuta alla fornitura di consulenza personalizzata per le agenzie, la Direttiva sulla distribuzione è entrata in vigore soltanto dal 1 ottobre 2018.

Il panorama normativo di difficile e contorta interpretazione, l'attesa per possibili interventi regolamentari e chiarificatrici dell'Istituto per la vigilanza e soprattutto l'abitudine dei consumatori nei rapporti con gli Agenti e la cultura dominante della clientela, per la quale la fornitura di consulenza è "compresa" nella conclusione dei contratti assicurativi proposti e già remunerata con il pagamento del premio, rendono, di fatto, ancora poco utilizzata tale opportunità.

La tendenza delle Compagnie Assicurative inoltre, mira a fidelizzare la rete distributiva (e le loro sottoreti) e limitare il più possibile -ed in ogni forma- gli spazi di autonomia dell'intermediario Agente. .

Ne consegue che il percorso verso la completa attuazione delle nuove disposizioni introdotte a livello Europeo in ambito di consulenza personalizzata, è ancora lungo e tortuoso.

4.3) Un esempio pratico: la consulenza dell'agente in caso di contratto RC del medico

Tabella 2

Raccolta informazioni utili a definire richieste e bisogni del cliente, attraverso intervista sul suo profilo professionale per determinare le variabili da considerare nella scelta della polizza (se si tratta di un contratto assicurativo di una compagnia rappresentata direttamente o perfezionato tramite Legge 221/12 operando in veste di proponente);	Obbligatoria, da mandato e non remunerabile (art 58 Reg 40/18 Ivass)
Preventiva compilazione di moduli di coerenza personalizzati dall'Agente sulla base degli elementi emersi nell'intervista (il momento della materiale compilazione della modulistica può essere successivo; è influente pur restando obbligo precontrattuale)	Obbligatoria, da mandato e non remunerabile (art 58 Reg 40/18 Ivass)
Esposizione delle caratteristiche del contratto, con particolare riferimento alla formula assicurativa ed alle esclusioni e verifica della loro comprensione da parte del cliente; E' una fase non esclusivamente espositiva, ma estremamente interattiva, in considerazione delle particolarità della polizza spesso non immediatamente chiare al cliente. Ad es. formula claims made, definizione soggettiva (per la compagnia) di "atto	Obbligatoria, da mandato e non remunerabile (art 58 Reg 40/18 Ivass)

invasivo”, esclusione eventuale dei danni derivanti da violazione delle norme sul consenso informato (se violano l’autodeterminazione del cliente), definizione della portata della garanzia colpa grave, concetto di “surroga”, autorità competenti nei diversi scenari, compliance della polizza alla Legge Gelli	
Studio e successiva ricerca sul mercato del contratto. Tale prestazione deve fare emergere le ragioni per cui l’Agente ritenga che uno contratto risponda meglio (<i>relativamente o in assoluto</i>) rispetto ad altri alle specifiche esigenze del contraente* Il prosieguo della consulenza può in taluni casi essere rinviato a un successivo appuntamento	Non obbligatoria, non rientrante negli obblighi da mandato quindi remunerabile a discrezione intermediario e previa idonea informativa al contraente (art 59 Reg 40/18 Ivass)
Predisposizione relazione descrittiva attestante il perché il contratto proposto risulta migliore di altri	Obbligatoria da CAP* ma non rientrante negli obblighi di mandato
Fase procedura amministrativa: - emissione contratto; - stampa, raccolta firme su polizza e su allegati; - illustrazione delle informative sulla Privacy - illustrazione contenuti all.4 Ivass - smistamento e archiviazione della documentazione	Obbligatoria, da mandato per l’agente emittente il contratto e non remunerabile

* sempre obbligatoria qualora venga offerta una consulenza personalizzata che impone la tenuta di traccia documentale di quanto proposto (art 59 comma 3 Reg 40/18 Ivass).

Conclusioni

La professione di Agente di assicurazione è e sarà oggetto, anche in un futuro prossimo, di continui e significativi cambiamenti. Negli ultimi anni abbiamo assistito, in sequenza e solo per citare le più significative in tale ambito, alle disposizioni introdotte dalle Leggi cosiddette “Bersani” dedicate alle liberalizzazioni anni 2006 e 2007 con eliminazione dei vincoli di esclusiva (ad esclusione del ramo vita anche se è attualmente in attesa di calendarizzazione alla Commissione Giustizia del Senato un DDL –firmatario il Senatore De Bertoldi- che vorrebbe abolirli anche in questo ramo), alla legge 221/12 che consente la libera collaborazione tra intermediari con possibilità di operatività tramite plurimandato orizzontale e al Regolamento europeo privacy con l’introduzione all’Articolo 20 del “*diritto alla portabilità del dato*” per il cliente/consumatore interessato, entrata in vigore nel maggio dello scorso anno.

La IDD e soprattutto l’esigenza di spiegare cosa dovesse intendersi e in cosa consistesse il servizio di consulenza personalizzata (né il CAP in precedenza né il Regolamento Isvap numero 5 del 2006 lo avevano fatto), si inseriscono e consolidano ulteriormente questo percorso normativo –una sorta di binario- che indirizza quasi obbligatoriamente e di fatto, per inerzia potremmo dire, a diventare sempre più imprenditori di se stessi per seguire la “ratio” delle disposizioni.

Indietro non si torna ma si avanza molto piano, stretti tra il timore di violare qualche obbligo regolamentare, normativo o di compliance interna delle mandanti e l’impostazione culturale che vuole considerata esclusivamente gratuita la consulenza personalizzata fornita dell’intermediario Agente.

Ancora relativamente in pochi sinora, considerando la prossimità con il cliente di cui la Categoria beneficia, si sono avvicinati allo strumento. Alcune primarie compagnie assicurative inoltre sostengono che i contratti assicurativi da loro predisposti siano già comprensivi della componente consulenziale di primo livello (articolo 119 ter comma 3 CAP raccomandazione personalizzata), come se la consulenza personalizzata dell'IDD possa essere demandata ad algoritmi e prescindendo – o meglio facendo finta di dimenticarsene per opportunità- dalle numerose altre possibilità di proposta degli Agenti che potrebbero essere più confacenti alle necessità degli assicurati.

Non possiamo però pensare alla fornitura di consulenza personalizzata come correttore o alternativa di una tariffa sbagliata e magari poco competitiva in termini di prezzo come in passato in qualche caso avveniva. E'ampiamente superata l'impostazione che parte dalla disponibilità di un prodotto e va cercato il cliente a cui venderlo, l'assicurato (e i suoi interessi soprattutto) è sempre la figura centrale e da questo si parte.

La consulenza è caratteristica propria della professione di Agente di Assicurazione che sarà chiamato a vigilare affinché non le venga espropriata, nella consapevolezza che solo una maturità e una significativa adesione della Categoria potrà scongiurare che tutto l'impianto non rimanga un mero enunciato e che nella pratica non risulti applicabile o non venga applicato.

Serve anche un poco di coraggio dell'intermediario per cogliere le opportunità che oggi sono già attuabili, in questo ambito un contributo importante potrà essere garantito dalla fornitura di un'eccellente formazione indipendente.

La maggior autonomia dell'intermediario Agente da qualsiasi fonte generata è sinonimo di garanzia di cui tutti possiamo avvantaggiarci.

Una piccola nota finale: l'Istituto di vigilanza riporta nella sezione consumatori dedicata alla guida “come scegliere una polizza” in tema di esclusioni e rivalse RCA, le clausole

contrattuali – a mio giudizio - di maggior interesse ed importanza del ramo: *“leggi con attenzione, quindi, le clausole di esclusione e rivalsa previste dal tuo contratto che devono essere indicate nella nota informativa precontrattuale e chiedi consiglio al tuo intermediario assicurativo!”*, senza riferimento alcuno al distributore.

Anche quanto riportato è testimonianza di valore aggiunto.

In conclusione del presente elaborato, è importante evidenziare che sebbene la normativa e la pratica mostrino un'evoluzione inarrestabile in una direzione ben precisa, si percepisce in modo evidente la mancanza di avallo da parte del Regolatore che, almeno per il momento, ha ritenuto di non fornire ulteriori precisazioni sull'argomento della consulenza assicurativa.

Bibliografia

Aa. Vv. (Il codice delle assicurazioni private 2007);

Avv. Malandrino G. (l'agente di assicurazione, una figura professionale in evoluzione 2014);

Avv. Tilli N. (L'Agente di assicurazione – 2016);

Cesarin R. (Teoria e prassi della compliance di Agenzia 2010);

Ciavorella R (Manuale Fiscale Agente di assicurazione 2008);

Farenga L. (Codice delle Assicurazione commentato- 2018);

Gioberti V. (Agenti di assicurazione e Fisco 2012);

Guttadauro La Blasca (Guida alla distribuzione assicurativa 2018);

Marano P e Siri M. (La regolazione assicurativa – dal Codice ai provvedimenti di attuazione);

Ranieri R. (manuale breve di diritto delle assicurazioni 2013);

Sangiovanni V. (I contratti di assicurazione fra Codice Civile e Codice delle Assicurazioni);

Zanini D. (La Consulenza Assicurativa ai Tempi della direttiva IDD: Come sfruttare la direttiva IDD e Vendere più polizze – 2019);

SITOGRAFIA

ASSINEWS la consulenza assicurativa può essere remunerata?

<https://www.assinews.it/03/2018/la-consulenza-assicurativa-puo-remunerata/660050651/>;

Gli intermediari assicurativi. Attività, obblighi e responsabilità

<https://www.studiocataldi.it/articoli/18079-gli-intermediari-assicurativi.asp>;

IDD, ecco le novità che porta alle assicurazioni (e le opportunità all'insurtech)

<https://www.insuranceup.it/it/business/idd-ecco-le-novita-che-porta-alle-assicurazioni-e-le-opportunita-allinsurtech/>;

il decreto n. 68/1018 attuativo della Direttiva

<https://www.altalex.com/documents/leggi/2018/06/19/distribuzione-assicurativa;>

Intermediari Assicurativi IDD: Regole di comportamento per la vendita di prodotti assicurativi

<https://www.intermediariassicurativi.it/regolamenti-ivass/idd-regole-di-comportamento-per-la-vendita-di-prodotti-assicurativi.html> ;

Il nuovo quadro normativo degli inducement e della consulenza tra due differenti discipline: MIFID2 e IMD2. Brevi note.

<http://www.dirittobancario.it/approfondimenti/servizi-bancari-e-finanziari/il-nuovo-quadro-normativo-degli-inducement-e-della-consulenza-tra-due-differenti;>

IVASS normativa, la distribuzione assicurativa

<https://www.ivass.it/normativa/focus/distribuzioneassicurativa/>;

La particolarità dell'Agente di Assicurazione nella specificità del diritto assicurativo

<http://www.diritto24.ilsole24ore.com/art/dirittoCivile/2018-02-06/la-particolarita-agente-assicurazione-specificita-diritto-assicurativo--111728.php?preview=true>;

La possibile rivoluzione della IDD

<https://www.insurancereview.it/insurance/contenuti/rubriche/1191/la-possibile-rivoluzione-della-idd>;

Parlamento Europeo. Testo direttiva IDD

<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/it/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097>;

