

ATTESTAZIONE DI IDONEITA' PER COLLABORATORI DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

La nuova normativa del Codice delle Assicurazioni – D.L. 209/2005 – dedica particolare attenzione alla tutela dei Consumatori e pone, quindi, l'accento sulle competenze e qualificazioni tecnico/professionali della intera filiera del percorso "prodotto – utente", che parte dalle competenze del Produttore/Impresa per arrivare fino all'ultimo livello del percorso, rappresentato, nel caso della distribuzione tradizionale, dal Collaboratore dell'intermediario assicurativo (sia esso agente, mediatore, banca od altro).

Nell'ambito del Titolo IX, l'articolo 111 ("Requisiti particolari dei produttori diretti e dei collaboratori degli intermediari"), nei commi 4) e 5), dedica espressa attenzione a tale problematica, indicando nella formazione specifica del Collaboratore lo strumento attraverso il quale conseguire ed attestare la qualificazione tecnico/professionale del singolo che si ponga, anche occasionalmente, a contatto con il Consumatore.

Recita infatti il comma 4, che i soggetti a contatto con il Consumatore "devono possedere cognizioni e capacità professionali adeguate..." e che tali requisiti DEVONO essere accertati mediante "attestato con esito positivo relativo alla frequenza a corsi di formazione professionale...".

Dalla analisi del dispositivo dell'intero comma 4, esteso ai soggetti di cui al comma 5, sono da evidenziare gli aspetti seguenti che comportano problematiche da sciogliere in fase regolamentare:

a) le riferite "cognizioni e capacità professionali" devono evidentemente fare riferimento alle conoscenze tecnico/legali/normative da un lato (le "cognizioni" appunto), ed alle capacità operative e comportamentali dall'altro (le "capacità professionali"), e ciò nell'obiettivo sottinteso della trasparenza e del servizio al Consumatore;

b) i requisiti di cui al punto a) devono essere quanto meno adeguati "all'attività ed ai prodotti sui quali operano" intendendo con ciò eventualmente limitare e circoscrivere le "cognizioni" (e riterremo solo le cognizioni tecniche e non certo le altre di carattere legale/normativo che sono comunque necessarie ed applicabili per qualsiasi prodotto o tipo di rischio), ma non certamente svilire le "capacità professionali". La limitazione eventuale ai soli prodotti gestiti, porta come conseguenza che l'attestazione di accertamento debba essere limitata ai soli rischi erogati in formazione (il solo ramo vita ad esempio) e non genericamente a tutte le "cognizioni" assicurative.

c) in conseguenza della limitazione di cui al suesposto punto b), la eventuale migrazione del Collaboratore, o all'interno della medesima organizzazione o presso altre organizzazioni, deve evidentemente comportare opportune integrazioni formative. Il Collaboratore, ad esempio, di una Compagnia

monoramo, od adibito solo ad un settore, nel momento che viene adibito ad altro e diverso incarico, o cambia datore di lavoro, deve essere sottoposto a nuova formazione ed ottenere nuovo attestato, idoneo e coerente con la nuova effettiva attività.

d) l'evoluzione del mercato, inteso come variazione della domanda e delle esigenze dei consumatori (derivanti da stili di vita, normative fiscali e previdenziali, giurisprudenza, modifiche del mondo del lavoro, ecc.) da un lato e variazione dell'offerta (prodotti, nuovi competitor, obblighi di legge, ecc.) dall'altro, porta ,come conseguenza ineludibile, alla evoluzione delle "cognizioni" e delle "capacità professionali" necessarie ed obbligatorie per proseguire nel rapporto con il Consumatore nei modi e nei termini previsti dalla legge. Da ciò deriva la assoluta necessità della continuità della formazione, la così detta "formazione permanente" già applicata in numerosi settori di servizi che hanno contatto con i Consumatori, in quanto, anche in permanenza di azienda, incarico e prodotti è innegabile la caratteristica di dinamicità del contesto normativo e di mercato, motivi di necessità di un aggiornamento periodico delle qualificazioni di chi si pone a contatto con il Consumatore.

e) tutto quanto contenuto nei tre punti precedenti deve essere accertato "mediante attestato", e quindi con rilascio di una certificazione formale scritta, e l'attestato deve evidenziare nei suoi contenuti ben due elementi fondamentali; 1) la "frequenza a corsi di formazione professionale" da parte del singolo Collaboratore e 2) che tale frequenza abbia prodotto un "esito positivo" ai fini del conseguimento delle "cognizioni e capacità professionali"; inoltre, poiché le "cognizioni" potrebbero essere parziali o settoriali come sopra evidenziato, l'attestato dovrà altresì esplicitare i contenuti della formazione erogata.

f) il dettato del comma 4, infine, sembrerebbe affermare che il suddetto "attestato" debba essere "a cura delle imprese o dell'intermediario assicurativo". Per una corretta ed univoca interpretazione del dispositivo bisogna chiarire cosa si intenda con le parole "a cura".

E' evidente che tale parola non può reggere l'intero contenuto del comma 4: una attestazione rappresenta un momento di accertamento complessivo e conclusivo di una serie di attività e situazioni che devono essersi svolte a cura di terzi; contrariamente si avrebbe una situazione, insostenibile sotto il profilo giuridico e deontologico, di un certificatore che certifica se stesso ai fini dell'assolvimento di un obbligo di legge.

Appare quindi lecito interpretare che la corretta ratio delle parole "a cura" sia quella di esplicitare il concetto che il conseguimento delle "cognizioni e capacità professionali" debba essere a spese e responsabilità oggettiva del datore di lavoro del Collaboratore, come pure che la attestazione conclusiva di idoneità (che deve ricomprendere certamente i "requisiti di onorabilità" di cui al comma 3 dell'art.111) debba rappresentare una sorta di atto notorio conclusivo certamente supportato da documentazione oggettiva prodotta da terzi con il concorso del singolo Collaboratore.

* * * * *

Per un corretto inquadramento del tema che ci occupa, e mai dimentichi della finalità primaria del dispositivo di legge rappresentata dalla trasparenza a tutela del Consumatore, sembra opportuno chiarire quanto segue;

1) la legge parla espressamente di "formazione professionale" e non certo di addestramento; questo presuppone lo svolgimento e la partecipazione ad uno specifico corso di formazione, con la attivazione di tutte le dinamiche della didattica, svolto da professionisti della didattica con specifiche competenze sulle varie materie; non certo quindi un mero addestramento sul prodotto svolto da docenti occasionali.

2) i contenuti del percorso formativo devono affrontare compiutamente i due aspetti previsti dalla normativa in merito alle "cognizioni" (eventualmente limitate alle attività e prodotti) ed in merito alle "capacità professionali", dovendo intendersi, per queste ultime, una assimilazione delle capacità relazionali e comportamentali, delle tecniche di vendita, delle conoscenze delle regole di settore e del mercato, e ciò sempre nell'ottica della tutela del Consumatore.

3) è evidente che passaggio fondante del dispositivo di legge è a questo punto la certezza della attività formativa; tale certezza si ottiene evidentemente mediante due componenti concomitanti: da una parte la certificazione di un soggetto terzo di aver svolto la formazione e di aver verificato l'esito positivo, dall'altra la dichiarazione scritta del singolo Collaboratore di aver partecipato ad uno specifico corso di formazione

4) una ulteriore considerazione va fatta poi sulle modalità della erogazione della formazione che, in considerazione dei contenuti, di cui al suddetto punto 2, deve essere gestita da più docenti (almeno tre) ciascuno competente per la propria materia; tale aspetto riveste particolare importanza sia per la fase di erogazione sia, ancor più, per la fase di verifica di quell'esito positivo richiesto dalla normativa. Tutti, o parte (almeno due) dei docenti dovranno infatti poi sottoscrivere la certificazione dell'esito positivo.

5) quanto espresso nei precedenti punti 3 e 4 porta alla definizione di un documento formale che risponde finalmente ai requisiti previsti dalla normativa e che costituisce la base essenziale per il rilascio, da parte delle imprese o dell'intermediario assicurativo, della dichiarazione, con assunzione di responsabilità soggettiva, da resocontare alla autorità di vigilanza.

* * * * *

In conclusione, ai fini operativi, la regolamentazione per l'accertamento dei requisiti, secondo i dettami dell'articolo 111, dovrebbe essere la seguente:

A) Obbligo di un percorso formativo non inferiore alle 30 ore di aula per la formazione delle "capacità professionali"; tale durata può essere ridotta a 10 ore di aula nel caso di erogazione con sistema FAD (formazione a distanza).

B) Obbligo di un percorso formativo non inferiore alle 20 ore e non superiore alle 60 ore per la formazione delle "cognizioni" in dipendenza delle materie tecniche e dei prodotti specifici della attività di intermediazione; in caso di erogazione con sistema FAD la durata può essere ridotta con un minimo di 10 ore di aula.

C) Obbligo di indicare nominativamente i docenti preposti alla erogazione della formazione e che potranno essere, tutti od in parte, membri della commissione di cui al punto successivo.

D) Obbligo di una attività valutativa dell'esito positivo della formazione, da effettuarsi da parte di una commissione di docenti qualificati, con indicazione di un risultato numerico espresso in ventesimi.

E) Obbligo di utilizzare, nel caso di carenza, totale o parziale all'interno delle imprese, di una struttura organizzata e permanente preposta alla erogazione di formazione ovvero di competenze specifiche, un organismo di formazione legalmente costituito, che abbia nella ragione sociale la formazione assicurativa, nonché competenze professionali riconosciute e sia certificato in qualità.

F) Definizione di un modello di certificazione della attività formativa che abbia come contenuto: gli estremi anagrafici del Collaboratore, la sua dichiarazione di aver frequentato uno specifico corso di formazione ai fini dell'art.111, la durata in ore del corso frequentato, l'elenco nominativo dei docenti che hanno effettivamente erogato il corso, la descrizione dei contenuti del corso, la data e la firma autografa del Collaboratore. Lo stesso modello deve poi proseguire con gli estremi della verifica dell'esito positivo, indicando: il nome del Collaboratore, il nome dei docenti valutatori, il risultato numerico dell'esito della verifica, la dichiarazione di idoneità/non idoneità, la data della verifica, la firma autografa dei docenti o del responsabile della valutazione.

G) Obbligo di conservazione della certificazione da parte del datore di lavoro ed obbligo di renderne copia al singolo Collaboratore.

H) Obbligo di una formazione permanente, con intervallo massimo biennale, per un aggiornamento formativo non inferiore alle 20 ore di aula; in caso di erogazione con sistema FAD la durata può essere ridotta con un minimo di 10 ore di aula.

Tutto ciò nel rispetto del diritto ed a tutela del Consumatore.