




Digital transformation e relazione con i clienti: come cambia la responsabilità degli intermediari

22 ottobre 2020
Avv. Michele Tavazzi

A hand is shown holding a smartphone. The background is a light gray with a network of white dots and lines. Various icons and text are scattered around: a magnifying glass, a smartphone, a location pin, a document, and the words 'SEARCH', 'ACCOUNT', 'APPLICATION', 'MONITORING', and 'FBCE'.

Nell'era della digitalizzazione, la responsabilità dell'Intermediario assicurativo resta ancorata a quegli **standard professionali di diligenza** che il legislatore, unitamente alla dottrina e alla giurisprudenza, hanno sempre richiesto agli operatori specializzati.

La condotta dell'Intermediario assicurativo si caratterizza per un **duplice obbligo**.

OBBLIGO DI INFORMARE: fornire informazioni al cliente sul prodotto;
OBBLIGO DI ADEGUATEZZA: acquisire informazioni dal cliente.

Significativa, al riguardo, una recente pronuncia del Tribunale di Bologna in materia di intermediazione finanziaria, facilmente estensibile, sotto il profilo della condotta esigibile, anche all'intermediario assicurativo: «*Gli oneri di condotta posti a carico degli intermediari si sostanziano non solo nell'obbligo di informare il cliente in ordine ai vari profili di rischiosità dell'investimento, ma anche in quello di acquisire dal cliente medesimo notizie in ordine alle sue caratteristiche di investitore e, in particolare, circa il suo grado di propensione del rischio, la sua esperienza in materia di investimenti, la sua situazione finanziaria, i suoi obiettivi di investimento*» (Trib. Bologna, sez. IV, 18.07.2019, n. 1662)



Attuale assetto normativo

La diligenza nell'informare

Quanto alla diligenza, il canone di riferimento resta l'art. **1176 comma 2 c.c.** il quale prevede che, nell'esercizio di un'attività professionale, **la diligenza deve essere valutata con riguardo alla natura dell'attività esercitata.**


A tal riguardo il **Consiglio di Stato**, con sentenza del 9 maggio 2011, n. 2746 ha espressamente affermato che *“l'attività del broker assicurativo non può prescindere, in ragione della fiducia che tale profilo professionale induce presso il pubblico degli utenti, dall'osservanza del **parametro di diligenza richiesto dall'art. 1176, comma 2, c.c. per la generalità dei professionisti**, dato che **altrimenti verrebbe significativamente sminuita la stessa ragione dell'esistenza di tale figura professionale**, funzionale a porre il consumatore, che versa normalmente in una situazione di carenza informativa, in una posizione contrattuale più efficiente rispetto a quella in cui lo stesso si troverebbe nel rapporto diretto con l'agente (o con gli agenti) di Assicurazioni”.*

Le medesime considerazioni sono state svolte dalla **Suprema Corte** in una sentenza, non troppo recente ma tuttora attuale, nella quale il giudice di legittimità ha evidenziato che **i doveri primari degli assicuratori e degli intermediari** *“scaturiscono dagli artt. 1175, 1337 e 1375 c.c.; e la loro violazione costituisce una condotta negligente, ai sensi dell'art. 1176 c.c., comma 2.”* (Cass. Civ. 24 aprile 2015 n. 8412).

A hand is shown holding a smartphone. The background features a digital overlay with various icons and text: 'SEARCH' appears multiple times, 'ACC' is partially visible, and 'MONITORING' is written in a light blue font. There are also some glowing circular effects and lines connecting the text elements.

L'Adeguatezza del prodotto assicurativo

- art. 120 Il comma Codice delle Assicurazioni (d.lgs. n. 209/2005), secondo cui: “... prima della conclusione del contatto, l’intermediario assicurativo...**anche in base alle informazioni fornite al contraente, propone o consiglia un prodotto adeguato alle sue esigenze, previamente illustrando le caratteristiche essenziali del contratto e le prestazioni alle quali è obbligata l’impresa di assicurazione**”.
- art. 183 Codice delle Assicurazioni (d.lgs. n. 209/2005) rubricato “**Regole di Comportamento**” il quale dispone altresì che: le imprese e gli intermediari nell’offerta e nell’esecuzione dei contratti sono tenuti a: “a) *comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei contraenti e degli assicurati;* b) **acquisire dai contraenti le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative o previdenziali ed operare in modo che siano sempre adeguatamente informati...**”.
- Tali obblighi vengono ribaditi e dettagliati nel Regolamento Isvap numero 5 del 2006 (artt. 47 – 52).

- 
- Nell'ottica di una valorizzazione della digitalizzazione dei contratti, l'impianto normativo così descritto è stato poi ulteriormente implementato dal Legislatore europeo con la nota **Direttiva del 2016 IDD (Insurance Distribution Directive)**, recepita a livello interno con il **d.lgs. n. 68 del 2018** che ha introdotto nel nostro ordinamento (artt. 185 e ss CDA nonché **regolamenti IVASS n. 40 e 41 del 2018**), una serie di documenti che l'Intermediario Assicurativo è tenuto a predisporre nella fase della trattativa precontrattuale e che rappresentano il c.d. **set informativo del contratto di Assicurazione:**

- **DIP** (Documento Informativo precontrattuale)
- **DIP Aggiuntivo**
- **CDA** (Condizioni di Assicurazione)
- **Modulo di proposta**

L'obiettivo della riforma avviata dal Legislatore europeo è stato quello di sviluppare e potenziare l'utilizzo di aree riservate all'interno di siti web delle Compagnie Assicurative al fine di gestire le polizze sottoscritte, introducendo il concetto di **Home Insurance**, nonché l'utilizzo esclusivo, su scelta espressa del cliente, di comunicazioni attraverso i mezzi digitali.



La natura della responsabilità dell'intermediario assicurativo

Alla luce del processo di revisione normativa appena descritto, l'**obbligo di consiglio e di consulenza** gravante sull'Intermediario nei confronti del cliente si fa ancora più stringente e rigoroso. L'inadempimento o il non corretto assolvimento di quest'obbligo configura in capo al primo una responsabilità, che la prevalente giurisprudenza qualifica come **responsabilità da inadempimento contrattuale**: *«In tema di intermediazione finanziaria, la responsabilità dell'intermediario che ometta di informarsi sulla propensione al rischio del cliente o di rappresentare a quest'ultimo i rischi dell'investimento, ovvero che compia operazioni inadeguate quando dovrebbe astenersene, ha natura contrattuale, investendo il non corretto adempimento di obblighi legali facenti parte integrante del contratto-quadro intercorrente tra le parti, sicché il danno invocato dal cliente medesimo non può essere limitato al mero interesse negativo da responsabilità precontrattuale»* (Cass. Civ. 12.06.2015, n. 12262).

Ne discende che, nelle azioni dirette ad ottenere il risarcimento dei danni da [inadempimento](#) conseguenti alla violazione dei doveri di condotta imposti agli intermediari assicurativi, il cliente è tenuto ad allegare l'inadempimento e deve fornire, anche sulla base di presunzioni, la prova del [nesso di causalità](#) tra il danno e l'inadempimento, mentre [l'intermediario deve provare l'avvenuto adempimento delle obbligazioni poste a suo carico e di aver comunque agito con la specifica diligenza richiesta.](#)



Digitalizzazione: un rischio o un'opportunità per l'intermediario assicurativo?

Obiettivi della digitalizzazione:

- alleggerire tutti processi burocratici e progressivamente consentire la scomparsa dei supporti analogici;
- ricavare e rendere sempre disponibili una maggiore quantità di dati che consentiranno di offrire servizi sempre più efficienti e personalizzati.
- **tracciabilità dei colloqui con i clienti** = consentirà all'intermediario di costruire un **corredo probatorio documentale**, in grado di dimostrare di aver assolto con la diligenza ai propri doveri.



PROVA ORALE

- INTERROGATORIO FORMALE
- TESTIMONIANZA

Ammissibilità ed utilità probatoria soggetta al vaglio discrezionale del Magistrato

PROVA DOCUMENTALE

DOCUMENTO: L'intermediario sarà chiamato a spiegare le caratteristiche di un prodotto assicurativo per iscritto e a ricevere il riscontro scritto del cliente con la specificità delle proprie esigenze, sulla base delle quali verrà proposto e venduto un prodotto ritenuto dall'intermediario adeguato al profilo di rischio descritto dal proprio assicurato

Il documento rappresenta la prova per eccellenza, stante l'oggettività del contenuto ivi riportato e/o rappresentato e consente di tracciare e provare l'attività posta in essere dall'intermediario



L'avvento della relazione digitale, con ogni probabilità, gioverà all'Intermediario: ferma la natura contrattuale della responsabilità del medesimo, la raccolta documentale attestante le varie fasi del rapporto contrattuale potrà avere un'importanza dirimente sull'esito del giudizio per superare la contestazione dell'assicurato insoddisfatto sul presunto inadempimento del professionista.