

NOTA INTRODUTTIVA

Caro Lettore,

benvenuto a bordo della guida all'analisi dei rischi assicurabili.

Il testo si propone di essere un concreto supporto allo svolgimento della professione di intermediario assicurativo.

Prima di entrare nel vivo degli argomenti permettimi di condividere alcune riflessioni.

Sul piano tecnico la professione di intermediario assicurativo è guidata dalle competenze necessarie all'analisi dei rischi assicurabili del cliente e dalla capacità di individuare un programma assicurativo coerente con le sue richieste e esigenze. Tuttavia l'attività di intermediazione non consiste solo in un insieme di concetti, conoscenze o formule da applicare meccanicamente.

Nemmeno la dimostrazione dell'utilità economica dell'assicurazione (da oltre 700 anni e tutt'ora è il più efficace strumento per la gestione dei rischi puri ad alta severità e bassa frequenza) o, più semplicemente, della necessità di quella polizza per quel rischio sono garanzia dell'esito positivo di una trattativa commerciale.

L'analisi dei rischi assicurabili e più in generale l'intermediazione è composta da un indivisibile insieme di ingredienti: conoscenze tecniche e normative, senso di responsabilità, disposizione all'apprendimento, empatia; un ampio e molteplice sapere indistinguibilmente confuso con un pragmatico saper fare e con una predisposizione alle relazioni interpersonali.

Ma in base alla mia esperienza personale, un ingrediente ha maggiore rilevanza sugli altri.

Ognuno di noi vuole proteggere quello a cui attribuisce valore, tutelarsi contro gli imprevisti che potrebbero mettere a rischio la propria salute e quella dei suoi cari e un buon intermediario deve essere in grado di aiutarlo a trovare gli strumenti di protezione più efficaci ed economici per raggiungere questi obiettivi.

Molto bene la competenza tecnica, altrettanto bene l'attitudine commerciale, ma quello che può guidarti nello svolgere la tua professione è, anzitutto, una forte coscienza e rispetto del ruolo, unita alla consapevolezza della sua utilità; in altre parole avere chiaro il valore della tua professione.

Se saprai includere anche questo ingrediente ne ricaverai soddisfazioni economiche, arricchimento personale, ottime relazioni e talvolta importanti amicizie.

Mi auguro che la guida possa fornirti ispirazione anche in questo senso.

Luca Lambertini
lucambertini@gmail.com

PRESENTAZIONE E PIANO DELL'OPERA

UN APPROCCIO METODOLOGICO: L'ANALISI DEI RISCHI ASSICURABILI

Una polizza assicurativa è la soluzione finanziaria alle conseguenze economiche di un evento dannoso ed è lo strumento **più economico ed efficace** per la gestione e il controllo dei rischi severi ma improbabili. Per essere efficaci nell'intermediazione assicurativa dobbiamo anzitutto conoscere quali sono questi rischi, gli eventi dannosi che li determinano e le conseguenze finanziarie che procurano a chi li subisce. Un'approfondita conoscenza di queste tematiche indirizza correttamente la nostra azione professionale.

L'analisi dei rischi assicurabili e delle esigenze assicurative illustrata in questa guida è un protocollo di lavoro che, a partire dalla definizione di rischio delle norme UNI EN ISO, ha l'obiettivo di aiutare l'intermediario nell'individuare e dimensionare i rischi severi delle famiglie, professionisti, microimprese, PMI e nel predisporre efficaci programmi assicurativi in grado di proteggere il loro patrimonio e a difendere il loro benessere.

Presenta una completa metodologia per l'identificazione e classificazione dei rischi, propone indicazioni per l'approccio commerciale incentrato sulle esigenze del cliente, fornisce suggerimenti per la ricerca di potenziali clienti, per la gestione di un portafoglio, proprio o assegnato. Assiste il coordinatore commerciale a definire, pianificare e raggiungere gli obiettivi della società di intermediazione e a formare e avviare i collaboratori commerciali, nel rispetto del cliente, delle sue esigenze e in conformità alla compliance.

Non tratteremo la RC Auto e l'assicurazione CVT (Corpi Veicoli Terrestri o ARD, Auto Rischi Diversi), ma molte indicazioni contenute nella guida potranno essere utili anche in questi settori.

PIANO DELL'OPERA

Questa seconda edizione è stata rivista e notevolmente accresciuta nei contenuti; sono state predisposte numerose **tabelle riepilogative** degli argomenti trattati; sono state infine ampliate e perfezionate le **schede di analisi dei rischi assicurabili, lo strumento più potente** a disposizione dell'intermediario per dare valore e svolgere con precisione e completezza la sua professione.

L'indice generale, l'indice analitico e l'indice delle tabelle riepilogative, grafici e schede

Per una più agevole navigazione all'interno dei numerosi argomenti suggeriamo di prendere visione, nelle ultime pagine della guida, degli indici.

INDICE

CAPITOLO 1 – I RISCHI ASSICURABILI

- 1.1) I rischi economici: rischi puri e rischi d'impresa
- 1.2) Il risk management
- 1.3) I rischi assicurabili delle persone fisiche, famiglie, professionisti
- 1.4) I rischi assicurabili delle piccole e medie aziende
- 1.5) Tabella riepilogativa dei rischi e delle principali assicurazioni disponibili

CAPITOLO 2 – LE ASSICURAZIONI OBBLIGATORIE

- 2.1) L'assicurazione in caso di premorienza, invalidità o inabilità
- 2.2) Il servizio pubblico di assistenza sanitaria
- 2.3) Il sistema pensionistico pubblico
- 2.4) Quadro generale delle principali casse di previdenza obbligatoria per i professionisti
- 2.5) Altre forme di assicurazione obbligatoria

CAPITOLO 3 – LE ASSICURAZIONI PRIVATE

- 3.1) Il contratto assicurativo: principali riferimenti legislativi e aspetti contrattuali
- 3.2) Assicurazioni di persone
- 3.3) Assicurazioni per danni a cose
- 3.4) Assicurazioni di Responsabilità civile per danni a terzi
- 3.5) Assicurazione della tutela legale
- 3.6) Assicurazione del credito o rischio insolvenza
- 3.7) Regolazione premio e obbligo di comunicazione dei dati consuntivi
- 3.8) Cenni sulle caratteristiche specifiche dei principali contratti assicurativi

CAPITOLO 4 – ANALISI DEI RISCHI ASSICURABILI – IMPRESE, PROFESSIONISTI, FAMIGLIE

- 4.1) L'analisi dei rischi assicurabili: opportunità e limiti
- 4.2) Le schede di analisi dei rischi assicurabili
- 4.3) Elaborazione della proposta assicurativa

CAPITOLO 5 – MARKETING I PARTE

LA TRATTATIVA E LA GESTIONE COMMERCIALE DEL PORTAFOGLIO

- 5.1) Il Marketing nell'intermediazione assicurativa
- 5.2) La comunicazione: breve cenno
- 5.3) Il processo di acquisto del cliente
- 5.4) Prima visita o fase di rilevamento dati e analisi dei rischi assicurabili
- 5.5) Seconda visita o fase di proposta soluzione
- 5.6) La gestione e sviluppo del portafoglio
- 5.7) Appunti per la gestione dei sinistri e dell'eventuale reclamo

CAPITOLO 6 – MARKETING II PARTE - RICERCA DEI CLIENTI POTENZIALI

- 6.1) Individuare nominativi di potenziali clienti
- 6.2) Organizzare e classificare l'archivio nominativi dei potenziali clienti
- 6.3) Fissare l'appuntamento

CAPITOLO 7 – MARKETING III PARTE - PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ

- 7.1) Definizione dei propri obiettivi
- 7.2) Il piano di azione commerciale
- 7.3) L'organizzazione del tempo
- 7.4) Monitoraggio dei risultati e valutazione della produttività

APPENDICE

Tabelle finanziarie
Scheda di supporto al colloquio con un candidato intermediario assicurativo
Principali riferimenti legislativi

CAPITOLO 1 - I RISCHI ASSICURABILI

I RISCHI ASSICURABILI

PRIVATI, FAMIGLIE E PROFESSIONISTI

*Rischi linea persona
Rischi di danni a cose
Rischi di responsabilità per danni a terzi
Rischi di responsabilità professionali
Rischio spese per contenziosi legali*

PICCOLE AZIENDE

*Rischi di danni a soci e persone chiave
Rischi di danni a cose e danni indiretti
Danni alle merci trasportate – Cyber Risk
Rischi di responsabilità per danni a terzi
Rischio spese per contenziosi legali
Rischio credito o insolvenza*

CAPITOLO 2 - LE ASSICURAZIONI OBBLIGATORIE

*L'assicurazione in caso di premorienza, invalidità o inabilità
Il servizio pubblico di assistenza sanitaria
Il sistema pensionistico pubblico
Altre forme di assicurazione obbligatoria
Casse di previdenza obbligatoria dei professionisti*

CAPITOLO 3 - LE ASSICURAZIONI PRIVATE

*Assicurazioni di persone: premorienza, invalidità, sanitarie, risparmio, pensione
Assicurazioni per danni a cose: danni diretti e da interruzione attività
Assicurazione delle proprie merci trasportate – Cyber Risk Insurance
Assicurazioni di responsabilità civile per danni a terzi o a dipendenti – RC Datoriale
RC Professionale – RC Patrimoniale amministratori di società – RC del Produttore
Polizza per il danno ambientale - Assicurazione della tutela legale
Assicurazione del rischio credito o insolvenza*

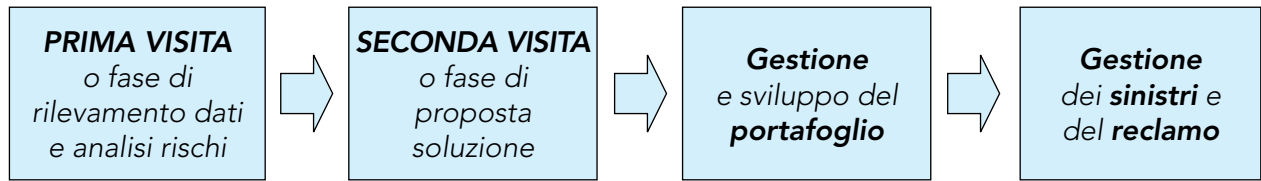
CAPITOLO 4 - ANALISI DEI RISCHI ASSICURABILI IMPRESE PROFESSIONISTI FAMIGLIE

*L'analisi dei rischi
assicurabili*

*Le schede di analisi
dei rischi*

*Elaborazione della
proposta assicurativa*

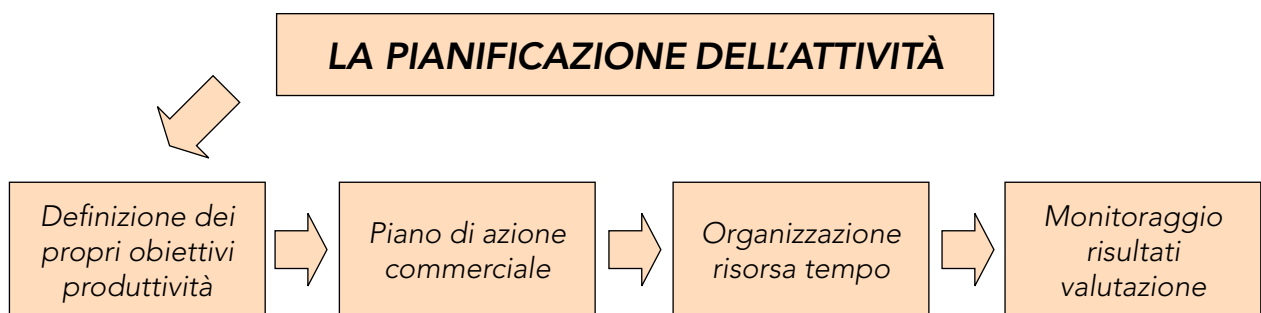
CAPITOLO 5 - MARKETING I PARTE IL PROCESSO DI ACQUISTO E IL CICLO DI VENDITA



CAPITOLO 6 - MARKETING II PARTE LA RICERCA DEI POTENZIALI CLIENTI



CAPITOLO 7 - MARKETING III PARTE LA PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ COMMERCIALE



APPENDICE

**Tabelle finanziarie. Scheda di supporto al colloquio
con un candidato intermediario assicurativo
Principali riferimenti legislativi.**

LA PROFESSIONE DI INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

Iniziamo la trattazione degli argomenti dedicando le prime pagine al protagonista della guida: **l'intermediario assicurativo**.

La figura giuridica

L'attività di intermediazione assicurativa, che rientra nella più ampia attività di distribuzione, è regolata principalmente dal Titolo IX e dall'art. 183 del Codice delle Assicurazioni Private (**CAP, Decreto legislativo nr. 209 del 07/09/2005**) e dalla copiosa normativa secondaria (regolamenti e provvedimenti Isvap e Ivass); consiste, come indicato all'articolo 106 del CAP, "...nel fornire consulenza, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera m-ter), in materia di contratti di assicurazione, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione, concludere tali contratti ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione [...]". Richiede l'iscrizione in una delle sezioni del **RUI – Registro Unico Intermediari assicurativi**, istituito presso l'IVASS, Istituto Vigilanza Assicurazioni, che ne rappresenta anche l'organo di controllo. Le sezioni del RUI sono (CAP, art. 109 comma 2, da lettera a) fino a lettera f):

Sezione A)	Agenti di assicurazione: presta una collaborazione continuativa e stabile su incarico di una o più imprese assicurative e opera in nome o per conto e nell'interesse della/e stesse in qualità di ausiliario autonomo.
Sezione B)	Broker o mediatore: <i>"agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione [...]".</i> Il broker è un incaricato di fiducia del cliente che opera su suo incarico, preferibilmente scritto, con il compito di consigliarlo nelle sue scelte assicurative.
Sezione C)	Produttore diretto: intermediario operante, anche in via sussidiaria rispetto all'attività svolta a titolo principale, nei rami vita, infortuni e malattie per conto e sotto piena responsabilità di un'impresa di assicurazione, senza obblighi di orario o di risultato.
Sezione D)	Banche, SIM, Intermediari finanziari, istituti di pagamento se specificatamente autorizzati e Poste italiane servizi di bancoposta; essi possono collocare solo contratti assicurativi standardizzati , senza possibilità di modificarne le caratteristiche (art. 47 Reg. Ivass 40/2018); è concessa la distribuzione di prodotti non standardizzati esclusivamente all'interno dei locali e se eseguita da un soggetto iscritto alla sezione A o B con accordo di libera collaborazione conferita dalla stessa impresa mandante dell'iscritto alla sezione D, dotato di valida copertura di RC Professionale (comma 3).

Sezione E)	<ul style="list-style-type: none"> - Addetto all'attività di distribuzione svolta al di fuori dei locali di uno o più intermediari iscritti nella sezione A, B, D o F per il quale opera; - intermediario a titolo accessorio e suoi eventuali collaboratori o dipendenti, che opera su incarico di un altro intermediario iscritto nella sezione A, B o D (CAP, art. 109-bis comma 5); - addetto di un intermediario iscritto nella sezione E che opera al di fuori dei locali di quest'ultimo. <p>Non è richiesta l'iscrizione nella sezione E dei dipendenti e/o collaboratori che operano esclusivamente all'interno dei locali degli intermediari iscritti nella sezione E.</p>
Sezione F)	<p>Intermediario assicurativo a titolo accessorio: persona fisica o giuridica che svolge l'attività su incarico di una o più imprese assicurative alle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attività professionale principale è diversa dalla distribuzione assicurativa; - distribuisce solo determinati prodotti assicurativi, complementari rispetto a un altro bene o servizio; - non propone prodotti ramo vita o RC, a meno che tali prodotti non integrino il bene o servizio che l'intermediario accessorio fornisce nell'ambito della sua attività professionale principale.
Elenco annesso al registro	<p>Intermediari con residenza o sede legale in altro stato membro (reg. 40/2018, art. 38), riportati nell'elenco annesso al RUI, che attraverso la propria autorità di vigilanza hanno chiesto di operare sul territorio italiano.</p>
Altre casistiche	<p>Possono collocare prodotti assicurativi anche le imprese di assicurazione, se svolgono attività diretta.</p>

Tutti questi soggetti sono sottoposti agli obblighi e regole in materia di distribuzione assicurativa previsti dal regolamento Ivass 40/2018.

NOTA

La contemporanea iscrizione dello stesso intermediario in più sezioni del registro (per esempio A ed E) NON è consentita (CAP, art. 109 comma 2).

Requisiti necessari per l'iscrizione ed esercizio dell'attività di intermediario assicurativo

I requisiti, vincoli e limiti per ottenere l'iscrizione al RUI ed esercitare la professione di intermediario sono indicati all'interno del CAP, articoli 110, 111, 112 e del Regolamento Ivass nr. 40/2018, Parte II Accesso all'attività di intermediazione. Gli intermediari assicurativi non sono soggetti agli obblighi in materia di previdenza integrativa (Enasarco) degli agenti di commercio (CAP, art. 343 comma 6). All'inizio dello stesso capitolo sono elencate le casistiche di:

- soggetti che possono intermediare contratti **senza l'obbligo di iscrizione nel registro**;
- attività o soggetti **esclusi** dal Titolo IX del CAP "Attività di distribuzione assicurativa e riassicurativa";
- attività che **non configurano** distribuzione assicurativa;
- **divieti di cumulo attività** con la professione di intermediario assicurativo.

Intermediari iscritti al RUI giugno 2020	Persone fisiche	Persone giuridiche	Totale	Variazione % su anno precedente
A – Agenti	18.559	8.709	27.268	- 1%
B – Broker	3.996	1.673	5.669	- 1%
C - Produttori diretti	2.524	-	2.524	- 29,4%
D – Banche, Sim etc.	-	448	448	- 0,3%
E – Collaboratori esterni	180.285	13.893	194.178	+ 3,9%

Attività di intermediazione e consulenza assicurativa

L'attività di intermediazione (CAP, art. 106 e reg. l. 40/2018, art. 2 def. q) consiste "...nel fornire **consulenza**, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera m-ter), in materia di contratti di assicurazione, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione, concludere tali contratti ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione [...]".

Consulenza (CAP, art. 1 comma 1 lettera m-ter) è "l'attività consistente nel fornire raccomandazioni personalizzate a un cliente, su richiesta dello stesso o su iniziativa del distributore, in relazione a uno o più contratti di assicurazione."

Se viene offerta una **consulenza** prima della conclusione di un contratto (CAP, art. 119-ter e reg. 40/2018, art. 59) l'intermediario deve fornire al contraente una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le sue richieste ed esigenze e a informarlo se, riguardo al contratto proposto, fornisce consulenza in base a un'analisi imparziale e personale basata su un numero sufficiente di contratti. Per la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi (reg. 40/2018, art. 68-duodecies comma 1) è previsto l'obbligo di consulenza e di rilascio di dichiarazione di adeguatezza (art. 68-decies comma 2).

Occorre pertanto distinguere tra:

- *consulenza generica*, che deve essere fornita da ogni distributore nel best interest del cliente (reg. 40/2018, art. 55 comma 3 lett. a) e che si concretizza nell'obbligo di proporre contratti coerenti con le richieste ed esigenze del contraente o dell'assicurato (art. 58 comma 1);
- *consulenza con raccomandazione personalizzata*, che indichi i motivi per cui il contratto offerto è ritenuto più indicato a soddisfare le sue richieste ed esigenze (reg. 40/2018, art. 59 comma 1); in sostanza un best advice;
- consulenza basata su **un'analisi imparziale e personale** basata su criteri professionali, che prescinde dall'intermediazione di un contratto assicurativo e deve essere fondata sull'analisi di un numero sufficiente di contratti (art. 59 comma 2). Si tratta di consulenza indipendente, ragionevolmente proposta a titolo oneroso.

Gli intermediari possono fornire ai loro clienti **raccomandazioni personalizzate** a titolo

oneroso e, se in grado di dimostrare imparzialità, anche **analisi imparziali e personali**. Se tale consulenza:

- è finalizzata alla conclusione di un contratto, a prescindere dalla conclusione dello stesso, è esente da IVA ai sensi della Risoluzione 267E del 2009 dell'Agazia delle Entrate;
- se non è finalizzata alla conclusione di un contratto verrà assoggettata all'IVA.

Una consulenza sui rischi assicurabili può essere prestata anche da soggetti non iscritti al RUI, ma chi scrive ritiene necessario che colui che offre tale consulenza possa dimostrare specifiche competenze e/o esperienze nel campo della gestione o trasferimento dei rischi (risk management, intermediazione assicurativa, perizie o liquidazione sinistri, per fare alcuni esempi).

Brevi note sul contratto di agenzia

L'agente di assicurazione è legato alla/e mandante/i da un contratto di agenzia in forma scritta, in base al quale l'agente assume l'incarico a promuovere la conclusione di affari in una determinata zona (art. 1742 del c.c. e successivi), nell'interesse del soggetto preponente, ossia l'impresa assicurativa. Grande importanza riveste il contenuto del mandato agenziale che pur prevedendo 4 differenti regimi (regime 1: esclusiva bilaterale assoluta – regime 2: esclusiva di marchio con esclusiva di territorio) è solitamente utilizzato nelle forme 3 esclusiva di marchio (o, in altre parole "monomandatario") senza esclusiva di zona o 4 senza esclusiva di marchio né di territorio; nel regime 3 l'agente che intendesse assumere altri incarichi agenziali (le L. 248/2006 e 40/2007 hanno abolito le clausole contrattuali che impegnano in esclusiva gli agenti o altri distributori di servizi assicurativi) deve darne tempestiva comunicazione all'impresa assicurativa preponente. Lo scioglimento del contratto di agenzia può avvenire per:

- recesso dell'impresa, con o senza indicazione dei motivi;
 - cancellazione dell'agente dal RUI;
 - morte o invalidità totale dell'agente;
 - recesso per giusta causa;
 - raggiunti limiti di età dell'agente;
 - consensualmente oppure unilateralmente, per volontà di una delle parti, nei termini indicati dal mandato.
- L'intermediario sezione A che si avvale di addetti all'intermediazione (dipendenti, subagenti, collaboratori) è tenuto a dare all'impresa preponente contestuale notizia della richiesta di iscrizione alla sezione E di tali addetti (art. 109 comma 4 del CAP).

Brevi note sul contratto di subagenzia

Il subagente opera per conto di un soggetto iscritto alla sezione A, B, D o F in ragione di un incarico o lettera di nomina in forma scritta che, tra le altre norme, deve regolamentare le modalità di gestione degli incassi. L'intermediario che incarica il subagente deve verificare i requisiti di onorabilità e la sussistenza o in loro mancanza attendere agli obblighi di adeguata formazione professionale e, successivamente, di aggiornamento. Si ricorda l'obbligo dell'intermediario sez. A di informare contestualmente la/le proprie mandanti nel caso di iscrizione di un collaboratore (che sia dipendente o subagente) alla sezione E del RUI (art. 109 comma 4 del CAP).

L'incarico del subagente è in esclusiva?

Il combinato disposto delle L. 248/2006 e 40/2007 abolisce le clausole contrattuali che impegnano in esclusiva gli agenti o altri distributori di servizi assicurativi nei rami RC auto e danni; tale libertà di assumere altri incarichi, secondo alcune interpretazioni (per esempio dello SNA), è riferibile solo agli agenti di assicurazione, secondo altri deve ritenersi valida anche per i subagenti nei confronti degli agenti o broker che li hanno incaricati, in quanto distributori assicurativi anche se non direttamente nominati dall'impresa preponente. Chi scrive ritiene corretta questa seconda interpretazione che meglio persegue le finalità della legge, ossia favorire la concorrenza e contribuire alla riduzione dei costi assicurativi. Se nell'incarico subagenziale è presente una clausola di esclusiva è doveroso che il subagente che decidesse di assumere altri sub-mandati analizzi la presenza e il contenuto di eventuali patti di non concorrenza e informi preventivamente l'intermediario che lo ha incaricato.

È opportuno inoltre che la lettera di nomina preveda e quantifichi l'indennità di fine rapporto spettante al subagente per evitare contestazioni ed eventuali successive spese legali, visto che, nel caso in cui la lettera di nomina non disciplini l'indennità, in caso di disaccordo spetterà al giudice verificarne la sussistenza ai sensi dell'art. 1751 c.c. (ossia l'aver procurato nuovi clienti o sviluppato gli affari) e quantificarla, tenendo conto delle provvigioni che risultano da tali affari.

Il brokeraggio assicurativo: natura e forma dell'incarico conferito dal cliente

La natura giuridica del contratto di brokeraggio assicurativo

I **"mediatori o broker"**, ai sensi dell'art. 109 comma 2 b) del CAP *"agiscono su incarico del cliente e senza poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione [...]"*. Il CAP e il regolamento Ivass 40/2018 non precisano la natura giuridica del contratto di brokeraggio. Esso include diverse tipologie di servizio:

- **intermediazione** del contratto e successiva gestione della sua esecuzione e dei rapporti tra contraente e assicuratore;
- **assistenza e consulenza** al cliente nell'analisi dei rischi e nella predisposizione dei contratti assicurativi;
- **assistenza** in caso di sinistro.

Secondo la Corte di Appello di Milano sez. 1 del 04/01/2017, grava sul broker di assicurazioni un preciso obbligo di consiglio e consulenza che non si limita a una mera informativa sulle caratteristiche dei prodotti ma che deve comprendere una vera e propria ricognizione delle necessità dell'assicurato. Queste attività includono elementi riferibili a diverse figure contrattuali:

- a quella del mediatore, art. 1754 c.c. (l'intermediazione del contratto);
- a quella del prestatore d'opera intellettuale, art. 2229 c.c. (la consulenza e assistenza);
- a una forma di contratto mista che include, oltre alle precedenti, anche in parte quelle dell'appalto di servizi e del mandato (art. 1705 c.c.).

La dottrina prevalente riconduce il brokeraggio alla figura della mediazione atipica o unilaterale; il broker infatti, a differenza di quanto avviene nella figura tipica della mediazione, non si trova in una posizione di imparzialità ma agisce su incarico e nell'interesse di una delle parti, l'assicurato.

La forma dell'incarico di brokeraggio

Con l'incarico di brokeraggio il cliente conferisce al broker il potere di agire presso imprese o intermediari assicurativi per suo conto, nel ricercare adeguate soluzioni assicurative pur senza attribuirgli poteri decisionali o di rappresentanza e nell'assistere alla loro gestione ed esecuzione. Nel predisporre l'incarico da sottoporre alla firma del cliente e nelle comunicazioni si suggerisce di porre attenzione all'uso del termine *consulenza* per la varietà di significati che può assumere anche alla luce della vigente normativa, preferendo a esso, quando possibile, il termine *assistenza*.

L'art. 1351 c.c. dispone che un contratto preliminare debba avere la stessa forma che la legge prescrive per il contratto definitivo; il contratto di assicurazione, ai sensi dell'art. 1888 c.c. deve essere provato per iscritto. Il CAP non precisa se l'incarico di brokeraggio conferito dal cliente debba necessariamente avere forma scritta ma risulta evidente che sia indubbiamente preferibile, in particolar modo per il mercato aziende, per tutelare l'operato del broker anche in caso di contestazioni sul diritto alla provvigione (presunzione di onerosità, 1709 c.c.) e per trasparenza di rapporti con il cliente. Per quanto riguarda la contraente persona fisica può essere sufficiente una *"richiesta di emissione polizza"*, inviata dal cliente al broker per esempio via mail anche se, pure nel mercato delle persone fisiche, è preferibile un incarico di brokeraggio in forma scritta che può essere conferito anche per un singolo rischio.

Anche i codici deontologici delle principali associazioni della categoria broker fanno riferimento alla necessità (ma non obbligatorietà) di un incarico formale:

- ACB:** *"Il broker deve assistere il cliente nell'individuazione delle sue necessità, nell'ambito dell'incarico ricevuto [...]"*. Fa poi riferimento a un *"incarico formale di brokeraggio [...]"*
- AIBA:** *"I rapporti fra broker e cliente saranno regolati da un incarico di brokeraggio. Tale incarico sarà di norma a tempo indeterminato, rescindibile in qualsiasi momento [...]"*

Compensi aggiuntivi o integrativi al trattamento provvigionale

Secondo il parere dell'Agenzia delle Entrate nr. 267/E del 30/10/2009, se il broker concorda con il cliente un compenso in misura forfettaria, tale consulenza non è assoggettata all'IVA se riguarda:

- l'assistenza e analisi per la copertura dei rischi;
- la gestione dei sinistri;
- il recupero danni.

La "clausola broker"

Può essere inserita all'interno del contratto intermediato, richiedendola all'impresa assicurativa; l'impresa, pur non instaurando legami contrattuali con il broker, prende atto della presenza dell'incarico di mediazione legittimandolo all'incasso dei premi; la clausola regola la validità delle comunicazioni effettuate per il tramite del broker il quale vede maggiormente tutelato il proprio interesse, pur non diventando parte del contratto ai sensi dell'art. 1411 del c.c.

Il compenso

Consiste, nella maggior parte dei casi, nelle sole provvigioni di intermediazione, riconosciute dalle imprese assicurative o retrocesse dall'agente presso il quale viene appoggiato il contratto. Tuttavia chi scrive ritiene che le sole provvigioni non siano sempre sufficienti a compensare il broker e l'intermediario in genere dei numerosi servizi resi al cliente, che non consistono nella sola intermediazione, ma che comprendono, per citarne alcuni, l'analisi di tutti i suoi rischi, la ricerca sul mercato di coperture per rischi speciali o di difficile piazzamento, l'assistenza in caso di sinistri complessi; attività che configurano una consulenza di più ampia portata e che richiedono un congruo riconoscimento economico.

Libertà di collaborazione tra intermediari iscritti alle sezioni A, B o D, anche a titolo accessorio (reg. 40, art. 2 c. 1 punto i).

Il D.L. 179 del 18/10/2012 art. 22 commi 10, 11 e 12 consente **libera collaborazione** tra intermediari appartenenti alla stessa sezione, a sezioni diverse o anche a quelli stranieri registrati nell'elenco allegato al RUI; l'unica condizione è che al contraente vengano fornite informazioni corrette e complete sull'identità, ruolo e collaborazione in essere, evitando conflitti di interesse. Gli intermediari sono tra loro solidalmente responsabili. Il regolamento 40/2018, art. 42 precisa che la "collaborazione orizzontale" è consentita tra intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D, anche a titolo accessorio, o nell'elenco annesso al Registro; non è invece consentita la collaborazione tra una società iscritta alla E con altra società iscritta alla E (reg. 40/2018, art. 23 comma 1 lett. c).

Il ruolo dell'intermediario assicurativo

I numerosi aspetti del ruolo non sono definibili a priori: se l'intermediario è stabilmente inserito all'interno di un'organizzazione agenziale dovrà impegnarsi per raggiungere obiettivi concordati con la direzione, anche su specifici prodotti; se invece opera come broker o come intermediario plurimandatario disporrà di maggiore autonomia decisionale nelle scelte tecniche e commerciali. Se ci trovassimo a un corso di formazione per intermediari (questa guida, in un certo senso, ne rappresenta una versione cartacea) la prima domanda che rivolgerai ai partecipanti sarebbe:

"Qual è, secondo voi, il ruolo di un intermediario assicurativo nei confronti del cliente?"

Le indicazioni emerse fornirebbero molti spunti per la giornata formativa, ma si tratta di una guida e occorre dare una risposta di contenuto.

Chiunque, privato o azienda che sia, possiede dei beni, dei patrimoni, una ricchezza, un'attività che produce reddito e benessere, per sé e per altre persone. Si cerca in ogni modo di proteggere adeguatamente questi beni, di creare le condizioni per renderli sicuri; evitiamo rischi o azzardi per goderne il più possibile e per trasferirli ai nostri figli. Purtroppo, contro la nostra volontà, questi beni sono messi a rischio da eventi che possono verificarsi improvvisamente, che minacciano di rendere vano il nostro lavoro, i nostri sacrifici, l'impegno di anni. Quale può essere l'aspettativa di un cliente nei confronti di un intermediario assicurativo?

Sono convinto che la sua l'aspettativa sia che l'intermediario lo aiuti a individuare e ad attuare un sistema di protezioni finanziarie (le polizze assicurative) tale per cui l'insieme di questi beni, valori e attività sia adeguatamente tutelato, al giusto prezzo. In altre parole, che l'intermediario lo aiuti a preservare il suo patrimonio e il benessere suo, della sua famiglia e della sua attività. Penso che il ruolo dell'intermediario assicurativo consista principalmente nell'aiutare il cliente a soddisfare questa sua aspettativa.

Investire in conoscenze tecniche, organizzative e commerciali è prerequisito per una duratura e continua crescita professionale ed economica. La sua missione professionale richiede competenze maggiori che non le semplici tecniche di vendita o che la conoscenza generica del prodotto che si vuole collocare. Per l'intermediario preparato si aprono numerose opportunità: il mercato è disposto a riconoscergli il valore che le sue competenze possono mettere a disposizione del cliente e delle compagnie assicurative.

LE COMPETENZE NECESSARIE

L'attività di intermediario assicurativo si fonda sulla conoscenza e sull'approfondimento continuo di numerose tematiche: assicurative, giuridico/normative, capacità relazionali e organizzative. Parte di queste tematiche può essere appresa sui libri; esistono numerose pubblicazioni tecniche che consiglio di leggere; altre crescono con l'esperienza, con il lavoro sul campo e con il confronto.

Un'ottima preparazione tecnica quindi è imprescindibile. Ma *ottima* non è un valore misurabile aprioristicamente; ognuno deve sostanziarla con i contenuti correlati alla propria attività e ai propri obiettivi. La presente guida fornisce l'insieme delle competenze di base necessarie ad affrontare la maggior parte delle normali situazioni di analisi dei rischi, di intermediazione e di organizzazione commerciale nel rispetto della compliance e ci auguriamo possa stimolare l'approfondimento dei numerosi argomenti trattati, alcuni dei quali presentati in modo semplificato; la guida infatti non è testo giuridico o finalizzato al risk management puro perché non si vogliono confondere i ruoli: un intermediario non è un avvocato, un assuntore o un perito assicurativo; così come un avvocato, un assuntore o un perito non svolgono attività di intermediazione. La guida sviluppa gli argomenti necessari all'intermediario che opera nel mercato delle famiglie, dei professionisti e delle PMI e propone un livello di approfondimento idoneo alla sua mission.

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Storia e cultura assicurativa

Fondazione Mansutti: raccoglie oltre 6.000 volumi di storia dell'assicurazione, manoscritti e libri dal '500 ai giorni nostri, cartellonistica, targhe e altri documenti

<https://www.storiadelleassicurazioni.com/>

Tecnica assicurativa

Assicurazione Incendio ed elementi naturali

A. Camesasca — Assinform

Assicurazione Responsabilità civile da fatto illecito

C. Spasiano — Assinform

L'assicurazione dei danni da interruzione attività

G. Pennazzato – R. Matriciardi — Assinform

Il contratto assicurativo e riassicurativo

A. Nobile — Assinform

L'assicurazione privata. Infortuni e malattia

M. Lomazzi — Assinform

Globale fabbricati - Coassicurazione indiretta

A. De Luca — Assinform

Il broker di assicurazione e riassicurazione

L. Cicchitti — Giuffrè Edizioni

Intermediario assicurativo e riassicurativo

S. Infantino — Simone ediz. giuridiche

Rischi tecnologici

C.Barozzi-G.Marrese-G.Pennazzato — Assinform

Comunicazione, relazione

Intelligenza emotiva

D. Goleman — Bur Rizzoli

Change. La formazione e la soluzione dei problemi

Watzalvich Weakland Fisch Feretti — Astrolabio

Pragmatica della comunicazione umana

Watzalvich Beavin Jackson — Astrolabio

LinkedIn per aziende e protagonisti

F. Parviero A. Napolitano — Apogeo

La pubblicità su Facebook. Solo i numeri che contano

A. Sportelli L. Conti — Hoepli

SITOGRAFIA ESSENZIALE

Ivass — <https://www.ivass.it/>

Assinews — <https://www.assinews.it/>

IntermediAssistant — <https://intermediassistant.it/>

Pool ambientale — <https://www.poolambiente.it/>

Biblioteca fondazione Mansutti — <https://www.storiadelleassicurazioni.com/>

QUADRO GENERALE DELLE ATTITUDINI E COMPETENZE DELL'INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

Principi	<ul style="list-style-type: none">• Onestà, serietà, sincerità• Senso di responsabilità verso il cliente e nell'assumersi impegni• Rispetto delle regole• Rispetto verso clienti, fornitori, colleghi, concorrenti, imprese
Aspetti caratteriali	<ul style="list-style-type: none">• Perseveranza, resilienza, diligenza, perizia, prudenza• Affidabilità• Fiducia in sé stessi• Empatia, comunicativa
Competenze tecniche	<ul style="list-style-type: none">• Adeguata scolarizzazione (è obbligatorio il diploma superiore)• Fondamenti di risk management• Capacità di analisi dei rischi assicurabili del target di clientela e di individuare un'adeguata offerta assicurativa per le esigenze emerse• Conoscenza dei prodotti assicurativi rami danni linea persona, vita, previdenza e linea azienda - PMI• Capacità di fornire assistenza nella gestione dei sinistri
Competenze normative	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenze giuridiche di base (Codice Civile, Codice delle Assicurazioni Private) e dei regolamenti in tema di compliance nell'intermediazione assicurativa
Capacità di autogestione	<ul style="list-style-type: none">• Capacità di lavorare e organizzarsi per obiettivi• Indipendenza ed efficienza operativa• Focus sul risultato, ma anche sui compiti e sulle modalità• Conoscenza delle attese legate al ruolo• Capacità di gestione del tempo• Capacità di autosviluppo e autoformazione
Competenze relazionali	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza degli elementi di base della comunicazione e dell'intelligenza emotiva• Capacità di condurre in autonomia trattative commerciali• Capacità di lavorare in team• Capacità di ricercare potenziali clienti e referenze
Competenze informatiche	<ul style="list-style-type: none">• Foglio elettronico - word processor - software di preventivazione - internet - social media