

PREFAZIONE

Avete mai visto una Farmacia che fa diagnosi medica?
Avete mai visto un Medico che vende farmaci?

A ognuno un RUOLO DIVERSO. Perché? Semplice, la Vendita pone a carico del Consulente (il Medico, in questo esempio) INTERESSI DIVERSI.

Il recente problema COVID19 ha posto in essere mille quesiti in capo alle persone, TUTTI PERO' DERIVANTI DA UN'UNICA MATRICE DI DUBBIO, ovvero il possibile Conflitto di Interessi fra Scienza (Consulenza) e le cosiddette Big Farm (Venditore).

Con ogni probabilità, in assenza di tale dubbio "madre" verrebbero meno il 90% delle perplessità legate alla somministrazione di "soluzioni", farmaci, vaccini ed altro.

L'altro 10% è dovuto a cause "endemiche", ovvero al fatto che la Scienza possa sbagliare o possa non considerare determinati effetti come invece dovrebbe. Ma siamo ai dettagli, spesso risolti dopo un certo lasso di tempo, naturalmente. Il primo dubbio rimane atavico ed irrisolvibile, se non con un atto "di fede" puramente soggettivo chiamato "fiducia".

La fiducia è un ottima cosa, ma andrebbe riposta per questioni di diverso genere. Più nobili o non diversamente risolvibili.

In questo Testo vedremo come la figura del Insurance Advisor può intervenire in modo sostanziale nella "serenità" e sicurezza del proprio Cliente. Vedremo come tale figura sia addirittura indispensabile al fine di rendere il Mercato assicurativo maturo ed avanzato, a vantaggio del Cliente ma anche degli operatori di Mercato stessi.

Da qui la domanda: **Il Mercato assicurativo va bene così com'è?**

Vi sono sufficienti tutele per il Cliente (lasciando da parte quelle "formali" legate per lo più alla firma di un sempre maggior numero di documenti) che si interfaccia con il Mercato assicurativo al fine di ottenere una risposta PROFESSIONALE ad una sua esigenza?

Il Mercato assicurativo è sufficientemente "interessato" a fornire risposte PROFESSIONALI all'esigenza emergente del Cliente? Diversamente, è principalmente interessato a vendere qualcosa piuttosto che altro, l'importante è non uscire "a mani vuote"?

In ogni Sezione di questo Testo vedremo un diverso PUNTO DI VISTA, un diverso elemento per cui la figura dell'Insurance Advisor E' DIVENUTA ESSENZIALE in un Mercato Globale e Digitale.

LA VISIONE "INGENUA" DEL CLIENTE, UNA TRISTE DISPARITA'

Il principio in cui fonda l'errore di valutazione in ambito assicurativo da parte del Cliente/Contraente/Assicurato è sempre lo stesso. Il Cliente pensa ERRONEAMENTE che per l'Assicuratore valgono le stesse regole di responsabilità o di comportamento che valgono per lui. Vediamo perché così non è.

Nella normalità di un Professionista o di un Azienda vige una sorta di "presunzione di Responsabilità" per lavori, opere o servizi eseguiti in difformità da quanto richiesto dal Cliente, ovvero prescritto dalla Legge in riferimento ai requisiti che questo lavoro, in senso lato, avrebbe dovuto avere.

Di conseguenza, quando questi ultimi elaborano un "offerta" verso il Mercato devono tenere conto di un obiettivo minimo da raggiungere, ovvero del risultato a Norma di Legge.

Questo funge quale deterrente all'offerta commerciale "aggressiva", che non tenga conto dei necessari "requisiti minimi", tali da rendere il lavoro non svolto con perizia professionale.

Il problema a carico del Cliente/Committente di questi Fornitori è decisamente di minore entità nel valutare un Preventivo, in quanto questo dovrà comunque convergere nel soddisfare “requisiti minimi” imposti dalla Legge.

Nel momento in cui il Cliente/Committente fa lo stesso ragionamento verso l'Assicuratore compie un **ERRORE FATALE**.

Nel settore assicurativo non vi è nessun requisito minimo di Legge, in termini di ampiezza di copertura e profondità della stessa, da rispettare per la stesura di una Polizza. Almeno che non ci si riferisca a requisiti di carattere quadro e/o generale. Le uniche due eccezioni a questo principio sono rappresentate dalla RC Auto e la RCP degli Avvocati. Dove il Legislatore entra nel merito di requisiti minimi di copertura/garanzia richiesti all'Assicuratore. Ma siamo a DUE CASI SU CENTINAIA.

Ogni Assicuratore scrive e disciplina in Polizza più o meno quello che vuole, facendolo “accettare” al Cliente/Assicurato all'atto della Sottoscrizione della Polizza.

A partire dalle Definizioni di Polizza, dove un termine viene contrattualmente ad assumere un significato difforme rispetto a quello che notoriamente prevede la Legge, spesso in difetto di ampiezza del suo significato.

Per esempio, la parola Danno, che in giurisprudenza vuol dire sostanzialmente “ogni pregiudizio suscettibile di valutazione economica da parte del Giudice”, in assicurazione assume il significato di “Lesione personale, morte, danneggiamento a cose”, tale per cui vengono meno, **GIA' NELLA STESURA DELLE DEFINIZIONI** tutta una serie di profili e cause scatenanti di responsabilità come i così detti Pregiudizi Patrimoniali Puri (dove non crolla nulla, nessuno si fa male, ma vi è comunque una responsabilità in capo al Professionista).

E siamo appena partiti con la stesura della Polizza, spesso nella credenza degli Assicurati le Definizioni non vengono nemmeno considerate come elemento distintivo!

Non vogliamo dire che nelle Assicurazioni non vi siano Regole o Norme, anzi, ve ne sono un numero significativo, ma esse non entrano nel merito **SOSTANZIALE** dell'ampiezza e profondità della Garanzia specifica, come già detto. Ciò vuol dire che il Cliente/Contraente/Assicurato è solo nella valutazione della **COERENZA DELLA COPERTURA**, ovvero è lui vs il proprio Consulente/Venditore.

Il tutto, e ci mancherebbe altro, muovendosi all'interno del Diritto delle Assicurazioni e dei Regolamenti emanati dall'Autorità di Vigilanza, che però risultano essere troppo generici e/o di principio e/o formali per interessare nel concreto una Condizione Particolare di Copertura presente in un Fascicolo Informativo.

Come già scritto, le uniche DUE eccezioni alla “regola” sono la Responsabilità Civile Autoveicoli e la Responsabilità Civile Professionale per gli Avvocati.

Ulteriormente, un “vecchio” esempio riguarda la cosiddetta Polizza Ex Merloni, dove il Legislatore ha sentito l'esigenza di scrivere lui il Testo di Polizza da far sottoscrivere agli Assicuratori nel merito delle coperture riguardanti gli Appalti pubblici. Forse ne aveva sufficiente motivo.

In futuro ci si augura che tali “eccezioni” possano venire riproposte anche in altri settori, come sembrerebbe dover avvenire in ambito Medico, con l'introduzione della Legge Gelli-Bianco. Ma sono ormai anni che si attendono i necessari Decreti Attuativi, che introdurrebbero i suddetti “requisiti minimi di assicurazione”.

Quindi, per valutare un Assicurazione **NON BASTA** la diligenza del buon Padre di Famiglia o la fiducia nel Prossimo. Occorre eliminare a monte i conflitti di interesse fra vendita e consulenza.

Chi non comprende questo essenziale passaggio è destinato ad andare incontro a **SORPRESE**.

PARTIRE DAL PREMIO, OTTIMA SCELTA PER RESTARE NEL LOOP INFERNALE

A complicare il tutto ci si mettono i Clienti. Nessuno me ne voglia per questa affermazione!

Il Cliente, che troppo ha da fare che non affogare nelle Clausole di Polizza, rinuncia, suo malgrado, alla valutazione nel merito di quanto gli viene proposto, giudicando prioritariamente il Premio (presso di vendita) del Prodotto o muovendosi su parametri di fiducia soggettiva.

Se è vero com'è vero quanto scritto nel precedente capitolo, esso avrà da "sorprendersi" nell'affinare successivamente la conoscenza di quanto sottoscritto. Dio non voglia che ciò possa avvenire in sede di Sinistro.

Il Premio di Polizza, sempre se è vero quanto precedentemente scritto (ed è vero al 101%) è il BANALE riflesso della Copertura, che può essere parziale, in modo lieve o totale!

Sempre per fare esempi concreti, pensiamo alla Polizza degli Architetti, dove

Pensiamo anche alla Polizza degli Ingegneri ... terremoto ...

E che dire delle Imprese Edili

Vogliamo parlare degli Psicologi ...

E mi fermo altrimenti il Libro durerebbe oltre 1.000 pagine. E vi risparmio il supplizio.

ADVISOR, CHI E' COSTUI?

L'Advisor è un Consulente PURO, ovvero che fa della consulenza il suo UNICO fine di guadagno.

Se è vero il detto che recita "il Diavolo si nasconde nei dettagli", in questo "banale dettaglio" si nasconde una GRANDE VERITA' da cui nascono molteplici riflessioni di carattere diverso e complementare al fine di definire una figura di Advisor professionale, quindi completa ed esaustiva nell'interesse del proprio Cliente.

La prima riflessione è la seguente:

può un "teorico" seppur puro, anzi purissimo, garantire adeguata conoscenza della Materia, ovvero conoscenza di tutte le complesse ed articolate dinamiche che portano il suo Cliente alla completa "vittoria" in questa battaglia di interessi (talvolta ahimè divergenti)?

Come detto in Prefazione, l'Advisor deve essere un'EVOLUZIONE della figura commerciale del venditore di polizze, inquadrata come Intermediario Assicurativo, sia esso Broker o Agente.

Una figura che ha fatto dell'esperienza PRATICA la propria scuola di vita, affiancandola ad una costante ed approfondita formazione professionale di tipo economico, giurisprudenziale e tecnico assicurativo.

Quindi, l'Advisor, in un percorso di sottoscrizione assicurativa, gestione sinistri, negoziazione e mediazione commerciale, consulenza (seppur finalizzata alla vendita), gestione risorse umane d'ufficio e/o relazioni con il pubblico, problem solving quotidiano e formazione, ha poi SCELTO di rendere centrale la sua PROFESSIONALITA', al di là di ogni altro interesse.

L'Advisor è quindi un pratico di successo, ovvero non riciclato da qualche altra professione o non un improvvisato in fuga da un Mercato assicurativo troppo saturo per poter emergere.

L'Advisor è un Professionista vincente nella sua esperienza professionale, che punta a far vincere anche il suo Cliente, con BUONA PACE degli interessi di fornitori di Prodotti.

In estrema sintesi, l'Advisor, rispetto all'Intermediario di Assicurazione, ha una DIVERSA IDENTITA' PROFESSIONALE.

DOVE SI COLLOCA L'ADVISOR?

Semplicemente e solamente AL FIANCO DEL CLIENTE. L'Advisor, pena il suo totale discredito professionale, non entrerà mai nelle dinamiche legate alla conclusione dei Contratti (vendita).

Il termine "al fianco del cliente" non è una frase vuota, come troppo spesso avviene laddove il reale interesse del Recitante di tale frase si identifica in modo difforme dall'interesse del suo Cliente. In questo caso quella frase è l'essenza stessa di dove si colloca l'Advisor, il quale **CONCRETAMENTE AFFIANCA** il suo Cliente nelle richieste al Mercato. Richieste che farà e risposte che otterrà esclusivamente il Cliente, seppur adeguatamente e professionalmente affiancato, appunto.

Possiamo quindi immaginare l'Advisor come un "Dipendente di Azienda", seppur occasionale. Un Responsabile acquisti in ambito assicurativo, che affianca l'Amministratore Delegato dell'Azienda nella scelta di un percorso decisionale. Tale figura è applicabile anche a "semplici" Famiglie (nucleo fondante di ogni Attività economica in senso lato) o Professionisti.

ADVISOR VS BROKER? QUALI DIFFERENZE?

Risposta: sono due Professioni profondamente diverse. Una colloca Polizze Assicurative l'altra no. Una analizza e relaziona, l'altra finalizza sul Mercato assicurativo.

Dalla risposta di cui sopra si evince una ovvietà: l'Advisor (che non dimentichiamolo è "interno" all'Azienda/Famiglia/Professionista) ha bisogno del Broker per collocare sul Mercato l'esigenza VERA del suo Cliente.

Senza una figura di Intermediario Assicurativo come FINALIZZATORE di un complesso e disinteressato processo di scelta, esso, ovvero il suo Cliente, non possono trovare collocamento ai propri bisogni (veri, reali, analizzati con logiche depurate).

Quindi non vi deve essere contrapposizione, ma neppure collaborazione ancorchè diretta o indiretta, ovvero mero contatto e/o conoscenza.

Il lavoro dell'Advisor è ben svolto se esso rimane INVISIBILE al Mondo esterno all'Azienda stessa.

L'Advisor, ulteriormente, non dovrà mai dipendere, direttamente o indirettamente da Volumi di Vendita, ovvero il suo compenso non potrà/dovrà essere agganciato al Montepremi delle Polizze. Questo a garanzia che il lavoro venga realmente svolto in modo professionale, ovvero disinteressato direttamente o indirettamente alla vendita stessa.

Tale requisito è indispensabile per la sicurezza del Cliente stesso, che non sarà quindi soggetto a FACILONERIE commerciali, quali, ad esempio, promesse di risparmi, mirabolanti o meno, comunque preventivamente ingiustificabili e professionalmente discutibili.

Le Commissioni sui Premi, proprie del lavoro dell'Intermediario di Assicurazione - Agente o Broker, sono per l'Advisor un gravissimo indice di parzialità nelle scelte, sia in eccesso che in difetto.

ADVISOR E FORMAZIONE DEL CLIENTE, QUALI CONVERGENZE?

La convergenza è TOTALE.

L'Advisor è un formatore dell'Impresa, dell'Azienda, del Professionista, della Famiglia.

Esso ha il compito di elevare la conoscenza giuridica, economica e tecnica dei propri clienti, al fine di consentire a questi ultimi di non dipendere da lui per ogni singola decisione.

Dato che i costi dell'Advisor dovranno essere contenuti all'interno del concetto di convenienza per il Cliente stesso, l'Advisor dovrà operativamente subentrare in "passaggi chiave" per la Sicurezza del proprio Cliente.

L'Advisor, per poter essere a disposizione di tutti i suoi Clienti nel momento di reale necessità, dovrà per forza di cose rendere autonomo il suo Cliente per lo svolgimento delle relazioni di base in tema di gestione del Rischio.

L'unico modo per ottenere questo è un continuo processo di formazione dei soggetti che collaborano con lui, ovvero i Delegati del Cliente. Tali soggetti possono identificarsi nel Cliente stesso in caso di

Professionista individuale, nel Coniuge in caso di Cliente Famiglia, in un Funzionario dell'ufficio acquisti in caso di Azienda maggiormente strutturata, etc.

L'Advisor non ha paura della crescita di conoscenza del proprio Cliente, anzi, la persegue con decisione e lungimiranza imprenditoriale.

LA SCALA DI PRIORITA' NELL'INTERVENTO DELL'ADVISOR

L'Advisor non è un Intermediario di Assicurazione nello svolgimento delle sue funzioni di vendita. Non vende polizze. In breve, se ne frega se il Cliente acquista una Polizza Furto, un Impianto di allarme, una Verifica dei normativi contrattuali da parte di una Società di Sicurezza ... ANZI, vede, giustamente, la Polizza assicurativa come ultimo bastione a vantaggio del Cliente. Quindi verifica ogni soluzione realmente valida al fine di non "differire" il Rischio in tale direzione.

Il concetto sopra esposto ha una ragione molto semplice: il Contratto di Assicurazione non elimina il Rischio, ovvero non azzerava il Danno. Esso si "limita" a spalmarlo sugli Assicurati, per poi recuperarlo sotto forma di Premio.

Solo la prevenzione del Danno stesso annulla realmente ogni pregiudizio sul Cliente stesso.

L'ATTIVITA' DI RISK MANAGER SVOLTA DALL'ADVISOR

Proviamo a fare un ragionamento semplice: Che interesse avrebbe chi vende polizze assicurative ad annullare il Rischio del suo Cliente? Risposta: nessuno, se così fosse, non venderebbe più una Polizza. Però, dato che il Contratto di Assicurazione non elimina il Rischio, ovvero non azzerava il Danno, limitandosi a spalmarlo sugli Assicurati per poi recuperarlo sotto forma di Premio, E' DEL TUTTO EVIDENTE che il vero vantaggio per il Cliente risiede in una corretta attività di risk management, che è quindi condizione essenziale per l'Advisor.

E' essenziale svolgere BENE l'attività di Risk Manager, intendendo per tale l'identificazione degli elementi costitutivi di rischio che possono riferirsi alla sfera di competenze del proprio Cliente. Solo da questa analisi è possibile definire un reale quadro di intervento, su tutti gli aspetti possibili, compresa la soluzione assicurativa.

L'individuazione degli elementi costitutivi del rischio consente di conoscere le criticità da dove possono insorgere i reali problemi per il Cliente.

Per paradosso, nelle Polizze di Assicurazione, spesso, verificando le Condizioni Speciali quali sottolimiti di indennizzo, scoperti in percentuale sul Danno e/o franchigie maggiorate e dedicate, è già possibile attuare un primitivo screening del Rischio: DOVE risiedono dette limitazioni di copertura, LÌ RISIEDE il vero rischio per il Cliente.

Da qui si potrebbe sospettare che il Venditore di Polizze non abbia interesse a "porre gli accenti" dove questi vanno realmente posti, poiché potrebbe essere chiamato a fornire troppe spiegazioni. In realtà, se la vendita è fatta in modo trasparente e coscienzioso, non vi è nulla da nascondere. Tutte le Soluzioni hanno dei limiti, chi più chi meno, chi di qua chi di là, basta solo che il Cliente sia edotto di ciò.

AUTOREGOLAMENTAZIONE DELL'ADVISOR

Non esistono Norme o Regolamenti specifici in Italia per questa figura professionale.

Purtroppo per taluni, per fortuna per altri, nel settore delle Assicurazioni non avviene quello che invece è la normalità per ogni altro settore professionale ovvero la netta ed invalicabile distinzione fra la Consulenza e la Vendita. Due facce della stessa medaglia, ma troppo spesso in netta contrapposizione di interessi fra di loro.

Si potrebbe obiettare che "tanto avviene comunque tramite accordi con altri soggetti, sulla carta Terzi rispetto al Professionista". Il che potrebbe anche essere vero, se non si adoperava la Diligenza di cui si è precedentemente discusso, ovvero avere il Professionista al proprio fianco senza che quest'ultimo abbia

il ruolo di “unione” o di “general contractor”. Questa Diligenza potrebbe risultare “scomoda” o maggiormente onerosa nell'immediato, ma tale scomodità o maggiore onere è minimo rispetto ad un risultato di Consulenza interessato alla vendita di un Prodotto piuttosto che un altro.

Al fine di rendere il ruolo di Advisor realmente operativo per come è stato concepito, occorre affidarsi ad un Codice di Autoregolamentazione (opposto ai Clienti, ovvero vincolante per entrambe le parti) in forma scritta e sottoscritta, che possa normare il rapporto fra Advisor e Cliente, oltre che di questi ultimi verso il Mercato.

Tale regolamentazione non potrà essere di mero principio e/o astratta nelle intenzioni, ma dovrà prevedere nel dettaglio qualsiasi impedimento allo scopo sociale dell'incarico e del ruolo, ovvero qualsiasi impedimento al Conflitto di Interessi.

La figura dell'Advisor e quella del Venditore (intendendo per venditore qualsiasi soggetto che ha interesse, diretto o indiretto, alla conclusione di un Contratto specifico) devono rimanere distinte.

NON CONFONDIAMO la Vendita con Consulenza VERSO l'attività dell'Advisor, sarebbe un gravissimo errore.

La consulenza legata alla vendita rimane vendita, seppur qualificata, anche ai sensi di Legge. Essa, come detto, è l'atto di finalizzazione che segue ad una preventiva analisi delle reali condizioni di Rischio e delle reali necessità di Soluzione. Analisi che non deve e non può avere altri fini che non siano l'analisi stessa.

Nulla oppone di poter svolgere entrambe le Professioni, nè Etica nè Legge, a patto che esse non si confondano, ovvero non vengano svolte con il medesimo Cliente su medesimo scopo. Ad esempio, se il mio Cliente è un Professionista, io potrò svolgere il ruolo di Advisor sui fabbisogni familiari o di vita privata, laddove svolgo il ruolo di Intermediario Assicurativo relativamente ai fabbisogni derivanti dalla professione stessa (RC Professione, TL Professione, altro). SENZA MAI SCIVOLARE in un eccesso di attribuzioni dovute magari alla richiesta stessa del Cliente che ripone in me una illimitata fiducia. Proprio in nome di questa fiducia occorre tenere la “barra dritta”.

Un'ultima riflessione sulla possibilità di affiancare nella stessa persona le due figure di Advisor e Intermediario Assicurativo occorre farla in termini di opportunità. Ovvero, la figura dell'Advisor presuppone MOLTE ORE DI STUDIO E APPROFONDIMENTO QUOTIDIANO. Ore che devono essere alla base della figura stessa, non come obbligo di Legge in un limite di ore annuo predefinito, ma come ESSENZA STESSA DEL RUOLO.

Per tale esposto si ritiene d'obbligo una attenta valutazione sull'opportunità, appunto, di unire le due figure nella medesima persona.

Un esempio calzante potrebbe essere un ruolo di Medico di Ricerca ed un ruolo di Medico dedicato al Paziente. Difficilmente le due figure possono combaciare per una mera e semplice questione di VERSO COSA destino il mio tempo.

PRINCIPI LEGALI E/O CONTRATTUALI PROPRI E VINCOLANTI PER L'ADVISOR

Il primo ed essenziale passo per approcciare correttamente, quindi professionalmente, la figura dell'Advisor è quella di sottoscrivere un Contratto di Insurance Advisoring.

Tale Contratto dovrà esplicitare inequivocabilmente tutti i punti precedentemente affrontati in questo Testo, sempre e solo con un obiettivo esclusivo: l'assenza di Conflitto di Interessi.

Ovviamente la premessa a tale Contratto deve essere il requisito professionale dell'Advisor, ovvero il proprio Curriculum. Questo non è un elemento secondario, come specificato nella Sezione **ADVISOR, CHI E' COSTUI.**

Nella Premessa del Contratto stesso dovrà esservi l'identificazione dell'Advisor con la propria Qualifica professionale riconosciuta dal Mercato, ovvero il proprio Curriculum.

Questo elemento, ricordiamolo, è fondante poichè da esso deriva la scelta del Cliente sulla possibilità di affidarsi o meno a detto Professionista piuttosto che ad un altro.

Altro elemento essenziale è l'indicazione della propria Polizza di Responsabilità Civile Professionale, che non dovrà essere la stessa presente per l'eventuale "doppia vita" dell'Advisor nel suo ruolo di Intermediario Assicurativo. Cosa di per sé possibile applicando alla virgola la Diligenza descritta nella Sezione **AUTOREGOLAMENTAZIONE DELL'ADVISOR**.

Infine, il Regolamento vero e proprio, che costituisce parte integrante e vincolante del rapporto Advisor/Cliente ed Advisor/Cliete vs Mercato.

Tale Regolamento dovrà fare proprie tutte le condizioni descritte in questo Testo. Andiamo quindi ad elencare una sintesi di ogni elemento dichiarativo reso dal Consulente:

- rispetto del segreto professionale rispetto alle informazioni ricevute e/o ricevibili da parte dei propri Clienti e/o da parte del Mercato verso i Clienti stessi;
- remunerazione svincolata da ogni rapporto con soggetti

LA FORMA GIURIDICA DELL'ADVISOR

Certamente non potrà essere un ruolo prestato con la stessa figura giuridica dell'Intermediario di Assicurazione