

Intermediari

## "L'Agente nella bufera tra doveri professionali ed adempimenti burocratici"

08/04/2008

*Una interessante ed utile iniziativa dello SNA di Roma*

Di Romina Parodi

Si è svolto lo scorso 2 aprile nella Capitale il Convegno organizzato dall'Esecutivo Provinciale di Roma del Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione.

"L'Agente nella bufera tra doveri professionali ed adempimenti burocratici" questo il titolo della tavola rotonda alla quale hanno partecipato, numerosi, gli iscritti S.N.A. Presente, tra gli ospiti, il direttore Auto dell'Ania, Vittorio Verdone e l'Avv. Michele Greco dell'Isvap.

Dopo l'apertura dei lavori, a cura della Presidente della Sezione Provinciale di Roma del S.N.A., **Carla Maria Barin**, il primo relatore, **Walter Guido**, delegato della Unione Europea Assicuratori, ha tracciato una interessante panoramica della intermediazione assicurativa in ambito europeo comparando la realtà olandese, quella irlandese e quella francese con il mercato italiano. Di particolare significato alcuni numeri: in Europa 5000 Compagnie di assicurazione raccolgono premi danni corrispondenti al 3,3% del PIL europeo. In Francia, l'indennizzo diretto è in vigore dal 1968, la kasko ha una diffusione del 70% e su un parco circolante di 36 milioni di veicoli si gestiscono 2 milioni di sinistri mentre in Italia su 43 ml. di veicoli ben 4 ml. di sinistri! In Olanda, 6 grandi compagnie controllano il 70% di un mercato saturo, per molti versi all'avanguardia. Basti pensare che in base ad un accordo del 2006 tutti hanno una copertura sanitaria di base e che nelle polizze sanitarie la finalità è quella di ridurre le spese puntando molto sulla prevenzione, mentre da noi le polizze sanitarie spesso escludono i controlli preventivi!

Nella maggior parte dei Paesi UE ci sono agenti e broker, esistono agenti anche in regime di esclusiva e la remunerazione dell'agente è subordinata alla qualità del servizio offerto. I clienti possono chiedere più preventivi anche con l'uso di internet tramite preventivatori confrontando le garanzie e i premi prima di sottoscrivere un contratto assicurativo. Mentre noi siamo ancora in attesa del preventivatore Isvap, nel resto d'Europa i clienti possono impostare le proprie esigenze ed ottenere in pochi secondi la compagnia che propone l'offerta migliore e l'intermediatore più vicino.

Ha preso poi la parola l'Avv. **Gianluigi Malandrino** che ha affrontato uno dei temi centrali delle recenti novità normative: quello del plurimandato. Con una corretta premessa: il plurimandato non è stato favorito dal legislatore per tutelare gli agenti, ma per migliorare il rapporto tra consumatore e prodotto assicurativo e per incrementare la concorrenza. Già con il C.d.A. (D.Lgs. 209/2005) il legislatore aveva previsto (art. 120) che l'intermediario assicurativo dovesse proporre un prodotto adeguato alle esigenze del cliente.

Ma, se l'agente ha a disposizione un solo prodotto, è difficile scegliere quello più idoneo alle concrete esigenze rappresentate dal cliente; se, invece, l'agente può offrire una gamma di prodotti, potrà meglio suggerire il contratto più idoneo al consumatore. Poiché nel mercato italiano il plurimandato era di fatto quasi inesistente (la maggioranza degli agenti era in esclusiva unilaterale, regime 3 dell'Accordo Nazionale Agenti) il decreto Bersani è intervenuto (prima nel settore RCA, poi in tutti i rami danni) dichiarando nulle le clausole di esclusiva.

La norma non impone il plurimandato, ma dà una facoltà all'agente, cancellando l'esclusiva. La tutela è affidata, oltre che alla sanzione della nullità della clausola di esclusiva di marchio eventualmente apposta nel mandato, anche e soprattutto al richiamo alla normativa Antitrust. Le clausole contrattuali di esclusiva costituiscono, infatti, intesa restrittiva della concorrenza ai sensi della L. 287/1990 con le relative pesanti sanzioni. Si vanno diffondendo in questa prima fase di applicazione della nuova normativa, atteggiamenti difensivi delle Compagnie di assicurazione che cercano di scoraggiare gli agenti dall'assumere più mandati.

Molte imprese hanno raggiunto accordi con le rappresentanze sindacali degli agenti che

garantiscono vantaggi economici ai soli agenti “fedeli”, ossia che rimangano in regime di monomandato di fatto. Sulla liceità di questi accordi si nutrono forti dubbi. Certo che, ad un anno dalla emanazione della legge, il numero degli agenti plurimandatari è quasi immutato. Se questo stato di cose perdurerà è prevedibile, secondo Malandrino, un intervento dell’Antitrust per reprimere l’uso scorretto di “patti di fedeltà”. In effetti, ci risulta che in questi giorni l’Autorità Garante abbia promosso un’indagine conoscitiva chiedendo informazioni ad alcune Imprese.

Diverse Compagnie, in previsione di una auspicata caducazione dei decreti Bersani, hanno introdotto nei nuovi mandati agenziali apposite clausole in base alle quali si prevede consensualmente che nel caso di rimozione del divieto legale riviverebbe il regime di esclusiva. Secondo l’Avv. Malandrino se anche la legge cambiasse gli effetti prodotti rimarrebbero, perché la nuova legge avrebbe valore ex nunc e comunque dovrebbe espressamente regolamentare il regime transitorio.

Il plurimandato, conclude Malandrino è senz’altro una opportunità, anzi, tra qualche anno l’agente monomandatario potrebbe ritrovarsi fuori mercato!

Ma le critiche più feroci sono riservate al Regolamento Isvap n. 5 del 16/10/2006 che ha burocratizzato in maniera esagerata l’attività quotidiana degli intermediari prevedendo anche sanzioni pesanti in caso di inosservanze meramente formali. Si direbbe che ci sia una sfiducia nei confronti della categoria professionale dell’Agente tale che ogni passo debba essere assistito da un pezzo di carta. Eppure, gli agenti a differenza di medici, avvocati e altri professionisti sono già soggetti alla vigilanza di organismi pubblici.

Il convegno prosegue con un approfondito esame degli studi di settore degli intermediari assicurativi a cura del dott. **Rolando Martorelli** (delegato Area Fiscale S.N.A.) e del dott. Roberto Ciavarella (Consulente fiscale S.N.A.). L’argomento ha suscitato vivo interesse ma, dato il carattere strettamente tecnico-fiscale, rimandiamo direttamente alla lettura degli atti che verranno pubblicati sul sito S.N.A.

All’Avv. **Piero Nodaro** è stato invece affidato il compito di fare il punto sull’indennizzo diretto a un anno di distanza dall’entrata in vigore. Oltre ai cenni giurisprudenziali (dalle eccezioni di incostituzionalità della norma alle interpretazioni sulla improponibilità della domanda per omessa indicazione di alcuni dati essenziali come il codice fiscale), ci sembra interessante sottolineare un aspetto sollevato da Nodaro e finora poco approfondito: quello della responsabilità dell’agente nella attività di assistenza al cliente. Poiché di fatto l’assistenza ai danneggiati è stata delegata da tutte le Compagnie agli agenti, oltre all’aumento di lavoro (che potrà essere adeguatamente remunerato in base ad accordi bilaterali), si pone un serio profilo di responsabilità professionale dell’agente nel caso in cui, ad esempio, la domanda fosse irricevibile per incompleta o erronea compilazione della richiesta danni. È un aspetto sul quale riflettere unitamente, aggiungiamo, alla eventuale copertura di tale attività nell’ambito della polizza RC professionale dell’agente.

La conclusione dei lavori, affidata a **Stefano Vacca Maggiolini** (membro dell’Esecutivo Nazionale S.N.A.), ritorna sulla necessità di semplificare e di invertire la tendenza all’eccessiva burocratizzazione. Efficace è il confronto tra i moduli e questionari che i clienti sono costretti a firmare e il “consenso informato” che i medici spesso ci fanno sottoscrivere senza informarci. Il timore è che agenti onesti e corretti rischino la radiazione per inosservanze formali. Secondo Vacca Maggiolini, l’agente deve rivendicare la propria professionalità investendo su una costante formazione anche dei collaboratori, ma le Compagnie devono ritornare a vedere agenzie e centri di liquidazione non come meri costi, ma come investimento per il futuro.

Da parte nostra, aggiungiamo che il passaggio al plurimandato, realizzato bruscamente per legge, richiede tempi tecnici di assimilazione culturale sia da parte degli Agenti che da parte delle Compagnie. Sicuramente gli intermediari percepiscono la portata innovativa e l’occasione di recuperare professionalità, ma temono maggiori costi, impegno e incertezze, inevitabili nel breve periodo. Le Compagnie dovranno riorganizzarsi per adattarsi al nuovo sistema.

Minore fatica faranno quelle Imprese che da sempre riservano maggiore attenzione alle esigenze del cliente e investono sulla efficienza nella liquidazione dei sinistri. Solo quando sarà avvenuto questo passaggio culturale anche il consumatore italiano potrà contare su un’offerta diversificata e più aderente alle proprie esigenze, su intermediari consulenti professionisti, su prezzi concorrenziali. E il risultato ci avvicinerà all’Europa.

