

# ARBITRO ASSICURATIVO. GLI AGENTI SONO PRONTI?

29 Agosto 2025

## INTERMEDIARI

**Autore: Vincenzo Cirasola**

**ASSINEWS 377 – Settembre 2025**



**La nuova figura introdotta dal D.M. 215/2024 rappresenta una novità importante e un passo avanti nella tutela del consumatore, ma non va presa con leggerezza, perché per gli intermediari assicurativi può rappresentare una fonte di nuove responsabilità operative e reputazionali**

L'introduzione dell'Arbitro Assicurativo, figura destinata a ridefinire gli equilibri tra clienti, compagnie e intermediari, è una novità di assoluto rilievo per il nostro settore.

Introdotta dal D.M. 215/2024, in attuazione dell'art. 187.1 del Codice delle Assicurazioni Private, questo nuovo organismo sarà operativo entro la fine del 2025. Si tratta di una misura fortemente voluta per rafforzare la tutela del consumatore, ispirata alle best practice europee in materia di ADR (Alternative Dispute Resolution), ma che solleva importanti interrogativi per chi, come noi agenti, rappresenta il primo presidio assicurativo sul territorio.

## L'Arbitro Assicurativo in sintesi: come funziona

L'Arbitro Assicurativo avrà il compito di risolvere, in via stragiudiziale, le controversie tra consumatori e compagnie o intermediari. Il procedimento sarà semplice, rapido ed economico. Per dare al lettore anche una chiave operativa, ecco in breve **le caratteristiche principali** del nuovo sistema:

- **accesso diretto** per il cliente, senza obbligo di assistenza legale;
- **costo fisso di 20 euro**, rimborsabile in caso di accoglimento del ricorso;
- **obbligo di reclamo preventivo** all'impresa o all'intermediario;
- **decisione in 90 giorni**, prorogabili una sola volta, solo in casi complessi;
- **le decisioni non sono vincolanti**, ma l'**inadempienza viene pubblicata** per 5 anni sul sito dell'Arbitro e per 6 mesi su quello dell'impresa/ intermediario;
- è prevista la possibilità di **ricorsi congiunti** contro impresa e agente;
- **l'adesione è obbligatoria** per tutti gli iscritti al RUI;
- **il Collegio dell'Arbitro sarà composto** da membri designati da IVASS e dalle associazioni di categoria.

Un'innovazione importante, in linea con le normative europee sulla tutela del consumatore, ma che – come ho sottolineato – **non può essere accolta con leggerezza da parte della categoria agenziale**. Perché, se da un lato rafforza i diritti del cliente, dall'altro rischia di **scaricare nuove responsabilità operative e reputazionali** su chi, come gli agenti, rappresenta il volto della compagnia sul territorio. Inoltre, in caso di controversie, il ricorso potrà essere presentato contro l'impresa, l'intermediario, o entrambi, configurando esplicitamente anche responsabilità solidali. In questo scenario, non è tanto la verità documentale a determinare l'insuccesso di un contenzioso, **quanto la percezione successiva dell'evento assicurativo**.

Ciò significa che anche l'intermediario più attento può ritrovarsi coinvolto in procedimenti originati da fraintendimenti o aspettative disattese, più che da effettive scorrettezze professionali. Dal punto di vista operativo, questo significa che **ogni agente sarà soggetto a una vigilanza indiretta da parte del cliente**, che potrà rivalersi formalmente per disservizi reali o percepiti. Anche se la responsabilità non sarà oggettiva, l'impatto reputazionale potrebbe essere rilevante.

## Agenti interpreti, non semplici consulenti

In un'industria assicurativa che continua a produrre polizze complesse e articolate, con condizioni generali e particolari di centinaia e centinaia di pagine, l'agente si ritrova sempre più spesso a ricoprire il ruolo di interprete contrattuale, piuttosto che da consulente, che è il suo

“core business”. Come ho avuto modo di ribadire recentemente anche alla presentazione dell’Annual Report del CESIA, parlando di **“complicazione”, anziché di semplificazione**, che resta un miraggio, mentre aumentano oneri informativi, obblighi normativi e pressione reputazionale. Con l’introduzione dell’Arbitro, questa dinamica potrebbe intensificarsi. Perché nonostante la responsabilità di certi disservizi, errori o ritardi sia spesso riconducibile alla compagnia – pensiamo ad esempio ai sinistri – **il cliente si rivolge quasi sempre all’agente**, rendendolo di fatto parte del contenzioso. È quindi fondamentale, per la nostra categoria, **comprendere a fondo questa evoluzione e prepararsi** a gestirla, sia sul piano formativo che su quello sindacale, poiché l’agente rischia di trovarsi coinvolto in una controversia senza alcuna responsabilità diretta. Insomma, il nuovo istituto sposta il baricentro e non basterà più operare correttamente, ma occorrerà anche prevenire le percezioni distorte.

L’Arbitro Assicurativo non è un dettaglio tecnico, ma un cambiamento strutturale che può influenzare profondamente il rapporto di fiducia tra cliente e intermediario. Come ogni svolta, può portare miglioramenti – se governata – o creare squilibri – se subita passivamente. Non si tratta solo di capire cosa sarà l’Arbitro, ma di domandarci cosa diventerà la nostra professione in sua presenza: come cambieranno i processi di relazione, la comunicazione con il cliente e lo stesso rapporto di fiducia che regge la nostra professione. Dobbiamo evitare che **la consulenza si trasformi in un esercizio di autodifesa permanente**, dove il timore di possibili ricorsi freni il dialogo autentico con il cliente. La trasparenza è una virtù, ma non deve degenerare in diffidenza sistemica.

Il compito delle associazioni di categoria è chiaro: difendere la professionalità degli agenti, tutelarne il ruolo e garantirne la rappresentanza nelle sedi istituzionali. **Ma sempre, anche nel rispetto dell’interessi del cliente, che sono il nostro vero patrimonio**. Solo così potremo trasformare questa novità da potenziale rischio in concreta opportunità. L’Arbitro potrà essere un alleato, ma a una condizione essenziale: che non ci costringa a sacrificare la nostra essenza, quella di professionisti che antepongono la relazione alla burocrazia.

**Vincenzo Cirasola**, *Presidente Nazionale ANAPA Rete ImpresAgenzia*

© Riproduzione riservata