

Nella stessa collana:

1. *La responsabilità sanitaria tra continuità e cambiamento*, a cura di Gianluca Romagnoli, 2018.
2. *Le collaborazioni tra intermediari assicurativi. Limiti, responsabilità e prospettive – Atti del convegno di Verona del 9 luglio 2018*, a cura di Gianluca Romagnoli, 2019.

La consulenza nella distribuzione e nell'intermediazione assicurativa

a cura di

GIANLUCA ROMAGNOLI



Edizioni Scientifiche Italiane

distribuzione, resta allora in quella terra di mezzo – comune a tutti i microsettori – in cui s'aggregano, anche scompostamente, gli strumenti normativi funzionali a realizzare i differenziati gradi di cura degli interessi del cliente compatibili con gli equilibri di mercato.

Il concetto di consulenza finanziaria rischia allora di mantenere i tratti di indefinitzza che lo attraversano *ab origine*: se si continua ad adoperare la – formalmente rassicurante – categoria della consulenza anche per l'attività che si collega all'applicazione delle regole generali di comportamento, si rimane su un terreno di ambiguità.

Il fatto che, ormai, nel *trend* normativo prevalente una cosa sono le regole di comportamento, altra è la consulenza come autonoma attività, normativamente caratterizzata, rischia di non emergere con sufficiente nettezza fino a che non si adoperi univocamente ed esclusivamente il termine «consulenza» per individuare l'attività soggetta a connotati caratterizzanti e regole specifiche.

Terreno di ambiguità che, anche in ambito assicurativo, ostacola la riconoscibilità del «prodotto» da vendere autonomamente e, di conseguenza, depotenzia il decollo di un mercato *retail* della consulenza.

SARA LANDINI La consulenza nella distribuzione e nell'intermediazione assicurativa

Sommario: 1. Premessa. – 2. Consulenza o non consulenza. – 3. Le obbligazioni accessorie nel rapporto di intermediazione. – 4. Conclusioni.

1. Si intende qui guardare alla consulenza nella distribuzione e nell'intermediazione assicurativa avuto riguardo alla modulazione della consulenza per tipologia di intermediario assicurativo.

Possiamo dire che c'è una sostanziale identità funzionale tra quella che è l'attività di intermediazione assicurativa e l'intermediazione finanziaria: addirittura in ambito assicurativo ormai si parla di distribuzione, allargando questa attività oltre l'intermediazione, che viene costruita lentamente su poli normativi settoriali convergenti dando vita ad un'idea di consulenza unitaria; in ambito assicurativo, però, con *modulazioni* a seconda dei soggetti *distributori*.

Nella intermediazione assicurativa – limitandomi a quello che dice l'art. 109 c. ass., come novellato dal d.lg. 21 maggio 2018, n. 68, in attuazione della dir. (UE) 2016/97 (c.d. «*Insurance Distribution Directive*» o «IDD») –, si trovano varie figure di intermediario: agenti, che operano su mandato di una o più compagnie; *brokers*, che operano su incarico del cliente in autonomia dalle compagnie di assicurazione; le banche, che intermediano prevalentemente attraverso la contraenza di polizze collettive. Tre soggetti principali e molto distinti tra loro. Abbiamo poi i produttori diretti, anche questi sono da tempo ufficialmente parte della catena distributiva dei prodotti assicurativi: sono quei soggetti che non svolgono in via principale l'attività di intermediazione e che fondamentalmente poggiano su un rapporto piramidale rispetto alle imprese di assicurazione.

I soggetti addetti all'intermediazione, ovvero i famosi collabora-

tori che operano attraverso accordi verticali con gli agenti, i *broker*, le banche e anche con gli intermediari a titolo accessorio, iscritti alla sez. *f* del Registro unico degli intermediari, introdotta dal d.lg. n. 68/2018, in attuazione di IDD. Si tratta di soggetti che svolgendo altre attività collocano polizze (si pensi alle agenzie di viaggi).

Qual è la definizione di consulenza assicurativa? La risposta può tendenzialmente essere ricavata da un'osservazione delle discipline finanziarie, considerate nel loro insieme per la tendenza in atto alla convergenza degli assetti regolatori¹, condizionata, peraltro, dall'impostazione d'origine francese di considerare l'obbligo di consulenza come accessorio all'obbligo principale dell'intermediario assicurativo e finanziario².

Io vorrei soffermarmi, più che sull'*advice* inglese³, su due termini, ovvero l'*obligation de conseil* francese e il *Beratungspflicht* tedesco. In realtà sono proprio le traduzioni di consulenza in IDD, rispettivamente nella versione francese e tedesca della direttiva.

Se noi consideriamo l'art. 2 IDD, nella versione francese, nel definire che cos'è consulenza, la disposizione citata usa termini che poggiano niente di meno che su una giurisprudenza degli anni '60 che poi è stata recepita nel *Code des assurances*⁴. L'idea di un obbligo di consigliare il cliente in caso di intermediazione di prodotti assicurativi è partita dalla giurisprudenza francese dunque: se noi

¹ Si v., sul punto, il contributo di A. ANTONUCCI, *La consulenza finanziaria: identità e differenze dei c.d. «microsettori»*, in questo Volume.

² Si v., in particolare, M. DE POLI, *Asimmetrie informative e rapporti contrattuali*, Padova, 2002, *passim* e il contributo dell'A., *Il ruolo dell'informazione nella consulenza assicurativa*, in questo Volume.

³ Che poi è la nomenclatura utilizzata nella dir. 2004/39/EC (c.d. «*Markets in Financial Instruments Directive II*» o «MIFID I») e nella dir. (UE) 65/2014 (c.d. «*Markets in Financial Instruments Directive II*» o «MIFID II»), che troviamo anche dentro IDD.

⁴ La Cassazione francese definisce la «*Obligation de conseil*» all'interno della quale si dovrebbero sussumere le obbligazioni di «*exacte information*» o «*de renseignement*», «*d'attirer l'attention de l'assuré sur les points qui pourraient avoir des conséquences sur les droits de cet assuré*», «*de lors orienter de manière positive le choix de l'assuré dans le sens le plus conforme à ses intérêts*»: si v. Cass., 10 novembre 1964, in *Rev. gen. ass. terr.*, 1965, p. 176.

andiamo a leggere che cos'è l'obbligo di consiglio secondo la giurisprudenza francese, in realtà, troviamo una risonanza di tali orientamenti giurisprudenziali nell'attività di consulenza proprio come descritta in IDD. Si tratta non soltanto di dare informazioni, ma anche di attirare l'attenzione dell'assicurato sui punti più importanti e di orientare in maniera positiva la scelta dell'assicurato, tenendo conto della conformità rispetto ai suoi interessi.

La giurisprudenza francese poggia anche in questo caso su un principio di fondo: il contratto – anche quello su cui si fonda il rapporto dell'intermediario con il cliente – deve essere integrato secondo buona fede. Un'integrazione secondo la *bonne foi*, ovvero secondo la *Treu und Glauben* tedesca, che porta ad obblighi di garanzia ulteriori rispetto a quelli del contratto. Chi fa intermediazione, senza che lo dicano l'Europa o i regolatori, già sulla base dei vecchi codici, ha questi obblighi generali che erano declinati secondo il generale obbligo di buona fede e che questa attività regolatoria è intervenuta a definire, nell'interesse anche degli intermediari e degli assicuratori, perché navigare nel mare indefinito della buona fede codicistica diventa veramente difficile.

È da tener presente, infatti, che, relativamente di recente, il Tribunale di Napoli, con una sentenza del 2019, ha fondato la responsabilità di un intermediario per mancata consulenza solo richiamandosi agli articoli 1175, 1375 e 1337 c.c., non citando mai le disposizioni regolamentari e le norme da esse inferibili⁵. Credo si tratti d'un'opzione interpretativa preoccupante, perché contraria ai rapporti tra normativa generale e normativa speciale, tra normativa primaria e normativa secondaria⁶. Preoccupazione ancora più grave se si considera che la scelta del giudice, sostanzialmente, priva di rilievo il

⁵ Trib. Napoli, 3 ottobre 2019, n. 8677, in *DeJure*, secondo il quale «In materia di contratto di assicurazione, sull'assicuratore (come sul proprio intermediario o promotore) grava il dovere primario, ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 c.c., di fornire al contraente un'informazione esaustiva, chiara e completa sul contenuto del contratto, oltre quello di proporgli polizze assicurative realmente utili alle sue esigenze, integrando la violazione di tali doveri una condotta negligente ex art. 1176, secondo comma, c.c.».

⁶ Sulla rilevanza della normativa secondaria si v. G. BERTI DE MARINIS, *La*

portato di una regolazione che assume un ruolo determinate nella disciplina dei fenomeni assicurativi, in parte significativa affidata alla attività normativa di Ivass, e così rischia di ostracolare quel fenomeno di armonizzazione delle regole di condotta che è dovere che grava sulla Repubblica in forza dell'appartenenza all'Unione Europea.

La tutela individuale privatistica non può prescindere da quella offerta dall'azione pubblica, sia essa di tipo regolatorio o sanzionatorio conformativo, in quanto ne costituisce fattore di arricchimento ed integrazione per cui, pur con tutte le differenze di piani, si deve ricercare il massimo punto di coordinamento, non potendosi ragionare in termini d'esclusione. In altre parole, un'efficace *private enforcement*⁷, non può che essere il risultato di una chiara, piena ed intelligibile collaborazione tra il diritto pubblico e il diritto privato. Non è possibile che un intermediario debba seguire regole di comportamento ai fini Ivass e regole di condotta diverse per evitare di incorrere in responsabilità secondo il codice civile in caso di giudizio davanti alla giustizia ordinaria.

Passando all'ordinamento tedesco e all'esame di un principio enunciato in una sentenza del *Bundesgerichtshof* del 2014, fondato sulla sez. 6 del *Versicherungstraggesetz* (anche «VVG», il cui testo originale del 1908 è stato recentemente riformato nel 2008): il «*Beratungspflicht*» nasce all'interno della giurisprudenza tedesca, anzi forse sono proprio i tedeschi i veri motori di queste regole di comportamento, di trasparenza, di informativa, volte ad orientare il cliente nelle sue scelte, e a colmare una asimmetria informativa.⁸

forma del contratto nel sistema di tutela del contraente debole, Napoli, 2013, *passim*.

⁷ Si v. in particolare A. ANTONUCCI, *Gli strumenti di tutela metaindividuale e collettiva dell'utente finanziario*, in F. CARRIGLIONE (a cura di), *I Contratti dei Risparmiatori*, Milano, 2013, pp. 519 ss. e spec. p. 523, ove si rileva: «Peculiare dimensione di tutela dell'utente finanziario deriva dall'attribuzione di specifiche funzioni alle autorità di vigilanza, variamente configurate come momento di saldatura tra enforcement privato e pubblico delle normative di settore applicabili agli intermediari, al fine di realizzare un controllo di conformità delle operatività di mercato».

⁸ Il «*Beratungspflicht*» (letteralmente «obbligo di consiglio») è disciplinato

Il *Beratungspflicht* riprende l'*obligation de conseil* francese, aiutata a questo punto dal VVG del 2008, che ha recepito sostanzialmente una giurisprudenza tedesca abbastanza risalente. Si va a costruire un'idea che, nell'intermediazione, il soggetto abbia un obbligo di giovare il cliente, il quale poi potrà compiacersi perché vede attuati i suoi interessi.

2. Venendo ai nostri tempi, IDD accoglie una nozione di consulenza di cui troviamo menzione all'interno dell'art. 2, comma 1, n. 15. Il legislatore europeo, con IDD, si rende conto di alcuni difetti dell'informativa.⁹ A partire dagli anni '90, questi si è mosso in una direzione: informare, «riempire» di informazioni i clienti in presenza di asimmetrie informative. Questo è stato l'andamento fino a che non sono iniziate alcune valutazioni: ad es., è stato redatto, dai regolatori olandesi, un *report* sui risultati degli obblighi di informativa ed è risultato che questi sono assolutamente inutili per il cliente. Ciò significa che non hanno assolutamente aumentato, migliorandolo, il rapporto tra intermediario e cliente e la soddisfazione di quest'ultimo quando alla fine arriva ad aver acquistato il prodotto e si trova magari a chiedere l'indennizzo (non trovando però risposta, magari a causa di una clausola di esclusione).

Questo eccesso di obblighi di informazione ormai lo conosciamo con il termine «*information overload*», cioè un eccesso di informazioni che gli psicologi da tempo ci hanno detto essere causa della mancanza di scelta. La asimmetria informativa porta alla lesione del diritto di scelta, l'*information overload* porta ad un deficit cognitivo che impedisce comunque al soggetto di poter scegliere.

IDD interviene sulle informazioni, documenti standardizzati, etc.: qui parliamo di consulenza, non di informazione, ma i due aspet-

alla sez. 6 VVG e consiste in un'attività di consulenza motivata rivolta al «*Verbrauchernnehmer*», orientata dalle aspirazioni («*Wünschen*») e dalle necessità («*Bedürfnissen*») dello stesso. Così BGH, 12 febbraio 2014 – IV ZR 409/12, in *DeJure.org*.

⁹ Come sottolineato da G. PONZANELLI, *Brevi cenni introduttivi*, in questo Volume.

ti della intermediazione devono essere visti insieme. L'informazione diventa standardizzata a fini di semplicità e di comparazione (il cliente deve potere comparare i prodotti, se ha informazioni diverse non riesce a comparare). Addirittura, si può affermare che – forse sui documenti informativi precontrattuali (c.d. «DIP») aggiuntivi bisogna molto riflettere sui contenuti – fornendo troppe informazioni, il cliente potrebbe contestare comunque una violazione degli obblighi di necessaria informazione. L'informazione deve essere essenziale. Un eccesso di informazioni porta già ad una lesione dei diritti di cliente.

Attraverso la consulenza si spiega la tutela del cliente, il quale si trova in un ambito estremamente tecnico e ha bisogno che qualcuno indirizzi le sue scelte, cerchi di giovargli, di dargli indicazioni. L'art. 2, comma 1, n. 15, IDD parla di consulenza come di 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 assicurazione¹⁰.

La consulenza, quindi, può essere richiesta dal cliente o essere la politica di distribuzione nella *product oversight governance* (c.d. «POG»), magari concordata tra impresa e intermediari. La POG è una procedura che dovrebbe unire distribuzione e produzione, dovrebbe essere un piano dove si dice che l'intermediario – in un determinato ambito, per determinati prodotti, caratterizzati da un determinato livello di complessità, etc. – deve dare una consulenza personalizzata, perché altrimenti il cliente non può essere in grado di scegliere. Ciò con una responsabilità – a detta di chi scrive esistente – se, per un prodotto particolarmente complesso, una R.C. professionale, ad es., si intermedia senza una consulenza personalizzata. Una responsabilità di chi? Di chi ha fatto la scelta che la intermediazione avvenisse senza consulenza personalizzata. Potrà essere la POG a contenere indicazioni. Vero è che il soggetto che ha il polso della situazione perché ha il rapporto diretto con il cliente sarà l'intermediario. È su lui che graveranno i maggiori oneri della scelta finale della modalità distributiva.

¹⁰ Cfr. A. ANTONUCCI, *La consulenza*, cit.

Veniamo alle norme IDD che hanno posto un dubbio: la consulenza c'è sempre, oppure è un accidente? L'art. 20, a riguardo, afferma che «Alla conclusione di un contratto di assicurazione il distributore specifica, basandosi sulle informazioni ottenute dal cliente, le sue richieste, le sue esigenze [...]». Questa è l'*obligation de conseil* francese. La disposizione citata, poi, continua dicendo: «Se viene offerta una consulenza prima della stipula dello stesso contratto specifico, il distributore di prodotti assicurativi fornisce al cliente una raccomandazione personalizzata».

Torniamo all'art. 2: la consulenza è una raccomandazione personalizzata. Occorre prestare però attenzione che qui la consulenza in francese è stata tradotta come «conseil», la versione tedesca di IDD parla di «Beratung». Poi c'è la raccomandazione, che nella versione tedesca è tradotta con «Empfehlung», quindi la *persönliche Empfehlung*, e in quella francese con «recommandation personnelle». Questa raccomandazione non è consulenza ed è puramente eventuale.

Poi, oltre alla consulenza personalizzata, l'art. 20 procede dicendo che «Qualora un intermediario assicurativo comunichi al cliente di fornire consulenze fondate su un'analisi parziale e personale [...]». È un'ulteriore tipologia di consulenza, tanto che i primi commenti su IDD ritennero che la consulenza fosse soltanto eventuale.

Oppure si può dire che adesso esistono tre livelli di consulenza: la consulenza base, quella personalizzata e addirittura quella imparziale. Il legislatore europeo ha rivisto il concetto di consulenza, che era quello francese e tedesco, l'ha ampliato e, quindi, si dovrà dare comunque quel livello di consulenza, che però non è più tale a questo punto, perché se si parte da quella definizione, dov'è finita la consulenza?

Esiste questo livello di base, poi la raccomandazione, che è quella personalizzata, e, poi, addirittura quella imparziale. Ma come si declinano questi livelli di consulenza nella varietà degli intermediari assicurativi italiani?

Se si passa all'esame dell'operato del legislatore italiano ampiamente inteso può essere significativo considerare il reg. 2 agosto 2018, n. 40 di Ivass. Se ci si ferma alla dizione usata all'art. 119-

ter, questo è intitolato «Consulenza e norme per le vendite senza consulenza». Qui il nostro legislatore si spinge oltre i contenuti di IDD: c'è la possibilità di vendere un prodotto senza dare nessuna consulenza al cliente.

Dopodiché il reg. n. 40 del 2018 di Ivass, invece, agli artt. 58 e 59, stabilisce l'esistenza di un livello di valutazione delle richieste e delle esigenze del cliente che è consulenza, già queste sono informazioni con indirizzo verso una decisione. Questo è volto ad agevolare il cliente nella scelta. Non si può dire che questo non è un livello di consulenza ed è puramente informazione. È quell'*obligation de conseil*, quel *Beratungspflicht* costruiti negli ordinamenti francese e tedesco che hanno dato vita al concetto di rapporto di intermediazione assicurativa, che non è una mera messa in contatto tra il cliente e il prodotto.

Poi, a seconda delle richieste del cliente, si ha la vendita con consulenza – agguingiamo, con consulenza personalizzata –, che è quella di cui ci parla IDD e che è proprio quella *persönliche Empfehlung*, quella raccomandazione, quel suggerimento che va anche a specificare i motivi per cui quel contratto è offerto. Il che non vuol dire che negli altri casi si possa vendere a un cliente qualunque cosa, non vuol dire che se un cliente dice che vuole il capitale garantito e gli si vende una polizza vita a capitale protetto, perché non si conosce la differenza tra capitale garantito e protetto, non è stata violata la normativa sulla distribuzione perché non c'era consulenza in quanto il cliente ha chiesto una vendita senza consulenza.

Si ha un livello superiore, che porta anche a vedere tutta la procedura, i prodotti considerati e le motivazioni specifiche per cui si è andati in una direzione rispetto a un'altra. Questo è ripreso dal contenuto già dell'art. 119-ter, ma pare particolarmente apprezzabile l'intitolazione che è stata data e separata nei due artt. 58 e 59 del reg. n. 40 del 2018 di Ivass.

3. Ciò detto, la domanda che si pone alla fine del discorso è questa: tenuto conto della diversità tra i differenti intermediari, questa consulenza intesa generalmente – ritorniamo al Codice civile e alla buona fede – si configura per tutti gli intermediari nella stessa maniera, al di là delle differenti regole di condotta? Dipende dai contratti.

Sicuramente il tempo è cambiato: quando esisteva l'obbligo di monomandato nei mandati agenziali si distingueva nettamente tra agenti e *broker* sulla base dell'assunto per cui l'agente è monomandatario, ha un solo incarico, il *broker* è un «battitore libero». I tempi sono cambiati: ora sussiste il divieto di previsioni nei rapporti agenziali di obbligo monomandato, ci sono ancora monomandatari, ma i plurimandatari stanno aumentando. Ricordiamo che c'è stato un intervento significativo dell'AGCM proprio volto a favorire il plurimandato. Questo però non equipara l'agente al *broker*: continuano a rimanere soggetti diversi per l'attività che possono svolgere.

Tutto dipende molto dal contratto, dal mandato che l'agente ha rispetto alla compagnia. È vero che i mandati agenziali poggiano sempre sul buon vecchio accordo collettivo del 2003 (non si sa se mai si riuscirà a rivederlo), però in realtà si sa che poi questi accordi sono abbastanza vari, anche rispetto, ad es., alle esclusive, ecc. Nel caso del *broker*, al di là di possibili accordi di collaborazione – che sono altro dal mandato, ma che anche il *broker* può avere con la compagnia – l'intermediazione poggia sull'incarico che il *broker* ha ricevuto dal cliente.

Si presti attenzione, però, al fatto che il rapporto di collaborazione è regolato anche da possibili accordi di collaborazione orizzontale (ad es. A con B, dove si possono avere delle specifiche su chi fa cosa rispetto al cliente). Prendiamo, ad es., il *broker*, dove c'è un'attività di consulenza che viene specificata in maniera particolare – il *broker* non opera su incarico di un'impresa, ci può essere un accordo di collaborazione ma, ancora, non siamo di fronte a un incarico – ed è funzionalizzata non solo alla mediazione di affari, ma pure alla conclusione dei contratti, ivi compresa un'attività di *assessment e risk management* a favore dell'assicurando.

Questo lo dice anche la Cassazione, intervenuta recentemente sul tema¹¹. Il caso nasce da uno scontro tra un *broker* e il Comune di Firenze, che ha portato questa Cassazione a dire che nell'accor-

¹¹ Cass. civ., sez. I, 22 agosto 2018, n. 20955, in *www.giustizia.it*, caso Fortino, seguito da uno dei Maestri di chi scrive: il Professor Morbidelli.

do di collaborazione esiste una consulenza così specifica che parte dall'individuazione di un modello contrattuale, che nel caso di specie riguardava la tutela del patrimonio culturale di Firenze e che quindi doveva avere una lunga tenuta nel tempo. Tanto più il *broker* ha fatto bene il *risk assessment* e ha meglio elaborato il contratto con l'impresa di assicurazione, tanto più quel rapporto assicurativo terrà nel tempo. Tutto questo non può non essere valutato ai fini del corrispettivo da pagare al *broker*.

Il problema su cui poggiava la questione era: in assenza di una specifica previsione nel contratto (non affrontiamo qui il problema della validità del contratto con la P.A.), il *broker*, in virtù di una integrazione del contratto stesso, ha diritto anche per le provvigioni per i rinnovi contrattuali? La Cassazione risponde positivamente, perché afferma che «in realtà questa attività di collaborazione del *broker* lo porta ad analizzare i modelli contrattuali sul mercato, riportandoli alle esigenze del cliente, allo scopo di riuscire ad ottenere una copertura assicurativa il più possibile aderente a tali esigenze e, in generale, mirando a collocare i rischi nella maniera e alle condizioni più convenienti per lui. Tale attività di collaborazione non investe solo la fase genetica del rapporto, ma consiste anche nell'assistenza durante l'esecuzione e la gestione contrattuale».

In tutto questo non si vuole dire che in un rapporto agenziale non si abbiano, non si possano avere simili obblighi. Quello che si vuole dire è che, nel caso dell'intermediazione assicurativa, distinta dalla distribuzione, non si ha una mera mediazione, mai. Anche nella intermediazione di una polizza RCA l'intermediario consiglia il cliente in merito, ad es., ai costi, alle franchigie, ecc. Non si ha mai una situazione di mera messa in contatto tra il potenziale cliente e l'impresa di assicurazione. C'è sempre qualcosa di più.

La normativa di settore, la regolazione che è intervenuta va a specificare questi obblighi a tutela del mercato. Guarderei alla regolazione non come qualcosa di negativo, come un incremento di obblighi e regole di condotta, ma come a qualcosa di positivo, qualcosa che cerca di specificare le regole di condotta che si impongono a chi intermedia prodotti. Infatti, al di fuori della regolazione assicurativa di settore, esiste il Codice civile e il generale principio di buona fede.

La consulenza nella distribuzione e nell'intermediazione assicurativa 39

La regola del caso concreto la costruisce il giudice quando il problema si pone. Confidiamo anche nella operatività dell'arbitro per le controversie assicurative per la creazione di *best practices*.

4. In realtà, l'obbligo di consulenza sussiste ancora nel rapporto di intermediazione, quell'obbligo di consulenza inteso come *obligation de conseil*, alla francese, esiste ancora: l'intermediario deve raccogliere informazioni e fornire al cliente il prodotto più adeguato indirizzando le sue scelte in modo da «giovaragli». Dopo di che ci potranno essere dei livelli di raccomandazione personalizzata che possono essere richiesti dal cliente come servizio accessorio, che possono essere offerti nell'intermediazione. Inoltre, esiste anche una raccomandazione imparziale che potrà riguardare sia agenti che *broker*, con le differenti modalità che li riguardano, però continua a sussistere un obbligo di consulenza che si modula diversamente a seconda dei contenuti contrattuali e delle diverse tipologie di intermediario assicurativo.

Un ultimo cameo: esiste distribuzione senza consulenza? Sì, potremmo far riferimento a chi si affida nell'acquisto di un prodotto ai meri comparatori, ma potremmo anche parlare di qualcosa di più sofisticato. Potremmo pensare all'uso dei *big data*, della profilazione dei clienti e a processi di automazione nella offerta di prodotti che consentono la individuazione del prodotto adeguato per eccellenza attraverso l'inserimento di certi dati dei clienti correlati su base algoritmica ai dati relativi ai prodotti e a dati di *best performance* di questi rispetto agli interessi dei clienti. Qui manca l'uomo, manca il momento relazionale fiduciario. Chi si affida per l'acquisto di prodotti assicurativi a questi sistemi potrà solo lamentarsi in caso di errore dell'algoritmo, si avrà responsabilità del programmatore. Potrebbe vedersi nella distribuzione automatizzata un ruolo residuale dell'intermediario, e anche una possibile responsabilità di questi nella fase di acquisizione dei dati del cliente, di spiegazione delle funzioni algoritmiche, del possibile margine di errore. Non ritengo che i *big data* elimineranno il ruolo degli intermediari, lo modificheranno e dovremo anche ripensare alle regole di condotta che informano i rapporti con i clienti.

Indice

I sezione

Le linee di riflessione

- G. PONZANELLI, *Cenni introduttivi* 3
- M. De Poli, *Il ruolo dell'informazione nella consulenza assicurativa* 7
- A. Antonucci, *La consulenza finanziaria: identità e differenze dei c.d. «microsettori»* 19
- S. Landini, *La consulenza nella distribuzione e nell'intermediazione assicurativa* 29
- N. Bignotti, *Esperienze di consulenza. Casi a confronto* 41
- G. Romagnoli, *Prospettive della consulenza in funzione di ampliamento delle prestazioni* 51

II sezione

Gli approfondimenti

- M. Binda, *La consulenza assicurativa* 67
- F. La Fata, *La consulenza nell'attività di distribuzione dell'agente di assicurazione* 81

ROMAGNOLI, Gianluca (a cura di)

La consulenza nella distribuzione e nell'intermediazione assicurativa

Consulenza Assicurativa e Intermediazione Assicurativa

Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane, 2021

Pp. VII+594, 24 cm

ISBN 978-88-495-4682-8