

Newsletter ANAPA

n. 12 del 14 ottobre 2013

Agli iscritti ANAPA

*e p.c. Agli Agenti di assicurazione
interessati*

Collaborazione tra intermediari (c.d. A con A): all'anniversario dall'approvazione della norma analizziamo con chiarezza i rischi e le opportunità.

Nell'ottica di tenere costantemente informata la categoria, e a seguito di diverse richieste di chiarimento pervenute alla nostra associazione, ANAPA ha esaminato l'applicazione delle misure approvate lo scorso anno, in particolare la collaborazione di A con A, ed evidenzia quelli che potrebbero emergere come punti di criticità.

Premessa:

Come tutti ricordiamo nel 2012 il Governo Monti approvò due provvedimenti di urgenza, il primo c.d. **"Decreto Liberalizzazioni"** (D.L. 24.01.2012, n. 1, convertito nella legge del 24.3.2012, n.27) e il secondo il c.d. **"Decreto Sviluppo bis"** (D.L. 18.10.2012, n.179, convertito in legge del 17.12.2012, n. 221). In pratica a gennaio 2014 raggiungeremo quasi due anni dall'introduzione del primo provvedimento e tra pochi giorni festeggeremo il "primo compleanno" dell'entrata in vigore delle famigerate **"Collaborazione A con A"**. Entrambe le disposizioni sono state caldamente decantate e festeggiate, mentre ANAPA ha espresso, **sin dal primo giorno, con coerenza e trasparenza**, scetticismo e preoccupazione, denunciando **un grave rischio di disintermediazione, in particolare nelle RCA**, con grave pregiudizio alle agenzie, in particolare a quelle medio-piccole.

1. Come mai ANAPA non ha inteso festeggiare i due suddetti decreti legge?

Occorre innanzitutto fare un po' di cronistoria degli eventi che hanno portato prima all'adozione del "Decreto Liberalizzazioni" e poi del "Decreto Sviluppo bis".

Lo Sna si era adoperato, sin dall'inizio delle consultazioni degli operatori del settore da parte delle istituzioni parlamentari, per far imporre per legge il plurimandato, trasformandolo in obbligatorio. Sono note le audizioni, presso le commissioni parlamentari, nelle quali il presidente dello Sna, che dichiarava di essere il rappresentante degli oltre 20.000 agenti di assicurazione operanti in Italia, aveva più volte evidenziato l'inadeguatezza professionale e la mancanza di obiettività degli agenti monomandatari, incapaci, a suo modo di vedere, di esercitare il "best advice" a beneficio dei clienti.

Scampato il pericolo di un'imposizione per legge del plurimandato – che oltre a non avere precedenti in nessun altro paese europeo, si sarebbe imposta anche come contraria ai principi e alle dinamiche che reggono il funzionamento di un'economia di mercato – ci siamo trovati di fronte, in alternativa al plurimandato obbligatorio, il famigerato art. 34 (obbligo dei tre preventivi RCA), per il quale siamo ancora in attesa che l'IVASS emani il conseguente regolamento attuativo. Dopo le varie proteste, giunte dall'intera categoria, ad ottobre, è stato emanato il secondo decreto che però, nonostante l'intromissione della “collaborazione tra intermediari” a nostro avviso, manifestava sin da subito reali e gravi **RISCHI DI DISINTERMEDIAZIONE**: basti pensare alla collaborazione fra intermediari nella Rcauto (sulla quale vedi *infra*), all'abolizione del tacito rinnovo, alla polizza base Rcauto con il rischio che potesse essere onnicomprensiva in termini di garanzie (così come ha proposto lo Sna) annichilendo il valore aggiunto della consulenza offerta dall'agente, alla dematerializzazione del contrassegno, alla “home insurance” e al tangibile rischio di regolamento del premio da parte del cliente direttamente online senza passare più in agenzia, solo per citarne alcuni.

Siamo stati tra i pochissimi ad aver messo in luce le numerose criticità, che i due provvedimenti contenevano, e che invece altri nascondevano, dissimulavano, in ragione di un'idea di intermediario che alla fine si è rivelata, come spiegheremo di seguito, fallace.

Siamo stati anche additati come portatori di interessi in favore delle compagnie, salvo poi prendere orgogliosamente atto che oggi da più parti nella categoria cominciano a darci ragione.

Per questi motivi, Noi di ANAPA non abbiamo inteso festeggiare “**sotto l'albero**” di Natale del 2012, anzi eravamo alquanto turbati, riconoscendo che l'unica opportunità, in via teorica, potesse essere rappresentata dalla collaborazione fra intermediari nei rami danni non auto.

2. I due decreti leggi sono riusciti a realizzare la *ratio* della norma?

Occorre chiarirci sulla *ratio* della norma che ricordiamo non era quella di creare maggiore sviluppo nei rami danni non auto, ma al contrario puntare unicamente ad una “**diminuzione della tariffa RCA**”, tramite l'incremento della mobilità degli assicurati (con il venir meno del tacito rinnovo) e quindi il potenziamento della concorrenza (con la collaborazione tra intermediari). Se si esclude l'evidenza che le tariffe Rcauto sono diminuite per fattori contingenti (minor impatto del costo dei sinistri, minor utilizzo dell'auto da parte dei consumatori, ecc.) **gli obiettivi dei due decreti, a nostro avviso, non sono stati raggiunti**, altrimenti non si spiegherebbe l'azione del Ministero dello Sviluppo Economico che intende emanare **a breve un nuovo decreto**, sempre con la precipua finalità di giungere ad una reale e misurabile contrazione delle tariffe Rcauto, questa volta senza incidere sull'operatività degli intermediari grazie anche all'attivismo presso le istituzioni politiche esercitato da ANAPA.

3. Perché le nuove norme introdotte sulla collaborazione tra intermediari o sull'abrogazione del tacito rinnovo non serviranno alla diminuzione delle tariffe RCA?

Se analizziamo la struttura del premio della RCAuto in Italia, fatto 100 il costo di una polizza, circa il 28% sono imposte e sul restante, il peso dell'intermediazione incide per una media di circa 8 punti percentuali. E' evidente che tale costo non può, da solo, contribuire in modo decisivo all'auspicato contenimento delle tariffe, che peraltro gli intermediari non possono in alcun modo determinare essendo del tutto estranei alla cosiddetta "fabbrica prodotto".

Non v'è dubbio che essi non hanno alcuna influenza, se non in via residuale e limitata attraverso l'utilizzo della flessibilità commerciale –vale a dire, la possibilità di effettuare sconti episodicamente concessa dalla Compagnia-, di incidere sul fattore premio.

D'altra parte, è del tutto evidente che **gli agenti di assicurazione non possono essere considerati dei meri "distributori"**, alla stregua della grande distribuzione, i quali acquistando la merce all'ingrosso in grandi quantitativi hanno la possibilità di incidere sul prezzo finale.

Diversamente il servizio di consulenza degli agenti non si basa affatto sul solo premio, giacché deve commisurarsi al contenuto contrattuale il quale deve configurarsi il più adeguato possibile alle esigenze assicurative del cliente, anche a prescindere dallo stesso prezzo.

Sono altre le cause sulle quali il legislatore dovrà puntare l'attenzione, prendendo spunto proprio dalla recente indagine Antitrust che ha rilevato come un contenimento dei prezzi non possa prescindere da un significativo calo del costo dei sinistri.

4. Allora se la collaborazione fra intermediari nelle RCA non serve, potrebbe però negli altri rami danni NON AUTO essere utile agli agenti? O è meglio il "petit courtage alla francese"?

A distanza di ormai sette anni dall'introduzione del divieto delle clausole di esclusiva possiamo affermare che quello che è stato sbandierato come "un grande successo" della categoria, alla fine si è rivelato per nulla risolutivo dei nostri problemi e di residuale attrattiva, tantoché ad oggi operano nel nostro paese appena il 22% degli agenti plurimandatari, buona parte dei quali per compagnie specialistiche.

Tornando alla collaborazione di "A con A", noi siamo ancora convinti, come lo eravamo sin dal 2008, che possa essere uno strumento utile per agevolare la precaria redditività delle agenzie: anche se, a nostro avviso, essendo un sorta di forma di subappalto è probabile che trarranno maggiore vantaggio gli agenti delle primarie compagnie generaliste, più avvezze ad assicurare i rischi in tutti i rami, rispetto alle piccole agenzie di imprese minori che invece saranno costrette a dividere le loro già ridotte provvigioni. Per questo motivo, pensiamo, al contrario, che, una soluzione più razionale da negoziare in sede ANIA possa essere quella di prevedere il **"petit courtage alla francese"**, che prevede il mandato diretto (con provvigioni di mercato), con tutte le

altre compagnie disponibili a piazzare i rischi rifiutati, disdettati o non esercitati dalla compagnia primaria.

5. Come mai nonostante i vari road show e convegni affollati, ad un anno dall'entrata in vigore la collaborazione stenta ad essere utilizzata dagli agenti?

Secondo il nostro punto di vista, le nuove misure rappresentano un vantaggio in più per tutti quegli intermediari che le utilizzeranno come una mera **“segnalazione”** del proprio cliente all'altro intermediario, **senza andare ad alterare rapporti e vincoli, non solo contrattuali ma anche fiduciari**, sui quali si fonda quella connaturale relazione fra compagnie e agenti.

Inoltre noi riteniamo che “A con A” non sia una vera NOVITA’. Solo a titolo d'esempio, si pensi al settore specifico della RCAuto nell'ambito del quale la collaborazione fra agenti era già stata ammessa sin dal 2006 con il Regolamento Isvap n.5 con la duplice iscrizione nelle sezioni A e E del R.U.I..

Il legislatore, nell'introdurre in via positiva una disciplina della collaborazione tra intermediari iscritti al R.U.I., ha inteso delineare **una veste giuridica ad una prassi di mercato già consolidata**, con il principale scopo di garantire, anzitutto, il consumatore, da eventuali comportamenti scorretti o poco trasparenti, e di legittimare una **chiara forma di remunerazione** dei rapporti intercorrenti fra gli intermediari.

Ne deriva, di conseguenza, **una portata meramente ricognitiva dell'istituto**, che si ritiene essere stato, non a caso, disciplinato attraverso una normativa primaria intrinsecamente debole, che pone come già anticipato alcune problematiche applicative che meritano, senz'alcuna pretesa di esaustività, di essere di seguito evidenziate.

6. Ma quali sono queste problematiche e preoccupazioni che riscontrate nell'attuale forma di collaborazioni tra intermediari, sancita dall'art. 22 della legge n.221/2012?

a) Responsabilità.

Se la norma tace in merito alla responsabilità nei confronti della compagnia (riconducibile all'ordinario regime di mandato e principalmente ricadente sull'intermediario che materialmente farà emettere il contratto dalla propria mandante), nei confronti dei clienti delinea invece **la responsabilità solidale** tra gli intermediari collaboranti (estesa alla rispettiva organizzazione d'impresa), limitandosi a far **“salve le reciproche rivalse nei loro rapporti interni”**. Allo stato attuale, ci sentiamo di poter affermare che spettano sicuramente all'agente **“emittente”** tutti gli adempimenti comportamentali nei confronti dei

clienti. Ne consegue che l'unico responsabile in caso di eventuali danni nei confronti della compagnia emittente altri non è che il suo agente, **che potrebbe però trovarsi esposto a responsabilità per fatti esclusivamente imputabili all'altro Intermediario con cui collabora.**

b) Conto Corrente separato.

Un ulteriore profilo di criticità è rappresentato dalla **mal conciliabilità della norma con la funzione del conto corrente separato di cui all'art. 117 del Codice delle Assicurazioni.** Qualora, infatti, il premio sia incassato dall'intermediario che instaura il rapporto con il cliente, e non da colui al quale è stata "segnalata" la polizza, in caso d'irregolarità nelle rimesse, il cliente e la compagnia che hanno emesso il contratto non avrebbero alcuna possibilità di avvalersi del privilegio di cui all'art. 117, comma 2, del Codice, riconosciuto soltanto alle compagnie mandanti nei confronti dei propri agenti. Ciò si risolverebbe – ancora una volta - in un **danno a carico dell'intermediario che ha ricevuto la segnalazione** e per il quale la propria compagnia emetterà la polizza a favore del cliente dell'altro, pur restando il primo tendenzialmente estraneo al rapporto fiduciario personale esistente tra l'altro intermediario e il suo cliente, di per sé idoneo ad alimentare il rischio di comportamenti scorretti ed elusivi. Il tema, in realtà, non è dissimile da quello che riguarda il rapporto tra intermediari e collaboratori iscritti in Sezione E: ma, in tal caso, l'intermediario esercita un potere di coordinamento e di vigilanza sulla propria rete secondaria, che giustifica il rischio di risponderne di fronte ai terzi in via oggettiva ai sensi dell'art. 2049 cod. civ.

c) Formazione.

L'assenza di qualsiasi cenno normativo all'**attività di formazione sui prodotti del partner commerciale** non esime le parti del rapporto di collaborazione dall'obbligo di prevedere di impartirsi vicendevolmente quelle attività di formazione occorrenti alla valutazione dei prodotti assicurativi, alla cui collocazione si concorre, e all'apprezzamento, in termini di adeguatezza, delle esigenze assicurative del cliente. La soluzione non può essere individuata nel solo ricorso all'autonomia privata, che potrebbe dare luogo a forme elusive a danno dei clienti: si pensi, ad esempio, **alla disciplina dell'incasso dei premi e della loro "messa a cassa" e delle conseguenze in punto di copertura.** Una completa *deregulation* in un rapporto che è principalmente basato sulla fiducia individuale e sull'affidamento potrebbe dar luogo a malintesi d'ogni sorta, che finirebbero con il penalizzare tanto i clienti, quanto l'intermediario.

d) Confusione nell'esatta individuazione dell'intermediario.

Un'interpretazione assolutamente oltranzista della norma potrebbe condurre a ritenere che l'**intermediario iscritto nella sez. A del R.U.I. come "non operativo"** sarebbe legittimato a operare in qualità di collaboratore di qualsiasi altro intermediario iscritto al R.U.I.. Si configurerebbe, in questa ipotesi (se non compiutamente disciplinata), una nuova figura di intermediario (**una sorta di broker iscritto nella sez. A del R.U.I.**) che oltre a rendere inattuale (e superfluo) il controverso divieto di contemporanea iscrizione in più sezioni del R.U.I., sancito dall'art. 109, comma 2, del Codice delle Assicurazioni, porrebbe il rischio non solo di scardinare il sistema dell'intermediazione assicurativa italiano, ma anche di confondere il consumatore il quale nella **disintermediazione** così attuata perderebbe il riferimento a cui risalire in caso dell'insorgenza di fatti di responsabilità in capo a uno o più intermediari intervenuti nel rapporto.

CONCLUSIONI.

E' proprio sulla base di questi elementi di criticità rilevati che abbiamo chiesto all'IVASS di approfondire la riflessione sulla compatibilità di alcune clausole del Regolamento Isvap n.5/2006 con la nuova normativa in questione.

Fino a quando **l'Authority non fornirà i suddetti chiarimenti**, non necessariamente emanando un nuovo Regolamento, ma anche **con un semplice provvedimento chiarificatore**, continueremo a nutrire seri dubbi che la tanto decantata collaborazione di A con A possa divulgarsi senza creare problemi nei rapporti tra gli intermediari che vi faranno ricorso.

Nel frattempo, **il consiglio che offriamo ai nostri iscritti ad ANAPA**, che si trovano nella necessità di piazzare dei rischi rifiutati dalla propria mandante o di proporre contratti che presentano premi di importo elevato e non sostenibile da parte del cliente, è quello di rivolgersi ai colleghi fidati e conosciuti professionalmente, o meglio ancora a brokers professionisti (collaborazione A con B), con la precauzione, ovviamente, di negoziare con il broker una equa provvigione che sia maggiore per l'agente, visto che è quest'ultimo a proporre l'affare.

Ringraziandovi per l'attenzione dedicatici, restiamo a disposizione per ogni ulteriore approfondimento.

ANAPA

Vieni a visitare il nostro nuovo sito: www.anapaweb.it