

**Collana di Studi e Ricerche
in ambito assicurativo**

6

Marco Bertola

**Dal “plurimandato”
alle “collaborazioni orizzontali”
nell’agenzia assicurativa**

Presentazione della “Collana”

Gli Agenti di Assicurazione, da sempre, sono chiamati a svolgere il ruolo sociale di collegamento tra i bisogni di sicurezza e previdenza dei loro clienti ed i prodotti e i servizi offerti dalle Imprese di Assicurazione.

Essi rappresentano l’anello di congiunzione che consente ai singoli individui, alle famiglie ed alle imprese di ridurre l’area di incertezza sulla propria situazione futura, contribuendo altresì alla diffusione del principio economico di mutualità.

La figura moderna dell’Intermediario Assicurativo, così come meglio definita dalle norme che via via si sono succedute, non è più caratterizzata principalmente dalla mera attitudine alla vendita; attitudine, questa, certamente richiesta all’Agente Assicurativo di oggi, ma che necessariamente deve essere accompagnata da un alto grado di competenza e da spiccate capacità imprenditoriali. La conoscenza, l’informazione e la formazione assumono pertanto un ruolo centrale nell’ambito delle attività del moderno Agente di Assicurazione professionista.

Il Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione, in breve SNA, è nato nel 1919 per volontà di un gruppo di Colleghi che avevano ben compreso la necessità di unire le proprie forze al fine di tutelare gli interessi di una categoria obbligata ad avere come interlocutori –e controparti- le grandi Imprese del settore. SNA rappresenta una parte sociale fortemente attiva nel mercato assicurativo italiano, specializzata nella tutela e nella salvaguardia delle prerogative professionali, deontologiche ed economiche degli Agenti e vocata al miglioramento del servizio assicurativo nei confronti dei consumatori.

In cento anni di attività sindacale, SNA ha seguito, ed a volte anticipato, i cambiamenti nel modo di interpretare la professione dell'Agente Assicurativo in Italia ed in Europa. Agli Agenti, oggi è richiesto di possedere adeguate competenze e strumenti operativi per orientare i clienti verso la sottoscrizione di prodotti assicurativi coerenti con le loro specifiche necessità. L'Agente, in sintesi, anche attraverso la propria attività consulenziale, deve essere in grado di individuare le aree di scopertura del cliente e di proporre le migliori soluzioni, nel rispetto di un quadro normativo costruito intorno alla massima tutela dell'Assicurato.

E' proprio partendo dall'esigenza di una rapida crescita culturale della Categoria agenziale, che nel corso dell'anno 2017, SNA ha mosso i primi passi verso un nuovo modo di affrontare la formazione professionale; non più orientata esclusivamente agli obblighi formativi previsti dal Legislatore, ma pensata per offrire l'opportunità di migliorare ed accrescere la cultura e la conoscenza di base degli Agenti, per consentire loro il pieno governo delle imprese agenziali ed il controllo dei fattori della produzione, con cui si confrontano ogni giorno. Tutto ciò, nell'ottica del miglioramento delle capacità manageriali degli Agenti e di un migliore servizio alla clientela.

La crescita professionale e quella culturale sono il rovescio della stessa medaglia ed è per queste ragioni che SNA ha deciso, nella ricorrenza del suo primo centenario ed in collaborazione con la Società Irfo-Pegaso, di curare l'edizione di una "Collana" di pubblicazioni e di studi tematici sulla materia dell'intermediazione assicurativa, partendo dal punto di vista dei primi operatori del mercato assicurativo, gli Agenti.

La presente "Collana" di studi tematici si pone quindi l'obiettivo di tracciare una linea guida per gli Agenti di assicurazione, mostrando

loro la strada della nuova frontiera della professionalità, in cui troveranno argomenti ed approfondimenti normativi, alla luce delle più recenti innovazioni dovute al recepimento delle Direttive Comunitarie, riflessioni sulla redditività ed sul controllo di gestione dell'impresa agenziale e delle nuove opportunità di crescita del business offerte dalla trasformazione del mercato, nella logica di consentire a tutti la miglior crescita professionale possibile.

Il mestiere dell'Agente di Assicurazione, dell'Intermediario Assicurativo in genere, non morirà mai; forse si trasformerà, muterà i termini ed i confini delle proprie competenze, ma l'industria assicurativa avrà sempre la necessità di un professionista che, con la propria capacità tecnica ed umana e con la propria socialità, riesca a rendere semplice e comprensibile una "carta di servizi" così complessa come una "polizza di assicurazione".

Quale Presidente in carica del Sindacato Nazionale Agenti sono orgoglioso, nell'anno del centenario, di poter ampliare l'offerta formativa rivolta ai nostri iscritti, per mettere loro nelle condizioni di coniugare gli aspetti teorici di base, fruibili dai percorsi universitari, con quelli operativi, acquisibili dalla continua formazione mirata.

Alla realizzazione di tale percorso formativo hanno contribuito fattivamente il collega Marcello Bazzano, Responsabile Formazione SNA, ed i Colleghi Agenti componenti dell'Esecutivo Nazionale SNA, i quali hanno compreso e condiviso l'importanza di questo ulteriore strumento formativo.

Presidente SNA

(Claudio Demozzi)

Collana di Studi e Ricerche

in ambito assicurativo

6

Marco Bertola

**Dal “plurimandato” alle “collaborazioni orizzontali”
nell’agenzia assicurativa**



Indice

Introduzione	pag. 9
1. La distribuzione assicurativa	
1.1. Il quadro normativo nazionale e le direttive europee	pag. 16
1.2. L'agenzia di assicurazione tra storia ed evoluzione	pag. 28
2. Tra organizzazione e gestione	
2.1. Gli attori del settore e l'evoluzione del mercato	pag. 38
2.2. Dal monomandato al plurimandato	pag. 47
2.3. L'intermediario tra passato e presente	pag. 63

3. Le collaborazioni orizzontali

3.1. La normativa di riferimento pag. 70

3.2. Rapporto tra intermediari: condizioni
e caratteristiche pag. 75

3.3. Limiti, responsabilità e prospettive pag. 80

Conclusione pag.87

Bibliografia e Sitografia pag.92

Introduzione

La tradizione italiana in ambito assicurativo ha radici profonde: tra il 1300 ed il 1400 è proprio nella Penisola, infatti, che si stipularono i primi “contratti di assicurazione” e “di riassicurazione”. Nel 1500, inoltre, furono elaborate a Firenze e Genova le prime “legislazioni formali” in questo ambito. Per questo è sembrato utile ripercorrere le tappe di questa evoluzione nel primo capitolo di questo lavoro.

L’obbligatorietà delle assicurazioni sociali risale, invece, all’Ottocento ed il *Codice Civile* del 1942 disciplinò in modo puntuale ed organico il “contratto di assicurazione”. Da allora, nel corso degli anni, il Legislatore ha sempre mantenuto un livello di attenzione piuttosto alto in questo ambito come confermano l’istituzione dell’ISVAP (poi trasformato in IVASS), l’approvazione del *Codice delle assicurazioni private* e del *Regolamento ISVAP*.

Anche il processo di unificazione europea, nella seconda metà del Novecento, ha contribuito e dato impulso – con una serie di direttive –

a “mantenere il passo” delle evoluzioni storico-sociali ed economiche che inevitabilmente incidono sui meccanismi di previsione assicurativa a seconda degli ambiti in cui la vita degli individui si svolge.

La presenza in Italia di “Compagnie” che operano da secoli con i propri marchi non deve far pensare, a quello assicurativo, come un settore produttivo “statico”, anzi: il numero degli attori e il volume di affari in relazione al PIL nazionale rivelano dati di tutto rispetto.

La raccolta complessiva (“vita” e “danni”) realizzata nel 2019 nel nostro Paese dalle imprese vigilate IVASS e dalle rappresentanze SEE, infatti, risulta pari a 149,9 miliardi di euro, un dato in aumento del 3,4% rispetto al 2018.

Anche nel rapporto con i dati europei, quelli italiani indicano che – nonostante una riduzione del rendimento degli investimenti –, il settore assicurativo è rimasto redditizio e piuttosto “impermeabile” anche a momenti di crisi tutt’altro che episodiche.

La tipologia delle imprese assicurative rivela dimensioni e raggi di azione diversificati sia in relazione al portafoglio delle Agenzie sia rispetto alle zone di intervento.

Ma, in linea generale, sono riconducibili a cinque le tipologie di attori nel settore che saranno analizzate nel corso del secondo capitolo di questo lavoro: gli agenti; i *broker*; i produttori diretti di imprese di assicurazione; le banche, gli intermediari finanziari ex art. 107 del *Testo Unico Bancario*, SIM e Poste Italiane (Divisione servizi di “bancoposta” e “PosteAssicura”); collaboratori degli intermediari iscritti nelle tipologie precedenti (ad eccezione solo della terza) che operano al di fuori di tali intermediari.

La pluralità di attori e di prodotti del settore assicurativo rende questo mondo complesso: chi svolge tale attività deve imparare ad orientarsi in un dedalo di obblighi e adempimenti, la cui inosservanza può comportare sanzioni economiche pesantissime. Chi sceglie questa professione, deve intrattenere rapporti con numerosi soggetti, ed ogni relazione è regolata da indicazioni formali e sostanziali ben precise.

La figura dell’Agente era stata disegnata dal *Codice Civile* del 1942 – e poi riproposta nella prima contrattazione collettiva del dopoguerra – come quella di un mandatario dell’impresa preponente, lavoratore “para-subordinato” in esclusiva, dotato di limitata autonomia operativa, differenziabile dal dipendente dell’impresa, principalmente

in quanto la sede operativa era l'ufficio dell'Agente e non la Direzione della "Compagnia".

Con il *Decreto Bersani bis* (Legge n. 248, 4 agosto 2006), però, è stato abolito il regime di esclusiva anche per il ramo "danni": prima di allora, infatti, l'Agente poteva agire in esclusiva per una sola "Compagnia" assicurativa che, a sua volta, non poteva conferire contemporaneamente incarichi di affari nella stessa zona e/o afferenti al medesimo "ramo" a più Agenti. Nel testo del *Decreto*, inoltre, era vietata anche l'imposizione di "prezzi minimi" o di "sconti massimi" per l'offerta di contratti afferenti all'assicurazione obbligatoria R.C. "auto".

Il regime del "monomandato", dunque, nel 2006 è stato superato da quello del "plurimandato". Prima l'Agente promuoveva i prodotti dell'impresa nei modi che questa statuiva: l'assicurato era cliente della compagnia, la quale era identificata territorialmente nella figura dell'Agente. L'esclusiva era considerata "elemento naturale" del contratto d'Agenzia, mentre il plurimandato rappresentava l'eccezione alla regola

Dall'introduzione del *Decreto* il numero di agenzie plurimandatarie è cresciuto di oltre 1.700 unità, passando dalle 1.221 di fine 2007 alle

2.914 del 2010 (+138.7%): ma il *trend* di crescita non è stato costante: dopo il +70% del primo anno, nei due anni successivi l'incremento nel medio termine ha rallentato (+28.0% nel 2009 e +9.6% nel 2010).

Il passaggio al plurimandato ha in un certo senso aumentato l'importanza della figura dell'intermediario assicurativo del quale sono state delineate tre tipologie: quello proponente, che intrattiene i rapporti con la clientela e su cui grava l'onere di fornire l'informativa prevista per legge; l'intermediario emittente, ossia colui che in base alla richiesta del proponente emette il contratto per conto della compagnia assicurativa per la quale ricopre il ruolo di mandatario; l'intermediario collaboratore che collabora con quello che ha rapporti con l'impresa, ma al limitato fine della gestione dei reclami, nell'ambito delle libere collaborazioni.

Il cosiddetto Decreto Crescita 2.0 è entrato in vigore il 20 ottobre 2012. In termini tecnici ci si riferisce al D.L. n. 179 del 18 ottobre 2012 ed è l'articolo 22 quello che racchiude la novità sostanziale più rilevante per il "mercato assicurativo".

L'obiettivo di fondo perseguito dal testo – del quale si tratta nel terzo capitolo del lavoro – è quello di superare la segmentazione dell'offerta accrescendo il livello di libertà dei diversi operatori in

modo da rendere al cliente ancora più semplice giungere ad una scelta libera e senza condizionamenti del prodotto a lui più congeniale.

Al contempo, la mission assunta dal Legislatore era quella di liberare gli intermediari da vincoli inutili che ne compromettevano la libertà di azione ed amplia il livello di concorrenza tra gli operatori. Gli intermediari potranno ora riorganizzare le proprie reti di distribuzione e stipulare accordi di collaborazione con agenti, broker, banche, etc. sia italiani che comunitari.

La novità introdotta è riassumibile in questi termini: a differenza dei tradizionali rapporti riconducibili all'ambito della distribuzione assicurativa, i quali coinvolgono impresa-agente-subagenti/addetti improntandoli ad un sistema "verticale", i rapporti in questione sono ispirati ad una struttura appunto "orizzontale" ovvero posti in essere tra parti già abilitate a svolgere attività di intermediazione assicurativa.

Sulla base di questa nuova prospettiva ha poi agito la nuova regolamentazione europea per la trasparenza in ambito assicurativo – la Direttiva sulla Distribuzione Assicurativa (IDD) è entrata in vigore il 1° ottobre 2018 – che ha incoraggiato il passaggio al concetto di

“distribuzione assicurativa” da quello, più tradizionale di “intermediazione”.

La IDD si innesta non a caso nel processo di innovazione tecnologica che sta diversificando e moltiplicando le modalità di fruizione dei servizi assicurativi da parte dei clienti che sono sempre più attivi nella ricerca di risposte complete, convincenti e immediate, nei tempi e con le modalità da loro prescelte: inevitabilmente imprese e distributori dovranno rimanere al passo con questi cambiamenti, cogliendone le opportunità e offrendo servizi in linea con tali aspettative.

1. La distribuzione assicurativa

1.1. Il quadro normativo nazionale e le direttive europee

Da un punto di vista essenzialmente storico l'Italia può essere considerata «la patria del moderno concetto di assicurazione»¹: la prima quietanza di assicurazione di cui disponiamo, infatti, fu compilata il 22 aprile 1329 a Grosseto² e il più antico “contratto” venne stipulato nel 1347 a Genova, città nella quale, inoltre, fu sottoscritto il 13 luglio 1370 il primo documento concernente l'attività di “riassicurazione”³.

¹ Swiss Re Corporate History, *La storia delle assicurazioni in Italia*, Zurigo, Swiss Re, 2013, p. 4.

² A Grosseto, all'epoca, «esisteva un porto che riceveva merci da una vasta area del Mediterraneo», cfr., G. Amato, *Le assicurazioni tra Stato e mercato: quali sfide per il futuro del Paese?*, in AA.VV., *Assicurazioni e sviluppo: lezioni dalla storia*, Roma, Bancaria Editrice, 2012, p. 18.

³ Per “riassicurazione” si intende l’“assicurazione degli assicuratori”: essa esplicita uno dei principi fondamentali dell'assicurazione, secondo cui i rischi devono essere distribuiti nella maniera più ampia possibile. Quanto più ampia è la loro distribuzione, tanto più efficiente è la loro copertura sotto il profilo dei costi. La riassicurazione è stata un'attività a vocazione internazionale sin dai suoi albori permettendo, ai clienti di diversificare i rischi a livello mondiale. In modo analogo, la riassicurazione offre numerose attività nei rami vita e danni, consentendo agli assicuratori specializzati di sottoscrivere i rischi su una gamma più vasta. Infine, grazie alle relazioni di lunga data con i clienti, alcune delle quali risalgono al 19° secolo, si è venuta a creare una terza dimensione, la quale prevede la distribuzione dei rischi nel

Da allora, ovviamente, le evoluzioni del concetto stesso di prevenzione del rischio – nel corso dei secoli – hanno seguito quelle dei mutamenti storico-sociali avvicendatisi fuori e dentro la Penisola.

Prima di tutto pare utile, in quest’ottica, delineare i confini “teorici” della definizione stessa di “assicurazione” in relazione al concetto di “rischio” poiché esso è insito in qualsiasi azione prodotta. Ciò vale sia per le azioni concernenti la vita privata e quotidiana sia per quelle afferenti alle scelte imprenditoriali e professionali.

Il vocabolario Treccani descrive il concetto generale di “assicurazione” come «il fatto di assicurare, di assicurarsi, cioè di rendere o rendersi certo, o sicuro, o protetto, e le parole o gli atti con cui si assicura» e, in applicazione alla sua natura contrattuale, come il «contratto con il quale una parte (assicuratore), contro pagamento di una determinata somma (premio), si obbliga a indennizzare l’altra parte (assicurato), entro i limiti convenuti, in caso di realizzazione del rischio previsto»⁴.

lungo periodo cfr., Swiss Re Corporate History, *La storia delle assicurazioni in Italia*, cit., p. 55.

⁴ Cfr., la voce «assicurazione» in <http://www.treccani.it/vocabolario/assicurazione/>.

É proprio il trasferimento del rischio temuto dietro il pagamento di una quota a rappresentare il vulnus dell'azione contrattuale in materia di assicurazione. Non a caso, infatti, «il premio assicurativo viene calcolato principalmente sulla base della probabilità che l'evento temuto, dannoso per la propria salute o per il proprio patrimonio, si verifichi. Ad esempio, per l'assicurazione sulla vita, i premi assicurativi vengono calcolati sulla base dei tassi indicati sulle tabelle di mortalità, mentre per l'assicurazione sul furto d'auto, i premi sono calcolati sulla base di statistiche cittadine, provinciali o regionali sui furti d'auto»⁵.

Il Italia una prima legislazione formale per le assicurazioni ed il commercio fu elaborata per la prima volta a Firenze nel 1523 e poi a Genova: prima nel 1588 e poi nel 1610.

Questi cenni storici sono rilevanti poiché, oggi come ieri, la dinamica di stipula e di vendita dei contratti assicurativi si differenzia rispetto a quella di altri segmenti di mercato poiché il rapporto con la

⁵ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, Padova, CLEUP, 2009, p. 7.

clientela è intermediato da un complesso di attività disseminate sul territorio che sono, appunto, le agenzie assicurative⁶.

Esse operano in diversi ambiti, poiché il concetto di rischio, è noto, coinvolge quasi tutti gli ambiti di vita privata e sociale degli individui di una data società. La complessità degli attuali sistemi economici, inoltre, «espone tutti i soggetti alla probabilità di subire gli effetti di un evento futuro ed incerto che ha il potere di incidere sulla nostra vita»⁷.

Per questo, nel nostro ordinamento ci sono alcuni ambiti in cui è obbligatorio stipulare un contratto di assicurazione ed altri, invece, nei quali il ricorso a questo tipo di istituto negoziale è facoltativo.

Nel primo caso la legge interviene per tutelare particolari interessi pubblici come nel caso dell'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile per gli autoveicoli (sigla RCA o RC auto), estesa anche a ciclomotori, motocicli, motoscafi e imbarcazioni da diporto, «introdotta allo scopo di garantire la riparazione del danno al danneggiato che lo avesse subito senza propria responsabilità, o non

⁶ In tal senso, cfr., E. De Simone, *Breve storia delle assicurazioni*, Milano, Franco Angeli, 2011.

⁷ G. Berti De Marinis, *La disciplina del contratto assicurazione in Italia: profili di attualità*, in «ActualidadJurídica Iberoamericana», n. 5 ter del dicembre 2016, p. 178.

dovuto a forza maggiore o a caso fortuito»⁸: il presupposto normativo è rappresentato, in tal senso, dalla Legge n. 990 del 24 dicembre 1969.

Risale invece al 1898 la legge sull'«Obbligatorietà delle assicurazioni sociali», concepita per coprire in primis gli infortuni sul lavoro; «di conseguenza, le principali compagnie fondano società specializzate in questo ramo, quali la Anonima Infortuni (Generali, costituita nel 1898), la Assicuratrice Italiana (RAS) e la Fondiaria Infortuni»⁹.

Il rapporto insito nell'obbligatorietà assicurativa, in alcuni ambiti della vita sociale, agisce da moltiplicatore di importanza per quanto concerne il ruolo del settore assicurativo nell'economia dello Stato: questa incidenza viene normalmente misurata valutando l'ammontare dei premi raccolti sul totale del Prodotto Interno Lordo (PIL) di un Paese.

Questa misura prende il nome di indice di “penetrazione assicurativa” e ciò è oggetto di rilevazione comparativa tra nazioni e

⁸ Cfr., la voce «assicurazione» in <http://www.treccani.it/vocabolario/assicurazione/>.

⁹ Swiss Re Corporate History, *La storia delle assicurazioni in Italia*, cit. p. 25.

continenti: l'OCSE, ad esempio, misura da anni questo indice a seconda dei settori assicurativi.

In Italia uno degli ambiti che fa registrare un indice basso è tradizionalmente quello dei “danni”, mentre il ramo “vita” sta registrando una forte crescita di coperture assicurative non solo per il caso “morte”, ma in riferimento ad un «ampio spettro di strumenti e prodotti finanziari, in molti casi finalizzati al risparmio a lungo termine»¹⁰. In linea generale, ad oggi, comunque l'Italia vanta il quarto maggiore mercato assicurativo in Europa dopo Regno Unito, Germania e Francia e si colloca nella sesta posizione mondiale incidendo per circa il 12,2% sul volume globale dei premi in Europa e per il 3,7% sui premi complessivi a livello internazionale.

A questo punto giova ripercorrere l'evoluzione storico-normativa del quadro complessivo nazionale di riferimento: la prima regolamentazione dei contratti di assicurazione si rinviene nel Codice del commercio (1865): agli artt. 466 ss. esso «disciplinava tale figura negoziale tenendola però in considerazione ancora sotto l'esclusivo profilo dell'assicurazione contro i “danni” tarandola, peraltro, sulle

¹⁰ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 14 e ss.

problematiche attinenti i rischi inerenti il commercio marittimo che, in quell'epoca, rappresentava il mezzo principale di distribuzione di beni»¹¹. Nel 1882 verrà poi promulgato un nuovo Codice nel quale agli artt. 417 ss. «compare una prima regolamentazione delle assicurazioni del ramo “vita” (artt. 449 – 453) segnando, per tal via, un progressivo avvicinamento del contratto di assicurazione anche alle esigenze di natura non esclusivamente commerciale»¹².

Sarà nel 1942 con il Codice Civile che il contratto di assicurazione verrà trattato e regolato agli artt. 1882 ss come «il contratto col quale l'assicuratore, verso pagamento di un premio, si obbliga a rivalere l'assicurato, entro i limiti convenuti, del danno ad esso prodotto da un sinistro, ovvero a pagare un capitale o una rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana»¹³.

Nel 1982 – il 12 agosto con Legge n. 576 – venne istituito l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo (ISVAP) per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti: delle imprese che esercitano nel territorio della Repubblica attività di

¹¹ G. Berti De Marinis, *La disciplina del contratto assicurazione in Italia: profili di attualità*, cit., p. 179.

¹² *Ibidem*.

¹³ Cfr., il testo dell'articolo in <https://www.ricercagiuridica.com/codici/vis.php?num=10384>.

assicurazione o di “riassicurazione” in qualsiasi ramo e in qualsiasi forma, dei gruppi assicurativi e dei conglomerati finanziari nei quali sono incluse imprese di assicurazione e di riassicurazione; dei soggetti, enti e organizzazioni che, in qualunque forma, svolgono funzioni parzialmente comprese nel ciclo operativo delle imprese di assicurazione o di riassicurazione; degli intermediari di assicurazione e di riassicurazione, dei periti di assicurazione e di ogni altro operatore del mercato assicurativo¹⁴.

All’inizio del Terzo millennio, con il Codice delle assicurazioni private – entrato in vigore con D.Lgs n. 209 del 7 settembre 2005 – si sono raccolte in un unico testo tutte le disposizioni in tema di mercato assicurativo in esecuzione alla Legge delega n. 229 del 29 luglio 2003 con la quale il Governo era stato incaricato di procedere al riassetto dell’intero settore: dai requisiti patrimoniali a quelli strutturali, dagli indirizzi di governance alla disciplina dell’intermediazione.

L’idea del Legislatore era quella di creare «un corpo normativo completo nel quale rintracciare l’intera regolamentazione del

¹⁴ L’ISVAP esercita «funzioni di vigilanza sul settore assicurativo mediante l’esercizio dei poteri di natura autorizzativa, prescrittiva, accertativa, cautelare e repressiva previsti dalle disposizioni del codice delle assicurazioni private» cfr., Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell’Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 18.

fenomeno assicurativo sia per quanto concerne la disciplina del mercato che quella più marcatamente privatistica»¹⁵.

Nel 2006, il Codice delle Assicurazioni Private ed il Regolamento ISVAP n.5/2006, hanno riformato congiuntamente anche l'attività di intermediazione assicurativa, «disciplinando l'attività degli intermediari e di tutti i loro collaboratori»¹⁶.

In quell'anno, inoltre, si registrarono alcune novità frutto di impulsi "europei": il D.L. n. 223 introdusse per le compagnie assicurative del ramo RCA «il divieto di stipulare contratti di distribuzione esclusiva con gli agenti e il divieto di imporre loro prezzi minimi o sconti massimi da proporre ai consumatori».

Tali clausole contrattuali, qualora apposte, «sarebbero state da considerarsi nulle e avrebbero potuto essere qualificate come un'intesa restrittiva ai sensi dell'art. 2 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287»¹⁷.

¹⁵ S. Landini, *Art. 1882*, in AA.VV., *Dei singoli contratti*, a cura di D. Valentino, vol. V, Torino, UTET, 2011, p. 37.

¹⁶ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 20.

¹⁷ G. Mazzantini, *Concorrenza e trasparenza nel settore della distribuzione assicurativa: più che l'advocacy potrà l'enforcement?*, in «Rivista della Regolamentazione dei Mercati», n. 2 del 2018, http://www.rivistadellaregolazioneideimercati.it/index.php/note-e-commenti/gabriele-mazzantini-con-correnza-e-trasparenza-nel-settore-della-distribuzione-assicurativa-piu-che-l-advocacy-potra-l-enforcement#_ftnref4.

D'altra parte, nel frattempo, il quadro di riferimento europeo si era evoluto in modo sostanziale: nel 1992, infatti, l'Unione Europea (UE) introdusse il regime di libera prestazione dei servizi per tutte le società e le persone fisiche negli Stati membri.

Sulla base di ciò gli assicuratori operanti nei confini dell'Ue ottennero il diritto di prestare attività non solo nel proprio Paese, ma anche in qualsiasi altro aderente all'UE senza essere più obbligati e limitati al domicilio nel Paese in cui la copertura stessa veniva venduta. Tre anni dopo, venne fondata l'Organizzazione Mondiale del Commercio (OMC/WTO) in sostituzione dell'Accordo Generale sulle Tariffe e il Commercio (GATT); in entrambi i casi, l'obiettivo era quello di incentivare la libertà commerciale e l'incoraggiamento agli scambi transfrontalieri: il settore assicurativo, dunque, si trovò al centro di una serie di importanti evoluzioni.

Dal punto di vista strettamente normativo ebbero invece ad oggetto il mercato assicurativo la direttiva 2009/138/CE (la cosiddetta Solvency II) recepita con D.Lgsn. 74 del 12 maggio 2015 che ha profondamente innovato il Codice delle assicurazioni in relazione alla disciplina dell'impresa assicurativa e dei controlli pubblici sulla stessa. E, infine, la direttiva UE/2016/97 che conteneva,

de facto, l'attuale disciplina della distribuzione dei prodotti assicurativi.

Un'altra caratteristica della normativa comunitaria, rilevante ai fini della valutazione della disciplina nazionale, è «la rigorosa separazione della disciplina dell'attività assicurativa da quella delle altre attività finanziarie. Una separazione che non riguarda solo la vigilanza prudenziale, ma anche la disciplina della trasparenza e della correttezza nei rapporti con la clientela e quella della intermediazione»¹⁸.

La direttiva MIFID (2004/39/CE) non a caso, infatti, dispone espressamente che «la direttiva non si applica alle imprese di assicurazione» perché, «sono oggetto di appropriata vigilanza da parte delle autorità competenti in materia di vigilanza prudenziale»: in Italia, oggi è l'IVASS che svolge questo compito.

Il settore assicurativo, quindi, come conferma l'evoluzione normativa è stato tradizionalmente oggetto di un'attenta e pervasiva

¹⁸ G. Volpe Putzolu, *L'evoluzione del contratto di assicurazione sulla vita tra esigenze sociali e interventi giurisprudenziali nazionali e comunitari: introduzione*, in AA.VV., *L'evoluzione del diritto delle assicurazioni continuità o rottura con il passato?*, a cura di S. Landini, Firenze, AIDA-CESIFIN, 2013, p. 14.

regolazione. Essa è stata azionata «sia nelle fasi di produzione, che in quelle di distribuzione e vendita delle polizze assicurative»¹⁹.

Il motivo di questa attenzione è da rinvenirsi nel fatto che l'attività di distribuzione dei prodotti assicurativi – mettendo in contatto la domanda con l'offerta – è da sempre stata considerata «una delle fasi più delicate della filiera in quanto dalla sua organizzazione dipende il funzionamento più o meno efficace del mercato»²⁰.

D'altra parte nella sua interezza il comparto assicurativo è stato anche oggetto di interventi e indagini da parte dell'AGCM: «il processo di progressiva liberalizzazione del mercato, avviato nella seconda metà degli anni '90, e i relativi ostacoli che negli anni si sono frapposti a tale processo hanno infatti richiesto all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di porre sempre una particolare attenzione ad uno dei settori più importanti – a livello di giro d'affari

¹⁹ Sono essenzialmente quattro gli ambiti in cui l'attività si è prodotta: la regolazione dell'organizzazione di impresa; regolazione dei premi e dei contratti; regolazione degli obblighi di copertura; regolazione della solvibilità delle imprese di assicurazione. In tal senso cfr. L. Buzzacchi e M. Siri, *Concorrenza e regolazione nel mercato assicurativo*, in AA.VV., *Politiche di liberalizzazione e concorrenza in Italia*, a cura di F. Pammolli, C. Cambini e A. Giannaccari, Bologna, Il Mulino, 2007.

²⁰ G. Mazzantini, *Concorrenza e trasparenza nel settore della distribuzione assicurativa: più che l'advocacy potrà l'enforcement?*, cit.

– per l’economia nazionale, che nel 2016 ha sfiorato i 162 miliardi di euro di premi raccolti»²¹.

1.2. L’Agenzia di assicurazione tra storia ed evoluzione

In Italia le prime compagnie assicurative furono: l’Istituto Trentino e Alto Adige (1821), la Compagnia di Assicurazione di Milano (1825), la Società Reale Mutua d’Assicurazioni (1828) e la Compagnia di Assicurazione contro i danni degli incendi (1833) furono gli epigoni delle agenzie che ancora oggi, in taluni casi sono attive. Ci si riferisce, soprattutto alle Assicurazioni Generali nate a Trieste nel 1831 e alla Riunione Adriatica di Sicurtà costituita sette anni dopo.

Da allora molto tempo è passato, ma il ruolo delle “Agenzie” rimane di rilevante importanza: l’Agenzia di assicurazione, è un’impresa «che ha il compito di presidiare un particolare territorio, per conto di una o più compagnie di assicurazione, promuovendo e

²¹ Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, *Relazione sull’attività svolta dall’Istituto negli anni 2019, 2018, 2017*, pubblicazioni consultabili sul sito dell’Istituto. Per l’anno 2019 la relazione è stata pubblicata il 18 giugno 2020 ed è scaricabile integralmente online alla pagina <https://www.ivass.it/-pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/relazione-annuale/index.html>.

vendendo prodotti assicurativi per sviluppare e consolidare il proprio portafoglio [...] è una vera e propria azienda che svolge la propria mission in completa autonomia sotto la guida dell'Agente, ma adottando un'ottica diversa rispetto alle classi che aziende o imprese. L'Agenzia lavora infatti sempre in rappresentanza di una o più imprese mandanti, pertanto si deve dotare di professionalità ed etiche comportamentali che non contrastino con esse. Il rapporto tra “casa madre” ed Agenzia è di stretta collaborazione, ma rispetta anche spazi di autonomia che l'Agenzia comunque possiede, come quelli relativi alla propria gestione contabile amministrativa e alla gestione ed organizzazione del proprio personale»²².

Dal punto di vista statistico i dati più recenti disponibili riportano che al 31 dicembre 2019 le imprese autorizzate ad esercitare l'attività assicurativa e riassicurativa in Italia sono 101: di esse solo tre sono rappresentanze di imprese con sede legale in Paesi stranieri.

A queste si aggiungono 113 imprese con sede legale in un altro Stato del SEE operanti con stabilimenti in Italia e 1.049 imprese

²² Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., pp. 59-60.

autorizzate a operare in l.p.s., soggette alla vigilanza prudenziale dell'autorità del Paese di provenienza²³.

La raccolta complessiva (“vita” e “danni”) realizzata nel 2019 dalle imprese vigilate IVASS e dalle rappresentanze SEE è pari a 149,9 miliardi di euro, un dato in aumento del 3,4% rispetto all'anno precedente.

Volgendo lo sguardo alla tradizionale bipartizione settoriale gli ultimi dati disponibili evidenziano che la raccolta 2019 del settore “vita”, pari a 110,9 miliardi di euro, è in aumento su base annua (+3,6%), invertendo – grazie all'ultimo trimestre dell'anno – il calo tendenziale registrato nei primi nove mesi del 2019.

Nello stesso periodo la raccolta nel settore “danni” si attesta a 39,1 miliardi di euro; il risultato del +2,7% rispetto al 2018 consolida la fase di recupero registrata a partire dal 2017: ad eccezione dell'R.C. autoveicoli terrestri (-0,5%), tutti i principali rami sono in aumento su base annua²⁴.

²³ IVASS, *Relazione sull'attività svolta dall'Istituto nell'anno 2019*, Roma, IVASS, 2020, p. 27.

²⁴ IVASS, *Bollettino Statistico. Premi lordi contabilizzati (vita e danni) e nuova produzione vita al quarto trimestre 2019*, a. VII, n. 5 del giugno 2020, p. 8.

In percentuale del PIL, i premi raccolti in Italia sono il 5,9% per i rami “vita” e l’1,9% per i “rami danni”. Nel 2018 l’Italia era il 9° paese OCSE per rilevanza del settore “vita” rispetto al PIL, e si piazzava al 23° posto per i premi “danni”.

Nell’ambito di questa valutazione in riferimento al PIL nazionale le provvigioni attive costituiscono certamente la componente prevalente dei ricavi d’Agenzia (costituendo una quota che va dall’88,68% del totale ricavi per le agenzie grandi al 94,35% di quelle piccole), ma non solo l’unica voce di attivo. Non si possono infatti trascurare «i rappel/incentivi, un elemento assolutamente rappresentativo del contributo della Compagnia al raggiungimento degli obiettivi delle agenzie»²⁵.

Altri due dati sono utili per capire quanto il ruolo delle “Agenzie” sia centrale: il primo è quello inerente alle imprese vigilate che hanno rimborsato costi per sinistri per 76 miliardi di euro nei rami “vita” (inclusi riscatti e capitali e rendite maturati) e per 20 miliardi di euro nei rami “danni”, pari al 71% e 64% dei premi raccolti.

²⁵ Gruppo Agenti delle Assicurazioni Generali, *Studio sul modello organizzativo e reddituale delle Agenzie Assicurazioni Generali*, Bologna, I libri di Emil, 2012, p. 30.

Il secondo è rappresentato dal fatto che le imprese assicurative italiane detengono fondi propri per 2,4 volte il requisito patrimoniale minimo; le imprese miste hanno più capitale rispetto a quelle “vita” e “danni” (2,5 volte contro 2,2 e 1,9 volte)²⁶.

Il settore assicurativo è quindi in crescita, soprattutto nel settore “danni” nel quale in Italia evidenzia un penetration gap consistente e stabile rispetto alla media degli altri Paesi europei. Anche laddove nel corso degli ultimi decenni – soprattutto tra il 1997 ed il 2007 – si è registrata una riduzione del numero di Agenzie essa è stata il frutto «di politiche e strategie di accorpamento piuttosto che in seguito ad una selezione provocata dalla contrazione del mercato»²⁷.

Il comparto assicurativo italiano è il quarto più sviluppato nell’UE e si colloca in termini di attivi detenuti dietro solo alla Francia, al Regno Unito e alla Germania. In considerazione della recente “Brexit”, dunque, il nostro Paese si colloca sul podio di questa classifica al terzo posto.

²⁶ IVASS, *Relazione sull’attività svolta dall’Istituto nell’anno 2019*, cit., p. 1.

²⁷ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell’Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 26.

Nel quadro complessivo a livello globale i dati disponibili sono aggiornati al 2018 e sono quelli forniti dall'OCSE: anche essi indicano che nonostante una riduzione del rendimento degli investimenti, il settore assicurativo è rimasto redditizio a livello globale, con rendimenti positivi sul capitale proprio (ROE) nella maggior parte dei Paesi: «i premi lordi nei settori delle assicurazioni “vita” e “danni” sono cresciuti rispettivamente del 2,5% e 3,5%, in termini reali (dopo l'adeguamento per l'inflazione) nell'insieme dei 50 Paesi segnalanti. Nei singoli Paesi i premi lordi sono aumentati in 27 casi per entrambi i settori “vita” e “danni” (oltre la metà del campione, tra cui l'Italia con +2,6% nel “vita” e +2,5% nel “danni”), in 13 casi nel solo settore “danni” e in 6 solo nel “vita”. Quattro Paesi hanno registrato una diminuzione della raccolta premi in entrambi i settori (Irlanda, Corea, Lussemburgo e Turchia)»²⁸.

Tornando a volgere lo sguardo di analisi specificatamente entro i confini della Penisola la raccolta complessiva sul mercato italiano «fa capo per il 43% a soggetti di proprietà estera, in crescita nell'ultimo

²⁸ OCSE, *Global Insurance Market Trends 2019*, OECD, 2020, report consultabile online all'indirizzo <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/Global-Insurance-Market-Trends-2019.pdf>.

quinquennio. Oltre il 70% di tale importo è relativo a imprese con sede legale in Italia»²⁹ e l'unico dato in flessione è quello concernente la crescita del grado di internazionalizzazione delle imprese italiane.

Gli investimenti complessivi “vita” e “danni” crescono del 12% raggiungendo i 950 miliardi (oltre il 50% del PIL), «con un portafoglio composto in larga parte da titoli governativi, seguiti dalle obbligazioni corporate e quote di OICVM»³⁰. Il requisito patrimoniale di solvibilità (SCR ratio) rimane «superiore a 2,3 volte il minimo richiesto, con situazioni diversificate tra le varie imprese (più alto per le imprese operanti sia nel “vita” che nel “danni” e più basso per quelle operanti solo nel “danni”»³¹.

Per quanto concerne la dimensione aziendale delle agenzie va notato che entro i confini della Penisola «più della metà delle agenzie sono decisamente piccole con una raccolta inferiore a 2 milioni di euro (e il 20% raccolgono meno di un milione di euro). Il servizio assicurativo ai cittadini è quindi assicurato prevalentemente da un

²⁹ IVASS, *Relazione sull'attività svolta dall'Istituto nell'anno 2019*, cit., p. 17.

³⁰ *Ibidem*.

³¹ *Ibidem*.

gran numero di piccole agenzie capillarmente diffuse nel territorio»³²
soprattutto nell'Italia del Centro-Sud.

La media nazionale si attesta sugli 8 addetti per Agenzia ai quali si affiancano, sempre in media, circa 4 collaboratori commerciali e 2 impiegati amministrativi: il prototipo dell'Agenzia assicurativa italiana, dunque, conta tra le 14 e le 15 risorse umane.

Dal punto di vista, invece, dei profili aziendali la tipologia è riconducibile ad una tripartizione che dalle agenzie “piccole” arriva a quelle di dimensioni “medie” e “grandi”.

Nel primo caso il core business è rappresentato prevalentemente dalle “polizze auto”: queste Agenzie sono il profilo più diffuso nel Mezzogiorno e la loro produttività si attesta sui 35.000 euro di ricavi annui per addetto e contano su un organico di circa 6 persone.

Le agenzie italiane di medie dimensioni contano in genere su 7 risorse umane e sono solitamente caratterizzate da un portafoglio di prodotti assicurativi molto qualificato nel quale l'incidenza delle “polizze auto” supera di poco il 30% del totale: l'indice di produttività

³² Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 27.

è il doppio della prima tipologia e per questo risultano nel rapporto costi/ricavi esercizio quelle più redditizie in assoluto.

Possono infine essere considerate Agenzie di “grandi” dimensioni quelle che vantano un portafoglio qualificato, con una discreta presenza di rischi corporate e bassa incidenza di auto (29%) e con un organico più consistente (16,2 persone). Il loro indice di produttività è di 57.000 euro per addetto³³. Solitamente questo tipo di Agenzia, nonostante si configuri rispetto a quella di “medie” dimensioni con un rapporto costi/ricavi di esercizio meno positivo risulta essere, però, quella più stabile in caso di crisi o di flessione del mercato: ciò accade perché più sono grandi le dimensioni della struttura più le provvigioni attive tendono all’incremento.

Un altro elemento di differenziazione delle Agenzie è rappresentato dal fatto che a seconda delle dimensioni aziendali, la rosa dei prodotti aumenta: si potrebbe pensare, dunque, anche una classificazione per “portafoglio”.

In generale la tipologia dell’offerta assicurativa si compone di oltre duecento tipi di polizza che possono essere riconducibili ad una quindicina di prodotti a seconda dell’ambito cui sono dedicati ad

³³ I dati in *ivi*, p. 29.

assicurare sul rischio: casa, attività commerciali, auto, auto “rischi diversi”, “altri danni”, “rischi civili”, credito e cauzioni, infortuni, investimenti, malattie, previdenza, protezione, risparmio, vita collettiva.

Le Agenzie non vanno viste come «un’appendice della Compagnia sul territorio e un intermediario assicurativo ma come una realtà imprenditoriale a se stante, indipendentemente dalle dimensioni»³⁴.

³⁴ Gruppo Agenti delle Assicurazioni Generali, *Studio sul modello organizzativo e reddituale delle Agenzie Assicurazioni Generali*, cit., p. 16.

2. Tra organizzazione e gestione

2.1. Gli attori del settore e l'evoluzione del mercato

Una delle caratteristiche principali del comparto assicurativo italiano è rappresentato da una rilevante esposizione di esso nei confronti delle polizze auto rispetto ad altri prodotti.

Il comparto “danni non auto” – che risulta il più profittevole grazie a percentuali di provvigione riconosciute più elevate rispetto agli altri rami –, infatti, «resta ancora in secondo piano rispetto all'auto e questa difficoltà a offrire prodotti diversi da quelli “auto” contribuisce alla riduzione dei risultati economici»³⁵ per molte Agenzie.

Ciò nonostante, operano compagnie il cui portafoglio è prevalentemente orientato verso i prodotti “vita” come le Assicurazioni Generali: in questi casi la scelta strategica della compagnia incide sulla composizione delle figure professionali operanti nell'Agenzia, coinvolgendo, ad esempio, anche altri specialisti, come i promotori finanziari.

³⁵ *Ivi*, p. 41.

In linea di massima dalla struttura dei collaboratori risulta che le Agenzie “grandi” siano ovviamente più strutturate in tal senso e meglio dotate di personale.

Inoltre, «quelle di media dimensione presentano una struttura più vicina a quella delle grandi che non a quella delle piccole. Le agenzie del Nord presentano una struttura molto vicina a quella media, mentre è più articolata quella del Centro. Le realtà del Sud dichiarano dipendenti di Agenzia in numero inferiore, mediamente, a quelli del dato medio ponderato, subagenti e CLA leggermente più elevati, così come i produttori dipendenti di Compagnia»³⁶.

Specificatamente all’ambito di intervento assicurativo il mercato italiano pare riservare un ruolo di primo piano a tre diverse tipologie di attori: produttori, subagenti e broker.

Di queste tre figure la prima è solitamente più attiva nel ramo “vita”, mentre quello “auto” fa leva principalmente sul subagente. L’ultima tipologia, quella del broker, è comparsa in Italia verso la fine degli Anni settanta del secolo scorso e si occupa molto più spesso dei “danni non auto” mettendo a frutto una sua più penetrante conoscenza del mercato e dei prodotti assicurativi che possono meglio rispondere

³⁶ *Ivi*, p. 59.

alle esigenze dei clienti con i quali entra in contatto e, non di rado, “in confidenza”.

La spinta ad un riordino complessivo degli attori del settore, giova ricordarlo, è stata fornita con l’istituzione del Registro Unico degli Intermediari assicurativi – creato dal Codice delle Assicurazioni³⁷ in attuazione della Direttiva UE 2002/92/CE e poi disciplinato dal Regolamento ISVAP n. 5, 16 ottobre 2006 – al quale possono accedere solo coloro che hanno sostenuto il concorso per il riconoscimento della carica.

La suddivisione del Registro prevede cinque diverse tipologie di attori: gli agenti; i broker; i produttori diretti di imprese di assicurazione; le banche, gli intermediari finanziari ex art. 107 del Testo Unico Bancario, SIM e Poste Italiane (Divisione servizi di “bancoposta” e “PosteAssicura”); collaboratori degli intermediari iscritti nelle tipologie precedenti (ad eccezione solo della terza) che operano al di fuori di tali intermediari.

³⁷ Nel Codice all’art 106 (Titolo XI, Capo I) viene specificatamente definita, inoltre, l’attività degli intermediari come consistente «nel presentare o proporre prodotti assicurativi e riassicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzata a tale attività e, se previsto dall’incarico d’intermediazione, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all’esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati».

A queste cinque figure vanno poi aggiunti gli “intermediari a titolo accessorio”: tutti coloro i quali svolgono un business diverso da quello assicurativo offrendo, però, in modo “complementare” una polizza assicurativa. E’ il caso: delle Agenzie di viaggio che nello svolgere la loro attività di vendita esperienziale affiancano anche quella di polizze per la copertura da contrattempi legati al viaggio stesso (perdita dei bagagli, spese mediche, recupero costi in caso di annullamento del viaggio, etc); delle società di autonoleggio che “vendono” oltre all’utilizzo del veicolo anche polizze come la kasko o che si attivano a copertura di eventuali atti vandalici o furto dell’auto noleggiata, etc; della Grande Distribuzione organizzata che oltre al bene acquistato (pc, smartphone, tv, etc.) vende anche coperture assicurative in caso di beni accidentali del bene venduto.

Tornando invece alla tradizionale classificazione, per agenti si intendono coloro che «iscritti all’Albo Nazionale degli Agenti Di Assicurazione, mettono a disposizione del pubblico la propria competenza tecnica e svolgono stabilmente in forma professionale ed autonoma l’incarico di provvedere, a proprio rischio e spese, con compenso in tutto o in parte a provvigioni, alla gestione ed allo

sviluppo degli affari di un'Agenzia assicurativa»³⁸. Possono essere “agenti” sia persone fisiche sia giuridiche³⁹.

I broker sono invece «gli intermediari che agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione»⁴⁰.

Trattandosi di una figura “fiduciaria” essa deve operare nell'interesse del cliente impegnandosi a orientarlo nella scelta del migliore prodotto assicurativo in riferimento all'esigenza specifica.

Anche e soprattutto per questo, ai brokeri requisiti per l'iscrizione al Registro impongono: l'onorabilità, intesa come l'assenza di condanne penali o responsabilità in procedimenti di fallimento; la professionalità, garantita dal superamento di un esame specifico propedeutico all'iscrizione nell'Albo; l'autonomia da singole e specifiche “Compagnie di Assicurazione” in modo da garantire e offrire alla sua clientela una sufficiente diversificazione dei prodotti;

³⁸ M. Mazzoldi, *La particolarità dell'Agente di assicurazione nella specificità del diritto assicurativo*, in «Il Sole 24 Ore», del 6 febbraio 2018, cfr., <http://www.diritto24.ilsole24ore.com/art/dirittoCivile/2018-02-06/la-particolarita-agente-assicurazione-specificita-diritto-assicurativo--111728.php>.

³⁹ AA.VV., *Manuale per l'Agente*, a cura di F. Guttaduro La Blasca e A. Peccio, Milano, SNA, 2010, p. 15.

⁴⁰ AA.VV., *Le assicurazioni*, a cura di A. La Torre, Milano, Giuffrè, 2007, p. 1477.

e, infine, le “garanzie” derivanti da una appropriata copertura assicurazione per la sua responsabilità civile professionale per rispondere, in caso ce ne fosse bisogno, di negligenze o di errori professionali nello svolgimento della sua attività. Nel complesso il brokeraggio è sia regolamentato dal Codice delle Assicurazioni sia vigilato dall’IVASS.

Nella tipologia dei “produttori diretti” di imprese di assicurazione rientrano tutti coloro che «anche in via sussidiaria rispetto all’attività svolta a titolo principale, esercitano l’intermediazione assicurativa nei rami “vita” e nei rami “infortuni” e “malattia” per conto e sotto la piena responsabilità di un’impresa di assicurazione e che operano senza obblighi di orario o di risultato esclusivamente per l’impresa medesima»⁴¹.

Nella sezione D del Registro trovano invece posto una serie di soggetti che spaziano dalle banche alle poste, ai promotori finanziari.

Nel primo caso gli Istituti di credito sono ormai divenuti un distributore primario di prodotti assicurativi del comparto “vita”: polizze sulla casa, sugli infortuni o espressamente dedicate a chi

⁴¹ F. Caringella, *Responsabilità civile e assicurazioni. Normativa e giurisprudenza ragionata*, Milano, Giuffrè, 2008, p. 614.

accende un mutuo per l'acquisto di un'abitazione sono solo alcuni esempi tra i più diffusi nelle sottoscrizioni effettuate. Entrate nel mercato distributivo delle polizze "vita" tra il 1995 e il 1997, oggi Intesa Sanpaolo, Unicredit, Banca Fideuram e Banca BNL sono i quattro operatori più attivi su questo fronte e propongono un portafoglio piuttosto vario di prodotti divisi molto spesso per "linee" (casa, famiglia, denaro protetto, futuro pensione, risparmio, protezione conti correnti, etc.).

Anche le Poste Italiane è attiva in questo ambito con una apposita sezione "Bancoposta" costituita nel 1998 la quale si occupa «della raccolta del risparmio tra il pubblico, dell'emissione, gestione e vendita di carte prepagate e di altri mezzi di pagamento, dei servizi di pagamento, del servizio di intermediazione in cambi, della promozione e del collocamento presso il pubblico di finanziamenti concessi da banche e intermediari finanziari e della prestazione di servizi di investimento e assicurativi»⁴².

Vanno poi considerati come attori del settore anche i promotori finanziari per come sono delineati al secondo comma dell'art. 31 del

⁴² G. Chesini, *Il circuito Bancoposta-Cassa Depositi e Prestiti. Regolamentazione, organizzazione e gestione*, Milano, Giuffrè, 2006, p. 23.

Testo Unico Finanza (TUF): ossia «la persona fisica che, in qualità di Agente collegato ai sensi della direttiva 2004/39/CE esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, Agente, o mandatario.

L'attività di promotore finanziario è svolta esclusivamente nell'interesse di un solo soggetto»⁴³. Va ricordata l'esistenza di un Albo unico della professione di promotore entro il quale necessita essere iscritti per poter esercitare l'attività ovviamente sottoposta alle norme e ai vincoli previsti dal TUF e dalle prescrizioni della Consob.

La figura del promotore, come anche quella del broker non può prescindere dal rapporto fiduciario col cliente che, però, in questo caso è ancor più diretto perché intercorrente solo tra persone: esistono infatti agenzie di brokeraggio ma non di promozione finanziaria.

Infine, nella Sezione E del Registro trovano spazio i cosiddetti subagenti che vendono «i prodotti di una compagnia di assicurazioni, acquisendo, incrementando e mantenendo la clientela. Inoltre, gestisce

⁴³ Il testo completo dell'art. è cit. in L. Gaffuri, *I servizi e le attività di investimento: disciplina e aspetti operativi*, Milano, Giuffrè, 2010, p. 7.

gli adempimenti economico-amministrativi e i rapporti tra l’Agenzia, i clienti e la compagnia stessa in una determinata zona geografica»⁴⁴.

A differenza dell’Agente, con il quale collabora seguendone gli indirizzi, il subagente – che può essere persona fisica o avere natura giuridica – non ha potere di firma per le polizze assicurative.

Nel caso di subagenti “persone fisiche” i requisiti da soddisfare devono essere: «il godimento dei diritti civili; il possesso dei requisiti di onorabilità; il conseguimento di una formazione professionale adeguata ai contratti intermediati ed all’attività svolta; non essere iscritto nel Ruolo dei periti assicurativi; non essere pubblico dipendente con rapporto di lavoro a tempo pieno ovvero a tempo parziale quando superi la metà dell’orario lavorativo a tempo pieno; non avere stretti legami con persone fisiche o giuridiche che impediscano l’esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell’IVASS secondo quanto previsto dall’art. 109, comma 4 sexies del Codice»⁴⁵.

⁴⁴ Cfr., la definizione in

<https://www.atlantedelleprofessioni.it/professioni/Subagente-assicurativo-Subagente-assicurativa>.

⁴⁵ IVASS, *Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi. Sezione E – Collaboratori degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D, F del registro o nell’Elenco annesso*, p. 2.

Cfr., il testo del documento

https://www.ivass.it/operatori/intermediari/rui/Sezio-ne_E_RUI.pdf.

Per quanto attiene alle “Società”, invece, queste: «devono avere sede legale in Italia; non essere enti pubblici oppure enti o società controllate da enti pubblici; non operare, direttamente o indirettamente, attraverso altra società; avere affidato la responsabilità dell’attività di intermediazione ad almeno una persona fisica iscritta nella sezione E del Registro; non avere stretti legami con persone fisiche o giuridiche che impediscano l’esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell’IVASS secondo quanto previsto dall’art. 109, comma 4 sexies del Codice»⁴⁶.

2.2. Dal monomandato al plurimandato

La pluralità di attori e di prodotti del settore assicurativo rende questo mondo complesso: chi svolge tale attività deve imparare ad orientarsi «in un dedalo di obblighi ed adempimenti, la cui inosservanza può comportare sanzioni economiche pesantissime. Chi sceglie questa professione, deve intrattenere rapporti con numerosi

⁴⁶ *Ibidem*.

soggetti, ed ogni relazione è regolata da indicazioni formali e sostanziali ben precise»⁴⁷.

La figura dell'Agente era stata disegnata dal Codice Civile del 1942 e in poi riproposta nella prima contrattazione collettiva del dopoguerra come «quella di un mandatario dell'impresa preponente, lavoratore para-subordinato in esclusiva, dotato di limitata autonomia operativa, differenziabile dal dipendente dell'impresa, principalmente in quanto la sede operativa era l'ufficio dell'Agente e non la Direzione della Compagnia»⁴⁸.

Il momento centrale in cui si riassumeva – e si riassume tuttora – l'attività del settore è l'assunzione del “mandato” che deve essere «efficace e consapevole»⁴⁹ anche perché per sua stessa natura «il mandato di Agenzia è un contratto bilaterale, fondato “sull’ “intuitus personae” con cui una parte (il mandatario) si obbliga a compiere uno

⁴⁷ AA.VV., *Manuale per l'Agente*, cit., p. 7.

⁴⁸ F. Cabiddu e M.C. Di Guardo, *I nuovi scenari strategici per gli agenti di assicurazione. La sfida del plurimandato*, Milano, Franco Angeli, 2007, p. 15.

⁴⁹ Gruppo Agenti delle Assicurazioni Generali, *Studio sul modello organizzativo e reddituale delle Agenzie Assicurazioni Generali*, cit., p. 7.

o più atti giuridici per conto dell'altra (il mandante), per la conclusione del quale è necessario il consenso di entrambe le parti»⁵⁰.

Sul tema è necessario fare riferimento al Decreto Bersanibis (Legge n. 248, 4 agosto 2006) poiché – già all'art. 8 del Decreto Bersani I (D.L. n. 223, 4 luglio 2006) – ha abolito il regime di esclusiva anche per il ramo “danni”: prima di allora, infatti, l'Agente poteva agire in esclusiva per una sola Compagnia assicurativa che, a sua volta, non poteva conferire contemporaneamente incarichi di affari nella stessa zona e/o afferenti al medesimo “ramo” a più Agenti. Nel testo del Decreto, inoltre, era vietata anche l'imposizione di “prezzi minimi” o di “sconti massimi” per l'offerta di contratti afferenti all'assicurazione obbligatoria R.C. “auto”.

Il provvedimento era stato pensato per garantire la concorrenza nel settore – consentendo l'ingresso nel mercato assicurativo ai newcomers – e tutelare i consumatori nei confronti delle Compagnie: alla luce della Legge esse «in sede di stipulazione dei contratti con i

⁵⁰ AA.VV., *Manuale per l'Agente*, cit., p. 26.

propri agenti, non potranno inserire clausole di distribuzione esclusiva di polizze relative al ramo “danni”»⁵¹.

Il regime del “monomandato”, dunque, nel 2006 è stato superato da quello del “plurimandato”. Prima«l’Agente promuoveva i prodotti dell’impresa nei modi che questa statuiva: l’assicurato era cliente della compagnia, la quale era identificata territorialmente nella figura dell’Agente. L’esclusiva era considerata “elemento naturale” del contratto d’Agenzia, mentre il plurimandato rappresentava l’eccezione alla regola»⁵².

Il cambiamento di prospettiva, senza dubbio, era rilevante: la legge, infatti, si era proposta di perseguire l’abolizione dell’esclusiva degli agenti assicurativi monomandatari, per “aprire” il mercato della distribuzione assicurativa.

Le imprese assicurative non potevano più prevedere, nei contratti con la rete agenziale, clausole di distribuzione esclusiva—precludendosi di disporre di una rete di propri agenti – ed agli agenti era concessa la facoltà di proporre ai clienti un “portafoglio” di

⁵¹ E. Traversa, *Decreto Bersani Bis: le modifiche nel settore assicurativo*, in «OverLex» del 13 marzo 2007, cfr. all’indirizzo <http://www.overlex.com/leggiarticolo.asp?id=1239>.

⁵² F. Cabiddu e M.C. Di Guardo, *I nuovi scenari strategici per gli agenti di assicurazione. La sfida del plurimandato*, cit., p. 15.

polizze di differenti compagnie, fra le quali scegliere orientando la propria azione all'obbligo di best advice.

Il divieto, quindi, di clausole di distribuzione in esclusiva vincolanti l'Agente assicurativo a promuovere i prodotti di una sola Compagnia, operava solo per quest'ultima, mentre il "plurimandato" per l'Agentesi palesava come una "facoltà", non un obbligo.

Un Agente, cioè, poteva «decidere di operare sul mercato assicurativo, con esclusiva di marchio, nell'ambito di una libera scelta imprenditoriale. In questo contesto, una volta operata la scelta, l'Agente non può esercitare l'attività agenziale per altre imprese, mentre la Compagnia proponente non ha alcun vincolo nei confronti dell'Agente, potendo affidarsi anche ad altri agenti nella medesima zona. Il mercato italiano, è bene sottolineare, è contrassegnato dalla prevalenza del regime di esclusiva di marchio senza esclusiva di territorio»⁵³.

Inoltre, liberato dall'obbligo di esclusività nei confronti della sua mandante l'Agente poteva «liberamente conferire incarichi subagenziali a subagenti plurimandatari (cioè, che operano anche per

⁵³ G.C. Soave, *Approfondimento sulla Legge n. 40/2007*, cfr. <https://ilbroker.it/2014/06/11/lavvocato-soave-risponde-approfondimento-legge-n-402007/>.

altri agenti), anche qualora egli continui ad operare per una sola impresa»⁵⁴.

All'epoca il dispositivo fu accolto con grande entusiasmo: nel corso di un'intervista il Presidente del Sindacato Nazionale degli Agenti di Assicurazione (SNA) si esprime molto favorevolmente, convinto del fatto che «l'assicurato sarà destinatario, ancora di più, di soluzioni assicurative mirate ai suoi bisogni ed alla sua propensione al rischio. Questo tornerà a vantaggio della professionalità dell'Agente, della qualità delle garanzie offerte e soprattutto della concorrenza tra imprese»⁵⁵.

Anche i numeri suggerivano un certo ottimismo: alla fine del 2007 gli agenti plurimandatari erano 1.988 (l'8,9% dei 22.327 agenti operanti sul territorio nazionale) e le agenzie plurimandatarie erano 1.268 (l'8,1% delle 15.673 agenzie presenti).

Il numero di agenti che hanno scelto il plurimandato crebbe progressivamente di 400 unità facendo registrare in termini percentuali un aumento del 24,9%. Dal 2008, la mobilità – intesa

⁵⁴ AA.VV., *Manuale per l'Agente*, cit., p. 62.

⁵⁵ Cfr., il testo dell'intervista a Tristano Ghironi in <https://www.intermediariassicurativi.it/News-Intermediari/la-rivoluzione-delle-polizze.html>.

come la trasformazione delle agenzie dalla tradizionale connotazione di “monomandatari” a “plurimandatari” – degli agenti è significativamente aumentata: il 12,7% degli agenti monomandatari (1.824), ha dichiarato l’intenzione di diventare plurimandatario⁵⁶.

Il nuovo assetto non era univoco. Sono state tre, infatti, le diverse tipologie di modelli nei quali il regime di plurimandato si è concretizzato: quello “forte”, al quale ricorsero il 67,4% delle agenzie; quello “specialistico”, al quale si indirizzarono il 21,5% delle stesse; e, infine, il plurimandato “tattico” del restante 11,1% dei casi.

Nel plurimandato “forte” il portafoglio era gestito «selezionando a priori la compagnia più adatta per ciascuna area di business [...] offrendo generalmente questa soluzione al cliente. Queste realtà si caratterizzano per un utilizzo diffuso della pluralità dei mandati a disposizione non solo nell’auto ma anche in altre aree come abitazione, rischi professionali, aziende e segnalano un notevole impatto del plurimandato sull’organizzazione dell’Agenzia soprattutto

⁵⁶ Cfr., i dati in Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell’Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 30.

in termini di gestione amministrativa dei mandati, aggiornamento e formazione»⁵⁷.

Nel secondo caso, quello del plurimandato “specialistico”prevaleva l’intento «di svilupparsi attraverso compagnie specializzate su nicchie di mercato attualmente poco presidiate dalla compagnia principale. La tutela legale è l’area principale, ma spesso sono acquisiti mandati di realtà focalizzate sui rischi professionali o l’auto (compagnie dirette)»⁵⁸.

Infine, al plurimandato tatticoricorse le agenzie e gli agenti«quasi esclusivamente per non perdere i clienti auto. I mandati acquisiti sono poco utilizzati se non nelle situazioni a rischio e l’impatto sull’organizzazione d’Agenzia è minimo. Indipendentemente dalla modalità di gestione del plurimandato, il 74.1% dei plurimandatari ha una gestione del portafoglio auto all’insegna della stabilità: infatti il 47.1% dichiara di proporre il rinnovo con lo stesso marchio, mentre il 27.0% ha un portafoglio concentrato su un unico marchio. Solo il restante 25.9% dichiara di offrire la polizza più conveniente

⁵⁷ F. Guttaduro, *L’evoluzione delle agenzie di assicurazione*, in «Dossier sulla ricerca condotta da SNA-IAMA del 2012», pp. 8-9, la relazione è consultabile online all’indirizzo web: https://www.snaservice.it/ima-ges/pdf/formazione/relazione_Guttadauro.pdf.

⁵⁸ *Ibidem*.

indipendentemente dal marchio. Le differenze fra plurimandatari precedenti e successivi ai Decreti Bersani sono limitate: i costi della gestione dell'auto e il rischio di un'ulteriore contrazione dei ricavi rendono probabilmente troppo oneroso ricorrere alla comparazione di prezzi e prodotti»⁵⁹.

Un'altra distinzione proposta è quella tra plurimandato “concorrenziale” e “integrativo”: nel primo caso sono riconducibili quelli «quando l'Agente ottiene incarichi da più imprese per gli stessi rami/prodotti. Solo in questo caso, infatti, egli è in condizione di poter avere una gamma di prodotti tra i quali scegliere, di volta in volta, quello che reputa adeguato per le esigenze assicurative del suo cliente mettendo così in concorrenza le imprese preponenti»⁶⁰; nel secondo caso, invece, «la pluralità di mandati non si sovrappone in termini di rami/prodotti che competono tra loro, ma compone la gamma dei prodotti offerti dall'Agente che attinge per ciascuno di essi a una diversa impresa. In questo caso, l'Agente usa l'opportunità di ottenere diversi mandati per completare la sua offerta colmando le “lacune” del

⁵⁹ *Ibidem.*

⁶⁰ P. Marano, *La concorrenza tra intermediari assicurativi: prospettive di regolamentazione europea e interventi di liberalizzazione nazionali*, in AA.VV., *La regolazione assicurativa dal codice ai provvedimenti di attuazione*, a cura di P. Marano e M. Siri, Torino, Giappichelli, 2009, p. 262.

rapporto con l'impresa originaria che resterebbe, di fatto, in esclusiva. Quest'ultima fattispecie ha un impatto, al più, sulla concorrenza tra intermediari, non già tra le imprese, sebbene la sua diffusione non paia senza conseguenze rispetto al regime negoziale “in esclusiva” tra le imprese preponenti e gli agenti»⁶¹.

Al di là delle “classificazioni” proposte per il regime di “plurimandato”, la situazione nel corso del tempo ha risentito di alcune difficoltà oggettive che hanno frenato l'applicazione concreta del dispositivo e della volontà del Legislatore e suscitato anche forti critiche⁶².

Ciò è accaduto sia per il timore dell'aumento dei costi per le Agenzie – che in regime plurimandatario erano chiamate a gestire una gamma di prodotti più ampia ricorrendo ad un sostanziale appesantimento dei sistemi informativi – sia per una certa resistenza da parte delle Compagnie stesse che ha generato, non di rado, nelle agenzie il timore di un peggioramento delle relazioni con la ex compagnia con la quale avevano un rapporto di esclusiva.

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² In tal senso si rinvia all'Audizione n. 741 dell'11 luglio 2006 del Presidente ANIA Fabio Cerchiai presso la V e la VI Commissione del Senato della Repubblica.

La ratio del Decreto era chiara: «nessun ostacolo giuridico può essere posto nello sviluppo di reti distributive in regime di plurimandato» ma, affinché ciò trovasse riscontro nella realtà, serviva anche e soprattutto «la disponibilità delle imprese a rilasciare incarichi di questo genere mostrandosi propense, altresì, a risolvere questioni di natura “transitoria” quali, ad esempio, l'utilizzo di arredi e attrezzature, o l'uso di locali, di proprietà o locati dall'impresa per cui l'Agente lavora(va) in esclusiva»⁶³.

Quest'ultimo aspetto non era affatto scontato: in molti casi, infatti, «l'Agente in possesso dei requisiti previsti dal C.d.A. e dal Regolamento ISVAP, può assumere il mandato agenziale da una o più Compagnie, a seconda che decida di operare in regime di monomandato o di plurimandato. Per il vero tale differenziazione è stata abolita dalla cd. Legge Bersani, ma tant'è: per le Compagnie ritengono ancora validi l'art. 6 – Esclusiva: Regimi e l'art. 6 bis – Esclusiva: Profili dell'Ana 2003 e continuano a conferire i mandati utilizzando ancora tali distinzioni di regime»⁶⁴.

⁶³ P. Marano, *La concorrenza tra intermediari assicurativi: prospettive di regolamentazione europea e interventi di liberalizzazione nazionali*, cit., p. 259.

⁶⁴ AA.VV., *Manuale per l'Agente*, cit., p. 21.

Dall'introduzione del Decreto il numero di agenzie plurimandatarie è cresciuto di oltre 1.700 unità, passando dalle 1.221 di fine 2007 alle 2.914 del 2010 (+138.7%): ma il trend di crescita non è stato costante: dopo il +70% del primo anno, nei due anni successivi l'incremento nel medio termine ha rallentato (+28.0% nel 2009 e +9.6% nel 2010)⁶⁵.

Le motivazioni che spinsero gli agenti a diventare plurimandatari, quindi, una esaurito l'effetto "novità" del Decreto subirono un raffreddamento. Vale comunque la pena ricordarle:esse riguardarono «prevalentemente la volontà di difendere il portafoglio clienti nei casi in cui l'offerta della propria compagnia non dovesse essere sufficientemente competitiva (69%), il desiderio di maggiore autonomia dalla compagnia attuale (64%), la convinzione che una pluralità di offerte sia utile a sostenere un atteggiamento di mercato più aggressivo (54%) ed in misura minore una componente di insoddisfazione nei confronti dell'attuale compagnia (43%)»⁶⁶.

La flessione registrata dallo sviluppo del plurimandato è stata, prima di tutto, influenzata negativamente dalle politiche delle

⁶⁵ F. Guttaduro, *L'evoluzione delle agenzie di assicurazione*, cit., p. 6.

⁶⁶ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 30.

Compagnie che «dopo il peggioramento degli andamenti tecnici degli anni 2008, 2009 e 2010 connesso anche con il notevole sviluppo della loro presenza sul territorio hanno frenato bruscamente e in alcuni casi sono uscite dal mercato»⁶⁷.

Lo conferma il punto di vista degli operatori del settore: «operiamo tutti in un regime di “potenziale” plurimandato, sancito dalla legge; ma il vero problema non è la normativa, che è dalla nostra parte, quanto invece i rapporti con le Compagnie, che come d’incanto si modificano brutalmente ed è in quel momento che ci rendiamo conto di quanto siamo legati, non tanto dal punto di vista contrattuale, quanto dal punto di vista psicologico e personale, pena la revoca del mandato»⁶⁸.

Il passaggio al plurimandato, inoltre, non si è realizzato in modo uniforme sul territorio nazionale: nel Mezzogiorno l’evoluzione ha fatto registrare indici molto più bassi rispetto alle altre “macro-aree” del Paese e anche dal punto di vista produttivo il superamento del monomandato ha interessato prevalentemente le agenzie operanti in

⁶⁷ F. Guttaduro, *L’evoluzione delle agenzie di assicurazione*, cit., p. 7.

⁶⁸ AA.VV., *Manuale per l’Agente*, cit., p. 22.

Comuni con un livello di ricchezza medio-alta e in Province con livelli di “rischiosità” medio-bassi.

Al contempo, però, va considerato che laddove l’evoluzione si è concretamente realizzata «gli agenti che hanno fatto la scelta del plurimandato hanno acquisito dimestichezza con la gestione della pluralità di marchi a disposizione iniziando a sfruttare adeguatamente le possibilità concesse dalla vastità dell’offerta»⁶⁹.

É su questo punto che si consuma il confronto più “aspro” tra i fautori e i detrattori del “plurimandato”: ci sono correnti di pensiero, infatti, a favore del plurimandato, le quali ritengono «che l’Agente plurimandatario, avendo rapporti con diverse compagnie di assicurazione, offre certamente un ventaglio di offerte più ampio e, non avendo interesse a “vendere” forzatamente al cliente l’unico prodotto offerto da una sola compagnia, mira a ricercare, fra le polizze delle varie compagnie che rappresenta, quella che meglio risponde alle esigenze del cliente. Esistono di contro altre correnti di pensiero, contrarie al plurimandato, secondo cui l’Agente plurimandatario cercherà di vendere non tanto il prodotto più vantaggioso per il

⁶⁹ F. Guttaduro, *L’evoluzione delle agenzie di assicurazione*, cit., p. 10.

cliente, quanto quello della compagnia che gli garantirà la provvigione più alta»⁷⁰.

Da un certo punto di vista entrambi gli approcci partono da presupposti concreti nei quali la discriminante inevitabilmente rimane quella della best advice.

Sicuramente nella transizione al plurimandato ha comportato un generale innalzamento dei costi assicurativi anche perché «chi opera in plurimandato, infatti, è solito incassare normalmente dai propri clienti un unico pagamento a fronte di più contratti assicurativi sottoscritti con più Compagnie: la conseguenza dell’attuazione pratica di quanto previsto dal Decreto in oggetto è che gli Agenti saranno costretti a far effettuare, per le diverse polizze di un medesimo cliente, una pluralità di pagamenti e cioè un pagamento per ogni Compagnia con cui il medesimo cliente abbia sottoscritto ciascuna singola polizza»⁷¹.

⁷⁰ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell’Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 63.

⁷¹ Cfr., C. Demozzi e R. Soldati, *Audizione – Atto Governo n. 7 – Schema di Decreto Legislativo recante attuazione della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (Atto n. 516 della XVII Legislatura)*, SNA, Roma, 23 aprile 2018, p. 4.

Ma, al contempo, va anche considerato che a fronte dell'aumento dei costi, la necessità di conoscere l'offerta di tutte le Compagnie mandanti ha anche agito positivamente nell'ambito dell'aggiornamento professionale, della formazione al personale d'Agenzia, di quella dell'Agente e dei collaboratori commerciali: «aspetti considerati fondamentali per svolgere bene l'attività di plurimandatario, con un impatto più significativo rispetto alla molteplicità di relazione con le mandanti, alla gestione sinistri con più compagnie e alle tanto temute modifiche ai supporti informatici»⁷².

Infine, un altro effetto positivo del regime di plurimandato pare essere rinvenibile nell'insita garanzia che tale assetto fornisca all'Agenzia una maggiore indipendenza, «tant'è che quasi tutte le agenzie plurimandatarie intervistate si stanno dotando di un proprio sito internet, quasi a voler dimostrare di aver acquisito una propria

⁷² F. Guttaduro, *L'evoluzione delle agenzie di assicurazione*, cit., p. 11. Tutto ciò ha agito nella direzione di una riduzione delle “distanze informative” tra le imprese di assicurazione e i contraenti in ossequio alla Direttiva n. 2002/92 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 dicembre 2002 sull'intermediazione assicurativa, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea del 15 gennaio 2003, p. 3 ss.

identità e la libertà di mostrarsi al mercato secondo i propri desideri»⁷³.

2.3. L'intermediario tra passato e presente

Come abbiamo visto nel corso della precedente trattazione l'intermediario è una figura che si colloca tra l'impresa di assicurazione ed il cliente finale.

La sua attività è disciplinata dal Codice delle Assicurazioni Private e l'art. 106 del D.Lgs n. 209 del 2005 lo definisce come colui che «svolge l'attività consistente nel presentare o proporre prodotti assicurativi e riassicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati».

Sono tre le tipologie di intermediario che sono state definite dall'IVASS: «l'intermediario proponente, ossia colui che intrattiene i

⁷³ Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, *Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni*, cit., p. 63.

rapporti con la clientela e su cui grava l'onere di fornire l'informativa prevista per legge; l'intermediario emittente, ossia colui che in base alla richiesta del proponente emette il contratto per conto della compagnia assicurativa per la quale ricopre il ruolo di mandatario; l'intermediario collaboratore – definizione introdotta dal Provvedimento n. 46/2016 dell'IVASS, modificativo del Regolamento 24/2008 sulla gestione dei reclami – ossia l'intermediario che collabora con quello che ha rapporti con l'impresa, ma al limitato fine della gestione dei reclami, nell'ambito delle libere collaborazioni»⁷⁴.

Il ruolo dell'intermediario è piuttosto rilevante perché le polizze assicurative sono tutt'altro che di facile comprensione per il sottoscrittore e, ciò, rende necessaria la consulenza di un esperto del settore che possa illustrarne i contenuti, le caratteristiche e i limiti dei vari prodotti consigliando il cliente nella scelta di quelli più adatti a soddisfare le sue reali esigenze.

Prima tale supporto era fornito solo considerando le polizze presenti nel portafoglio di una sola “Compagnia” oggi – col

⁷⁴ G. Aucone, *I rapporti tra intermediari assicurativi: la “collaborazione orizzontale”*, cfr., <https://news.darta.it/esperto-risponde/i-rapporti-tra-intermediari-assicurativi-la-collaborazione-orizzontale/#>.

plurimandato – l’intermediario deve anche essere in grado di rapportare, confrontare e consigliare la scelta di prodotti simili ma afferenti a diversi mandatarî.

Questa attività deve essere svolta secondo le linee guida fornite dall’art. 183 del Codice – ribadite anche dall’IVASS – che richiama l’intermediario «a comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei contraenti e degli assicurati; organizzarsi in modo tale da identificare ed evitare conflitti di interesse ove ciò sia ragionevolmente possibile e, in situazioni di conflitto, agire in modo da consentire agli assicurati la necessaria trasparenza sui possibili effetti sfavorevoli e comunque gestire i conflitti di interesse in modo da escludere che rechino loro pregiudizio; realizzare una gestione finanziaria indipendente, sana e prudente e adottare misure idonee a salvaguardare i diritti dei contraenti e degli assicurati».

Il richiamo alla “trasparenza” è di fondamentale importanza: essa si traduce nel concreto in un appropriato trasferimento di informazioni al cliente che deve essere prima di tutto “completo” poiché, ad esempio, omettere dettagli in riferimento ad una polizza significa limitare la consapevolezza dell’utente finale nella sua scelta o meno di un prodotto o di uno rispetto ad un altro. L’intermediario trasparente è

quello che «pone il contraente nelle condizioni di capire gli elementi essenziali del rapporto contrattuale in formazione»⁷⁵ ponendosi, de facto come «“mediatore” (in senso non-tecnico) o, se si vuole, di “veicolo” d’informazioni comprensibili. Ha il compito di “tradurre” il lessico tecnico, dal punto di vista giuridico ed economico, in una terminologia ragionevolmente facile da comprendere per un contraente medio»⁷⁶.

Sull’intermediario, quindi, grava «un obbligo di consiglio e di consulenza nei confronti del cliente. Tale obbligo si sostanzia nel fornire al cliente tutte le informazioni necessarie ad una completa comprensione del contratto tenendo una condotta conforme ai principi di correttezza, di trasparenza e di diligenza nell’interesse esclusivo del cliente. Dall’utilizzo della parola sempre nel testo normativo si desume che la dazione di dati e notizie non può limitarsi al momento costitutivo del rapporto, ma deve essere continua»⁷⁷.

⁷⁵ D. Tommasini, *Commento all’art. 183*, in AA.VV., *Il codice delle assicurazioni private*, a cura di F. Capriglione, vol. II, t. II, Padova, CEDAM, 2007, p. 206.

⁷⁶ V. Sangiovanni, *L’informazione precontrattuale degli intermediari assicurativi*, in «Contratto e Impresa», n. 1 del 2010, p. 139.

⁷⁷ G. Molteni, *Gli intermediari assicurativi. Attività, obblighi e responsabilità*, in «Studio Cataldi», dell’11 aprile 2015, cfr., <https://www.studiocataldi.it/articoli/18079-gli-intermediari-assicurativi.asp>.

Nel contesto dell'intermediazione assicurativa, infatti, un ruolo significativo è assunto dall'informazione precontrattuale disciplinata dall'art. 120 del D.Lgs n. 209/2005⁷⁸ e dal Regolamento ISVAP n. 5/2006: entrambi richiamano l'intermediario al dovere di protezione nei confronti della "parte debole" del rapporto contrattuale ossia il contraente che generalmente non dispone delle conoscenze specifiche in materia assicurativa.

È quindi all'intermediario che spetta il compito di porre il cliente finale in condizione di capire il significato dell'atto che sta per compiere scegliendo consapevolmente il prodotto che soddisfa meglio le sue esigenze, non certo quello che magari offre migliori provvigioni al proponente.

La strategica funzione di chi intermedia, inoltre, è aumentata dal fatto che nel settore assicurativo, infatti, la relazione contrattuale è duplice: «vi è una relazione contrattuale che potremmo definire principale (quella che intercorre fra il contraente e l'impresa di

⁷⁸In tal senso si rinvia a C. Cavaliere, *Commento agli articoli 117-121*, in AA.VV., *Comm. al codice delle assicurazioni*, a cura di M. Bin, Padova, CEDAM, 2006, p. 283 ss.; F. Moliterni, *Commento all'art. 120*, in AA.VV., *Il codice delle assicurazioni private*, a cura di F. Capriglione, vol. II, t. I, cit., p. 146ss.; P. Marano, *Gli intermediari di assicurazione e di riassicurazione (artt. 106-121)*, in AA.VV., *Il nuovo codice delle assicurazioni*, a cura di S. Amorosino e S. Desiderio, Milano, Giuffrè, 2006, p. 277 ss.

assicurazione) e una relazione contrattuale che potremmo definire accessoria (quella che è intercorsa precedentemente fra il contraente e l'intermediario assicurativo). Le imprese di assicurazione concludono il contratto di assicurazione grazie al contatto che è stato stabilito prima dagli intermediari assicurativi. Il primo rapporto che il contraente instaura è quello con l'intermediario, cui fa seguito la seconda relazione con l'impresa di assicurazione»⁷⁹.

Il doppio livello contrattuale obbliga inoltre l'intermediario ad effettuare un'analisi attenta delle informazioni a sua disposizione per proporre non solo un prodotto “adeguato”, ma il migliore nell'interesse del cliente: nello svolgere questo delicato compito non basta basarsi sulle informazioni ricevute dal contraente o sulle descrizioni del prodotto ricevute dalla Compagnia, ma tenere conto – anche e soprattutto – della propria competenza ed esperienza.

Anche alla luce delle più recenti innovazioni introdotte nel nostro ordinamento che analizzeremo nel corso del prossimo capitolo il ruolo l'attività degli intermediari risultano necessariamente orientati all'imparzialità che deve essere preminente in ogni momento della

⁷⁹ V. Sangiovanni, *L'informazione precontrattuale degli intermediari assicurativi*, cit., p. 126.

loro azione di consulenza: dalla descrizione dei prodotti fino alla stipula della polizza, indipendentemente dal regime mandatario in cui operano.

3. Le collaborazioni orizzontali

3.1. La normativa di riferimento

Il cosiddetto Decreto “Crescita 2.0” è entrato in vigore il 20 ottobre 2012. In termini tecnici ci si riferisce al D.L. n. 179 del 18 ottobre 2012 ed è l’articolo 22 quello che racchiude la novità sostanziale più rilevante per il “mercato assicurativo”.

L’obiettivo di fondo perseguito dal testo è quello di superare la segmentazione dell’offerta accrescendo il livello di libertà dei diversi operatori in modo da rendere al cliente ancora più semplice giungere ad una scelta libera e senza condizionamenti del prodotto a lui più congeniale.

Ciò significa dare diretta esecuzione al Regolamento IVASS, orientato soprattutto alla difesa dell’interesse del cliente che deve sempre prevalere nella fase della “collocazione” del prodotto rispetto alle logiche di mercato alle quali le Compagnie sono tradizionalmente più volte. È l’Agente, dunque, che oggi può realmente scegliere il prodotto migliore per il cliente libero com’è nella sostanza e non più solo nella forma, da vincoli di mandato.

Al contempo, la mission assunta dal Legislatore era quella di liberare «gli intermediari da vincoli inutili che ne compromettevano la libertà di azione ed amplia il livello di concorrenza tra gli operatori. Gli intermediari potranno ora riorganizzare le proprie reti di distribuzione e stipulare accordi di collaborazione con agenti, broker, banche, etc. sia italiani che comunitari»⁸⁰.

La novità introdotta è riassumibile in questi termini: «a differenza dei tradizionali rapporti riconducibili all'ambito della distribuzione assicurativa, i quali coinvolgono impresa-agente-subagenti/addetti improntandoli ad un sistema “verticale”, i rapporti in questione sono ispirati ad una struttura appunto “orizzontale” ovvero posti in essere tra parti già abilitate a svolgere attività di intermediazione assicurativa»⁸¹.

Va ad ogni modo ricordato che la nuova facoltà di collaborazione orizzontale è stata riconosciuta ai soli intermediari di primo livello: agenti, broker e banche. Al comma 10 e seguenti, infatti, il dispositivo legislativo «consente la stipula di accordi di collaborazione reciproca

⁸⁰ AA.VV., *Rimosso il divieto di distribuzione orizzontale per gli intermediari assicurativi*, in «IlSole24Ore», del 19 novembre 2012.

⁸¹ G. Aucone, *I rapporti tra intermediari assicurativi: la “collaborazione orizzontale”*, in «DartaSaving», del 2 gennaio 2020, cfr. <https://news.darta.ie/esperto-risponde/i-rapporti-tra-intermediari-assicurativi-la-collaborazione-orizzontale/#>.

tra agenti, brokers, banche, intermediari finanziari 107 TUB, Sim e divisione “bancoposta” di Poste Italiane (iscritti rispettivamente nelle sezioni a), b) e d) del registro unico degli intermediari), nonché tra questi ultimi e gli intermediari comunitari (iscritti nell’elenco annesso al registro medesimo) ai fini dell’intermediazione dei prodotti assicurativi anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati».

L’unica conditio sine qua non richiesta all’intermediario è rappresentata da una corretta e completa informativa al cliente «che lo renda edotto che l’attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari, ne fornisca l’esatta identità, specifichi la sezione di appartenenza ed il ruolo svolto dai medesimi nell’ambito della forma di collaborazione fra loro adottata»⁸².

Il che obbliga a prendere in considerazione anche alcuni aspetti pratici e non scontati della fase di “pre-contrattuale” poiché essa deve essere caratterizzata dalla preparazione di una modulistica che sia

⁸² P. De Angelis, *Nuovo modello di plurimandato orizzontale: commento all’art. 22 del DL 179/2012*, in «Insurance Trade» del 26 novembre 2012, cfr., <https://www.insurancetrade.it/insurance/contenuti/osservatori/2437/nuovo-modello-di-plurimandato-orizzontale-commento-all-art-22-del-dl-179-2012>.

«proporzionata: troppa informazione equivarrebbe a confondere il cliente»⁸³.

A dire il vero, come è stato già osservato, «l'intervento normativo ritorna su un tema ampiamente discusso e dibattuto all'indomani dell'entrata in vigore del Regolamento Isvap 5 /2009 che, con un'interpretazione dell'art. 109 del codice delle assicurazioni contestata da molti che la ritenevano, a ragione, non in linea con lo spirito della direttiva CE n. 2002/92/CEE aveva sostanzialmente imposto un divieto di distribuzione orizzontale»⁸⁴.

Di conseguenza anche l'IVASS – quale Ente di vigilanza del mercato assicurativo e in ottemperanza alle previsioni di legge e ai conseguenti compiti attribuiti all'Autorità – è di recente nuovamente intervenuta a disciplinare le collaborazioni orizzontali con il Regolamento n. 40/2018, che all'articolo 42 identifica i soggetti tra i quali tale forma di collaborazione può essere instaurata, le modalità di realizzazione della stessa e le responsabilità degli intermediari coinvolti.

⁸³ F. Sgroi, *Collaborazioni tra intermediari: l'analisi del Cesia tra luci e ombre*, in «Tutto Intermediari», del 20 dicembre 2017, cfr. <https://www.tuttointermediari.it/collaborazioni-tra-intermediari-lanalisi-del-cesia-tra-luci-e-ombre/>.

⁸⁴ AA.VV., *Rimosso il divieto di distribuzione orizzontale per gli intermediari assicurativi*, cit.

L'IVASS ha provato anche a “identificare” i diversi soggetti della nuova “collaborazione orizzontale”, distinguendo: l'intermediario proponente, che entra in contatto con il cliente e su cui grava l'obbligo di fornire l'informativa prescritta dalla legge; l'intermediario emittente, che su richiesta del proponente emette il contratto della compagnia di cui è mandatario.

Già nel Provvedimento 46/2016 dell'IVASS – che aggiornava il Regolamento 24/2008 dell'Isvap sulla gestione dei reclami – era utilizzata per la figura dell'intermediario proponente, una nuova definizione: «“intermediario collaboratore”, intendendo come tale il soggetto che collabora con l'intermediario che ha il contatto diretto con la compagnia, cioè l'emittente, che qui viene definito “intermediario competente”»⁸⁵.

L'Istituto già «riteneva che gli intermediari dovessero essere iscritti nelle diverse sezioni del registro non in considerazione del tipo di attività svolta ma delle rispettive qualità soggettive e ciò fondamentalmente in forza di due previsioni: l'art. 109, comma 2,

⁸⁵ E. Furgiuele, *A proposito di collaborazioni tra intermediari*, in «AssiNews», del 2 marzo 2017, cfr. <https://www.assinews.it/03/2017/proposito-collaborazione-intermediari/660037443/>.

sezione e) che prevede l'iscrizione nella sezione e) del registro per “i soggetti addetti all'intermediazione, quali i dipendenti, i collaboratori, i produttori e gli altri incaricati degli intermediari iscritti alle sezioni a), b), e d) per l'attività svolta al di fuori dei locali dove l'intermediario opera”; l'art. 109, comma 2 ultimo paragrafo, ove vieta la contemporanea iscrizione in due sezioni del registro».

Di conseguenza, «l'intermediario che intendeva collaborare con un altro intermediario - pur essendo iscritto nella sezione di appartenenza (ad esempio sub a) se agente) si sarebbe dovuto iscrivere anche nella sezione sub e) in quanto collaboratore del primo intermediario, il che evidentemente non era (ne è tuttora possibile) per il divieto di contemporanea iscrizione in due sezioni dello stesso registro»⁸⁶.

3.2. Rapporto tra intermediari: condizioni e caratteristiche

La linea interpretativa dell'Istituto era stata oggetto di validazione prima dal TAR Lazio (VI sez., n. 5991/2008) e poi dal Consiglio di Stato (I sez., n. 2241/08) su un ricorso proposto contro l'ISVAP per l'annullamento del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006.

⁸⁶ AA.VV., *Rimosso il divieto di distribuzione orizzontale per gli intermediari assicurativi*, cit.

Tutto ciò provocò l'effetto «di azzerare i rapporti che fino all'entrata in vigore del codice si erano instaurati tra banche ed agenti o broker, imponendo ai medesimi la distribuzione diretta sulla base di un incarico conferito direttamente dall'impresa di assicurazioni. Se poi si considera che ai sensi dell'art. 119, comma 2, del codice gli intermediari iscritti nella sezione d) sono autorizzati a distribuire solo prodotti standardizzati, si comprende l'impatto che l'iscrizione per qualità soggettive (anziché per tipo di attività) ha avuto sul mercato. Unica possibilità per detti intermediari era di avere un loro “addetto” operante all'interno dei locali della banca, come tale non soggetto all'obbligo di iscrizione nella sezione e) iscritto nella sezione a) del registro, così da poter offrire prodotti “non standardizzati”»⁸⁷.

La “collaborazione orizzontale”, invece, interviene “alla radice del problema” consentendo espressamente la sottoscrizione di accordi di collaborazione tra intermediari iscritti sub a), b) e d), tra loro, e tra questi ultimi e gli intermediari comunitari, a prescindere dalla sezione di iscrizione, pur tutelando gli interessi dei clienti che sottoscrivono o stanno per farlo, delle “polizze”.

⁸⁷ Ibidem.

Il che si pone in linea anche con la sentenza della Corte di Cassazione n. 8412 del 2015 la quale intese con tale pronuncia i ruoli e le funzioni dell'intermediario «affermando che egli debba essere, sopra ogni cosa, saggio prudente e zelante. Non un meccanico venditore, insomma. Come il buon senso, ancor prima che il diritto impone»⁸⁸.

In quest'ottica, dunque, la libertà di formulare soluzioni per i clienti senza vincoli di mandato rende la Compagnia una sorta di fabbrica – dei prodotti da vendere, ossia le polizze mentre l'Agente assume il ruolo di distributore. Ma di un distributore sensibile all'adeguatezza del contratto sottoposto al cliente o richiesto dallo stesso: oggi l'Agente, deve avere per forza di cose più soluzioni, altrimenti può e deve astenersi da vendere contratti, se ciò che ha nel suo portafoglio non è in linea alle esigenze del sottoscrittore (sia in termini di garanzie, limiti assuntivi o franchigie).

Il Decreto Crescita 2.0, agisce proprio in questa direzione e, infatti: consente agli intermediari di allargare l'offerta a disposizione degli intermediari; obbliga questi ad informare l'assicurato sul fatto che la

⁸⁸ I.D. Calaprice, *Se la IDD porta anche problemi...*, in «Gruppo Agenti Generali», dell'11 marzo 2019, cfr., <https://www.gruppoagentigenerali.it/se-la-idd-porta-anche-problemi/>.

stessa attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari, dei quali viene fornita la loro esatta identità, la sezione di appartenenza ed il ruolo svolto nell'ambito della forma di collaborazione adottata; stabilisce che gli intermediari assicurativi – che svolgono attività di intermediazione in collaborazione tra di loro – rispondano “in solido” per gli eventuali danni subiti dal cliente a causa dello svolgimento di tale attività, salvo, ovviamente, il diritto di rivalsa nei loro rapporti interni.

Quello dei “reclami”, in effetti, è uno degli aspetti più delicati nel “rapporto tra intermediari” poiché come evidenziato da alcune associazioni di settore: «nell’ipotesi in cui l’intermediario emittente sia un soggetto iscritto in sez. A devono essere inviati all’impresa di assicurazioni che garantisce il rischio assicurato e da questa trattati nei confronti del reclamante Rui, indipendentemente dal fatto che l’intermediario proponente sia broker o agente (vedi Regolamento Isvap n. 24/2008 e il Provvedimento Ivass n. 46/2016). Un passaggio, questo, che è stato criticato soprattutto dalle rappresentanze dei broker, sul presupposto che l’unico soggetto che può fornire risposte

compiute è proprio lo stesso broker del cui comportamento il reclamante si lamenta»⁸⁹.

La responsabilità solidale degli agenti nei confronti del cliente impone di non sottovalutare le conseguenze di un rapporto che sia orientato ai criteri di una vera e concreta collaborazione: l'accordo tra intermediari, quindi, deve essere redatto «in forma scritta e che deve individuare chiaramente i ruoli, le attività e i compiti incombenti su ciascuno dei due intermediari, il che consentirà poi, anche in caso di reclamo o di richiesta risarcitoria avanzata dal cliente, di individuare altrettanto chiaramente quale dei due soggetti collaboranti non ha svolto in maniera congrua e appropriata la propria attività di intermediazione/distribuzione»⁹⁰.

Giova infine ricordare che a difesa della linea generale di intervento e di orientamento dell'azione assicurativa, il Decreto prevede che tutte le clausole fra mandatario e impresa assicuratrice che risultino incompatibili con le nuove «previsioni» di legge sono oggetto di «nullità» per violazione di norma imperativa di legge e, nel caso di specie, sarebbero considerate «non apposte».

⁸⁹ F. Sgroi, *Collaborazioni tra intermediari: l'analisi del Cesia tra luci e ombre*, cit.

⁹⁰ Ibidem.

3.3. Limiti, responsabilità e prospettive

La Direttiva sulla Distribuzione Assicurativa(IDD) è entrata in vigore il 1° ottobre 2018.

La nuova regolamentazione europea per la trasparenza in ambito assicurativo ha incoraggiato il passaggio al concetto di “distribuzione assicurativa” da quello, più tradizionale di “intermediazione”.

Ciò non significa che il ruolo dell’intermediario sia stato sminuito, anzi. La sua centralità lo pone invece al centro del sistema assicurativo aumentandone sia il peso specifico sia le sue responsabilità. Da ciò scaturiscono limiti e prospettive: non più la figura di un Agente che opera per una determinata compagnia, bensì un professionista che sottopone al cliente il miglior prodotto adatto – e non più “adattabile” – alle sue esigenze.

L’adeguatezza del prodotto diviene “portante”: in forma scritta la polizza deve essere redatta in prima persona dall’Agente, finalmente libero da documentazione compilata automaticamente dalla Compagnia a monte del processo di collocamento della polizza. È in questo senso che l’intermediazione diviene realmente libera e indipendente: solo un adeguato studio del caso impermeabile a

condizionamenti – derivanti da vincoli di mandato o da collaborazioni non realmente orizzontali – rende l’Agente in grado di soddisfare la sua mission nell’ottica del cliente.

La direttiva si applica, infatti, «a tutti coloro che distribuiscono prodotti assicurativi e riassicurativi: agenti, mediatori e operatori di “bancassicurazione”, imprese di assicurazione, soggetti che gestiscono siti internet di comparazione quando questi consentano di stipulare direttamente o indirettamente un contratto di assicurazione, agenzie di viaggio e autonoleggi [...] e stabilisce le informazioni che devono essere fornite ai consumatori prima della sottoscrizione di un contratto di assicurazione; impone determinate norme di comportamento e di trasparenza ai distributori; chiarisce le procedure e le norme per le attività transfrontaliere e contiene norme per la vigilanza e le sanzioni per i distributori di assicurazione in caso di violazione delle disposizioni della direttiva»⁹¹.

Il provvedimento ha abrogato la precedente direttiva 2002/92/UE assumendo il fine precipuo di rivolgersi «non solo agli intermediari

⁹¹ D. Cambosu, *IDD, ecco le novità che porta alle assicurazioni*, in «Insurance Up», del 21 novembre 2018, cfr. <https://www.insuranceup.it/it/business/idd-ecco-le-novita-che-porta-alle-assicurazioni-e-le-opportunita-allinsurtech/>.

assicurativi quanto, piuttosto, a tutti i soggetti che, in qualsiasi modo, distribuiscono prodotti assicurativi»⁹².

L'altra mission insita nel testo è quella di incoraggiare la digitaltrasformation nell'ottica di promuovere un nuovo modo di fare assicurazione e riassicurazione più in linea con i tempi e le sfide del Terzo millennio: nuove tecnologie, artificial intelligence, machine learning, Big Data, Blockchain, etc.

Oggi più che mai, quindi, le Compagnie tradizionali hanno bisogno di partner «per essere compliant con la nuova normativa: [...] la tutela del cliente finale comincia dal momento del design di una soluzione assicurativa, che deve essere in linea e rispondere agli interessi di una certa tipologia di cliente, e perdurare per tutta la durata del contratto. In sintesi, servono strumenti necessariamente digitali e automatizzabili, che contribuiscano alla raccolta dei dati, all'analisi degli stessi, alla valutazione dei bisogni del cliente e del suo profilo di rischio, alla formulazione di proposte, alla sottoscrizione del contratto, al monitoraggio dello stesso, allo scambio informativo tra compagnia

⁹² N. Spadafora, *Le nuove condizioni di assicurazione alla prova della I.D.D. – nuovi obblighi a carico di compagnie e intermediari*, in «IUS Itinere», dell'8 maggio 2019, cfr., <https://www.iusiniti-nere.it/le-nuove-condizioni-di-assicurazione-alla-prova-della-i-d-d-nuovi-obblighi-a-carico-di-compagnie-e-intermediari-20381>.

e distributori. Tutte soluzioni che possono essere sviluppate da startup e altri provider tecnologici»⁹³.

La Idd si innesta non a caso nel processo di innovazione tecnologica che sta diversificando e moltiplicando le modalità di fruizione dei servizi assicurativi da parte dei clienti che sono sempre più attivi nella ricerca di risposte complete, convincenti e immediate, nei tempi e con le modalità da loro prescelte: «inevitabilmente imprese e distributori dovranno rimanere al passo con questi cambiamenti, cogliendone le opportunità e offrendo servizi in linea con tali aspettative. La strada dell'evoluzione digitale è il sentiero inevitabile per gli operatori del futuro che saranno sempre più digital, in grado di raggiungere il cliente a distanza e capaci di usare la tecnologia con un approccio smart. Uno scenario che è presente nelle nuove disposizioni [...] e non deve precludere alla considerazione che un intermediario dovrà essere sempre in grado di curare al massimo il rapporto umano con la clientela. Per essere allineato alle nuove esigenze di un consumatore sufficientemente digitalizzato, comunque ancora alla ricerca di un confronto visivo con il proprio intermediario, occorrerà che quest'ultimo riaffermi la propria professionalità,

⁹³ D. Cambosu, *IDD, ecco le novità che porta alle assicurazioni*, cit.

dimostrando di essere capace di sviluppare nuove competenze, attraverso l'affinamento delle proprie cognizioni e un'ottima conoscenza tecnica dei prodotti da distribuire».⁹⁴

La sfida, quindi, si sposta sull'online. Non a caso il Capo III del Reg. 40/2018 IVASS – in particolare agli articoli 69 e 79 – ha preso in considerazione proprio i casi di promozione e di collocamento delle polizze tramite internet, il sito, i profili di social network dell'intermediario e le eventuali applicazioni. In tutti questi casi gli spazi virtuali devono contenere «in maniera chiara e visibile, le seguenti informazioni: a) i dati identificativi dell'intermediario, il numero di iscrizione nel Registro e l'indirizzo del sito internet dove consultare gli estremi della relativa iscrizione; b) la sede legale e le eventuali sedi operative; c) il recapito telefonico, il numero di telefax, l'indirizzo di posta elettronica e, laddove previsto, l'indirizzo di posta elettronica certificata; d) di essere soggetto alla vigilanza dell'IVASS; e) i recapiti per la presentazione dei reclami e la facoltà

⁹⁴ Cfr., l'intervista di S. Aiello, in *IDD, al via una rivoluzione per le polizze*, in «Wall Street Italia», del 28 settembre 2018, in <https://www.wallstreetitalia.com/idd-al-via-una-rivoluzione-per-le-polizze/>.

per il contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente».

Tutto ciò rivoluziona la disciplina della product governance, in quanto applicabile a tutti i prodotti assicurativi di nuova commercializzazione indipendentemente dal canale distributivo utilizzato per il relativo collocamento sul mercato. Per la prima volta, quindi, la rete non potrà essere ridotta ad un puro e semplice asset produttivo di esclusiva pertinenza delle Compagnie ma posto «alla portata di chiunque intenda affacciarsi sul mercato della distribuzione assicurativa senza sostenere i relativi costi in termini di organizzazione, controllo, formazione ed aggiornamento professionale della rete»⁹⁵.

Di conseguenza il contesto di fondo entro il quale si muove il settore assicurativo comporterà un riassetto del rapporto tra gli attori visto che «le imprese di assicurazione non solo saranno chiamate a recitare il consueto ruolo di soggetti garanti della corretta applicazione delle disposizioni rivolte alle reti distributive ma saranno esse stesse, in quanto distributori, incluse nell'ambito del campo di applicazione,

⁹⁵ P. De Angelis, *Nuovo modello di plurimandato orizzontale: commento all'art. 22 del DL 179/2012*, cit.

analogamente agli agenti, ai broker, alle banche, alle Poste e agli intermediari finanziari»⁹⁶.

⁹⁶ Ibidem.

Conclusione

La retorica che solitamente accompagna le innovazioni legislative come “rivoluzioni copernicane”, “luci e ombre”, “svolta storica”, etc., se applicata all’ambito assicurativo, rischia di far perdere mordente a qualsiasi proposta o iniziativa.

La complessità del settore, infatti, porta implicitamente ad un confronto di punti di vista diversi, quanto mai numerosi e molto spesso inconciliabili: sono tanti infatti gli operatori di un ambito che essenzialmente svolge “intermediazione” e, come tale, riveste un ruolo strategicamente fondante.

Quello assicurativo, molto più di altri, è un ambito lavorativo strettamente legato ai mutamenti sociali e, di conseguenza necessario di upgrade che siano prima di tutto sostanziali.

Il caso italiano, in tal senso, rivela una serie di interventi attuati dal Legislatore che, pur se migliorabili nelle applicazioni, hanno comunque risposto – o provato a rispondere – alle istanze di rinnovamento della realtà fattuale.

Il passaggio dal “monomandato” al “plurimandato”, l’introduzione delle “collaborazioni orizzontali”, rappresentano de facto momenti di svolta importanti che hanno risposto, pur nella diversità dei momenti storici e delle loro declinazioni, ad un obiettivo comune: la tutela del consumatore.

Al contempo gli strumenti del plurimandato e delle collaborazioni orizzontali hanno positivamente aumentato il livello di indipendenza e di libertà dell’Agente nel formulare, appunto, le migliori soluzioni per i clienti senza vincoli di “Compagnia” o di “prodotto”. Ciò ha finalmente dato seguito ai principi su cui si poggia lo stesso Regolamento IVASS che impone di mettere sempre al primo posto l’interesse del cliente.

Non solo, però. Anche l’aspetto della formazione e gli obblighi scaturiti dalle innovazioni introdotte nell’ordinamento per gli intermediari sono stati piuttosto rilevanti nelle conseguenze: a vario titolo, infatti, esse hanno progressivamente – anche se non senza qualche battuta di arresto o qualche incidente di percorso – contribuito ad una professionalizzazione e ad una crescita di percezione positiva del consulente assicurativo.

Va in questo senso ricordato l'apporto fondamentale fornito dal Sindacato Nazionale Agenti (SNA) che non solo ha portato alle "conquiste" raggiunte ma le ha difese con continuità dagli attacchi delle Compagnie, lavorando in sinergia con altri partner alleati in questa battaglia come Ania: solo così si sono arginati i tentativi della lobby assicurativa che in Parlamento ha pressato non poco per l'adozione di provvedimenti ed emendamenti che annullassero, in qualche modo, i risultati raggiunti con il Decreto Bersani e con le collaborazioni orizzontali. Ma anche facendo opposizione e ricorrendo all'ostruzione laddove necessaria come nel caso della proposta di far passare la richiesta di un Conto corrente separato diverso per ogni compagnia o il tentativo di far prelevare l'incasso del premio dal cliente alla compagnia bypassando l'Agente.

Questi sono solo alcuni esempi concreti dell'unico modo per garantire un futuro alla categoria dell'intermediario: difendere la libertà e l'indipendenza faticosamente conquistate dagli Agenti perché solo potendo davvero avere una pluralità di prodotti da proporre il cliente questo potrà avere una reale soddisfazione delle sue esigenze, presenti e soprattutto future.

Ciò rappresenta l'aspetto da assumere come "prioritario" per le nuove sfide che il Terzo millennio presenterà al settore: scenari digitali, nuovi rischi, digitaltransformation.

Quanto di più lontano, insomma, dalla riduttiva concezione che per decenni ha connotato l'attività assicurazione limitandola, ad esempio, al "ramo auto" o a singoli e specifici prodotti.

Non a caso, alcune startup hanno capito l'ampio margine di intervento di cui necessita il settore assicurativo e hanno cominciato a sviluppare progetti ad hoc per incoraggiare la vendita di coperture retail in aree prima considerate "di nicchia" (elettrodomestici, strumenti musicali, animali domestici, attrezzature sportive).

Oggi, infatti, anche i supermercati vogliono vendere polizze e stanno nascendo piattaforme assicurative completamente basata sull'intelligenza artificiale che non solo consigliano il cliente di fronte alla necessità di acquistare una polizza, ma offrono un ampio paniere di prodotti consentendo di conservare e gestire attraverso un solo sito (con relativa app) tutta la documentazione e la storia assicurativa dell'assicurato.

Il mercato si evolve, la tecnologia corre e chi non si adegua al cambiamento viene spazzato via: ciò vale anche per l'ambito assicurativo.

Se da una parte la IDD ha dato il giusto impulso negli ultimi mesi, va anche considerato che la digitalizzazione nel mondo dell'assicurazione è appena iniziata. Per questo, perdersi in sterili critiche o nelle anacronistiche difese di privilegi che sono già condannati dalla storia non è certo la strada da intraprendere: serve il coraggio di misurarsi con un futuro che va letto se non in anticipo, per lo meno con attenzione.

Bibliografia e Sitografia

- AA.VV., Assicurazioni e sviluppo: lezioni dalla storia, Roma, Bancaria Editrice, 2012.
- AA.VV., Comm. al codice delle assicurazioni, a cura di M. Bin, Padova, CEDAM, 2006.
- AA.VV., Dei singoli contratti, a cura di D. Valentino, vol. V, Torino, UTET, 2011.
- AA.VV., IDD, al via una rivoluzione per le polizze, in «Wall Street Italia», del 28 settembre 2018, in <https://www.wallstreetitalia.com/idd-al-via-una-rivoluzione-per-le-polizze/>.
- AA.VV., Il codice delle assicurazioni private, a cura di F. Capriglione, vol. II, t. II, Padova, CEDAM, 2007.
- AA.VV., Il nuovo codice delle assicurazioni, a cura di S. Amorosino e S. Desiderio, Milano, Giuffrè, 2006.

- AA.VV., L'evoluzione del diritto delle assicurazioni continuità o rottura con il passato?, a cura di S. Landini, Firenze, AIDA-CESIFIN, 2013.
- AA.VV., La regolazione assicurativa dal codice ai provvedimenti di attuazione, a cura di P. Marano e M. Siri, Torino, Giappichelli, 2009.
- AA.VV., Le assicurazioni, a cura di A. La Torre, Milano, Giuffrè, 2007.
- AA.VV., Manuale per l'Agente, a cura di F. Guttaduro La Blasca e A. Peccio, Milano, SNA, 2010.
- AA.VV., Rimosso il divieto di distribuzione orizzontale per gli intermediari assicurativi, in «IlSole24Ore», del 19 novembre 2012.
- AA.VV., Politiche di liberalizzazione e concorrenza in Italia, a cura di F. Pammolli, C. Cambini e A. Giannaccari, Bologna, Il Mulino, 2007.
- Amato G., Le assicurazioni tra Stato e mercato: quali sfide per il futuro del Paese?, in AA.VV., Assicurazioni e sviluppo: lezioni dalla storia, Roma, Bancaria Editrice, 2012.

- Aucone G., I rapporti tra intermediari assicurativi: la “collaborazione orizzontale”, in «DartaSaving», del 2 gennaio 2020, in <https://news-darta.ie/esperto-risponde/i-rapporti-tra-intermediari-assicurativi-la-col-laborazione-orizzontale/#>.
- Aucone G., I rapporti tra intermediari assicurativi: la “collaborazione orizzontale”, in <https://news.darta.ie/esperto-risponde/i-rapporti-tra-intermediari-assicurativi-la-collaborazione-oriz-zontale/#>.
- Berti De Marinis G., La disciplina del contratto assicurazione in Italia: profili di attualità, in «ActualidadJurídica Iberoamericana», n. 5 ter, del dicembre 2016.
- Buzzacchi L. e Siri M., Concorrenza e regolazione nel mercato assicurativo, in AA.VV., Politiche di liberalizzazione e concorrenza in Italia, a cura di F. Pammolli, C. Cambini e A. Giannaccari, Bologna, Il Mulino, 2007.
- Cabiddu F. e Di Guardo M.C., I nuovi scenari strategici per gli agenti di assicurazione. La sfida del plurimandato, Milano, Franco Angeli, 2007.

- Calaprice I.D., Se la IDD porta anche problemi..., in «Gruppo Agenti Generali», dell'11 marzo 2019, in <https://www.gruppoagentigenerali.it/se-la-idd-porta-anche-problemi/>.
- Cambosu D., IDD, ecco le novità che porta alle assicurazioni, in «Insurance Up», del 21 novembre 2018, in <https://www.insuranceup.it/it/bu-siness/idd-ecco-le-novita-che-porta-alle-assicurazioni-e-le-opportunita-allinsurtech/>
- Caringella F., Responsabilità civile e assicurazioni. Normativa e giurisprudenza ragionata, Milano, Giuffrè, 2008.
- Cavaliere C., Commento agli articoli 117-121, in AA.VV., Comm. al codice delle assicurazioni, a cura di M. Bin, Padova, CEDAM, 2006.
- Chesini G., Il circuito Bancoposta-Cassa Depositi e Prestiti. Regolamentazione, organizzazione e gestione, Milano, Giuffrè, 2006.
- De Angelis P., Nuovo modello di plurimandato orizzontale: commento all'art. 22 del DL 179/2012, in «Insurance Trade» del 26 novembre 2012, in

<https://www.insurancetrade.it/insurance/contenuti/osservatori/2437/nuovo-modello-di-plurimandato-orizzontale-commento-all-art-22-del-dl-179-2012>.

- De Simone E., Breve storia delle assicurazioni, Milano, Franco Angeli, 2011.
- Demozzi C. e Soldati R., Audizione – Atto Governo n. 7 – Schema di Decreto Legislativo recante attuazione della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (Atto n. 516 della XVII Legislatura), SNA, Roma, 23 aprile 2018.
- Furgiele E., A proposito di collaborazioni tra intermediari, in «AssiNews», del 2 marzo 2017, in <https://www.assinews.it/03/2017/proposito-collaborazione-intermediari/660037443/>.
- Gaffuri L., I servizi e le attività di investimento: disciplina e aspetti operativi, Milano, Giuffrè, 2010.
- Gruppo Agenti delle Assicurazioni Generali, Studio sul modello organizzativo e reddituale delle Agenzie Assicurazioni Generali, Bologna, I libri di Emil, 2012.

- Guttaduro F., L'evoluzione delle agenzie di assicurazione, in «Dossier sulla ricerca condotta da SNA-IAMA del 2012», in https://www.snaservice.it/images/pdf/formazione/relazione_Guttadauro.pdf.
- IVASS, Bollettino Statistico. Premi lordi contabilizzati (vita e danni) e nuova produzione vita al quarto trimestre 2019, a. VII, n. 5 del giugno 2020, p. 8.
- IVASS, Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi. Sezione E – Collaboratori degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D, F del Registro o nell'Elenco annesso, in https://www.ivass.it/operatori/intermediari/rui/Sezio-ne_E_RUI.pdf.
- IVASS, Relazione sull'attività svolta dall'Istituto nell'anno 2019, Roma, IVASS, 2020, p. 27.
- Landini S., Art. 1882, in AA.VV., Dei singoli contratti, a cura di D. Valentino, vol. V, Torino, UTET, 2011.
- Marano P., Gli intermediari di assicurazione e di riassicurazione (artt. 106-121), in AA.VV., Il nuovo codice delle assicurazioni, a cura di S. Amorosino e S. Desiderio, Milano, Giuffrè, 2006.

- Marano P., La concorrenza tra intermediari assicurativi: prospettive di regolamentazione europea e interventi di liberalizzazione nazionali, in AA.VV., La regolazione assicurativa dal codice ai provvedimenti di attuazione, a cura di P. Marano e M. Siri, Torino, Giappichelli, 2009.
- Mazzantini G., Concorrenza e trasparenza nel settore della distribuzione assicurativa: più che l'advocacy potrà l'enforcement?, in «Rivista della Regolamentazione dei Mercati», n. 2 del 2018.
- Mazzoldi M., La particolarità dell'Agente di assicurazione nella specificità del diritto assicurativo, in «Il Sole 24 Ore», del 6 febbraio 2018.
- Moliterni F., Commento all'art. 120, in AA.VV., Il codice delle assicurazioni private, a cura di F. Capriglione, vol. II, t. I, Padova, CEDAM, 2007.
- Molteni G., Gli intermediari assicurativi. Attività, obblighi e responsabilità, in «Studio Cataldi», dell'11 aprile 2015, in <https://www.studiocatal-di.it/articoli/18079-gli-intermediari-assicurativi.asp>.

- OCSE, Global Insurance Market Trends 2019, OECD, 2020.
- Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova, Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni, Padova, CLEUP, 2009.
- Parlamento Europeo, Direttiva n. 2002 del 9 dicembre 2002 in «Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea» del 15 gennaio 2003.
- Sangiovanni V., L'informazione precontrattuale degli intermediari assicurativi, in «Contratto e Impresa», n. 1 del 2010, p. 139.
- Sgroi F., Collaborazioni tra intermediari: l'analisi del Cesia tra luci e ombre, in «Tutto Intermediari», del 20 dicembre 2017, in <https://www.tutto-intermediari.it/collaborazioni-tra-intermediari-lanalisi-del-cesia-tra-lu-ci-e-ombre/>.
- Soave G.C., Approfondimento sulla Legge n. 40/2007, in <https://ilbro-ker.it/2014/06/11/lavvocato-soave-risponde-approfondimento-legge-n-402007/>.
- Spadafora N., Le nuove condizioni di assicurazione alla prova della I.D.D. – nuovi obblighi a carico di compagnie e

intermediari, in «IUS Itinere», dell'8 maggio 2019, in <https://www.iusiniti-nere.it/le-nuove-condizioni-di-assicurazione-alla-prova-della-i-d-d-nuovi-obblighi-a-carico-di-com-pagnie-e-intermediari-20381>.

- Swiss Re Corporate History, La storia delle assicurazioni in Italia, Zurigo, Swiss Re, 2013.
- Tommasini D., Commento all'art. 183, in AA.VV., Il codice delle assicurazioni private, a cura di F. Capriglione, vol. II, t. II, Padova, CEDAM, 2007.
- Traversa E., Decreto Bersani Bis: le modifiche nel settore assicurativo, in «OverLex» del 13 marzo 2007.
- Volpe Putzolu G., L'evoluzione del contratto di assicurazione sulla vita tra esigenze sociali e interventi giurisprudenziali nazionali e comunitari: introduzione, in AA.VV., L'evoluzione del diritto delle assicurazioni continuità o rottura con il passato?, a cura di S. Landini, Firenze, AIDA-CESIFIN, 2013.