

Anno XXIV n. 131

Aprile-Maggio-Giugno 2020

Pubblicazione trimestrale



Sindacato Nazionale
Agenti di Assicurazione

L'Agente

di Assicurazione



CLAMOROSO

oltre 1,5 miliardi di euro
il risparmio delle compagnie
durante il lockdown

15

I Have
a dream
di Alessandro Ceccarelli

30

Intervista al
Presidente Demozzi
di Giacomo Anedda

40

Dossier
Rcauto
di Paolo Bullegas



Intermediazioni assicurative



Convenzioni



Immagine



Comunicazione



Formazione



Stampa



Eventi

L'Agente

di Assicurazione

Anno XXIV n. 131 Aprile-Maggio-Giugno 2020

Pubblicazione trimestrale



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

Editore:

Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione
20123 Milano - Via Lanzone, 2
Tel. 02 8066131 r.a. - Fax 02 867878
www.snaservice.it

Direttore Responsabile

Roberto Bianchi

direttore.snachannel@gmail.com

Componenti GdI

Roberto Pisano, Giacomo Anedda

Componenti Editoriali

Mauro Antonio Mura,

Antonia Fenu, Loredana Schiavone,

Franco Domenico Staglianò,

Alessandro Ceccarelli, Andrea Pieri,

Tiziano Salerno

Componenti Cdr

Roberto Bianchi, Luigi Giorgetti

Redazione

20123 Milano - Via Lanzone, 2

Grafica e Impaginazione

Wbc Europa (Italia)

Stampa

Tipografia Pacini Editore srl

Via Gherardesca, 1 (56121) Pisa - Italia

Aut. Trib. di Milano n. 380 del 10/06/96

Anno XXIV n.131

Aprile-Maggio-Giugno 2020

Riproduzione Vietata

Chiuso in Redazione il giorno

11 Giugno 2020

I diritti sulle immagini pubblicate
sono stati concessi a titolo gratuito.

Negli altri casi, SNA ha cercato
di rintracciare i detentori dei diritti d'autore,
senza però riuscirvi sempre.

Chiunque ritenga di poter rivendicare i diritti relativi
alle immagini, è pregato di mettersi
in contatto con la Redazione.

D. Lgs. n. 196/2003 - Tutela della privacy

Si informano i lettori e gli abbonati
che i dati personali che li riguardano
vengono trattati con mezzi informatici
nel rispetto della Legge.

I dati personali potranno essere
consultati, modificati, integrati o cancellati scrivendo a:
sna@snaservice.it

Associato all'Unione
Stampa Periodica Italiana



COLLABORA CON LA REDAZIONE DE L'AGENTE DI ASSICURAZIONE

Partecipa attivamente alla crescita dell'house organ SNA:

inviaci segnalazioni, articoli di interesse per la categoria, commenti e
suggerimenti. Se pensi di avere una buona penna. scrivi a redazione:
redazione@snaservice.it



Claudio Demozzi
Presidente Nazionale Sna



Roberto Bianchi
Direttore responsabile de L'Agente di Assicurazione e di Snachannel

Mi sono laureato in Filosofia con tesi di laurea in Filosofia del Linguaggio nel 1982. Dal 1986 sono Agente di assicurazione, dal 1998 Giornalista, dal 2015 Formatore professionista, ma si sa, nessuno è perfetto e in qualche modo bisogna pur campare. Nella mia vita ho realizzato tre capolavori e cioè, in ordine apparizione, Jacopo il primo, Alessio il secondo, Laura il terzo. Fare il sindacalista e scrivere sono le mie vere passioni e dal momento che scrivo di Sindacato mi sento davvero appagato, a volte persino utile quando mi sembra di avere colpito nel segno. Colgo invece di sicuro il centro quando vinco qualche gara di tiro con l'arco in abiti storici medievali, ma l'unico aspetto positivo della mia senilità incipiente risiede nel fatto che a 65 anni gioco ancora a rugby, un virus incosciente che per fortuna nessuno è riuscito mai a debellare. Tra le mie molteplici virtù prevale senza dubbio la modestia.



Andrea Pieri
Componente Gruppo di lavoro Comunicazione

Agente prestato al giornalismo per la rivista L'Agente di Assicurazione e Sna Channel. Dopo aver concluso gli studi, essendo nato in una famiglia di assicuratori, ho seguito tale strada. Devo dire che, nonostante alcune importanti battaglie che mi hanno visto protagonista insieme ai miei familiari-soci con la mandante del momento, sono soddisfatto della scelta professionale effettuata ormai nel lontano 1990. Sono felicemente sposato con Eva con la quale ho avuto due splendidi figli Annalisa e Francesco, vera gioia della nostra vita: altro che fare le polizze! Con passione mi sto dedicando al giornalismo sindacale, ritenendo la comunicazione molto utile per la tutela e la difesa dei diritti dei nostri colleghi. Sempre con la voglia di essere propositivo e costruttivo riconosco, per buona pace dei lettori, che a volte la mia penna possa graffiare, ma è dentro al mio sangue toscano la componente notoriamente battagliera e polemica del sindacalista militante.



Roberto Pisano
Componente Gruppo di lavoro Comunicazione

Ho trascorso metà dei miei 63 anni nel settore assicurativo, gli ultimi 20 da agente. Da tre anni sono giornalista pubblicitario. Per il Sindacato ho fatto diverse cose entusiasmanti, come il Presidente provinciale, il Coordinatore regionale, il componente di Esecutivo nazionale e il Vice presidente vicario. Oggi faccio parte del CdA del Fondo Pensione Agenti e del Consiglio direttivo dell'Ebisep. Insieme alla mia pazientissima moglie e ai miei due figli vivo in Sardegna. Scrivere romanzi è il mio sogno nel cassetto, che potrò aprire quando andrò in pensione per completare quelli in sospeso e scriverne di nuovi. Sono appassionato di vela ed ho una vecchia barca alla quale dedico molto del mio poco tempo libero, quasi tutto speso per la manutenzione e, molto meno, per qualche uscita in mare. Tenzialmente mi fido del prossimo, amo la lealtà e odio l'ingiustizia.



Andrea Bonfanti
Direttore del Sindacato Nazionale Agenti

Sono nato a Milano nel 1966 e lavoro per lo Sna da oltre 24 anni. In precedenza ho insegnato tecnica commerciale in una scuola professionale. Inizialmente in Sna mi sono occupato degli aspetti fiscali della categoria e dall'aprile del 2014 in occasione del Comitato Centrale di Olbia, sono diventato Direttore e tutt'ora svolgo questo delicato incarico. Non ho fatto studi giuridici in quanto sono laureato in Scienze economiche, bancarie, finanziarie, assicurative e recentemente in Gestione d'impresa, cosicché i numeri mi hanno da sempre coinvolto più delle parole, quindi lo scrivere non mi viene naturale, ma mi applico molto. Il mio hobby di sempre è la pesca con la mosca secca ed un giorno spero di poter andare a "salmoni" in Canada. La mia passione, oltre ad essere Direttore, è la gastronomia. Quindi se passate dal mio ufficio e ve ne ricordate mi renderete felice.



Giacomo Anedda
Componente Gruppo di lavoro Comunicazione

Coniugato con 2 figli, sono nato, vivo e lavoro in Sardegna. Ho iniziato l'attività nel settore assicurativo sin dal 1979 e dirigo un'agenzia insieme a mia moglie Anna Rita Masala. Iscritto Sna sin dal primo anno di mandato agenziale, ho da sempre preso parte attiva alla vita del Sindacato ricoprendo l'incarico di Presidente provinciale, oltre che essendo stato chiamato a far parte di alcune commissioni di lavoro. Attualmente sono componente del Gruppo di Lavoro della Comunicazione e rivesto anche l'incarico di responsabile dell'organizzazione Eventi sindacali. Il mio hobby è la fotografia.



Mauro Antonio Mura

Componente del Gruppo di lavoro Comunicazione

Nato nella meravigliosa terra di Ogliastro in Sardegna nel 1968, sono sposato e ho un figlio universitario. Ho iniziato la carriera assicurativa nel 1993 alla Savoia Assicurazioni, poi Norditalia – Carige – Amissima e dal 2017 sono Plurimandatario. Dal 2004/2005 circa iscritto Sna e ho ricoperto il ruolo di componente direttivo e tesoriere della Sezione provinciale di Cagliari. Attualmente sono componente del direttivo provinciale di Cagliari con Delega alla organizzazione Eventi e da circa 6/7 anni componente del Gruppo di lavoro Comunicazione con impegno specifico nella parte della rivista dedicata al "Non Solo Business". Dal 1990 Volontario nel campo della disabilità intellettiva (amo definirla una Vocazione) Vicepresidente della Onlus Casa Diana Sanna di Cagliari - Volontario Anffas Onlus Cagliari. Sono infine Sommelier per passione.



Tiziano Salerno

Componente del Gruppo di lavoro Comunicazione

Sono nato nel 1984 a Genova, dove vivo e lavoro. Cresciuto a pane e assicurazioni nell'agenzia di famiglia, ho fatto le mie prime esperienze a 11 anni leccando i francobolli per inviare gli avvisi di scadenza. Nel 2007 ho iniziato a lavorare e studiare fino al 2016, anno in cui ho conseguito la laurea in giurisprudenza. Amo correre e giocare a calcio con gli amici di una vita, ottimo antistress per le giornate più dure. Appassionato di motori e tecnologia, mi diletto a leggere anche articoli di finanza. Ad oggi sono impiegato a tempo pieno in agenzia e se ve lo state chiedendo, la risposta è sì, continuo a leccare i francobolli (per fortuna oggi sono pochi). Ho sempre seguito la parte sindacale con molto entusiasmo e sono molto felice di essere parte del gruppo di lavoro della Comunicazione sindacale. Il mio intento è quello di contribuire attivamente permettendo alla nostra categoria di ottenere il rispetto meritato.



Giovanni Nosengo

Avvocato

A seguito di una decennale esperienza presso una law firm milanese di carattere internazionale, ho fondato lo Studio Legale Nastasi&Nosengo, operativo in Milano nell'assistenza della clientela nazionale ed internazionale su tematiche di diritto societario e commerciale (con particolare riguardo ai temi di food law), diritto penale commerciale, diritto del lavoro e tutela della proprietà industriale ed intellettuale. Sono a capo del dipartimento di diritto societario e commerciale, assistendo la clientela nella contrattualistica e nelle operazioni societarie, occupandomi altresì di diritto delle assicurazioni, relativamente alla cui tematica sono stato relatore in diversi convegni ed eventi formativi, nonché coautore di manualistica di settore.



Franco Domenico Staglianò

Componente del Gruppo di lavoro della stampa

Vivo, ma sarebbe meglio dire che ceno e dormo, a Empoli e lavoro a Poggibonsi, nel senese, a quaranta chilometri da casa. Sono beato tra le donne: una moglie, due figlie, una socia, tre impiegate, due ispettrici della compagnia, la signora addetta alle pulizie e, nonostante quasi un trentennio di Generali, tra organizzazione produttiva prima e mandato agenziale poi, godo ad oggi di ottima salute.



Alessandro Ceccarelli

Componente del Gruppo di lavoro della stampa

"Gazzettiere" dell'ultim'ora de L'Agente di Assicurazione. Avendo avuto trascorsi in una Direzione Generale di Compagnia, mi sto ancora affrancando, ma confido nella totale redenzione. Ho molte passioni che per sintesi e per decenza non elenco. Sono Agente di Assicurazioni Professionale dal 1994 e, più o meno dalla stessa data, Formatore professionista. Credo fermamente nell'imprescindibile ruolo sociale della nostra categoria e mi confronto e mi batto quotidianamente per la sua elevatezza. Ho molte imperfezioni, di cui la più grande è quella di compiacermene.



Pasquale Santoro

Avvocato civilista

Esperto e formatore in diritto delle assicurazioni e della responsabilità civile, privacy e diritto dei consumatori. Giudice onorario presso il Tribunale di Bari. Laureato in giurisprudenza ed economia. Cultore del diritto privato e civile. Ha maturato presso primaria compagnia assicurativa una significativa esperienza tecnica nei rami danni. Ha collaborato con l'Università di Bari e con la LUISS "Guido Carli" di Roma (cattedra di diritto privato comparato), con l'Università telematica E-CAMPUS (cattedra di diritto privato e del lavoro), con la LUM - Libera Università Mediterranea "Jean Monnet" di Casamassima (docenza a contratto presso la Scuola di Specializzazione per le Professioni Legali). Tutor della Scuola Forense dell'Ordine degli Avvocati di Bari. Formatore Sna. Collabora con il Foro italiano e Danno e responsabilità. Autore di articoli e monografie in materia di diritto delle assicurazioni e della responsabilità civile - tra le più recenti: "Natura extracontrattuale del danno ambientale e garanzia assicurativa" (2016); "Le nuove norme sulle assicurazioni RCA" (2017); "La nuova responsabilità medica" (2018); "L'assicurazione della RC auto tra tecnica, diritto e giurisprudenza" (2019).



9



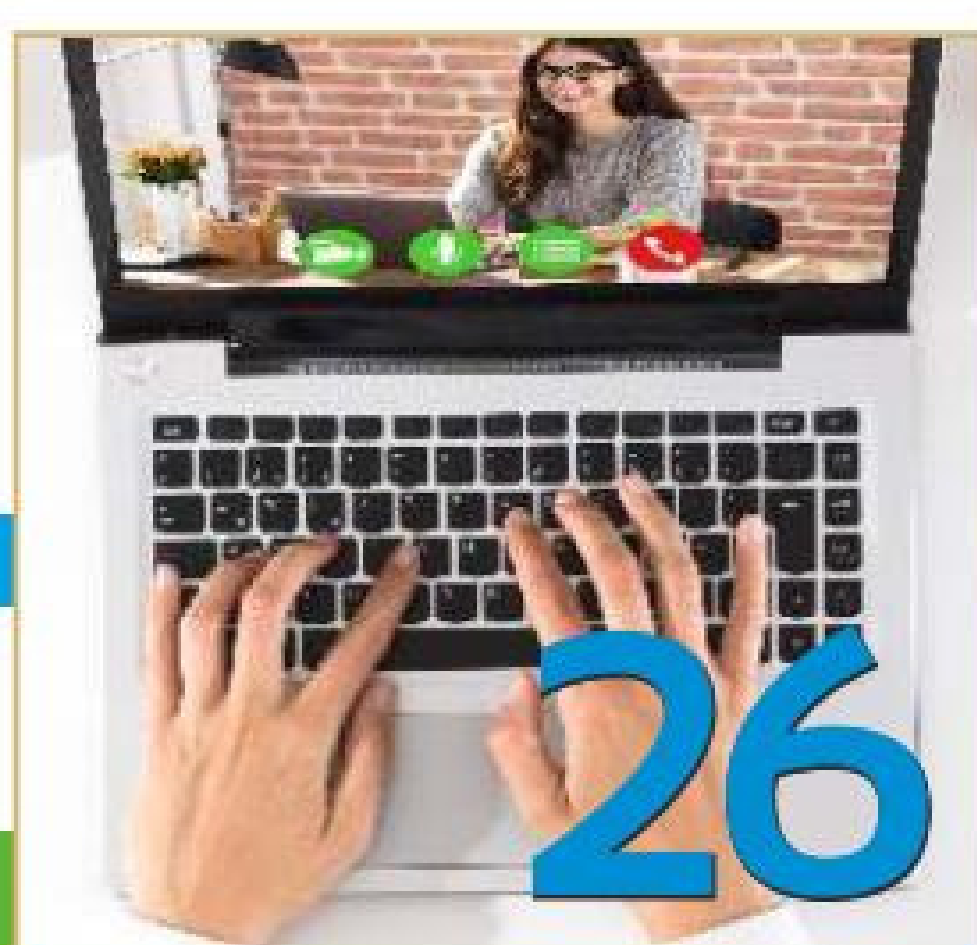
12



17



22



26



10



15



20



24

9 EDITORIALE

Un tesoretto indiviso

di Roberto Bianchi

10 IL PUNTO

Non si può offendere alcuno...

di Claudio Demozzi

12 SNANET

La piattaforma vincente di Sna

di Roberto Bianchi

15 SNANET

I have a dream

di Alessandro Ceccarelli

17 SNADIRECT

Prove tecniche per la vendita

di Giacomo Anedda

20 SNADIRECT

Vendita a distanza, Fea, Otp

di Antonio Mauro Mura

22 KDA DIGITAL

Il futuro passa dal digitale

di Andrea Pieri

24 SNAP-SNASOCIAL-SNAPAY

L'agenzia digitale Sna

di Tiziano Salerno

26 SNACALL

Tutti in videoconferenza!

di Roberto Pisano



28 **SNAFIDI**

E se domani ci fosse il consorzio?

di Franco Domenico Staglianò

30 **INTERVISTA AL PRESIDENTE**

Il discredito disonora chi lo utilizza

di Giacomo Anedda

34 **FUTURO**

Il volano per fare sistema

di Filippo Guttadauro

36 **FAKE NEWS**

Un fiume di notizie fasle per...

di Claudio Demozzi

40 **DOSSIER RCAUTO**

Clamorosa indagine del Centro Studi Sna

di Paolo Bullegas

56 **DOSSIER RCAUTO**

Banca dati sinistri Rcauto

di Tiziano Salerno

58 **DOSSIER RCAUTO**

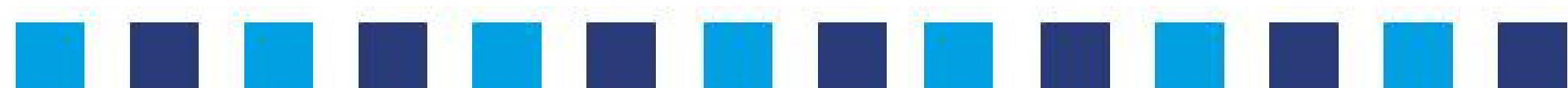
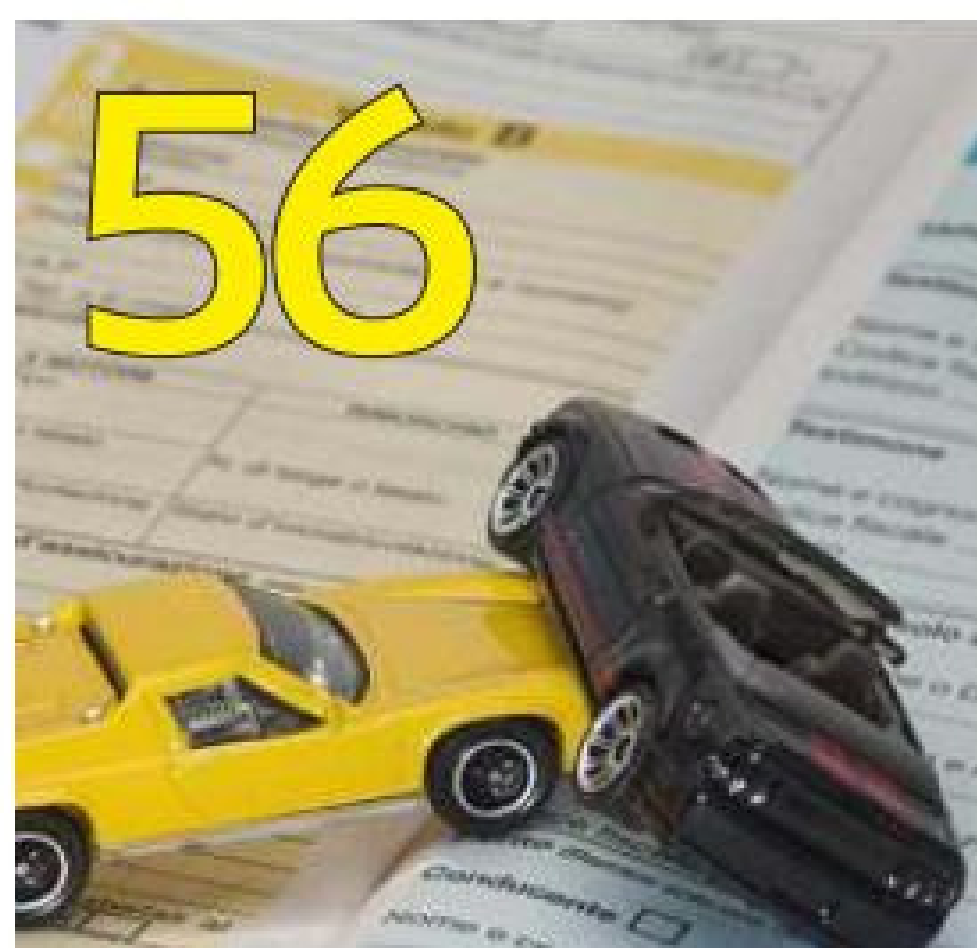
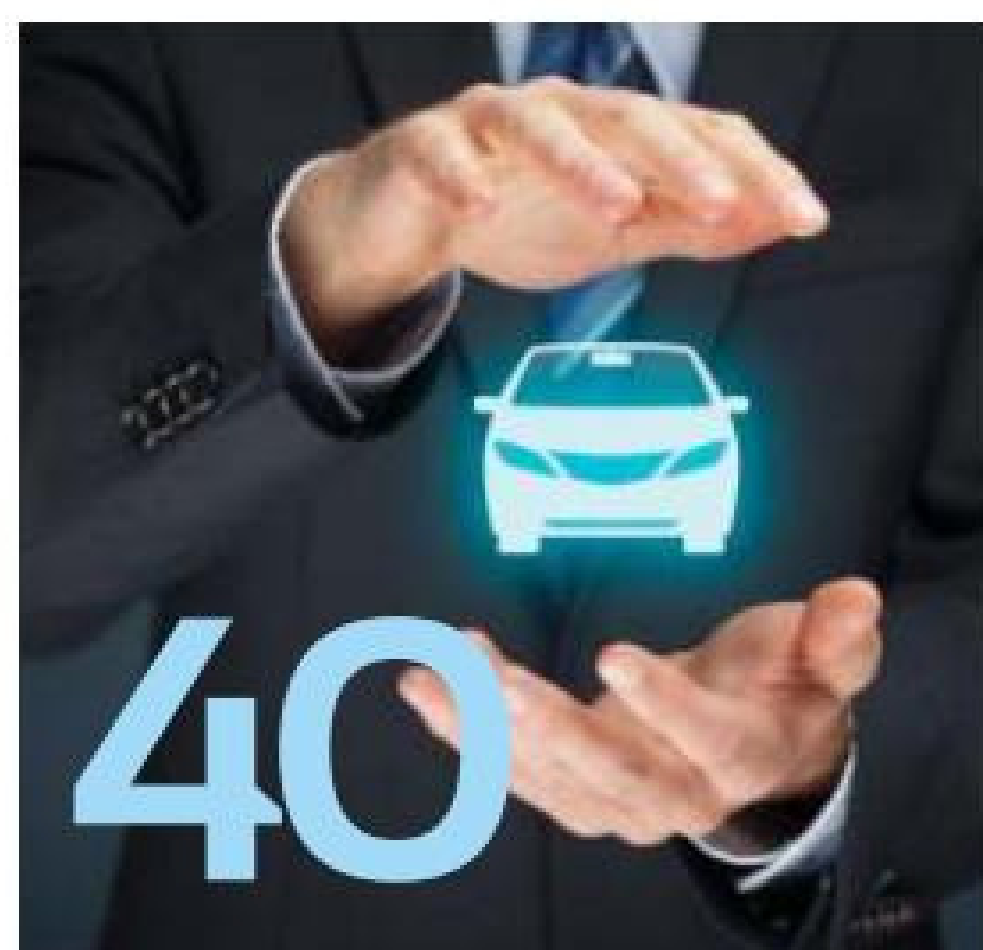
Un dovere sociale

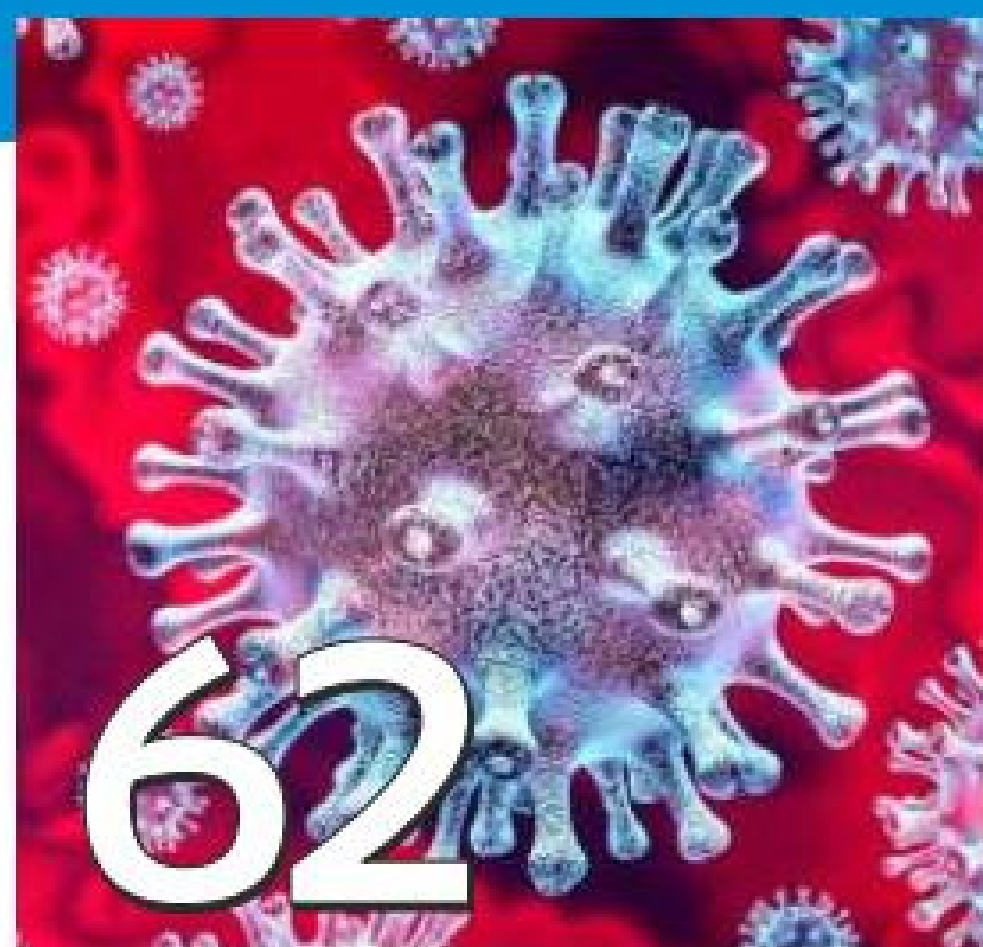
di Alessandro Ceccarelli

59 **DOSSIER RCAUTO**

Costruire la cultura della sicurezza

di Riccardo Gozio





62 COVID19

Nulla sarà più come prima

di Andrea Pieri



66 COVID19

Uno scomodo intruso

di Franco Domenico Staglianò



71 COVID19

Sostenere l'economia delle agenzie

di Andrea Pieri



74 SINDACATO

Disintermediazione e reintermediazione...

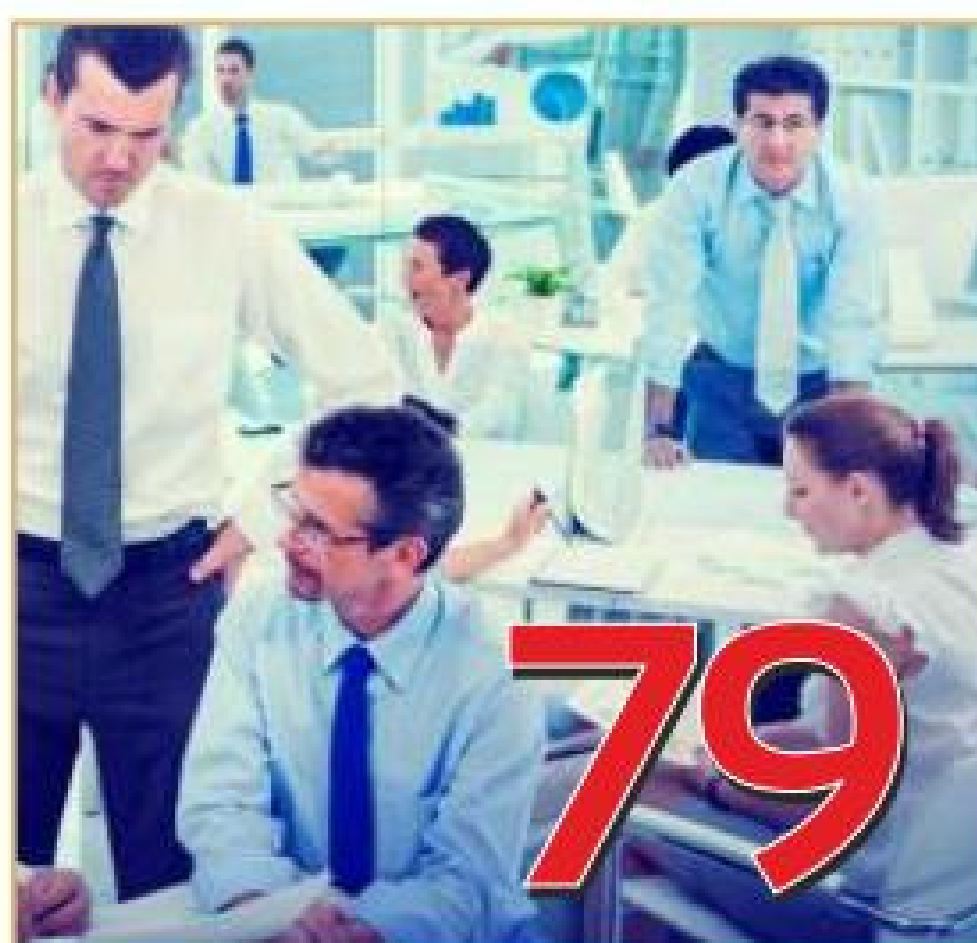
di Claudio Demozzi



77 SINDACATO

Un regalo alle compagnie

di Roberto Pisano



79 PALCOSCENICI SINDACALI

La sindrome di Paperino

di Francesco Gramegna

81 PALCOSCENICI SINDACALI

Il coronavirus passerà, ma le maschere...

di Alessandro Ceccarelli



82 PALCOSCENICI SINDACALI

Ma quale pensiero unico!?

di Andrea Pieri

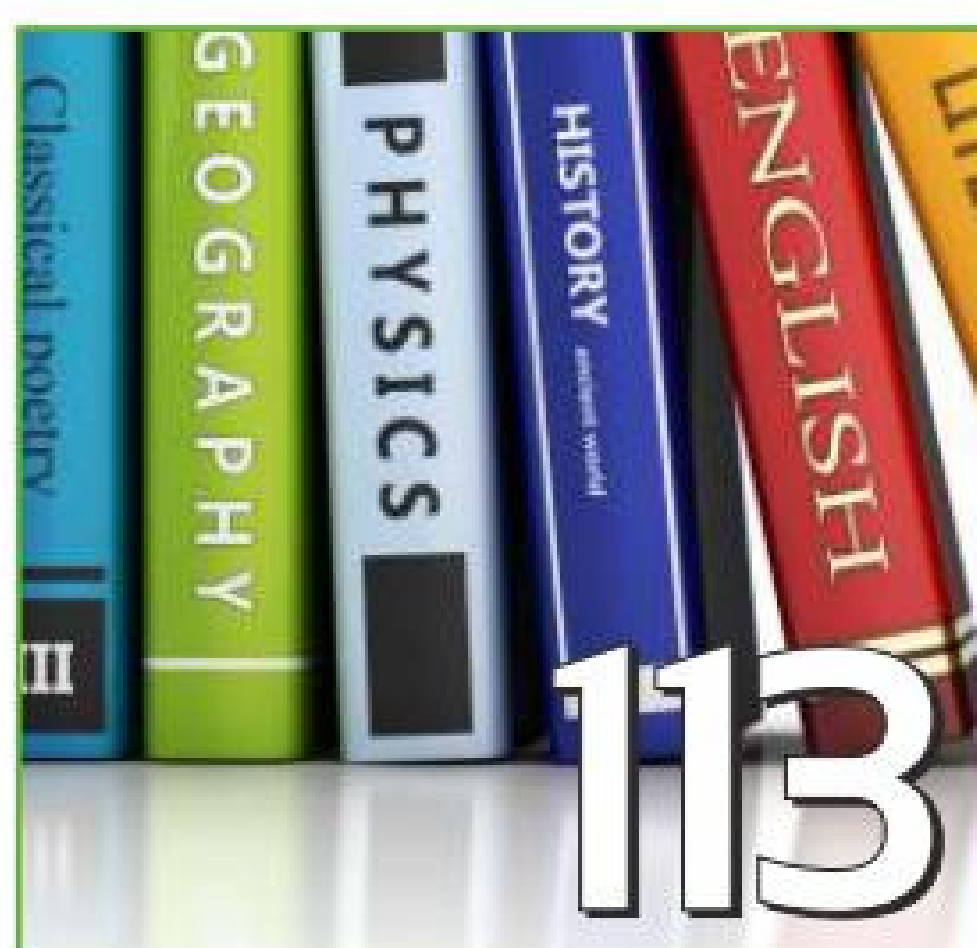
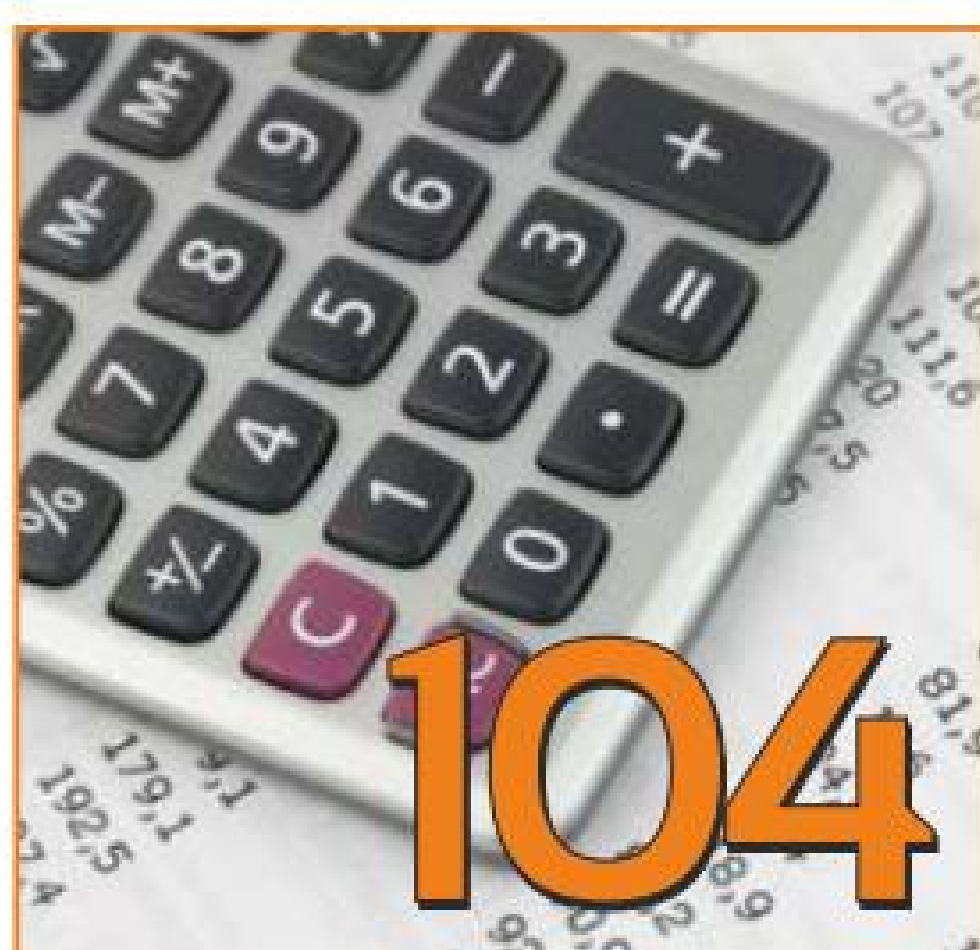
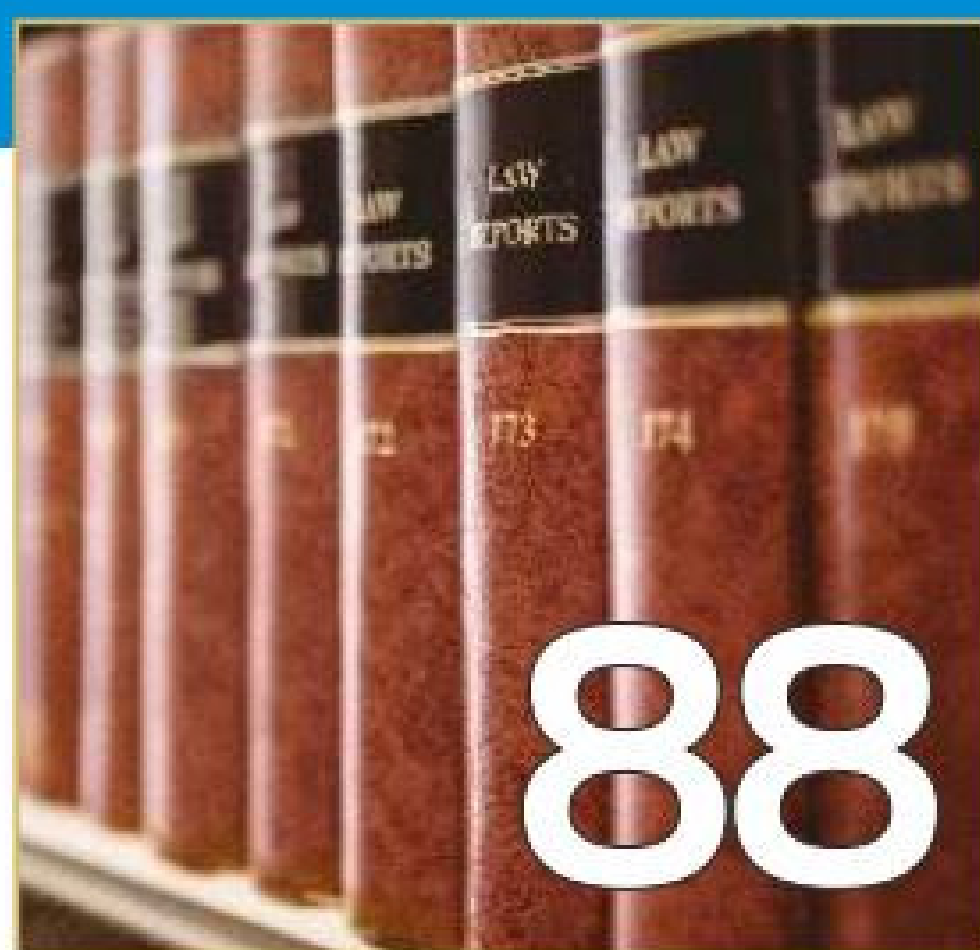


85 MONDO GAA

Una multicanalità condivisa con le agenzie

di Roberto Bianchi





88 LE MASSIME DELLA GIURISPRUDENZA

Ancora tre sentenze della Suprema Corte
di Avv. Pasquale Santoro

92 GIURISPRUDENZA

Dei sinistri avvenuti all'estero
a cura dello Studio Oggiani e Sechi

94 GIURISPRUDENZA

Il trasportato nel codice delle assicurazioni
a cura di Giesse Risarcimento Danni

98 GIURISPRUDENZA L'ESPERTO RISPONDE

I nuovi quesiti posti al nostro Consulente
di Avv. Pasquale Santoro

104 CONSULENZA FISCALE

I provvedimenti governativi in sette punti
di Barbara Pollicina e Matteo Macciò

107 MERCATO

Aby Broker, una soluzione per tutti
a cura del cdr

108 NON SOLO BUSINESS

Volontari H24
di Mauro Antonio Mura

113 RECENSIONI

a cura di Massimo Cingolani



La collaborazione "A" con "A" intermediata da un "B"

La possibilità **IN PIÙ** per gli agenti di assicurazione

Lo strumento **IN PIÙ** per vendere e acquistare prodotti

La tariffa **IN PIÙ**, come strumento di "mutualità commerciale"

La soluzione **IN PIÙ** per la soddisfazione del cliente e la gestione dei subagenti

L'opportunità **IN PIÙ**, senza alcun vincolo produttivo

Viene garantita la paternità del portafoglio

Un tesoretto indiviso

■ I nostalgici delle buone relazioni industriali, che nei momenti del risanamento si facevano carico delle difficoltà incontrate dall'industria assicurativa nel far quadrare i bilanci, rivolgevano appello al senso di responsabilità degli agenti perché sarebbero venuti tempi migliori durante i quali tutti avrebbero partecipato al banchetto imbandito dalle imprese per festeggiare la fine dell'emergenza.

Le vacche grasse, come si evince dalla tabella sotto riportata, sono arrivate da un pezzo, visto che il combined ratio del mercato danni, ovvero la somma tra il rapporto sinistri/premi (loss ratio) e il rapporto spese/premi (expense ratio) è positivo già dal 2011 e stabilmente intorno al 90-91% a partire dal 2013, si badi bene prima dei risultati finanziari. Performance impensabili appena un paio d'anni prima quando i risultati di gestione avevano fatto registrare un desolante 104,5%.



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Loss ratio	79,5%	77,3%	75,0 %	70,6%	66,1%	64,4%	62,9 %	63,6%	63,5%	62,7 %
Expense ratio	25,0%	25,1%	24,8 %	24,1%	24,9%	26,3%	27,1 %	27,8%	28,1%	28,5 %
Combined ratio	104,5 %	102,4%	99,8 %	94,7%	91,0%	90,7%	90,0 %	91,4%	91,6%	91,2 %

Eppure gli agenti non hanno mai potuto festeggiare quest'andamento favorevole dei bilanci aziendali, essendo la loro redditività agenziale crollata nel pariepoa mediamente del 30%, nonostante abbiano concorso ampiamente al raggiungimento dei risultati conseguiti dalle mandanti alle quali hanno apportato oltre i 3/4 della raccolta complessiva nei rami danni e auto. Poi è arrivata la pandemia con la sua scia di incolpevoli vittime e i soliti ottimisti alle prese con la patetica credenza popolare dell'interesse condiviso hanno scommesso sul fatto che le mandanti, almeno stavolta, si sarebbero ricordate dei loro agenti al momento di dividersi l'ingente riserva accantonata durante il lock down. Si tratta, secondo l'analisi del Centro Studi e Ricerche Sna riportata nella pagine interne, di oltre 1,5 miliardi di euro risparmiati per effetto del drastico calo dei sinistri stradali nei lunghi mesi di parziale blocco della mobilità. In realtà una stima persino prudente in quanto possiamo ragionevolmente supporre come, alla diminuzione percentuale dei veicoli circolanti, non sia corrisposto un proporzionale decremento degli incidenti i quali, in realtà, devono essersi pressoché azzerati soprattutto nei momenti di maggiore criticità del contagio.

Inoltre la permanenza forzata dei cittadini in casa ha annullato i furti, le rapine, gli incendi nelle abitazioni e che la contemporanea chiusura delle attività commerciali e produttive, nonché la modalità di lavoro leggero e smart working hanno fatto cadere in picchiata i sinistri nei rami rct/o, infortuni, rc professionali, trasporti e così via. Il tesoretto delle compagnie potrebbe così essere salito, secondo alcuni osservatori, fino a 2 miliardi di euro e, secondo altri, addirittura fino a 2,5 o 3 miliardi. Mai profezia dei fiancheggiatori inclini alla confusione dei ruoli si dimostrò più sballata e, anche in un'occasione come l'attuale, gli agenti si sono dovuti accontentare di pochi spiccioli, insufficienti in molti casi a compensare le perdite conseguenti al mancato incasso dei premi provocato dal blocco della vita sociale. Per lo più si è trattato di qualche dilazione nei pagamenti programmati, di alcuni anticipi comunque dovuti, di incentivi sottoposti a conguaglio, di illusori rappel sulla nuova produzione.

Niente a che vedere con il robusto supporto economico sollecitato fin dal primo momento dal Presidente nazionale Sna Claudio Demozzi per fornire una svolta alla traballante situazione finanziaria delle agenzie. Non c'è stato il forte sostegno che l'industria assicurativa avrebbe dovuto mettere in atto se davvero avesse creduto nel consolidamento del canale agenti e se non intendesse piuttosto approfittare della situazione per fare un po' di selezione della specie. E allora sarà bene guardare con molta attenzione al nuovo corso del Sindacato che si pone come interlocutore privilegiato di tutti i colleghi ai quali sta a cuore la propria evoluzione professionale attraverso modelli di sviluppo imperniati sul potenziamento tecnologico delle agenzie e soprattutto sulla solidarietà interna della categoria. Soluzioni innovative capaci di attrarre compagnie straniere non ancora operanti in Italia che accettino la scommessa di investire sugli agenti in una strategia incentrata sulla partnership condivisa nel medio-lungo periodo. L'obiettivo di fondo rimane pertanto costruire la consapevolezza collettiva che c'è un futuro per gli agenti soltanto se essi conquistano una crescente indipendenza imprenditoriale dalle fabbriche prodotti.

Non si può offendere alcuno nella **RIPUTAZIONE**

Il danno all'immagine è la lesione di un **diritto fondamentale della persona**, consistente nella sua rappresentazione globale nei confronti della collettività



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

“La reputazione è la cosa più importante, e più preziosa, che possa aver l'uomo d'onore; e talvolta togliere la altrui reputazione è peggior delitto, che offenderlo nella roba, e nella persona. Nessun quindi dirà mai cose false contra di alcuno; e chi cadrà in questo delitto, vada immediatamente bandito da questa Società” (L'utopia di Carolina; il codice delle leggi leuciane; origine della popolazione di S.Leucio e suoi progressi fino al giorno d'oggi; Colle leggi corrispondenti al buon governo di Essa di Ferdinando IV, Re delle Sicilie, Napoli MDCCLXXXIX nella stamperia reale).

Leggendo il libro che un Collega, presidente provinciale Sna, mi ha gentilmente donato in occasione della mia partecipazione ad un evento organizzato sul territorio, mi sono imbattuto in questo profondo passaggio. Profondo nel significato.

Così non ho potuto fare a meno di chiedermi se, come categoria, riusciremo un giorno a liberarci da quel senso di frustrazione che ci induce più facilmente alla critica, al petegolezzo, piuttosto che alla lusinga, davanti ad un collega più fortunato di noi.

Oppure più bravo, più tenace o più intraprendente... Riusciremo a non cadere nella tentazione di diffondere notizie infondate, pur di indebolire un collega che consideriamo più forte? Saremo mai in grado di smentire le facili illazioni che troppo spesso vengono diffuse dall'ispettore di turno per giustificare la revoca per giusta causa di un collega? Riusciremo mai a smetterla di chiamare ladro un agente accusato di avere “saltato” una rimessa, prima che un Tribunale abbia approfondito la posizione ed abbia emesso una sentenza?!

Dovremmo riflettere su quanto siano dannose le malelingue, soprattutto nei confronti di chi fa della reputazione un valore professionale, come gli agenti. Il rischio reputazionale, per un professionista, è il rischio attuale o prospettico di flessione degli introiti derivante da una percezione negativa dell'immagine da parte di clienti, controparti, investitori, autorità di vigilanza e, nel nostro caso, il rischio di interruzione del rapporto agen-

ziale quale conseguenza del venir meno del rapporto fiduciario da parte della Mandante. Aggiungerei che, per un Agente, il rischio reputazionale si concretizza altresì nella difficoltà a reperire un Mandato, in seguito alla diffusione di notizie denigratorie sul suo conto, anche se infondate. Non è certo una novità: la reputazione è fondamentale, sia essa riferita a una persona che a un'azienda (Brand Reputation). Lo sanno bene le compagnie, che investono cifre rilevanti in campagne pubblicitarie di immagine. Ogni azienda mette oggi il monitoraggio e la difesa della propria reputazione tra le priorità, ben consapevole di quanto un “incidente” in tal senso possa rappresentare una perdita ingente, anche sotto il profilo economico. Ciascun imprenditore è consapevole di quanto sia importante costruire, difendere e governare la propria reputazione, la propria immagine pubblica. Un sondaggio condotto da AON alcuni anni fa, in dieci lingue sulla base di testimonianze di oltre 1400 intervistati (CEO, Chief Risk Officer e Risk manager delle maggiori società mondiali) indicava, nella top 10 dei rischi maggiormente percepiti, al primo posto, il danno reputazionale. (Source: Global Risk Forum 2015). Il dato evidenzia quanto in un contesto economico complesso e globalizzato il danno reputazionale sia



considerato potenzialmente “letale” dalle figure apicali delle aziende. Il danno alla reputazione è un’azione, non necessariamente illecita, che si verifica allorquando vengono diffuse notizie su una persona, un professionista o un’azienda, come ad esempio: cattive e/o false recensioni sul web, diffamazione, calunnia, attribuzione di fatti non veritieri, notizie su procedimenti giudiziari. Analogamente, dovremmo mantenere alta l’attenzione sui comportamenti che possano ledere l’immagine dei Colleghi, tenendo sempre presente che il danno all’immagine è quello che lede la reputazione e l’identità personale di un individuo, ovverosia l’insieme degli attributi che identificano un determinato soggetto nel contesto sociale o professionale di riferimento. Il danno all’immagine, in altre parole, è la lesione di un diritto fondamentale della persona, consistente nella rappresentazione globale che di lui ha la collettività.

Il fondamento giuridico della tutela dell’immagine e della reputazione degli individui va rinvenuto, implicitamente, negli articoli 2 e 3 della Costituzione.

Il diritto all’immagine, pertanto, si configura come un diritto soggettivo perfetto che ha un riconoscimento pari a quello degli altri diritti della persona (come il nome, l’onore, la riservatezza e così via).

Non va dunque sottovalutato e soprattutto ciascun membro di una comunità, quale è la nostra, deve prestare la massima attenzione a non danneggiare la reputazione e l’immagine degli altri componenti della medesima comunità, nel nostro caso associativa. Il vertice sindacale, attraverso gli Organi preposti, deve assicurare il rispetto delle idee, dei diritti e della personalità di ciascun Associato e della collettività nel suo insieme.

Rientra tra gli scopi statuari Sna, tra l’altro, la tutela e la promozione degli interessi professionali, morali ed economici degli Agenti di assicurazione (art. 2 lett. A). Da ultimo sarà bene ricordare come “Allorquando si verifichi la lesione di tale immagine, è risarcibile, oltre al danno patrimoniale, se verificatosi e se dimostrato, soprattutto il danno non patrimoniale costituito - come danno conseguenza - dalla diminuzione della considerazione della persona da parte dei consociati in genere o di settori o categorie di essi con le quali essa abbia a interagire” (Cass. n. 8397/2016). Impariamo dunque a misurare ciò che diciamo e scriviamo, soprattutto se le notizie che diffondiamo riguardano Colleghi che fanno parte della nostra comunità di riferimento che, fino a sentenza definitiva passata in giudicato, hanno il diritto di essere considerati innocenti e per questo da noi difesi, non accusati!

LA PIATTAFORMA VINCENTE DI SNA

Un portafoglio polizze offerto da intermediari, compagnie specializzate e imprese straniere disposte a investire sugli agenti



a cura di
ROBERTO BIANCHI

“Mi ricordo che prima dei decreti Bersani i sindacalisti amici degli agenti spingevano con ogni mezzo sul plurimandato, mentre gli amici delle compagnie edulcoravano il tema delle libertà imprenditoriali facendo il tifo per le collaborazioni orizzontali tra intermediari, in quel momento vietate al pari dell'acquisizione di più mandati.

La storia ci ha poi insegnato che il multimandato non avrebbe avuto quella diffusione universale che i più ortodossi come il sottoscritto auspicavano e che la giusta via verso l'indipendenza dalle fabbriche prodotti sarebbe passata attraverso la sua equilibrata integrazione con la facoltà concessa dal decreto sviluppo 2.0 di Monti ad agenti e broker di collaborare tra loro.

In sintesi gli agenti possono liberamente scegliere se rimanere legati a doppio filo con una sola compagnia, o acquisire più mandati e in entrambi i casi sanno che è concessa loro l'opportunità di arricchire il proprio catalogo prodotti mediante rapporti di cooperazione con altri agenti dettaglianti o con agenzie e broker grossisti. Ma qual è il vulnus di questo scenario apparentemente virtuoso? La categoria non ragiona e conseguentemente non agisce come un sistema di rete, non riesce cioè a governare in modo organizzato le relazioni e i rapporti di interazione e di scambio tra i soggetti la compongono. La buona volontà personale non soppe-

risce quindi alla carenza di meccanismi strutturati in grado di colmare le lacune dello spontaneismo imprenditoriale dei singoli e di garantire la continuità nel lungo periodo dei modelli gestionali e di sviluppo, in relazione agli stimoli provenienti dal mercato. Il vantaggio di partecipare a un network di agenzie consiste soprattutto nella facoltà, da parte di coloro che ne hanno bisogno, di acquisire ciò che altri solidali hanno in eccesso, in un continuo interscambio dei ruoli, cosicché l'interazione e lo scambio di servizi, informazioni, strumenti tecnologici compongano una ragnatela i cui snodi siano costituiti dai singoli soggetti che la ampliano, di giorno in giorno, aggiungendo sempre nuove opportunità a disposizione di tutti i componenti. Va da sé che per una categoria professionale come quella degli agenti che hanno sempre mostrato uno spiccato individualismo, la scelta di fare network consiste prima di tutto nel modificare la propria forma mentis, nella consapevolezza che condividere, fare squadra, significa sradicare la convinzione profonda che il collega concorrente sia in qualche modo il nostro nemico. In realtà nemica degli agenti è l'industria assicurativa che si avvale di risorse umane e finanziarie tali da schiacciare qualunque iniziativa individuale che punti esclusivamente al proprio vantaggio personale.

**Operare
in rete**

Fare networking

La capacità operare in networking deve essere frutto della condivisione di valori comuni imperniati alla solidarietà interna di una categoria imprenditoriale formata da micro-imprese che acquisiscono valore e di conseguenza potere contrattuale soltanto se imparano a porsi sul mercato come un organismo capace, nel suo insieme, di sottrarsi alla soggezione, prima di tutto culturale, al quale le compagnie le hanno sottoposte. Non sto parlando della repubblica di Utopia, di una realtà parallela esistente soltanto nelle nostre aspirazioni, ma della volontà di dare vita a piattaforme informatiche finalizzate alla collaborazione continuativa e diffusa degli agenti con altri agenti e con broker che intendano mettere in comune i propri catalogo prodotti. Un punto di incontro tra intermediari che hanno bisogno di assicurare rischi non graditi o quotati fuori mercato o inadeguate dalla/e propria/e mandante/i e altri intermediari che sono in grado di effettuare offerte migliori.

Per fare networking in modo durevole, come suggerisce il suffisso inglese -ing che indica continuità, è inoltre necessario ispirare i riferimenti di metodo alla solidarietà e all'etica che sono i valori fondanti del Sindacato Nazionale Agenti cosicché non tutto si risolva alla vendita di qualcosa al maggior numero di persone possibili per fare volumi e ottenere condizioni di particolare favore, anche se evidentemente pure di questo si tratta. Il fulcro consiste nel creare le condizioni per la formazione di una ragnatela di professionalità in continua espansione composta da rapporti imprenditoriali orientati allo scambio di servizi assicurativi nel lungo periodo, fondato sul rispetto e sulla fiducia reciproci tra i vari componenti della rete, piuttosto che la sommatoria di singoli episodi di mutuo soccorso slegati dalla strategia complessiva. La cosa più importante, affinché un progetto di questo genere possa segnare la più completa discontinuità rispetto al mercato dominante, consiste però nel tenere al centro l'essere umano, al riparo dalla deriva finanziaristica delle compagnie i cui destini sono inscindibilmente legate ai dividendi offerti agli azionisti e al volume dei compensi riservati, per lo più immeritatamente a mio avviso, ai manager.





Anzi, avere la consapevolezza che fuori dalla nostra agenzia vi sono tanti colleghi che come noi subiscono le nostre stesse vessazioni quotidiane da mandanti che dichiarano a parole la centralità degli agenti e nel concreto investono per sviluppare la multicanalità e per disintermediare il mercato, potrebbe davvero convincerci che le soluzioni adottate dai singoli per sopravvivere possono davvero essere messe a denominatore comune. Per condividere le conoscenze, ampliare gli orizzonti, cogliere nuove opportunità di una categoria che non ha mai ragionato da categoria, composta com'è da tante donne e tanti uomini abili quando si tratta di sfruttare il proprio intuito personale e inadeguati nel valorizzarlo al meglio scambiandolo con quello dei propri solidali.

Conflittuali tra loro in quanto perlopiù incapaci di dare e quindi ricevere dal sistema agenziale, ma tendenzialmente accomodanti con le controparti istituzionali i cui interessi, mai come in questo momento storico, divergono da quelle degli agenti. Le individualità hanno pertanto bisogno di un soggetto collettivo, lo Sna, per trovare una sintesi virtuosa all'interno di una piattaforma gestionale che metta insieme la domanda tra tanti operatori iscritti in sez. A del Rui nel ruolo di proponenti, con l'offerta di altri soggetti nel ruolo di emittenti, in un continuo scambio dei ruoli.

Una piattaforma in cui trovino spazio anche compagnie attualmente non operanti in Italia, disposte a investire sulla rete agenziale, alle condizioni contrattuali e provvigionali poste da Sna in un rapporto di partnership effettiva.

Quale sarebbe il risultato? I soci potrebbero, attraverso la piattaforma SnaNet e laddove necessario organizzativamente attraverso l'intermediazione dell'Agenzia Snas, acquistare polizze assicurative adeguate alle esigenze della clientela attingendo al catalogo prodotti di agenti, Broker, fabbriche prodotti specialistiche e compagnie non ancora presenti nel nostro mercato, tutto con il patrocinio e la garanzia di qualità del Sindacato.

E potrebbero anche invertire i ruoli divenendo agenzie emittenti quando la propria offerta fosse vantaggiosa per altri intermediari partecipanti al progetto Sna che intende declinare in modo del tutto innovativo il plurimandato con le collaborazioni trasversali tra intermediari.

SnaNet - La piattaforma del networking



I HAVE A DREAM

Se si sogna insieme si inizia una realtà



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

Sin da giovanissimo ho avuto una vera adorazione per Martin Luther King. Credo di avere ascoltato infinite volte il suo discorso al Lincoln Memorial e più lo ascoltavo, più mi emozionavo. Ancora oggi è così. In quel discorso non c'era la speranza, la potenza e la tenacia di un'idea che doveva abbattere nelle anime il morbo dell'utopia, c'era la vita che iniziava.

"I HAVE A DREAM" era, ed è, una potenza, un impeto. Nel tempo poi mi sono convinto che, se a sognare si è soli, quel sogno resterà probabilmente una fantasia, un desiderio. Se si sogna insieme, avrà inizio una realtà.

Da tempo alcuni colleghi mi hanno sentito raccontare una mia fantasia, una visione, ovvero la nostra professione organizzata sul NOI e sulla forza che rappresentiamo unitamente. Quell'unione, se non viene raggiunta, ci condannerà ad essere schiacciati sempre più verso il basso. Alcuni sono consapevoli, ignari forse altri, che dovremo accantonare le nostre aspettative ed uniformarci al volere dei burattinai, fino, probabilmente, alla nostra estinzione.

La verità consegnataci dalle recenti vicende Covid non lascia spazio all'illusione; chi ancora pensava che, nelle mani della mandante, si fosse come nel grembo di una madre affettuosa, spero avrà compreso che è un'altra la realtà e che siamo incagliati nell'indifferenza, anzi peggio, nell'abuso.

Il mercato nel nostro paese ha ormai preso la china dell'omologazione esasperata. La concentrazione dei grandi gruppi ha di fatto livellato l'offerta, con buona pace degli interessi del consumatore, alimentando un lucroso immobilismo che di tanto in tanto ricopre rugginosi prodotti con adulterati restyling e con il chiaro tentativo di sottrarci la consulenza professionale mediandola verso altri soggetti. E tutto questo è accaduto sotto i nostri occhi e troppo spesso anche con il colpevole plauso di colleghi, alcuni

distratti tra l'indolenza e l'ottusità, e altri conniventi. Le mandanti ci richiedono fedeltà, seducendoci con labili e smaccate gratificazioni se si resta monomandatari, per poi tradirci a beneficio dei loro stessi comparti telefonici e web, gli istituti di credito e le poste ed avendo anche la sfrontatezza di chiederci incrementi a due cifre, che noi siamo costretti a rincorrere per la sopravvivenza delle nostre aziende, che nel frattempo sono sempre più onerose per il proliferare di scriteriate e cervellotiche norme.

Le compagnie con le loro strategie, indirizzano la crescita delle nostre aziende, imponendoci la competizione nel contenderci quel poco che c'è e a farlo con antagonismo, a misurarci tra di noi impedendoci di concentrarci verso i veri rivali: i supermarket delle polizze, le banche, gli sportelli degli ex monopolisti dei servizi postali, ma ahimè anche le grandi aggregazioni di agenzie conformate.

Per cambiare questa spietata realtà occorre avere dei sogni, che possono sembrare irrealizzabili, in seguito difficili, ma poi imprescindibili. Occorre avere la visione di un sodalizio che ci veda organizzati per sottrarsi a questa logica distruttiva, alleati e non avversari.

Abbiamo la grande opportunità di questo Sna che ha trasformato delle aspirazioni in realtà, che esprime molto più di una speranza che un giorno gli intermediari potranno godere degli stessi diritti delle compagnie. È il momento ineluttabile di avere il coraggio di costruire davvero una strategia comune e associata, libera, che si riappropri dei valori per cui ci battiamo da sempre esercitando la consulenza ai nostri clienti e gestendo la tutela dei rischi in totale indipendenza e chiarezza. Perché noi dobbiamo assolvere in modo completo e adeguato l'incarico ricevuto dai nostri clienti, è questa la nostra professione. E allora perché non aggregarci per nostra volontà e non per imposizione, perché non avere un luogo fisico comune dove esercitare la nostra energia produttiva abbattendo costi e ottimizzando la nostra vitalità ed efficacia? Gli Agenti Sna in un sistema consortile sarebbero il vero rinnovamento, un sogno, un progetto antesignano non facile, ma per questo avvincente. Non mancheranno le contrapposizioni che vedranno schierati da una parte gli ottimisti e dall'altra i pessimisti, questi ultimi sono quelli che pensano che tutto sia perfetto così.

SnaNet - Modello di agenzia Consortile



Prove tecniche per la vendita ON LINE

La tecnologia gestita direttamente dall'intermediario
è la risposta più forte contro la disintermediazione



a cura di
GIACOMO ANEDDA

Da qualsiasi parte la si osservi, disintermediazione è una parola antipatica, fastidiosa all'udito con tutte quelle sillabe, ma in ogni caso, non essendo noi dei poeti, bisogna farcene una ragione. Dobbiamo soprassedere all'insofferenza fonetica e sforzarci di capire in che modo questo sostantivo femminile, abbia pericolosamente a che fare con noi che da sempre viviamo di intermediazione.

In diritto e in economia, il mediatore è colui che opera nei confronti di due o più parti, affinché, grazie alla sua abi-

lità mediativa, essi raggiungano un accordo, non esclusivamente di natura economica. Vi sono infatti diversi tipi di mediazione: culturale, giuridica, familiare, legale, creditizia, immobiliare e via elencando. E da secoli, cioè da quando l'uomo ha inventato le Assicurazioni, tra i "via elencando" trova un posto di rilievo la nostra attività. Noi assicuratori siamo da sempre il punto di incontro - anche fisico - tra i desideri industriali delle Compagnie di Assicurazione ed il consumatore finale, che quei desideri è chiamato ad acquistare, mettendosi la mano in tasca.

Anche il più scorbutico tra i direttori commerciali delle imprese facenti parte dell'arco costituzione dell'Ania e dintorni, è consapevole che senza la forza commerciale del-

la rete di vendita delle agenzie, anche i migliori progetti assicurativi sono condannati a diventare prodotti di nicchia, vale a dire riservati ad un pubblico previdenzialmente sensibile ed acculturato e marginale, insufficiente a garantire gli stipendi milionari di alcuni manager. Lo sanno tutti, anche se molti fanno finta di ignorarlo, che a parte le polizze Rcauto e quelle pretese dagli istituti bancari, senza cioè la spinta commerciale della rete di vendita, le polizze rimarrebbero invendute; il nostro non è certamente un mercato di domanda, bensì di offerta. In oltre 30 anni di attività credo mi sia capitato una o due volte soltanto di avere a che fare con un "consumatore" ansioso di sottoscrivere una polizza previdenziale, senza che la stessa gli fosse stata prospettata e resa appetibile da un intermediario. E quelle rare volte che ciò è accaduto, ho dovuto spiegare che proprio quel genere di polizza richiesto e desiderato, non era ancora stata inventato. Nessuna delle Compagnie conosciute, avrebbe mai garantito una diaria giornaliera per chi non avesse avuto voglia di andare al lavoro.

Come sanno tutti gli Intermediari assicurativi che svolgono questa professione con onestà e serietà, per convincere i clienti a sottoscrivere una qualunque polizza tra quelle attinenti al loro profilo di rischio, il più delle volte ci si deve armare di pazienza e perseveranza; rendersi disponibili ad un'opera di persuasione fatta di più colloqui ed altrettanti incontri di approfondimento. Per convincere l'interlocutore sulla bontà della proposta a tutela della sua azienda, della sua casa, di se stesso e della sua famiglia, non basta cioè allungare un accattivante depliant o sbandierare il roboante nome dell'impresa assicurativa che ci onora della sua fiducia. E ammettiamolo, a volte (ma anche molte volte), non è stato sufficiente nemmeno fugare i dubbi, le perplessità e respingere le obiezioni del cliente, e pur di ottenere la firma del contratto e quella sull'assegno, non abbiamo esitato a parlare di sciagure e varie calamità. Immaginato sventure di ogni genere (an-

che improbabili ad essere onesti), facendo spudoratamente appello all'istinto di sopravvivenza ed al desiderio di preservare lo status socio-economico conquistato.

Senza l'opera di mediazione degli intermediari, la stragrande maggioranza dei "pacchetti assicurativi e progetti previdenziali" generati in stretta collaborazione tra tecnici di laboratorio - guidati dalla stella polare dell'S/P - e altrettanti meticolosi analisti finanziari guidati dall'unico comandamento conosciuto, "utili e dividendi", la maggior parte delle nuove polizze lanciate sul mercato, risulterebbero caratterizzate da irragionevoli limitazioni di garanzia, imbottite di franchigie e scoperti. Pur nel generale peggioramento della qualità dei contratti introdotti nel mercato attuale della previdenza, se il livello degli stessi è rimasto comunque accettabile, ciò lo si deve principalmente alle pressioni degli Agenti e non certo a quelle dei tecnici delle Compagnie. È facile immaginare che anche per questo motivo gli assicurati italiani – che non sono poi così ingenui come qualche manager vorrebbe far credere – si rivolgono prevalentemente agli intermediari fisici piuttosto che a quelli tecnologici.

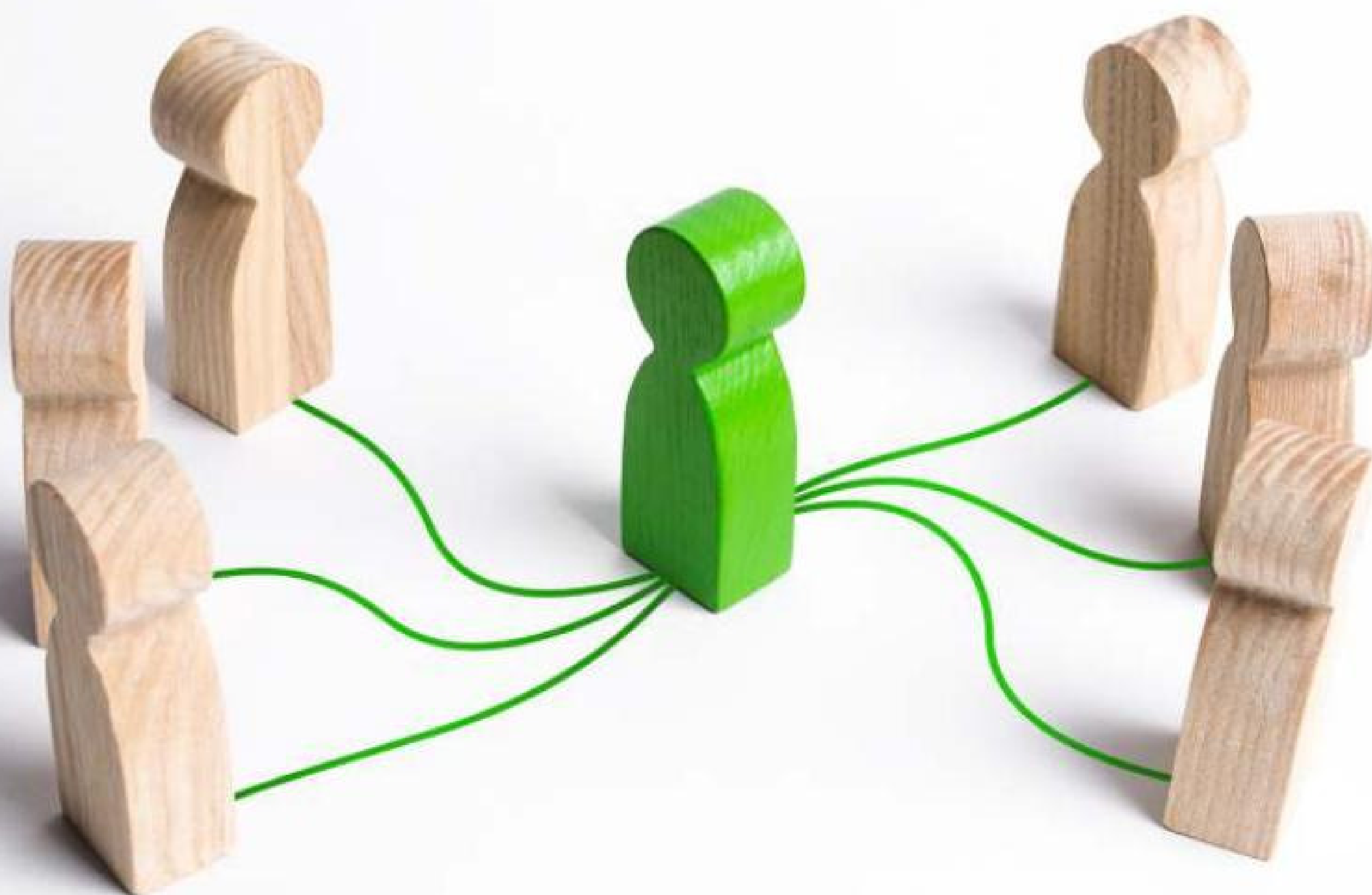
CUI PRODEST LA DISINTERMEDIAZIONE??

Spiace doverlo affermare, ma se di disintermediazione parliamo, per onestà dobbiamo riconoscere che i primi a cercare di limitare o, perlomeno, contenere lo sviluppo imprenditoriale delle agenzie, sono proprio alcune compagnie tra le più significative del mercato italiano. Diversamente, se così non fosse, per quale motivo compagnie che dispongono di migliaia di intermediari tra Agenti e Subagenti, sprecano tempo, risorse fisiche ed economiche per sostenere deficitarie organizzazioni di

vendita diretta per mezzo dell'online? Organizzazioni peraltro che nonostante beneficino di imponenti investimenti pubblicitari e tambureggianti promesse di sconti, riduzioni, omaggi, vantaggi e tariffe mai viste prima, a mala pena riescono ad incidere sul mercato assicurativo per qualche punto appena. La situazione delle compagnie "online" è piuttosto comica; se venisse giudicata con lo stesso parametro col quale i "commerciali" della direzione giudicano la redditività delle agenzie, con tutta probabilità esse verrebbero revocate un minuto dopo la chiusura dei bilanci. Al contrario, nonostante la maniacale attenzione ai risultati bilancistici (per dare fastidio alle reti agenziali?), la tolleranza delle Compagnie è a dir poco straordinaria. A dispetto dei negativi indicatori economici: S/P superiori alla media delle agenzie; qualità dei contratti conclusi largamente deficitaria; consumatore di riferimento automobilista interessato al solo prezzo; fidelizzazione inesistente; appesantimento della rete peritale e liquidativa condivisa con le agenzie. Per non parlare dei reclami e delle contestazioni mosse da consumatori delusi dal servizio e traditi da una modulistica solo apparentemente semplice per una materia così complessa come la Rcauto.

GLI INTERMEDIARI DANNO FASTIDIO ALLE COMPAGNIE?

Certamente no! Gli intermediari non danno fastidio alle Compagnie, ma qualche apprensione la creano. Se il controllo formale del prodotto è oggi affidato al POG (Product Oversight and Governance arrangements), non vi è però alcun dubbio che proprio gli Agenti sono i primi a svolgere l'azione di controllo e di verifica. È grazie a loro e alle commissioni tecniche in cui essi sono presenti, se molte proposte assicurative sono rimaste a livello di "bozza" e non



sono mai approdate sui listini di vendita. È grazie alla sensibilità commerciale, alla saggezza professionale e alla conoscenza diretta del mercato di riferimento, se molte riforme RE immaginate dalle mandanti, non sono poi state portate a termine a dimostrazione del fatto che, prima ancora degli affari, viene la salvaguardia degli assicurati nel rispetto della fiducia accordataci. Non si fa fatica a credere che, se non fosse stato per la resistenza motivata e consapevole degli Agenti, la maggior parte delle polizze sottoscritte in precedenza, sarebbe stata sostituita, anche e nonostante un oggettivo peggioramento delle condizioni contrattuali. Probabilmente per favorire un rimiscelamento delle polizze e l'imposizione di nuovi standard contrattuali, la disintermediazione potrebbe svolgere un ruolo non soltanto gradito, ma anche giustificato.

MEMENTO MORI

Nei salotti buoni in cui si discute di futuro, di nuovi scenari e nuovi modelli distributivi, si finisce inevitabilmente per rimettere in discussione la nostra figura professionale; a seconda dei casi e degli interlocutori, quella dell'intermediario assicurativo così come la conosciamo, viene spesso messa in discussione: destinata a scomparire; costretta a riposizionarsi; obbligata a rinnovarsi; condannata dalle nuove tecnologie; vincolata a seguire le strategie delle Mandanti.

A detta degli esperti, l'intermediario moderno deve anche fare una scelta di campo, vale a dire abbandonare la Rcauto e puntare sulla gestione della previdenza integrativa del cliente e più in generale alla gestione del risparmio. Tante le ipotesi, ma una sola sentenza: "ricordati che devi morire"! Questa almeno la profezia di qualche Nostradamus di Via San Nicola da Tolentino. Il pretesto lo offre oggi la tecnologia che in tempi di Coronavirus e di inibizioni sociali, oltre a palesare tutta la sua potenza di fuoco, ha anche ridato fiato ai novelli monaci trappisti, i quali non hanno perso tempo nell'informarci che se non ci rassegniamo alla loro tecnologia, tra breve (ma dipendesse da loro già da domani), saremo tutti morti, professionalmente parlando.

SNA E LA TECNOLOGIA

Siccome i profeti di sventura si autodefiniscono "esperti", viene da pensare che c'è da credergli. Tuttavia chi ha più di qualche lustro di attività sulle spalle, certamente ricorderà che già negli anni '90 il nostro futuro era fortemente a rischio: non l'auto, ma la previdenza integrativa doveva essere il nostro futuro. Poi è stata la volta della finanza e la parola d'ordine era "Promotore Finanziario", indispensabile risorsa professionale per mantenere il rapporto di fiducia col cliente. Quindi è stata la collaborazione con le Banche il nuovo spauracchio; ci dicevano che avremmo dovuto condividere i clienti per poter, a nostra volta, combattere contro le altre banche cattive che non ci volevano bene. Adesso, dopo aver resistito a tutte le precedenti sventure, compresa l'invasione delle cavallette, siamo all'ennesimo bivio: da una parte la tecnologia delle mandanti, dall'altra la morte professionale e conseguente richiesta di accesso al reddito di cittadinanza. A nessuno di questi "esperti" è mai venuto in mente che gli Agenti non sono poi così sprovveduti e che la tecnologia non è di esclusiva fruizione della Mandanti. La tecnologia è un bene ed una soluzione cui qualsiasi imprenditore può accedere e sulla quale investire individualmente, senza necessariamente subire quella delle Compagnie.

Non è un caso se da tempo lo SNA appoggia e sostiene gli strumenti informatici in quanto tali; ne incentiva la diffusione tra gli Agenti ed in modo particolare tra gli iscritti al Sindacato.

L'AGENZIA DEL FUTURO SECONDO SNA

Per realizzare una vera autonomia imprenditoriale, già oggi Sna sta lavorando ad un progetto tecnologico di ampio respiro, in grado di consentire a tutte le agenzie di continuare a svolgere la preziosa opera di consulenza professionale e previdenziale, anche a distanza e fuori dalle mura agenziali; liberi dal vincolo impostoci dalle piattaforme informatiche e dagli strumenti tecnologici delle Mandanti.

Con Snadirect gli agenti potranno disporre e utilizzare una rete informatica per la vendita diretta on line, continuando ad utilizzare i propri prodotti e i propri listini. Con Snapay, si potrà attivare un vero e proprio Pos virtuale, attraverso il quale incassare la polizza - anche a distanza - convogliando il relativo premio direttamente nel conto corrente dell'intermediario. Attraverso Snadigital - firma elettronica avanzata e integrata nel KDA - si potrà continuare ad emettere i contratti in agenzia per poi farli firmare al cliente, senza che debba uscire da casa sua. Con la forza del gruppo e dei Soci, Snafidi sarà invece il "garante" sindacale per i bisogni finanziari dei Soci, a partire dalla concessione della fidejussione richiesta ex art. 117 del Cda.

Con Snacall si potrà invece disporre di una piattaforma digitale per consentirci di mantenere i contatti visivi, abbattendo le distanze fisiche, a tutto beneficio degli incontri di lavoro e/o convenevoli.

Snanet servirà invece al Sindacato per contribuire alla realizzazione di nuovi e più pertinenti modelli di sviluppo agenziale, che tengano conto delle reali potenzialità del mercato assicurativo. Il tutto senza trascurare i canali di comunicazione oggi presenti sul mercato, ad iniziare da Telegram, (canale informativo Sna) da utilizzare attraverso lo smartphone, a sua volta collegato con con Snachannel, SnaFacebook, SnApp, Snaservice e con tutti i social potenzialmente utili a diffondere le idee associative del nostro Sindacato.

Con queste premesse e con questo spirito imprenditoriale, il futuro dell'intermediazione è in buone mani.



VENDITA A DISTANZA, Fea, Otp

La **TECNOLOGIA BUONA** a disposizione degli agenti



a cura di
MAURO ANTONIO MURA

Nel quadro delle iniziative intraprese da Sna per governare fornire agli iscritti nuovi servizi dedicati alla creazione di nuovi modelli di agenzia integrata, riteniamo possa collocarsi l'esperienza concreta di Michele Cocco, agente Plurimandatario in Cagliari, uno dei colleghi che da tempo si è attivato per trovare soluzioni adeguate ai nuovi bisogni di digitalizzazione degli agenti e dei clienti per cavalcare con la "Tecnologia Buona" il futuro che avanza impetuoso e veloce.

2. esprimo la strenua volontà di ribadire il mio ruolo di imprenditore che si accolla costi di progettazione e di realizzazione e che non è "debitore" per servizi che vengono concessi dall'alto quasi fossero favori;
3. ho la necessità di mantenere il controllo di tutti i dati dei MIEI clienti nel rispetto della normativa e tutelando la mia autonomia presente e futura (i clienti sono il nostro patrimonio).

Come ha influito il Covid-19 sulle tue scelte?

L'emergenza creata dalla Pandemia mi ha dato l'occasione per studiare un ulteriore passo avanti che consentisse non solo di dialogare con i clienti tramite strumenti digitali, ma che consentisse la proposizione, la sottoscrizione ed il pagamento a distanza.

Dopo qualche ricerca, studiando e copiando soluzioni adottate dalle compagnie, o da società di settori affini, sono arrivato a strutturare due soluzioni: una relativa al pagamento (già usata nel mercato da alcune compagnie), l'altra riferita alla proposta e firma a distanza.

Buongiorno Michele nella tua pratica quotidiana hai pensato di incrementare la digitalizzazione dei tuoi processi agenziali, come ti sei approcciato al problema e come lo stai affrontando?

Da tempo lavoro per incrementare le capacità digitali dell'agenzia, sia sul fronte della comunicazione che sul fronte delle procedure di proposta e sottoscrizione dei contratti, per cui nel corso degli ultimi anni ho affidato la gestione dei social a dei professionisti, utilizzo strumenti come whatsapp business o telegram per comunicare con i clienti, ho creato il sito internet di agenzia (attualmente in ristrutturazione).

Contemporaneamente non ho mai voluto usare le varie soluzioni offerte dalle singole compagnie partner, principalmente per tre ordini di motivi:

1. sono un agente plurimandatario e quindi gestire le diverse procedure che le compagnie propongono avrebbe creato un sovraccarico di lavoro per la struttura e inondato il cliente di codici OTP, password e numeri verdi generando un possibile "fastidio";

Immagino che i pagamenti virtuali, la firma OTP e la vendita a distanza siano stati i tuoi principali obiettivi da raggiungere.

Esatto, per il Pos virtuale ho attivato il servizio "Pay by link" direttamente con Nexi, che già mi fornisce il Pos fisico presente in ufficio. La procedura di sottoscrizione è molto semplice e si svolge tutta "on line", ero già registrato sul loro portale per cui ho dovuto solo compilare un form, in 48 ore hanno attivato il servizio.

In cosa consiste?

È molto semplice, attraverso la funzione presente sul portale creo un link ad una pagina sicura gestita da Nexi sul quale il cliente troverà l'importo che deve pagare con la causale già impostata.

Sono accettati i principali circuiti di carte di credito e strumenti come Paypal, Amazon Pay, Apple Pay (al momento dell'attivazione possono essere scelti i diversi sistemi che non sono obbligatori).

Michele questo strumento è disponibile per un solo utente d'agenzia?

No, sul portale ho creato diversi profili per i singoli operatori di agenzia affinché ognuno abbia accesso autonomamente. I costi della singola operazione sono i medesimi che gravano sulle transazioni del mio Pos (commissioni del 1% su carte di credito) cui si aggiungono 10,00 euro di canone mensile.

Quali sono i vantaggi e gli svantaggi che hai da questa nuova modalità di incasso?

I vantaggi immediati sono quelli relativi al fatto che i premi transitano sul mio conto dedicato e che posso generare un'unica transazione anche per pagamenti diversi riferiti a diverse compagnie, mentre lo svantaggio (anche se per la verità non è particolarmente penalizzante) è la riconciliazione dei flussi di pagamento che non è automatizzata (a differenza di quanto avviene con i sistemi di alcune compagnie che fanno transitare gli accrediti sul conto di compagnia), pertanto l'impiegata che segue l'amministrazione deve riconciliare manualmente i pagamenti come fa già con il Pos fisico.

Michele credo che uno degli argomenti più dibattuti ed interessanti per tutti gli intermediari riguardino la vendita a distanza e soprattutto la modalità di raccolta delle firme digitali. Come ti sei attivato?

Innanzitutto bisogna distinguere tra vendita a distanza e firma digitale: la prima, riguarda la trattativa svolta attraverso mail o telefono; la seconda, la sottoscrizione del contratto attraverso strumenti totalmente digitali.

Per assolvere al primo problema ho predisposto all'interno dell'agenzia delle procedure che prevedono l'uso di specifici testi mail e l'invio di informative privacy e contrattuali che possano essere tracciate e consentano, in un secondo momento, la ricostruzione di tutto l'iter di proposta del contratto.

Sul fronte invece della firma digitale ho predisposto una procedura di Firma Elettronica Avanzata Otp attraverso il fornitore Namirial, società italiana con sede a Senigallia e il servizio si chiama Esignanywhere (fornito da una loro controllata con sede in Romania). Ha un sistema di autenticazione Otp che la rende, a mio modesto avviso, una Fea a tutti gli effetti, pertanto rispetta il dettato dell'articolo 62 del Reg. 40/2018. Ho redatto un'informativa Fea (realizzata attraverso l'unificazione e l'uniformazione di parti di altre informative reperite su internet), che ho unito alla mia privacy di agenzia ed agli allegati 3 e 4. Attraverso il confronto con altri colleghi iscritti Sna, che come me stanno ragionando sulla materia, ho affinato le procedure ed ho sottoscritto un servizio di conservazione digitale, fondamentale per il rispetto della normativa (che è abbastanza complessa).

Per automatizzare le procedure ho creato, direttamente sul portale del servizio, modelli che consentono agli operatori di agenzia comportamenti differenziati a seconda che si tratti di:

- cliente di agenzia che abbia acquistato una nuova polizza o riformato un contratto esistente e che voglia svolgere la procedura a distanza,
- nuovo cliente che abbia acquistato una nuova polizza e che voglia svolgere la procedura a distanza,
- cliente di agenzia o nuovo cliente che abbia accettato

la proposta con trattativa ordinaria, ma che sottoscriva il contratto a distanza.

Anche per questa modalità vuoi evidenziare quali sono i vantaggi e gli svantaggi?

Ti dirò che i vantaggi sono certamente:

- costi accettabili (il canone annuo del pacchetto Professionale è di 204,00 euro);
- possibilità di creare modelli con procedure parzialmente già automatizzate;
- semplicità di utilizzo;
- riconoscimento dei campi firma nei file Pdf che nativamente li prevedono (tutti i miei allegati - privacy, informativa Fea ed allegati 3 e 4 - sono creati nativamente su Acrobat Pro e prevedono campi firma già predisposti).

Ci sono attualmente delle situazioni critiche:

- il sistema non si interfaccia con i sistemi di compagnia, pertanto bisogna scaricare i Pdf delle varie copie generate dal programma delle compagnie, caricarli sul sistema Namirial, apporre i campi firma nei punti dove il cliente deve firmare ed inviarli;
- a differenza di quanto proposto dalle compagnie il cliente deve cliccare su ogni campo firma (sto studiando l'esistenza di una soluzione per generare un unico campo firma che riporti la stessa su tutti i campi necessari);
- i file firmati devono comunque essere gestiti dall'agenzia: la copia digitale deve essere caricata nell'apposito servizio di conservazione digitale; le copie agenzia, tutti i vari allegati e le eventuali copie di mail che tracciano l'iter della trattativa, devono essere archiviati manualmente su l'eventuale server o cloud di agenzia; le copie direzione vanno inviate tramite mail o Pec alla direzione (il documento nativo digitale deve mantenere il suo percorso sempre in digitale). Michele che dire, grazie per il tuo contributo che fa apparire il futuro della Tecnologia Buona sicuramente un punto di forza per noi che grazie a colleghi illuminati come te possiamo cavalcarla con ottimismo.



IL FUTURO PASSA DAL DIGITALE

Progetto Kit Digital Agency,
la tecnologia buona al servizio delle agenzie



a cura di
ANDREA PIERI

Ci sono personaggi nel nostro meraviglioso Paese che ci rendono orgogliosi in tutto il Mondo di essere italiani e che sono stati spesso di ispirazione per ognuno di noi, anche se svolgiamo professioni e mestieri diversi.

Il loro successo nasce innanzitutto dalla loro grande passione verso ciò in cui credevano e nell'aver avuto il coraggio di cambiare mentalità rispetto a chi li ha preceduti, realizzando così modelli organizzativi di successo a cui non possiamo fare a meno di ispirarci. Tra questi personaggi c'è sicuramente Enzo Ferrari, un uomo che, spinto dalla sua grande passione, fonda quasi dal nulla la Scuderia Corse Ferrari e da lì inizia la sua storia, piena di successi a cui molti inizialmente non hanno creduto, incapaci di compiere quel cambiamento culturale necessario per raggiungere nuovi e più ambiziosi risultati. Ecco allora la prima ispirazione che certi uomini riescono a dare, quella cioè di avere il coraggio di cambiare approccio sui progetti e metodologie sul lavoro, rispetto a chi li ha preceduti.

Quante volte l'uomo preferisce non cambiare i modelli esistenti, pensando che quelli attuali siano gli unici più efficaci da continuare ad usare?

Un'altra prerogativa che amava ricordare Ferrari era quella che dalla sua fabbrica dovevano uscire delle autovetture ammirate e ambite in tutto il Mondo perché costruite, in ogni loro parte, con grande passione e dedizione a Maranello e non assemblate comprando le varie parti costruite da altri. Nel progetto Kit Digital Agency (KDA) del Sindacato Nazionale Agenti, si possono ritrovare la passione nel credere in un progetto diverso dal convenzionale, con la voglia ed il coraggio di cambiare il nostro modo di concepire le nostre agenzie, all'interno delle quali finalmente si acquisti maggiore autonomia, senza dipendere da altri, dove al centro di tutto il progetto del nostro "motore" sia collocato il cliente.

La titolarità autonoma e la proprietà industriale della banca dati

Kit



Chiave in mano

Chiave universale

Digital



Gestione **Digitale** di tutti

i processi di agenzia e

relativa compliance

Agency



Agenzia/Agente

Autonomo



MODULI AGGIUNTIVI



Tra i principali cardini del progetto ci sono infatti la possibilità di utilizzare con un gestionale d'agenzia la banca dati dei clienti, le loro polizze, così come la relativa compliance privacy.

È ormai chiaro infatti che il vero valore del nostro lavoro, su cui si concentrano le attenzioni non solo delle compagnie, ma anche di altri competitors di altri settori, sia l'acquisizione delle banche dati dei clienti, delle loro abitudini quotidiane, che si ripercuotono poi sulle loro svariate scelte commerciali volte a riuscire a canalizzare le scelte finali d'acquisto del prodotto. La sfida quindi, risiede nel definire a chi il cliente decide di affidare i suoi dati e l'insieme delle preziose notizie legate al suo bisogno di sicurezza. Ecco perché diventa fondamentale proseguire e perseguire il percorso avviato dal Sindacato, allo scopo di rendere possibile la digitalizzazione delle nostre agenzie, in maniera organica e non in ordine sparso. Lo strumento infatti raccoglierebbe tutte le più importanti funzioni che un gestionale d'agenzia deve avere e non solo alcune, pensate da colleghi volenterosi di modificare il proprio modello agenziale.

Noi Agenti dobbiamo sfruttare a nostro vantaggio, la propensione da parte del cliente di affidare a noi tutte queste informazioni, perché siamo noi che egli incontra quotidianamente sul territorio, sia in ambito lavorativo che nella vita privata. Siamo noi con cui ha il rapporto diretto, attraverso il quale ci chiede la consulenza assicurativa ed è pertanto più logico e naturale che affidi a noi l'archiviazione della sua banca dati, delle sue polizze, concedendoci l'autorizzazione a gestire la sua privacy.

Su quest'ultimo punto diventa fondamentale che gli Agenti si muniscano di una loro privacy aziendale, non usando solo quella delle Compagnie, altrimenti non potranno mai utilizzare, quanto quest'ultime, i dati dei clienti.

Come in tutte le sfide che cambiano radicalmente il modo di vedere le cose però ci vuole passione e coraggio, così come l'hanno avuta personaggi quanto Enzo Ferrari, a cui inizialmente nessuno aveva creduto e che oggi invece sono diventati modelli mondiali da seguire per tutti.

La sfida insomma è aperta e chi riuscirà ad aggiudicarsi la titolarità dei dati della clientela l'avrà vinta, certamente noi agenti dobbiamo sperare di salire sul gradino più alto del podio.

L'AGENZIA **DIGITALE** SNA

L'investimento autonomo in tecnologia è il prezzo della libertà



a cura di
TIZIANO SALERNO

Da anni ci sentiamo ripetere che il futuro risiede nella tecnologia ed in particolare nella tecnologia digitale. Ma spesso, anzi troppo spesso, i soggetti che si sono dedicati alla diffusione di questo concetto, hanno preferito presentare questa evoluzione come un "incubo", un'imposizione inevitabile ed incontrollabile. Vero che la nostra categoria è sempre diffidente ai cambiamenti, ma la motivazione risiede non nei cambiamenti, quanto piuttosto nelle volontà che si celano dietro a queste novazioni, volte troppo frequentemente (per non dire sempre) a danneggiare noi Agenti. Si sono però dimenticate (volontariamente?) di specificare che uno strumento, non nasce con una natura buona o cattiva, sono il contesto e l'impiego a definirne la natura. Esempi illustri del passato ne abbiamo molti, basti pensare ad Alfred Nobel, inventò la dinamite, ma capii tardi che l'umanità poteva trarre danni dalla sua scoperta, l'uso bellico ne fu un chiaro esempio. Per la tecnologia e il digitale è la medesima cosa. Prendiamo ad esempio internet o un social come Facebook: entrambi sono nati con l'intento di ridurre le distanze fra le persone, comunicare più facilmente, le informazioni viaggiano molto più velocemente, quasi in tempo reale. Inoltre, tramite la condivisione, le informazioni possono essere diffuse molto rapidamente e raggiungere numeri considerevoli di persone.

Vista l'emergenza Coronavirus tutti, o quasi, abbiamo potuto riconoscere un utilizzo "cattivo" di questi strumenti: le cosiddette fakenews, favorite dalla pigrizia di alcuni individui che le hanno condivise leggendo forse il titolo o nemmeno quello. Ma arriviamo a noi, in questi ultimi anni il digitale ha interessato la nostra professione, complici anche le novità legislative come la dematerializzazione dell'attestato di rischio e del certificato assicurativo Rcauto. Fra gli strumenti più utilizzati troviamo:

- la Fea (Firma elettronica avanzata), sfruttando la tecnologia digitale della firma grafometrica prima, e l'Otp poi;
- il Virtual Pos;
- il Cloud Storage, si tratta di servizi che permettono di conservare file e cartelle su un hard disk online raggiungibile da qualunque dispositivo, ma protetto da crittografie e password per consentire di operare in sicurezza;
- le App;
- Facebook.

In virtù dello scenario attuale e nonostante gli ultimi mesi siano stati vissuti in funzione dell'emergenza Coronavirus, nessuno pensi che il lavoro dello Sna e soprattutto dell'Esecutivo Nazionale si sia fermato o addirittura sia regredito. Nonostante alcune mandanti abbiano sfruttato il periodo del lockdown per "approfondire" la via della disintermediazione a scapito degli agenti tramite i canali elencati, l'En, a sua volta, ha intrapreso progetti, volti a trasformare quegli stessi strumenti in "tecnologia buona". Alcuni di questi propositi sono in fase più avanzata di altri ma andiamo per ordine.

SNADIRECT

In riferimento alla firma a distanza si sta lavorando al programma temporaneamente denominato SnaDirect, progetto che, implementato nel progetto Kda (Kit Digital Agency curata dalla componente dell'EN Angela Occhipinti), permetterà ai colleghi di far firmare i contratti ai clienti digitalmente, in modalità paper-less, quindi senza stampa su supporti cartacei e senza dover cedere alla compagnia dati fondamentali come la mail o il numero di cellulare e, allo stesso tempo, fornire uno strumento fidelizzante ai propri clienti.

SNAPAY

Vi ho parlato di Virtual pos, anche qui lo Sna sta lavorando ad un progetto denominato attualmente SnaPay, proposta anch'essa destinata ad integrarsi nel progetto Kda di valore inestimabile. Come molti di noi sapranno, alcune imprese hanno dotato le agenzie del proprio gruppo di questo mezzo di pagamento in mobilità che nasconde due insidie pericolose e connesse:

- la prima è rappresentata dal fatto che i premi incassati tramite questi “ordigni” tecnologici guidano gli incassi direttamente sui conti della mandante senza passare dal conto dedicato di agenzia disintermediando i rapporti economici tra compagnia e cliente;
- la seconda, strettamente connessa alla prima, è il risultato che potrebbe portare l'utilizzo massivo e indiscriminato di questo mezzo, si andrebbe verso un'inversione dei flussi di cassa con tutto ciò che ne consegue.

L'obiettivo di SnaPay sarà quello di dotare i colleghi del medesimo sistema, ma rovesciato in nostro favore, quindi portando il flusso di cassa sul conto dedicato di agenzia ristabilendo la natura delle cose e favorendo un altro significativo passo verso l'indipendenza.

IL SERVER CLOUD

Un ulteriore problema che tutti noi abbiamo è quello di dover immagazzinare e salvare i dati dei nostri clienti come documenti di identità, privacy e contratti firmati quando avremo il nostro servizio personalizzato di firma digitale. Anche questo interrogativo avrà una soluzione e si tratterà di un Server Cloud personalizzato a cui ogni collega potrà accedere con le proprie chiavi di accesso che, oltre a risolvere il problema privacy permetterà a tutti noi di gestire e conservare importanti volumi di dati e poterli consultare con facilità.

SNAPP

Allo studio c'è anche un progetto per lo sviluppo di SnApp, la applicazione di Sna e il fine di questo proposito risiede nella possibilità di creare un'applicazione scaricabile da tutti gli iscritti all'interno della quale possano essere reperite con facilità informazioni utili al lavoro quotidiano, ma soprattutto per ridurre drasticamente i tempi di comunicazione e poter raggiungere ogni collega in tempo reale per la rapida diffusione di informazioni urgenti o iniziative importanti dello stesso Sna.

FACEBOOK E TELEGRAM

Strettamente annesso al progetto SnApp il Sindacato cercherà di implementare ulteriormente la comunicazione tramite una pagina Facebook più dinamica e tramite l'istituzione di un canale Telegram dedicato alla diffusione rapida di news per raggiungere tutti i colleghi iscritti in un solo click e a costo zero. Un collega, durante un incontro, mi ha fatto notare che per indurre i colleghi a scaricare l'ennesima app sul loro smartphone bisogna proporre delle motivazioni appetibili. Una su tutte è l'abbattimento totale delle fake-news, questo si ottiene per un semplice motivo, la fonte dalla quale proviene la notizia e l'articolo collegato è certa, fonte e messaggero sono lo stesso soggetto.

La volontà e l'impegno che ogni socio di Sna infonde nel lavoro quotidiano ha un grande valore, ma vorrei porre la vostra attenzione e rivolgere un plauso all'EN poiché, in un periodo di prorogatio dovuto al rinvio del congresso in conseguenza dell'emergenza sanitaria, ha comunque mantenuto una visione innovativa ed a lungo termine senza “tirare i remi in barca” in vista del rinnovo delle cariche. Dal canto mio e dei colleghi della redazione vi richiediamo esclusivamente di condividere l'interessamento verso le iniziative presentate poiché, alcune di esse, per portare miglioramenti concreti, necessitano che ognuno di voi si iscriva al canale Telegram e provveda a scaricare SnApp. Soltanto raggiungendo la totalità dei colleghi ci potremo ritenere soddisfatti per aver concretamente innovato gli strumenti a nostra e vostra disposizione, in vista di un futuro tecnologico autogestito dagli agenti che porti effettivi vantaggi alla categoria.

TUTTI IN VIDEOCONFERENZA!

L'emergenza sanitaria ha costretto il settore a un bagno freddo nelle nuove tecnologie. **Ma non tutto il male viene per nuocere**



a cura di
ROBERTO PISANO

Se qualche anno fa ci avessero detto che il lavoro da casa era possibile anche per gli agenti di assicurazione, avremmo avuto dei dubbi sul realismo di una simile ipotesi. Ma i mesi di riduzione forzata dell'attività hanno dimostrato che tutto si può fare e che i parametri di valutazione di ogni singola situazione non possono che adattarsi ai tempi ed alle circostanze.

Gli agenti con più capelli bianchi, a differenza di quelli più giovani e maggiormente sensibili alle novità tecnologiche, aveva-

il personale in lavoro domiciliare e videochiamate con clienti, per approfondire proposte di copertura assicurativa. Sulle trattative on line, in particolare, sarebbe interessante valutare se e come una registrazione conservata dall'agente possa provare l'adempimento alla normativa sulla coerenza e adeguatezza dell'offerta assicurativa al cliente.

Questo momento storico ha aperto probabilmente la via ad una stabilizzazione di questi metodi, certamente più economici e immediati rispetto alle riunioni in presenza. Una interessante novità per il nostro settore, della quale, ovviamente, non si dovrà abusare.

no già dovuto superare il prepotente ingresso di nuovi sistemi di comunicazione con i clienti, come Whatsapp, che ha aggiunto ad una vocazione essenzialmente ludico-ricreativa una funzione operativa, grazie all'immediatezza del messaggio ed alla capacità di farlo arrivare, direttamente e letteralmente, in tasca al cliente.

UNA NOVITÀ INTERESSANTE

Ma il vero salto di qualità è stato fatto, durante il periodo del "restiamo a casa", con l'utilizzo sempre più frequente della videoconferenza, stante il divieto di riunioni di qualsiasi genere.

Collegamenti web tra agenti e strutture commerciali delle compagnie, attraverso chat interattive o vere e proprie web-conference hanno sostituito le riunioni sul territorio; i webinar e i corsi di formazione on line, hanno rimpiazzato le aule.

Anche a livello di agenzia non sono mancate riunioni con



LE PIATTAFORME

I sistemi disponibili su internet sono tantissimi, sia gratuiti che a pagamento, con caratteristiche dalle più semplici alle più sofisticate. È possibile condividere documenti, immagini o lo schermo del proprio computer. Generalmente nella pagina della videoconferenza sono attivi spazi per chat di gruppo o individuali. Tutte le piattaforme web che erogano questi servizi permettono, con le versioni gratuite, di realizzare videoconferenze con un numero ridotto di partecipanti, ma è facile trovare servizi che permettono di riunire gratuitamente anche fino a 50 persone. Non resta che annotarsi le semplici regole di Netiquette per le web conference (vedi box) e premere il tasto di connessione.

IL SINDACATO IN WEB-CONFERENCE

Un grande utilizzo di queste tecnologie si è registrato anche nel Sindacato Nazionale Agenti, con riunioni degli organi statutari rigorosamente on line. Esecutivo nazionale, Comitato dei Gruppi, Direttivi provinciali, Gruppi di lavoro, Coordinamenti regionali hanno dimostrato che ciò che pareva impossibile è invece realizzabile e che, tutto sommato, in alcune situazioni, quello della videoconferenza potrebbe diventare un metodo alternativo di confronto assolutamente accettabile, almeno per una parte delle attività del Sindacato.

MA IL CONGRESSO NO

Il Comitato Centrale si riunisce in videoconferenza il 12 giugno. È una necessità, per adempiere alle formalità dell'approvazione del bilancio, i cui termini sono ormai scaduti, quando ancora permane il divieto di riunioni a causa dell'emergenza sanitaria. L'auspicio è che almeno il Congresso Nazionale possa riunirsi in modo tradizionale, per non rinunciare al clima comunitario e all'opportunità di dibattito e confronto che lo caratterizzano. Il Sindacato sarebbe comunque pronto a gestire un eventuale prolungamento dei termini del divieto di riunioni in presenza, servendosi della stessa piattaforma professionale utilizzata per il Comitato Centrale. Si tratta di un vero e proprio servizio aziendale, che permette di riunire centinaia di persone, monitorare la presenza degli aventi diritto e votare sia in modo palese che segreto attraverso un codice OTP inviato sul telefono cellulare di ciascuno. Ogni riunione è curata da una regia che armonizza i diversi servizi, collaborando con l'organizzatore per tutta la durata dell'evento.

SCRIVERE LE REGOLE

Gli spazi per sfruttare questi sistemi per altri tipi di riunioni, tuttavia, esistono. Sarebbe sufficiente crearne le condizioni a livello statutario - ciò che oggi è giustificato

dall'emergenza non lo sarebbe più una volta tornati alla normalità - e stabilire alcune necessarie regole. Si risparmierebbe tempo e si abbatterebbero i costi per gli spostamenti delle persone e l'utilizzo delle strutture. Un'accelerazione improvvisa ci ha portato in un mondo che non eravamo abituati a considerare ed abbiamo scoperto trattarsi di un mondo che può appartenerci molto più di quanto credevamo fino a pochi mesi fa. Ed è proprio per questo che, fra le diverse attività di individuazione dei migliori servizi tecnologici da qualche tempo sono sul tavolo di progettazione del Sindacato, si sta lavorando al progetto Snacall, che ha come obiettivo finale quello di creare una piattaforma per le riunioni on line che sarà a disposizione di tutte le strutture centrali e periferiche del Sindacato, ma perché no, anche dei Gruppi agenti iscritti che avessero bisogno di utilizzarla.

LA NETIQUETTE PER LE VIDEONCONFERENZE

Netiquette è una parola composta che nasce da Network (Rete web) e Étiquette (buona educazione, in francese) ed è l'insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web nel rapportarsi agli altri utenti.

Quelle per le videoconferenze sono poche e semplici:

- utilizzare connessioni sufficientemente potenti da supportare il collegamento,
- collegarsi per tempo alla videoconferenza anche per comprendere il funzionamento della piattaforma ospitante,
- escludere il proprio microfono se non si sta intervenendo,
- escludere il proprio video mentre si interviene se gli altri partecipanti non sentono bene (permette di sfruttare meglio la potenza della connessione),
- escludere video e audio se ci si deve allontanare temporaneamente dalla videoconferenza,
- prenotare i propri interventi con un messaggio al moderatore (se presente),
- limitare gli interventi sulla chat al minimo indispensabile.

E se domani ci fosse IL CONSORZIO?

Una task-force allo studio per sfidare il futuro



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

Nonostante il Presidente nazionale Claudio Demozzi e il suo Esecutivo siano in prorogatio, continua incessantemente l'attività dell'alta dirigenza del Sindacato che, lungi dal tirare, come si suol dire, i remi in barca, hanno convocato per il 12 giugno il Comitato Centrale numero 85, il primo nella storia del nostro sodalizio che si svolgerà su piattaforma elettronica ed hanno lanciato una serie di progetti che, portati a compimento, sanciranno un punto di non ritorno nell'operatività libero-imprenditoriale degli agenti di assicurazione, una vera rivoluzione per i colleghi che si riconoscono in questa nostra centenaria istituzione. E non scopriamo l'acqua calda ribadendo che l'era Demozzi ha segnato e sta ancora segnando la linea politica di un Sindacato che ha tra i suoi obiettivi imprescindibili quello di rendere l'agente pienamente autonomo sia dal punto di vista imprenditoriale che professionale.

Lo studio finalizzato a costituire un organismo interno a Sna che possa aiutare i colleghi alla ricerca di una soluzione giusta, economica ma, soprattutto, libera per la sottoscrizione della fidejussione ex art. 117 del C.A.P., va in questa direzione. Intendiamoci: stiamo parlando di un embrione progettuale, ma il presidente Demozzi crede fortemente in questa idea a tal punto che per cercare di realizzarla ha voluto istituire un'autentica task-force affidandone la guida a Paolo Bullegas con l'aiuto di Michele Languino, due colonne dell'Esecutivo Nazionale, e niente di meno che, del Direttore SNA, il dottor Andrea Bonfanti. Se il progetto KDA per la digitalizzazione autonoma delle agenzie, per il quale si è spesa moltissimo l'amica Angela Occhipinti, è ormai una consolidata realtà ed ha segnato un primo decisivo passo verso la nostra piena autonomia, è ancor più giusto continuare a percorrere la strada intrapresa e verificare la possibilità che l'agente iscritto Sna



possa trovare nel SUO Sindacato un valido appoggio economico per ottenere delle garanzie a tutela del proprio conto agenziale nel ricorrere alla fidejussione bancaria prevista dall'art. 64 del regolamento Ivass n° 40 del 2 agosto 2018.

Sappiamo, infatti, che la violazione più riscontrata nelle ispezioni Ivass, che ha portato anche a procedimenti di radiazione dal Registro Unico degli intermediari, è quella relativa all'art. 117; colleghi non necessariamente in mala fede, ma comunque sbadati o disattenti, non hanno ben compreso come funzioni questo conto e la separazione patrimoniale della quale deve godere utilizzandolo anche per partite finanziarie diverse quali il pagamento delle rate di rivalsa o dei canoni d'affitto. La problematica riguarda tutti gli agenti che operano nel mercato assicurativo italiano con una sola eccezione: i colleghi storici di Generali Italia, quelli, per intenderci, provenienti dalle Assicurazioni Generali, i quali hanno i conti correnti intestati direttamente alla mandante. C'è da dire che, con l'adozione del nuovo mandato unico, l'agente potrà scegliere se continuare a mantenere lo status quo ante oppure optare per il conto separato a lui intestato. Sta di fatto che la libertà ha un costo e la titolarità del conto separato sancisce un sacrosanto principio di indipendenza, ma al contempo prevede degli oneri economici, non solo di gestione, di grande rilevanza.

Per cui, per ovviare alle disposizioni dell'art. 117, è necessario ricorrere ad una fidejussione bancaria con la quale poter documentare in modo permanente una capa-

cità finanziaria pari al quattro per cento dei premi incassati, con un minimo di euro 18.750.

Ai fini del rilascio della fidejussione è preso a riferimento l'ammontare dei premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della stipulazione. Qualora l'agente sia un plurimandatario o abbia accordi di libera collaborazione, per determinare l'importo della fidejussione bancaria, il quattro per cento si applica sul monte premi netto, complessivamente incassato dall'intermediario, indipendentemente dalla quota afferente ai singoli accordi, risultante al 31 dicembre dell'anno precedente. I premi sono considerati al netto degli oneri fiscali.

Ebbene, il progetto allo studio (lo abbiamo chiamato SNA FIDI perché ci piace e suona bene) qualora venga finalizzato, magari con la costituzione di un apposito consorzio, con il reperimento di fondi massicci quanto necessari, con un normativo quanto più snello ed accessibile (nel limite delle possibilità, ovvio) metterà in grado i colleghi che ne avessero la necessità di non rimanere appesi ai desiderata delle mandanti, alle fisime degli ispettori contabili o alle bizzie lunatiche di qualche direttore di banca: sapranno che SNA, il LORO sindacato, ha la struttura adeguata per garantirli ed agevolarli, per renderli liberi da ogni condizionamento.

Si tratta DAVVERO di un grande progetto, ancora poco più che allo stato embrionale, ma la task-force che se ne sta occupando è di assoluto livello e saprà sicuramente come raggiungere questo straordinario obiettivo.

Sursum corda!

Il discredito DISONORA chi lo utilizza

**Alcuni sindacalisti di lungo corso
nella loro vita associativa hanno solo distrutto**



a cura di
GIACOMO ANEDDA

L'arrivo e il diffondersi del coronavirus e delle regole adottate al fine di contenerne il diffondersi, ha costretto tutti noi ad attuare stringenti precauzioni e accettare un diverso stile di vita limitando al massimo le relazioni interpersonali, sia in agenzia che in famiglia. Niente amici e ovviamente nessun contatto fisico per l'attività sindacale. Abolite le riunioni con i colleghi, eliminate le partecipazioni ai gruppi di lavoro, cancellati convegni e assemblee, abituali luoghi dedicati al confronto e all'approfondimento professionale e politico. Gli effetti negativi della peste del terzo millennio non poteva non coinvolgere anche lo Sna che – forse per la prima volta nella sua storia, se escludiamo il periodo bellico - ha dovuto chiudere gli uffici di via Lanzzone ed affidare il personale al telelavoro casalingo.

Chi pare non aver subito grossi problemi è stato il Presidente nazionale Claudio Demozzi, il quale, da vero funambolo della comunicazione (Chat, video, email, newsletter, internet) pur in piena pandemia e nonostante i divieti governativi, è riuscito a mantenere i contatti con gli iscritti, i dirigenti, i media e tutti gli interlocutori istituzionali. Anche noi abbiamo voluto approfittare di questa disponibilità per un approfondimento sui temi sindacali del momento.



Il coronavirus ha drammaticamente destabilizzato l'intero Paese, coinvolto gli italiani, le imprese e reso difficili le relazioni umane. Come ha reagito e affrontato l'emergenza lo Sna da via Lanzo?

Per quanto riguarda il personale dipendente, cioè lo staff permanente di Via Lanzo, il Direttore Bonfanti si è coordinato con me e con la vicepresidente vicaria Elena Dragoni per mettere in atto, in tempi strettissimi, l'attività di home-working che non avevamo mai sperimentato in passato. Direi che ci siamo riusciti piuttosto bene. In prossimità della riapertura, ricorrendo agli esperti della sicurezza, abbiamo poi approntato tutte le misure di protezione previste e dotato le singole postazioni di lavoro dei previsti presidi igienico-sanitari. Il rientro al lavoro in sede ha potuto così avvenire con la dovuta serenità. La disponibilità del personale, l'attività del Direttore e la collaborazione, il supporto, dell'Esecutivo Nazionale sono stati, anche in questo difficile periodo di emergenza, esemplari!

Hai da sempre connotato l'azione sindacale sul contatto e il confronto diretto con i colleghi e l'assidua partecipazione agli incontri organizzati sul territorio ne è la prova.

Essendone adesso impedito, come vivi questa fase?

Ritengo solo sospesa la possibilità di incontrare di persona i colleghi, che è quella che preferisco in assoluto. Faccio ricorso, come tutti, alla comunicazione a distanza, per quanto possibile. Ma non rinuncerò certo alla presenza fisica dove necessaria. La vita deve andare avanti, l'azione sindacale deve continuare ininterrotta e questo è stato il mio motto fin dal primo giorno di emergenza.

Tu e il tuo EN avete avuto problemi nell'adattarvi alla nuova situazione?

Ovviamente sì, come tutti credo. Tuttavia l'Esecutivo Nazionale Sna ha dimostrato di sapersi adattare in fretta alle emergenze. Abbiamo fatto ricorso alle riunioni, formali ed informali, online. Ciò è stato possibile anche grazie al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri Conte che, come noto, ha previsto ed autorizzato questa modalità anche per le società e gli enti che non lo abbiano previsto a livello statutario. Il lockdown insomma ci ha reso più difficile il lavoro quotidiano, l'attività sindacale, ma non ci ha fermati. Ci siamo prontamente attrezzati ed

attivati per proseguire ogni progetto, ogni assistenza in nuova modalità. Il Sindacato non può permettersi soste, non può mai fermarsi.

L'arrivo del virus con le conseguenti limitazioni interpersonali ha compromesso l'azione politica verso le istituzioni e più in generale l'azione di lobbying?

Personalmente non ho interrotto alcun contatto, alcuna interlocuzione politica e tecnica. Certo potersi incontrare di persona, pranzare insieme, bere un caffè mentre si analizza un emendamento sono modalità più efficaci, nelle quali l'empatia riveste un ruolo importante. Al telefono, in videoconferenza, le relazioni diventano più fredde, più difficili. Tuttavia l'obiettivo, il fine conta più dei mezzi. Se ti concentri sugli obiettivi, ti adatti ai mezzi meno graditi, non rinunci a perseguire il tuo fine. È quello che abbiamo fatto. Ed i risultati, anche in questo difficile periodo di emergenza nazionale, non sono affatto mancati.



**Claudio
Demozzi**

Stante l'attuale situazione è inevitabile ricorrere alle registrazioni video per comunicare con i colleghi, tuttavia qualcuno ha avuto da ridire su questa modalità definendoli spregiativamente "filmini", forse nell'intento di ridicolizzarli. Cosa pensi di questa critica?

Alcune informazioni, alcuni concetti, alcune novità vanno tempestivamente condivisi con i colleghi. È importante farlo subito. Utilizzare lo strumento che prediligo, cioè lo scritto, non sempre è possibile perché a volte richiederebbe pagine e pagine di descrizione, con il rischio che un documento troppo lungo venga letto da pochi. Allora il ricorso al video risulta più semplice, immediato. Anche il più facile da utilizzare da parte dei destinatari del messaggio, per acquisirne il contenuto nel tempo più breve. Chi li disprezza, i video, lo fa per altri fini, non certo per contestare lo strumento che ormai fa parte della cassetta degli attrezzi di qualunque leader politico o sindacale. E comunque credo sarebbe più intelligente soffermarsi ad analizzare il messaggio, la sostanza, non la forma.

Ad emergenza finita, la comunicazione a distanza in modalità videoconferenza, potrebbe essere il futuro delle relazioni Sna?

La teleconferenza entrerà certamente a far parte della nostra vita, professionale, familiare, sindacale. Non potrà mai sostituire le relazioni dirette, i momenti di aggregazione e di confronto de visu, ma credo che ne faremo ricorso sempre più spesso anche perché la pandemia ci ha dato modo di apprezzarne molti aspetti, che magari in passato abbiamo sottovalutato.

Come certamente anche tu sai, in questo periodo sono nate alcune chat nelle quali vengono rilanciate ed ampliate polemiche riguardanti Ebisep e Assicurmed. Cosa hai da dire o aggiungere sull'argomento da te precedentemente affrontato?

Che la polemica finalizzata a denigrare, insultare, diffamare colleghi agenti non mi piace e non è uno strumento che può avere alcun nobile fine politico o sindacale. Il discredito, l'insulto, l'insinuazione non sono armi che onorano chi le usa. Preferisco il confronto, anche deciso, sui temi, sulle scelte politiche e sindacali, sulle strategie. Le critiche le ho sempre fatte ed accettate, ma per essere considerate tali devono avere come obiettivo il miglior risultato per la categoria e per il sindacato, non certo quello di offendere, di ferire una persona, un collega. Leggo qualche volta dei soliloqui di alcuni sindacalisti di lunghissimo corso, che nella loro vita associativa hanno solo distrutto, mai costruito nulla.

Mi rattristo nel constatare che non hanno ancora compreso come sia possibile criticare suggerendo soluzioni, proponendo idee, per migliorare l'azione del sindacato e la tutela dei colleghi.

Con spirito costruttivo, come replichi alle insinuazioni su Ebisep?

Per l'ente bilaterale Ebisep, parlano i numeri, i risultati straordinari realizzati partendo dal nulla. Solo sei anni fa eravamo in balia di un ente bilaterale (Enbass) che non funzionava, immobilizzato da anni di feroce contrapposizione interna, impossibilitato ad erogare qualsiasi servizio. Oggi siamo orgogliosi di oltre ventimila Lavoratori inquadrati con il Ccnl Sna/Confsal, l'ente bilaterale Ebisep gestito con attenzione ossessiva alla regolarità normativa e di bilancio, in grado di erogare servizi agli agenti ed ai lavoratori agenziali che in passato abbiamo solo immaginato. Basti pensare all'emergenza Covid-19: in pochi giorni Ebisep è riuscita a stanziare un milione di euro per contributi a fondo perduto a favore dei Dipendenti agenziali e quasi mezzo milione di euro, ulteriori, per inviare le mascherine nelle agenzie. La Cassa malattia, cioè la copertura per l'assenza dal lavoro dei nostri dipendenti, non si è mai interrotta e continua a liquidare con puntualità i rimborsi agli Agenti. Come chiarito, ha rimborsato anche le assenze per Coronavirus. Come si può essere polemici? Tra l'altro credo che prima o poi cederemo alla tentazione di pubblicare i principali dati di bilancio dell'Ebisep, che in larga parte sono già noti. Così crolleranno anche le ultime calunnie e leggende metropolitane.

Su Assicurmed invece, le critiche sono fondate, cosa puoi dirci?

Per quanto riguarda il fondo integrativo dell'Ssn "Assicurmed", ho riassunto troppe volte le motivazioni che ci han-



no portati, all'epoca, ad optare per questo strumento anziché altri, insieme alla Confsal. Credo che davvero non sia il caso di ricostruire anche qui come ci si è arrivati, quali sono stati i plus rispetto alle altre proposte. La cosa interessante che gradirei esporre è che da qualche tempo stiamo chiedendo ampliamenti del piano sanitario. Ovviamente non si tratta di un'operazione tanto semplice, ma confido nella sensibilità di tutte le Parti in causa e nella dialettica costruttiva con le nostre controparti (Fesica Confsal e Confsalfisals). Aggiungo altresì che ad oggi non abbiamo ricevuto alcun reclamo sulla qualità dei servizi erogati da Assicurmed. Nelle zone sprovviste di cliniche convenzionate, tra l'altro, mi risulta che Assicurmed abbia assunto comunque la gestione dei casi, ricorrendo anche alla modalità del rimborso anche quando non era tenuto a farlo. Ad oggi mi risulta che il grado di soddisfazione degli interessati, cioè dei Lavoratori dipendenti agenziali, sia molto alto.

E poi ricordiamoci che a fronte di un costo di 18 euro/mese, abbiamo erogato in media ai nostri Dipendenti un controvalore in termini di prestazioni sanitarie di quasi mille euro, secondo le analisi degli specialisti. Certo, per chi se ne avvale.

Nonostante la reiterata vocazione no profit dei dirigenti e di tutte le cariche di rappresentanza Sna, c'è chi vi accusa di aver approfittato della vostra posizione per trarre vantaggi economici tramite incarichi retribuiti. Cosa ne pensi in proposito?



Da sempre esistono alcuni incarichi che non sono parte dell'Organizzazione Sna, cioè non sono Organi statutari. Sono entità esterne, nelle quali i Delegati vanno a ricoprire cariche che li espongono a precise responsabilità professionali personali. Penso al Fondo Pensione, ai Consigli delle Camere di Commercio, agli Enti bilaterali, ma anche ad altri enti nei quali il Sindacato può designare propri Delegati.

Di norma questi incarichi sono remunerati, non dal Sindacato, ma dagli Enti anzidetti. Le attività svolte per il Sindacato sono e rimangono gratuite, anche quando, come nel mio caso, comportano un dispendio di tempo davvero importante. Chiunque frequenti il Sindacato o la mia agenzia sa bene che dedico all'attività Sna la quasi totalità del mio tempo e spesso penso che se nella conduzione della mia agenzia non potessi contare su mia sorella, mia socia, e su qualche collaboratore che lodevolmente gestisce anche i miei clienti, da tempo avrei dovuto rinunciare a questo prestigioso quanto impegnativo incarico sindacale.

A livello politico vero e proprio qualcuno vi ha accusato di dialogare prevalentemente con una sola parte politica. Questa dirigenza è davvero schierata politicamente?

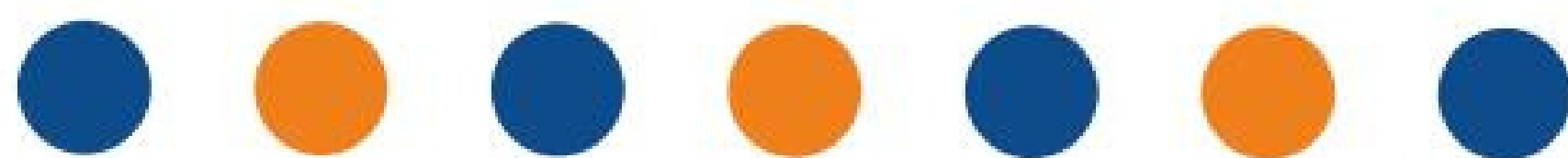
Sembra una barzelletta! Qualche anno fa mi accusavano di essere troppo vicino al centrodestra, perché mantenevo stretti rapporti con il Sottosegretario di Stato con delega alle assicurazioni che proveniva da Forza Italia; poi di essermi spostato al centro perché frequentavo il Sen. Giovanardi ed altri di quell'area politica che conoscevano bene le nostre problematiche.

Poi ancora sono stato accusato di flirtare con i Comunisti, perché frequentavo la sede del PD visto che alcuni esponenti di questo partito, che all'epoca era al Governo, accoglievano con rara sensibilità le nostre istanze.

Ora che al Governo ci sono PD e Cinquestelle, e che frequento assiduamente queste forze politiche per ovvie ragioni, qualcuno mi accusa di limitare i miei interessi alla sola politica di Destra. Beh, direi che qualcuno stenta a comprendere l'ovvio e cioè che non confondo le mie preferenze politiche con l'interesse della categoria che rappresento.

Quindi per il futuro quali saranno gli interlocutori?

Finché avrò l'incarico di rappresentare gli agenti, intratterò relazioni con tutte le forze politiche, di maggioranza e di opposizione, perché così fa un grande Sindacato. I Governi cambiano, le maggioranze si alternano, il Sindacato non muta i propri obiettivi! Mi auguro che Sna non sposi mai una sola parte politica, sarebbe la fine.





IL VOLANO PER FARE SISTEMA

**La velocità d'intervento e la capacità d'investimento
saranno i fattori vincenti**



**a cura di
FILIPPO GUTTADAURO**

I dati, come sempre, aiutano a capire l'evolversi di un determinato mercato.

La ricerca online di prodotti assicurativi per la salute è cresciuta nei mesi di marzo e aprile 2020 dell'800%.

La ricerca di coperture assicurative per annullamento di eventi da rischi da contagio virale nelle attività di servizio (retail, turismo, trasporti), di oltre il 650%. Sono inoltre aumentate del 30% le richieste d'informazione online sui prodotti legati alla famiglia (casa, vita e infortunio, malattie).

Un fenomeno sicuramente prevedibile, vista l'eccezionalità dell'emergenza sanitaria che stiamo vivendo e il tempo a disposizione che essa ci ha obbligato a trascorrere in casa, ma anticipa, in ogni caso, quello che vedremo in un prossimo immediato futuro e che abbiamo già visto con altri operatori professionali quali agenzie di viaggio, librerie ecc.

Il dopo covid-19 consisterà in un'accentuazione delle sensibilità delle persone e delle imprese per la protezione dai rischi, probabilmente anche per un periodo medio lungo, almeno per quello che siamo stati abituati a verificare in questi ultimi decenni.

La domanda che mi pongo è se le imprese e gli intermediari assicurativi siano pronti a questa nuova fase che sta per aprirsi, se tutti noi siamo pronti a dare le risposte in termini di prodotti e servizi di supporto, sapendo che la caratterizzazione sarà senza dubbio l'utilizzo delle tecnologie digitali.



Le priorità a breve

Siamo entrati in una nuova fase del mercato dei servizi; il mercato assicurativo e la sua relativa distribuzione hanno un'opportunità di sviluppo che potranno cogliere se si saprà accelerare l'innovazione.

Queste alcune priorità:

- a)** progettare strategie di business fondate sull'integrazione tra insurtech e modelli tradizionali,
- b)** pianificare gli investimenti della propria impresa in capitale tecnologico e umano, ma costruire anche alleanze per investimenti di sistema (nell'area della formazione, della collaborazione tra Agenti, nell'acquisizione più mandati di agenzia, nello sviluppo dei pagamenti elettronici, e così via),
- c)** dotarsi rapidamente di nuove competenze professionali e tecnologiche,
- d)** progettare un'offerta customer-centric e mobile-centric.

Senza attendere che queste cose le offra l'impresa per cui si sta operando.

Dobbiamo abituarci a fare sistema tra noi, all'interno della categoria e anche lo Sna, sotto quest'aspetto, può e deve fare da volano per tutta la categoria, per salvarla dall'accelerazione disgregativa che potrà subire, promuovendo una normativa funzionale alla distribuzione della nuova offerta, ristrutturando e riorganizzando la struttura sindacale finalizzata a questi servizi.

Ritengo si dovrà affrontare questa nuova fase della distribuzione lavorando

- **sull'offerta, in termini di estensione delle coperture e di personalizzazione;**
- **sull'organizzazione distributiva maggiormente adattata alle nuove esigenze.**

Questo nuovo ciclo apre spazi inattesi. La stessa sottoassicurazione, con le rinnovate esigenze, smentirà la convinzione che dava gli italiani come poco propensi alla gestione preventiva dei rischi. Ritengo infatti che questa nuova fase introduca alle opportunità sopra descritte.

Nasce quindi da qui, per gli intermediari e per le Imprese, l'esigenza di destinare risorse agli investimenti in tecnologia e capitale umano (funzionali all'innovazione dell'offerta e dei modelli operativi e di distribuzione) e di costruire alleanze strategiche per affrontare il mercato. Velocità d'intervento e capacità d'investimento saranno i fattori vincenti, più che l'attuale posizione competitiva, nel determinare la gerarchia nell'industria assicurativa com'è già avvenuto in altri settori (banking, distribuzione retail, informazione).

Se sapremo rispettare queste priorità, dando risposte come categoria alle nuove domande di protezione e sicurezza di cittadini e imprese, contribuiremo anche noi alla crescita economica e, forse, riusciremo a invertire i numeri che danno l'Italia come Paese poco propenso all'assicurazione.



Un fiume di notizie false per indurre in **ERRORE**



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

Chi diffonde fake news non è degno di appartenere a una comunità associativa prestigiosa come lo Sna

Secondo molti esperti di comunicazione, l'avvento dei social network ed il loro uso eccessivo hanno indotto buona parte della popolazione a sottovalutare il valore del giornalismo professionale, della notizia verificata prima di essere pubblicata, delle agenzie di stampa specializzate. Senza il filtro di chi firma la notizia, e ne risponde da professionista dell'informazione, ogni notizia rischia di apparire fondata per il solo fatto di essere stata postata, diffusa, diramata. L'autorevolezza di chi la pubblica, o l'attendibilità della fonte, divengono così secondari rispetto all'effetto scoop, che la notizia stessa riesce a produrre. Più l'effetto scoop sarà importante, più la notizia apparirà – agli occhi del lettore - fondata. È con questo meccanismo che si espandono a macchia d'olio notizie totalmente prive di verità, o notizie che distorcono la verità, ma che continuano ad apparire credibili per giorni, settimane e mesi.



LE FAKE NEWS

L'opera di smentita, del resto, risulta pressoché impossibile con tutta la buona volontà, salvo disporre di imponenti mezzi comunicativi ed economici. Così Mario Monti, da presidente del Consiglio dei Ministri, è passato per "prezzolato delle banche" per milioni di ingenui lettori di fantomatici racconti scritti ad arte sui social. Racconti resi più interessanti da composizioni fotografiche da vero scoop pseudo-giornalistico. Allo stesso modo Mattarella, da presidente della Repubblica, è passato per "indeciso", "debole", "ammanicato" con chissà quali strani poteri occulti, per milioni di superficiali lettori di fake news pubblicate incessantemente sui principali social network. Per non citare il "bugiardo seriale", Matteo Renzi, che notizie mai confermate, che hanno invaso le chat ed i social più conosciuti, davano per partecipante ad occulti incontri con gli uomini più ricchi del pianeta, che ne avrebbero finanziato l'ascesa politica (durata tra l'altro piuttosto poco).

Bastano forse questi esempi per dimostrare come le fake news non siano, come spesso ci viene spiegato, notizie false, ma più incisive false-notizie.

La loro diffusione ci costringe a vivere in un mondo sempre più privo di verità, più confuso e sempre più difficile da decifrare. Un mondo che nella sua versione digitale, virtuale, confonde e si confonde con la realtà delle cose, grazie alla mancanza di profondità che caratterizza e distingue questa dimensione. La velocità delle comunicazioni, libere certo ma prive di filtri e di verifiche, che ci inondano dal web, dalle chat, dai social network, non ci permette di scernere le notizie dalle fake news.

Così molti di noi cominciano a credere che non esista più la verità delle cose, ma che coesistano le verità delle cose. Finiamo per imbatterci continuamente in fake news che per il loro contenuto, per come sono congeniate, rischiano di apparire più attraenti, per il lettore, di quanto lo possano essere le notizie vere.

Le prime, spesso, non sono semplici notizie infondate, ma vere e proprie non-notizie e come tali rientrano a pieno titolo nelle informazioni più infide, più pericolose. Le fake news possono rappresentare altresì la contraffazione di notizie, dalla distorsione manipolativa dei fatti alla disinformazione totale, che viene creata ignorando completamente le norme editoriali, le regole, i processi adottati nei media per garantire la conformità e verificabilità. A

volte, più semplicemente, si tratta di vere e proprie bufale, che vengono create ad hoc per screditare un personaggio pubblico o manipolare la verità dei fatti di un evento. Si crea un'informazione, in parte o del tutto non corrispondente al vero, la si divulga intenzionalmente o, in apparenza, inintenzionalmente attraverso il Web, i media o le tecnologie digitali di comunicazione, arricchendola con una certa dose di plausibilità, facendo leva sulle aspettative del pubblico di riferimento e sui principali pregiudizi che ne sono alla base, e se ne ottiene la condivisione e la diffusione pur in assenza della verifica delle fonti.

Ciascun lettore, colpito dalla notizia, ne diverrà a sua volta diffusore e più la notizia si diffonderà, più lettori ne saranno attratti e, condividendola, se ne faranno promotori inconsapevoli.

Lo strumento della fake news non si presta all'utilizzo benevolo, alla diffusione di informazioni fondate ed utili, mentre risulta assai efficace nella diffusione di cattiva informazione, nella costruzione di nuovi pregiudizi, maldicenze, pettegolezzi. Secondo il CORECOM, il Comitato Regionale per le comunicazioni della Regione Emilia Romagna "La costante crescita dei canali di informazione ha generato, tra le altre conseguenze, anche il fenomeno increscioso delle fake news: notizie parzialmente false, o addirittura del tutto prive di fondamento, che si diffondono essenzialmente via web - in particolare tramite i social network - e che hanno come effetto negativo quello di influenzare e indirizzare le opinioni, le scelte e le tendenze di una considerevole quantità di persone.

È facile intuire la pericolosità di questo fenomeno, soprattutto in occasione di appuntamenti elettorali e di eventi altrettanto rilevanti. In certi casi, si tratta di vere e proprie campagne di disinformazione che possono influenzare e indirizzare l'opinione pubblica, bersagliata da una valanga di notizie false, messe in rete ad arte".



PRENDERE LE DISTANZE DALLE NOTIZIE FALSE

Da agenti di assicurazione, titolari di impresa, ma prima ancora da cittadini informati, dovremmo prendere le distanze da tutti coloro che diffondono notizie totalmente o parzialmente false, o ingannevoli, o riservate, valorizzando i canali di informazione certificati, ufficiali. Dovremmo affidarci ai siti autorevoli, quando cerchiamo notizie in rete, e uscire dalle chat che pubblicano maldicenze o notizie false sul conto di persone che, direttamente o indirettamente, conosciamo o potremmo conoscere.

Il problema è serio e va affrontato con decisione. Qualche mese fa ci siamo imbattuti in una chat, condivisa da numerosi colleghi, sulla quale di tanto in tanto sono apparse notizie prive di fondamento sul conto di altri colleghi. Inavvertitamente qualche lettore ha condiviso tali notizie con altre persone e ne ha così reso virale il contenuto diffamatorio. Con grave pregiudizio per le persone diffamate ed il rischio di gravi conseguenze per l'autore delle fake news. Non credo sia questo il buon uso dell'informazione, dei social network, che una comunità di professionisti dovrebbe fare. L'attenzione non è mai abbastanza quando si scrive o si parla, ma la diffusione spregiudicata di notizie infamanti sul conto di uno o più colleghi non è azione degna di un appartenente alla nostra comunità associativa.



MyD&O®

Tutti gli Organi di Gestione
e Controllo della Società
sono al sicuro.



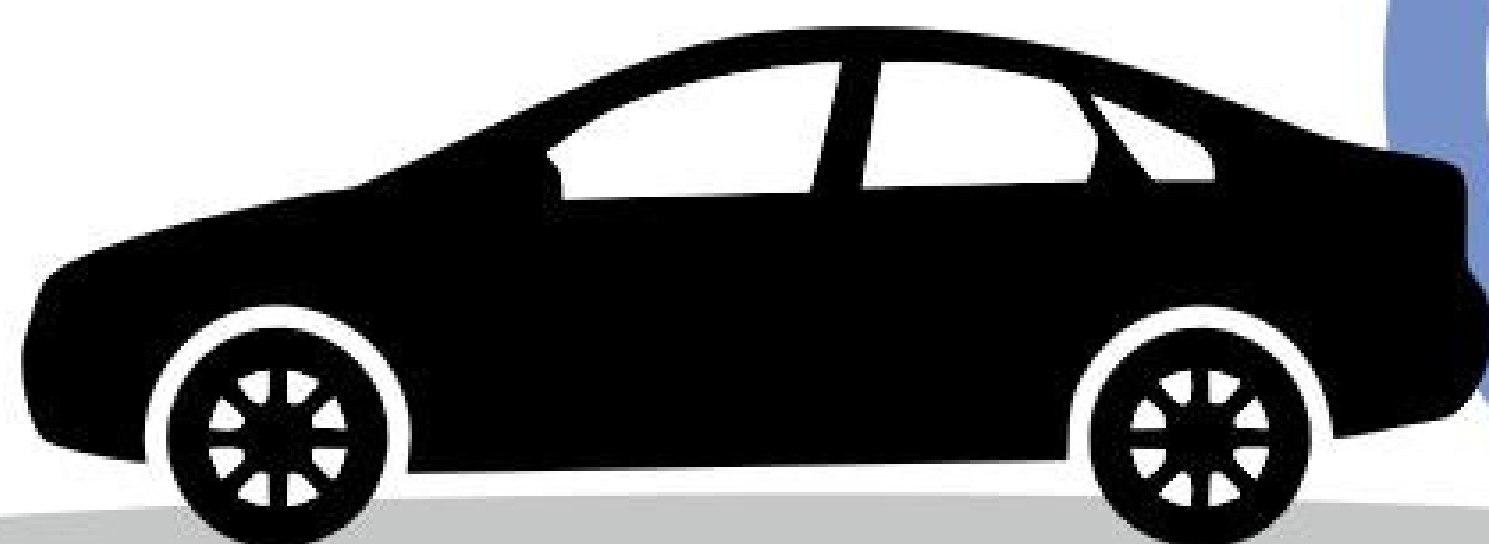
Connect with more.

Seguici su  
www.bridgeinsurance.it



Coverholder at **LLOYD'S**

Coverholder di Lloyd's Insurance Company S.A.
Società controllata dai Lloyd's ed autorizzata dalla National Bank of Belgium.



CLAMOROSA INDAGINE del Centro Studi Sna

**Lockdown Coronavirus: 25 milioni di euro al giorno
il risparmio per le assicurazioni Rcauto**



a cura di
PAOLO BULLEGAS

Lo studio analitico del Sindacato nazionale agenti di assicurazione rivela sensazionali margini in favore delle Compagnie di assicurazione Rcauto durante il lockdown disposto dalle autorità per contrastare l'epidemia da Covid-19.

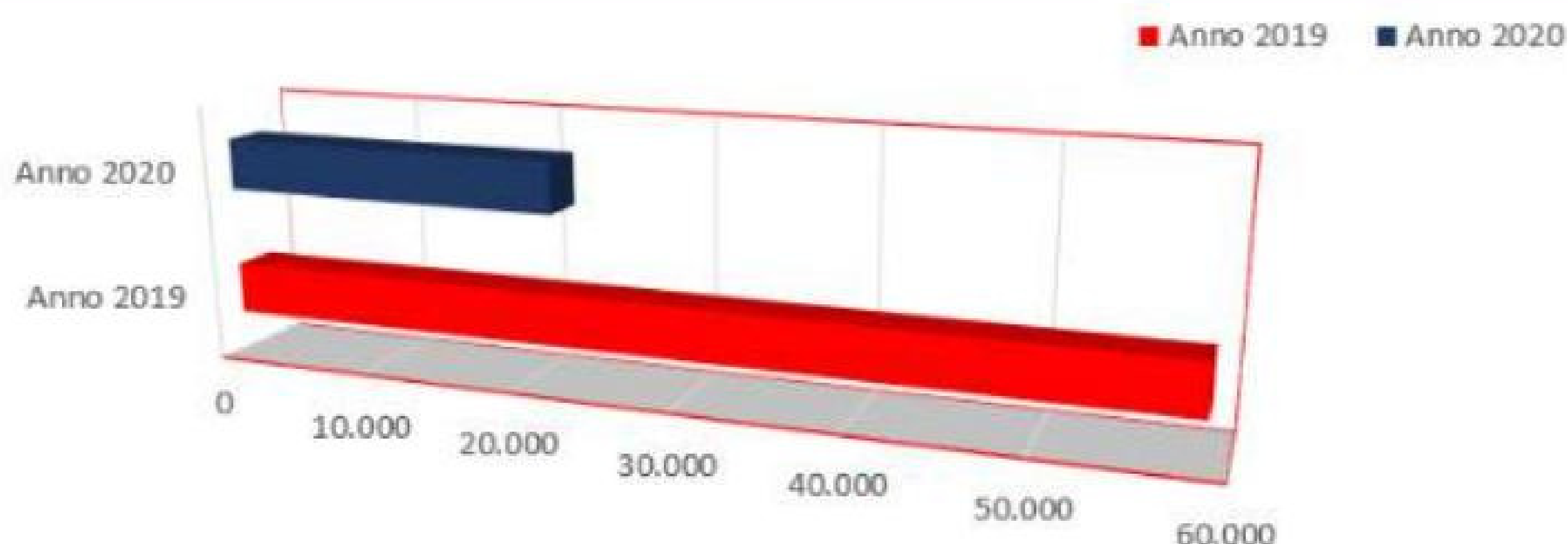
I Consumatori pretendono la restituzione dei premi non goduti, mentre gli Agenti chiedono un aiuto concreto per arginare le perdite economiche delle proprie agenzie. 25 milioni di euro al giorno è la stima del risparmio delle compagnie di assicurazione nell'ambito dei sinistri Rcauto nel periodo di Lockdown, confinamento domiciliare imposto dal Governo a milioni di Italiani per il contenimento della diffusione del Coronavirus COVID-19. La cifra svelata è contenuta in una elaborazione dei dati sulla mobilità veicolare condotta dal Centro Studi e Ricerche di Sna, l'associazione di rappresentanza della categoria degli intermediari ovvero, gli Agenti professionisti che in Italia intermediano oltre l'83% delle assicurazioni Rcauto per gli autoveicoli.



La mobilità durante il lockdown

Lo studio analizza una serie di dati riguardanti la riduzione della mobilità veicolare, a partire dalla diminuzione registrata nella rete autostradale. Osservazione che inizia dalla dodicesima settimana (16 Marzo) e fino al termine della sedicesima (19 aprile), nel pieno del lockdown. In questo lasso di tempo, nelle autostrade italiane gestite da Atlantia, il calo della mobilità media settimanale registrata è stata pari a -77,6%, ma con una punta del -80,9% nella tredicesima settimana (23-29 Marzo). Valori molto prossimi anche al dato del -80% registrato su oltre 4 milioni di veicoli che hanno installato la clear-box, il sistema satellitare di ultima generazione per il monitoraggio del parco mezzi aziendali. Anche le aree urbane hanno subito una notevole riduzione della mobilità. Nel comune di Torino, ad esempio, nei primi 7 giorni di lockdown -dal 12 al 18 marzo- la società in house 5T che eroga servizi relativi alla gestione del traffico e alla infomobilità nel capoluogo piemontese, attraverso la centrale operativa del traffico, ha registrato in città la mobilità di 21.947 veicoli, contro i 58.827 negli stessi giorni del 2019. Mentre la Polizia municipale nel medesimo periodo ha rilevato solo 15 incidenti stradali, rispetto ai 102 incidenti del 2019 (-85,3%). Altra conferma arriva dalla lettura dei dati recentemente pubblicati dal MiSE sul consumo di carburanti del mese di marzo 2020 rispetto al 2019: Benzina -51,9, Gasolio motori -51, Gpl autotrazione -53,4.

Veicoli circolanti a Torino



-77,60%

circolazione sulle autostrade dal 16 marzo al 19 aprile 2020

-62,70%

veicoli in circolazione a Torino dal 12 al 18 marzo 2020

-85,30%

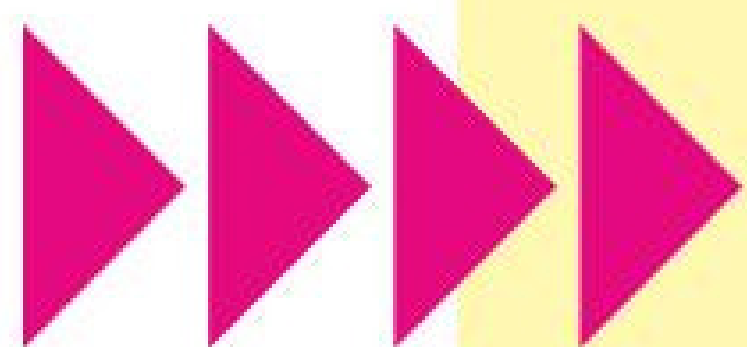
incidenti nelle strade di Torino dal 12 al 18 marzo 2020

Il costo degli incidenti stradali

Lo studio del Sindacato Nazionale Agenti prosegue considerando che in Italia, nel 2018, sono stati denunciati circa 6.000 sinistri Rcauto al giorno, in larga parte presso le Agenzie di assicurazione che hanno prestato la loro assistenza con una frequenza di sinistri registrata pari a 6 veicoli su 100 assicurati. Il valore complessivo di sinistri risarciti a carico del settore assicurativo nello stesso anno è stato pari a 10,6 miliardi di euro; in pratica le Compagnie di assicurazione hanno sborsato 29,5 milioni di euro al giorno per i sinistri Rcauto con un costo medio per sinistro di 4.537 euro. Ma l'elaborazione dei dati prosegue anche considerando la tipologia dei veicoli coinvolti negli incidenti, la tipologia delle strade dove avvengono e i dati sull'incidenza degli incidenti più gravi con lesioni personali.

Il risparmio per le compagnie di assicurazione

Il Centro Studi Sna valuta quindi in circa 25,2 milioni di euro per ogni giorno di lockdown il risparmio conseguito dalle imprese assicurative che operano nel ramo Rcauto in Italia, ammesso e non concesso che tra il calo della circolazione e la diminuzione dei sinistri intercorra la stessa proporzionalità, mentre è più logico supporre che al blocco del traffico cittadino ed extraurbano conseguente alle restrizioni della mobilità sia corrisposto un quasi totale azzeramento dei sinistri. Per contro il risparmio sarà presumibilmente soggetto a modificarsi con la ripartenza collegata alla "Fase 2" dell'emergenza. Non è improbabile infatti che con il graduale allentamento del lockdown, molti lavoratori possano rinunciare ai mezzi pubblici per pa-



ura del contagio e preferiscano il proprio mezzo per spostarsi. Di conseguenza la congestione del traffico sulle strade potrebbe far impennare gli incidenti stradali. In questa ipotesi per le Compagnie di assicurazione potrebbe proseguire un risparmio progressivamente attenuato. Un trend in crescita che potrebbe peraltro essere attenuata dai grandi cambiamenti nel mondo del lavoro post Coronavirus, a partire dall'ampio ricorso allo smart working con un beneficio diretto sul traffico stradale.

29,5 milioni € al giorno di risparmio

1,5 miliardi € di risparmio durante il lockdown

L'investimento
sulle agenzie
richiesto
alle Compagnie

Le Agenzie di assicurazione sono state considerate dal Governo, servizio pubblico essenziale e pertanto sono rimaste aperte ai clienti per ogni esigenza assicurativa e per l'assistenza in caso di sinistro, il tutto in un quadro di crescente preoccupazione per l'emergenza Covid-19. Da qui l'impegno per l'attivazione delle misure di sicurezza straordinarie dettate dall'urgenza di tutelare la salute dei clienti e dei lavoratori agenziali, seguendo il protocollo di contenimento del contagio; ma anche l'impegno di riorganizzare il lavoro in smart working e per la consulenza a distanza. Misure dapprima circoscritte alle agenzie delle così dette "zone rosse" del Paese, della Lombardia e del Veneto, poi estese a tutte le agenzie dell'intero territorio nazionale. Nel contempo il Governo nel decreto "Cura Italia" disponeva l'allungamento di 15 giorni della copertura assicurativa Rcauto alla scadenza contrattuale annuale; in pratica alla naturale scadenza annuale e infrannuale gli assicurati hanno 30 giorni di tempo per rinnovare o stipulare una nuova polizza per la garanzia di Responsabilità civile. Ma molti Clienti, seguendo le raccomandazione #loRestoaCasa, hanno rinunciato a rinnovare le assicurazioni per le auto, praticamente rimaste ferme, ed ecco nascere la crisi economica delle Agenzie di assicurazione che hanno dovuto fare i conti, loro malgrado, con una costosa riorganizzazione e un drastico crollo dei ricavi. «Alle condizioni in corso, sarà un miracolo riuscire a mantenere i livelli occupazionali a fine crisi» ha commentato il Presidente nazionale Sna, Claudio Demozzi, che ha proseguito: «Le agenzie di assicurazione sono imprese per lo più di modeste dimensioni che vivono già nella fragilità economica. Questa emergenza sta costando molto cara, abbiamo chiesto alle Compagnie di assicurazione di darci una mano con aiuti concreti a fondo perduto per far fronte a tutti gli impegni economici derivati dalla drastica caduta dei ricavi: un dato certo facilmente osservabile dalle Compagnie. È venuto il momento della solidarietà nei confronti delle agenzie da parte delle Compagnie, e di dimostrare che la centralità delle agenzie è un fatto e non solo uno slogan da pronunciarsi nelle convention. Dallo studio Sna sulla riduzione dei costi dei sinistri da lockdown emergono ampi margini per intervenire in favore delle reti agenziali, senza intaccare gli obiettivi dell'utile industriale. Ai Gruppi Agenti le Compagnie non possono proporre prestiti per affrontare questa gravissima crisi, ma devono erogare aiuti a fondo perduto!», ha ribadito il Presidente Demozzi.

I benefici
sociali del
lockdown
sull'infortunistica
stradale

Ma il lockdown è anche fonte di benefici sociali. Gli incidenti stradali sono considerati una emergenza in tutti i Paesi europei, e da tempo sono entrati nell'agenda della politica comunitaria con l'obiettivo della drastica riduzione, in particolare per gli incidenti con morti e feriti. In media, in Italia nel 2018, si sono verificati ogni giorno oltre 479 incidenti con lesioni alle persone. Complessivamente nell'anno 2018 si sono contate 3.334 vittime e 242.919 feriti; numeri impressionanti che danno la dimensione del sacrificio umano. Dal canto suo il costo sociale degli incidenti stradali con lesioni è stato valutato dall'Istat in circa 17,1 miliardi di euro (1% del Pil). Considerando che l'incidentalità stradale è collegata a diversi fattori, tra cui la mobilità, le percorrenze stradali, il numero di veicoli circolanti e i consumi di carburante, il lockdown non potrà che restituire un beneficio sociale nell'infortunistica stradale salvando tante vite.



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

Coronavirus Rcauto

Marzo Aprile 2020

Questo studio stima l'impatto sul ramo Rcauto delle misure per il contenimento della diffusione del Coronavirus COVID-19

Elementi

1/5

Dati Ania

Valori anno
2018

Veicoli in circolazione	≈ 45 milioni *
Frequenza sinistri	≈ 6%
Sinistri Rcauto denunce /giorno	≈ 6 mila
Risarcimento sinistri /giorno	≈ 29,5 milioni €
Costo medio sinistro	≈ 4.537 €
Premio medio Rcauto	≈ 414 €

* di cui 2,7 milioni di veicoli non assicurati

Distribuzione percentuale dei veicoli coinvolti in incidenti stradali secondo la categoria del veicolo

Dati Aci Valori percentuali anno 2018

TIPO DI VEICOLO	%
Autoveicoli	74,8
Autobus	0,8
Veicoli commerciali industriali	9
Motocicli/Ciclomotori	15,2
Motocarri	0,1
Quadricicli	0,1
Totale	100,0

Distribuzione percentuale incidenti stradali secondo la categoria del veicolo e residenza dell'intestatario

Dati Aci Valori percentuali anno 2018

CATEGORIA VEICOLO	RESIDENZA DELL'INTESTATARIO DEL VEICOLO			
	nella regione	nelle regioni confinanti	altrove	Totale
Autovetture	86,00	5,67	8,33	100
Veicoli commerciali e industriali	68,11	14,10	17,79	100
Motocicli	89,74	4,15	6,11	100
Tutti i veicoli	84,94	6,21	8,85	100

Distribuzione percentuale incidenti stradali secondo il luogo di accadimento e la residenza dell'intestatario

Dati Aci

Valori percentuali anno 2018

LUOGO INCIDENTE	RESIDENZA DELL'INTESTATARIO DEL VEICOLO			
	nella regione	nelle regioni confinanti	altrove	Totale
Centro abitato	87,11	4,91	7,98	100
Fuori centro abitato	84,14	7,12	8,75	100
Autostrade	63,42	17,75	18,83	100

Per“**centro abitato**” si intendono tutti quegli eventi avvenuti su strada urbana, su strada provinciale regionale o statale dentro il centro abitato.
Per “**fuori dal centro abitato**” si intendono tutti quegli eventi avvenuti su strada comunale extraurbana, su strada provinciale regionale o statale fuori il centro abitato.

Distribuzione percentuale incidenti stradali con lesioni alle persone

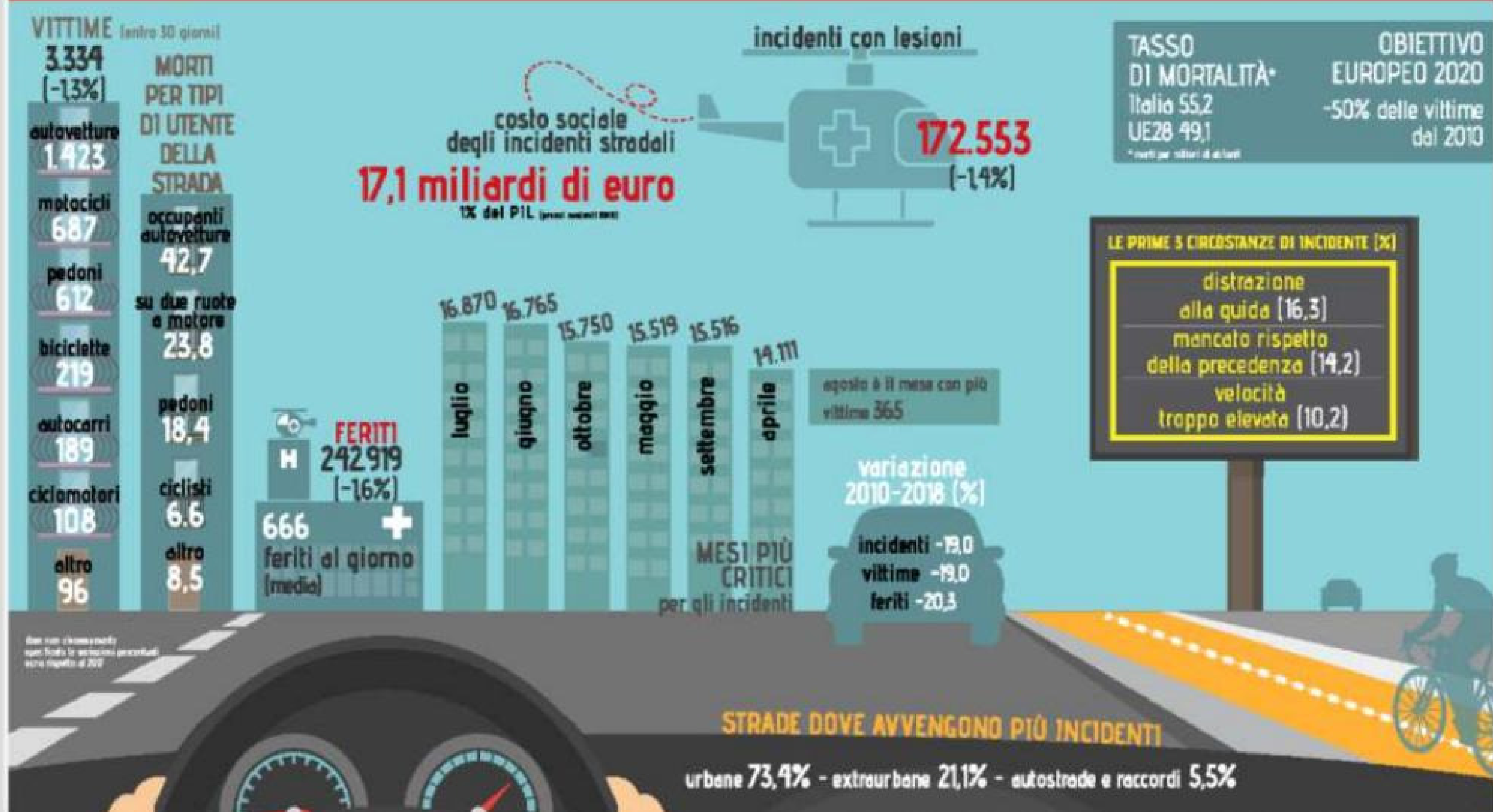
Dati Istat

Valori percentuali anno 2018

STRADE	%
Urbane	73,4
Extra urbane	21,1
Autostrade e raccordi	5,5
Totale	100,0

Incidenti stradali

ANNO 2018



Mobilità autostradale

Dati Atlantia SpA

NUMERO SETTIMANA	Riduzione % *
12 ^a (16-22 Marzo 2020)	-75,1
13 ^a (23-29 Marzo 2020)	-80,9
14 ^a (30 Marzo - 5 Aprile 2020)	-77,0
15 ^a (6-12 Aprile 2020)	-75,5
16 ^a (13-19 Aprile 2020)	-79,7

* Variazioni rispetto alla settimana equivalente del 2019

Effetti lockdown

Clienti UnipolSai
dati telematica clearbox
(Oltre 4 milioni di veicoli)

Mobilità registrata
-80% $\simeq$

al 11/04/2020

Sinistralità urbana

Dati Polizia municipale **Torino**

Rilevazione	14-20 marzo 2019	12-18 marzo 2020	%
Numero sinistri	102	15	-85,3

Consumo carburanti

Marzo 2020

Dati Ministero dello Sviluppo Economico

TIPO CARBURANTE	Riduzione % *
BENZINA	-51,9
GASOLIO motori	-41,0
GPL autotrazione	-53,4

* Variazioni rispetto al mese equivalente del 2019

Stima economica

Riduzione costo sinistri stradali in favore del sistema assicurativo

$\simeq$ -25,2 milioni € /giorno

Stima: Direzione studi e ricerche SNA

Riduzione costo sinistri 1/3

GRUPPI DI IMPRESE		Ripartizione % (su premi Rca 2018)
1	GRUPPO ASSICURATIVO UNIPOL	6.248.145 € /giorno
2	GRUPPO ASSICURATIVO ALLIANZ	4.189.299 € /giorno
3	GENERALI	2.983.146 € /giorno
4	GRUPPO CATTOLICA ASS.NI	1.765.784 € /giorno
5	REALE MUTUA	1.435.606 € /giorno
6	AXA ITALIA	1.288.209 € /giorno
7	GRUPPO VITTORIA ASS.NI	1.287.083 € /giorno
8	GRUPPO GROUPAMA	1.087.287 € /giorno
9	ZURICH INSURANCE	710.703 € /giorno
10	GRUPPO ITAS ASSICURAZIONI	640.513 € /giorno

Riduzione costo giornaliero sinistri Rcauto durante lockdown per Gruppi di imprese.

Stima: Direzione studi e ricerche SNA

Riduzione costo sinistri 2/3

GRUPPI DI IMPRESE		Ripartizione % (su premi Rca 2018)
11	GRUPPO ASSICURATIVO SARA	611.463 € /giorno
12	HDI ASSICURAZIONI	423.081 € /giorno
13	VERTI ASSICURAZIONI	343.891 € /giorno
14	HELVETIA	318.039 € /giorno
15	AVIVA	298.917 € /giorno
16	GRUPPO ASS.TIVO AMISSIMA	289.452 € /giorno
17	AXA GLOBAL DIRECT SEGUROS	181.040 € /giorno
18	GRUPPO ZURICH ITALIA	160.739 € /giorno
19	GRUPPO ASSIMOCO	157.774 € /giorno
20	SOGESSUR	149.550 € /giorno

Riduzione costo giornaliero sinistri Rcauto durante lockdown per Gruppi di imprese.

Stima: Direzione studi e ricerche SNA

Riduzione costo sinistri 3/3

GRUPPI DI IMPRESE		Ripartizione % (su premi Rca 2018)
21	GRUPPO INTESA SANPAOLO	140.051 € /giorno
22	GREAT LAKES INSURANCE	107.188 € /giorno
23	CARGEAS ASSICURAZIONI	107.077 € /giorno
24	AIG EUROPE	54.211 € /giorno
25	GRUPPO NOBIS	48.699 € /giorno
26	DARAG ITALIA	47.239 € /giorno
27	CRÉDIT AGRICOLE ASS.NI	38.595 € /giorno
28	GRUPPO ASSICURATIVO BENE	35.962 € /giorno
29	LE ASSICURAZIONI DI ROMA	26.923 € /giorno
30	GRUPPO MODENA CAPITALE	24.334 € /giorno

Riduzione costo giornaliero sinistri Rcauto durante lockdown per Gruppi di imprese.

Stima: Direzione studi e ricerche SNA

Redditività storica

Compagnie di assicurazione

Dati Ania

Valori in milioni di euro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
UTILE D'ESERCIZIO (dopo le imposte)	5.231	5.947	5.709	5.700	5.984	4.205

Dati Ania

Valori in percentuale

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ROE	9,7	10,1	9,6	9,4	9,9	6,9

Viabilità autostradale



Webcam





APPENDICE

- Provvedimenti normativi
- Disposizioni attuative

20123 MILANO Via [Lanzone](#), 2 - www.snaservice.it - sna@snaservice.it

Provvedimenti

1/2

- **DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 31 gennaio 2020** Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili. (GU n.26 del 01-02-2020)
- **DECRETO-LEGGE 23 febbraio 2020, n. 6** Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. (GU n.45 del 23-2-2020)
- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 1 marzo 2020** Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. (GU n.52 del 01-03-2020).
Soppresso dal Dpcm 8 marzo 2020
- **DECRETO-LEGGE 2 marzo 2020, n. 9** Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19. (GU n.53 del 02-03-2020)

SEGUE



- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 4 marzo 2020** Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. (GU n.55 del 04-03-2020)
Soppresso dal Dpcm 8 marzo 2020
- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 8 marzo 2020** Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. (GU n.59 del 08-03-2020)
- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 9 marzo 2020** Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, **sull'intero territorio nazionale**. (GU n.62 del 09-03-2020)
- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 marzo 2020** Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili **sull'intero territorio nazionale**. (GU n.64 del 11-03-2020)

Disposizioni attuative

- **Disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6** Misure urgenti di contenimento del contagio nei comuni delle Regioni Lombardia e Veneto: Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, Vò
 - ✓ Divieto di allontanamento dai Comuni di cui all'allegato 1
 - ✓ Divieto di accesso nei Comuni di cui all'allegato 1
 - ✓ Sospensione di manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura
 - ✓ Sospensione dei servizi educativi dell'infanzia e delle scuole di ogni ordine e grado
 - ✓ sospensione di viaggi di istruzione organizzati dalle istituzioni scolastiche
 - ✓ sospensione dei servizi museali e degli altri istituti e luoghi della cultura
 - ✓ sospensione delle attività degli uffici pubblici (escluse quelle di pubblica utilità)
 - ✓ sospensione delle procedure pubbliche concorsuali
 - ✓ chiusura di tutte le attività commerciali (escluse quelle di pubblica utilità)
 - ✓ obbligo di accedere ai servizi pubblici essenziali indossando dispositivi di protezione
 - ✓ sospensione dei servizi di trasporto di merci e di persone, terrestre, ferroviario, nelle acque interne e pubblico locale, anche non di linea (escluso il trasporto beni di prima necessità)
 - ✓ sospensione delle attività lavorative per le imprese (esclusi servizi essenziali)
 - ✓ sospensione dello svolgimento delle attività lavorative per i lavoratori dei comuni interessati

Disposizioni attuative

- **Estensione misure urgenti di contenimento del contagio** (Dpcm 1 Marzo 2020) nelle Regioni: Emilia-Romagna; Lombardia; Veneto. Province: Pesaro e Urbino; Savona; Bergamo, Lodi; Piacenza; Cremona
- **Estensione misure urgenti di contenimento del contagio** (Dpcm 4 Marzo 2020). Sospensione sul territorio nazionale di congressi, riunioni, meeting e eventi sociali, manifestazioni, eventi e spettacoli di qualsiasi natura, ivi inclusi quelli cinematografici e teatrali, eventi e le competizioni sportive di ogni ordine e disciplina
- **Estensione misure urgenti di contenimento del contagio** (Dpcm 8 Marzo 2020) Lombardia e nelle province di Modena, Parma, Piacenza, Reggio nell'Emilia, Rimini, Pesaro e Urbino, Alessandria, Asti, Novara, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Padova, Treviso, Venezia
- **Estensione misure urgenti di contenimento del contagio** (Dpcm 9 Marzo 2020) Le misure del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 marzo 2020 sono estese all'intero territorio nazionale fino al 3 aprile 2020. Divieto di assembramento di persone in luoghi pubblici o aperti al pubblico sull'intero territorio nazionale. Sospensione di eventi e competizioni sportive di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici o privati

Disposizioni attuative

- **Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6**, (Dpcm 1 Marzo 2020) Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale dal 12 marzo 2020 e fino al 25 marzo 2020
 - ✓ Sospese le attività commerciali al dettaglio (escluse quelle di prima necessità)
 - ✓ Sospese le attività dei servizi di ristorazione
 - ✓ Sospese le attività inerenti i servizi alla persona
 - ✓ Garantiti i servizi bancari, finanziari, assicurativi nonché le attività agricole
 - ✓ Disposizioni per la riduzione/soppressione dei servizi di trasporto (garantiti i minimi)
 - ✓ Raccomandazione utilizzo modalità di lavoro agile (smart working)
 - ✓ Incentivate le ferie e congedi retribuiti per i dipendenti
 - ✓ Sospese le attività dei reparti aziendali non indispensabili alla produzione
 - ✓ Rispetto distanza interpersonale di un metro
 - ✓ adozione di strumenti di protezione individuale
 - ✓ sanificazione dei luoghi di lavoro
 - ✓ Contingentato accesso e spostamenti spazi comuni nelle attività produttive

Problema al vetro?

Tre buoni motivi
per affidarti a Doctor Glass

1

VICINO A TE

Centri
in tutta Italia

2

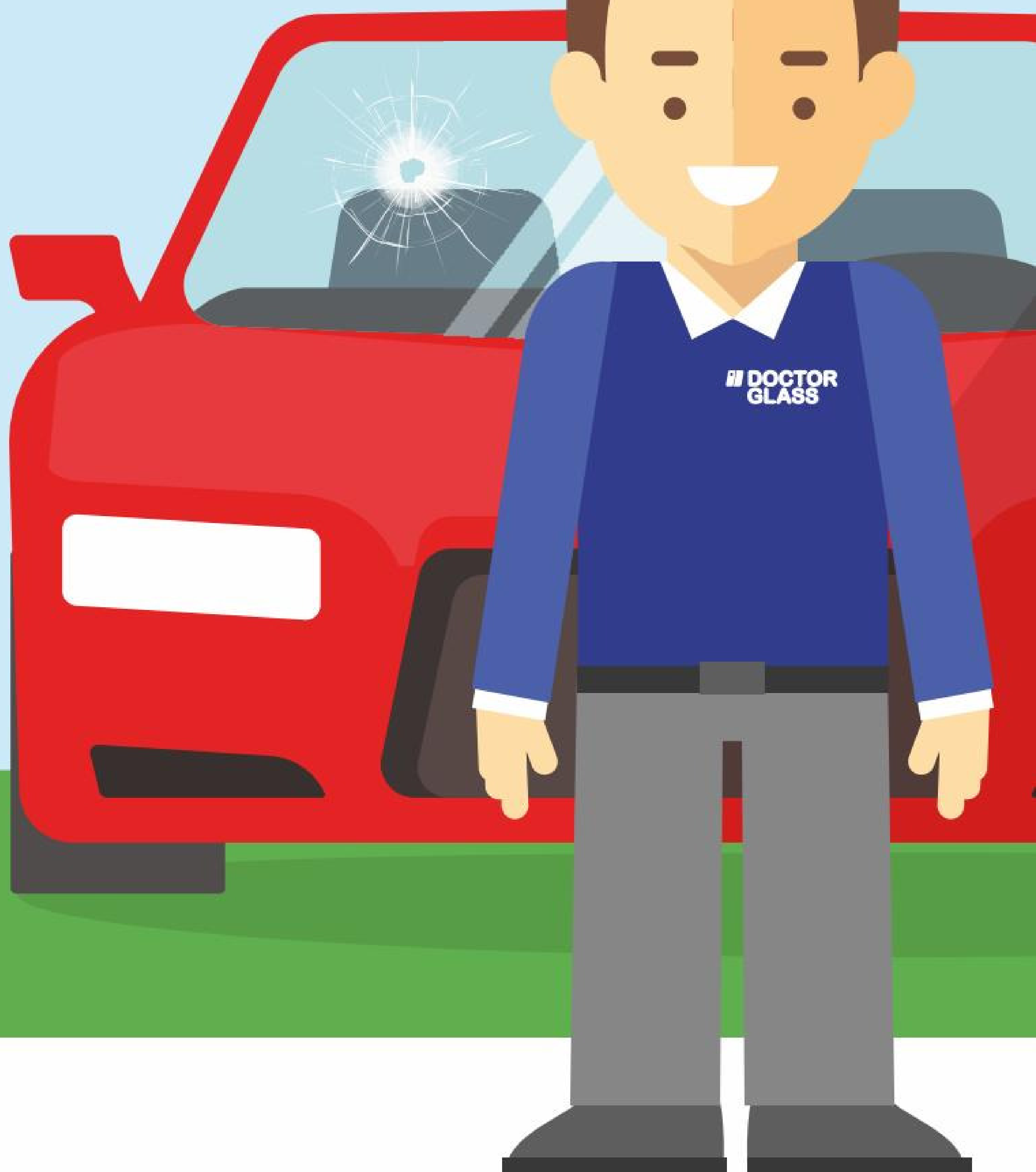
ESPERTO

Personale
specializzato
e servizi di
qualit

3

AFFIDABILE

Partner
delle principali
compagnie
assicurative



Call Center 800 10 10 10
www.doctorglass.com

DOCTORGLASS®
LA CURA PER IL TUO PARABREZZA



BANCA DATI sinistri Rcauto

Perché non aprirla anche agli Agenti?

LE ORIGINI

L'istituzione della Banca dati sinistri Rcauto, meglio conosciuta come Banca Dati Ania, fu istituita tramite provvedimento del 21 dicembre del 2000 dall'allora Isvap. Con l'adozione del provvedimento si individuano le imprese soggette all'obbligo di comunicazione dei dati, ovvero le imprese italiane ed estere autorizzate ad operare nel ramo Rcauto stesso soggette alla vigilanza. Il complesso delle informazioni individuato nel provvedimento è strutturato in cinque sezioni che raccolgono le informazioni relative:

- al denunciante;
- alle controparti;
- alla trattazione del sinistro;
- allo stato di contenzioso;
- al pagamento;
- alla valutazione del danno.



a cura di
TIZIANO SALERNO

DI COSA SI TRATTA?

La Banca Dati Sinistri è un data base, gestito da Ivass e alimentato dalle imprese di assicurazione italiane con tutte le informazioni relative ai singoli sinistri Rcauto accaduti in Italia.

Vorrei evidenziare un passaggio in merito alla finalità della Banca Dati Sinistri:

l'unica finalità prevista dalla legge è quella di agevolare la prevenzione e il contrasto di comportamenti fraudolenti nel settore della Rcauto obbligatoria.

I contenuti e le modalità di accesso alla banca dati sinistri Rcauto sono riportate e regolamentate tramite convenzione che ha una durata di anni cinque dalla data di stipulazione ed è tacitamente rinnovata, per lo stesso periodo, salvo disdetta scritta da comunicarsi all'altra parte entro sei mesi dalla scadenza (convenzione relativa alla disciplina delle modalità di accesso alla banca dati sinistri Rcauto da parte del Ministero dell'Interno dipartimento pubblica sicurezza del 19 aprile 2007). L'Art. 1 della convenzione (definizioni e finalità) indica, nelle esclusive finalità della banca dati stessa, la prevenzione, l'accertamento e la repressione dei reati ed il successivo art. 2 elenca i soggetti abilitati all'accesso nella Banca Dati Sinistri. Possono accedervi tutti i titolari dei dati personali presenti in banca dati, più specificamente le compagnie di assicurazioni, nonché gli organi giudiziari e le pubbliche amministrazioni competenti in materia di prevenzione e contrasto di comportamenti fraudolenti nella Rcauto obbligatoria in Italia. Nello specifico sono legittimati per legge:

■ le imprese di assicurazione ■ la Consap ■ l'Uci ■ le Forze di Polizia

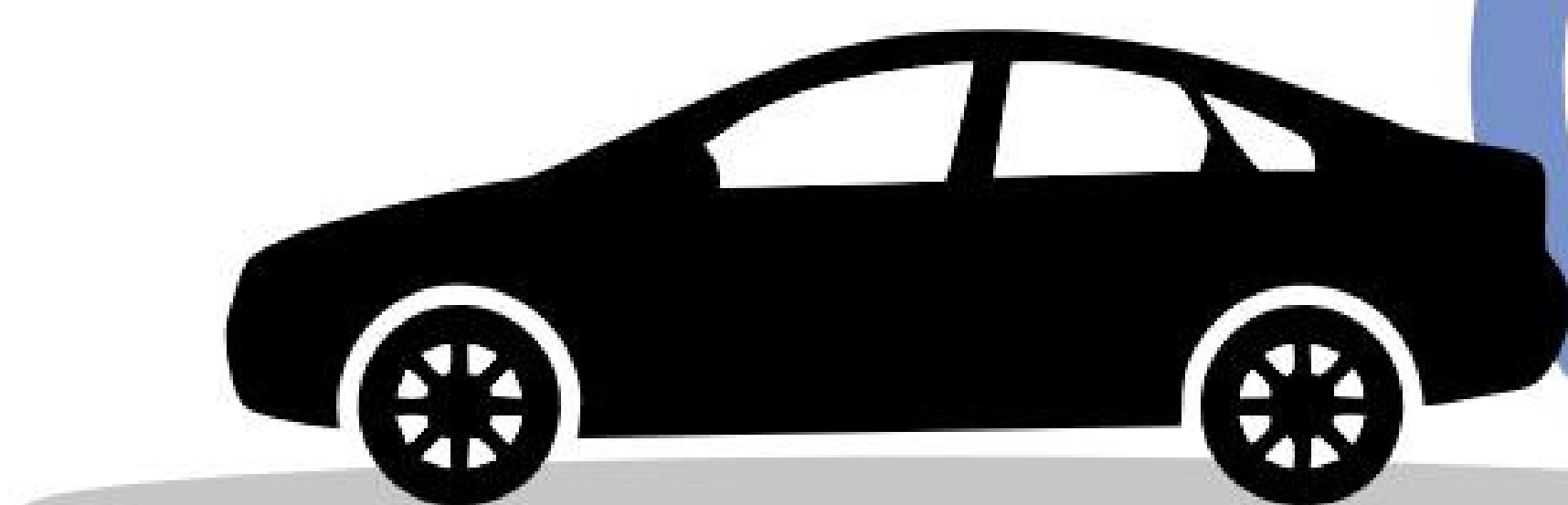
Merita una menzione anche l'articolo 7 (oneri per le parti) dove al comma 1 viene evidenziato che "l'accesso alla banca dati" è gratuito e, al comma 2, viene rimarcato il fatto che "l'Isvap conserva l'esclusiva competenza a gestire, definire o modificare i sistemi di elaborazione, di ricerca, di rappresentazione ed organizzazione dei dati relativi alla suddetta banca. Questa convenzione fu stilata e sottoscritta nel 2007, anno che vide l'arrivo della "Legge Bersani". Vista la contemporanea diffusione del plurimandato nel corso degli anni successivi, la figura dell'agente si è trasformata ed indirizzata sempre più verso la consulenza.

LE FINALITÀ

A distanza di 9 anni, più precisamente nel 2016, venne emanato un nuovo regolamento da parte dell'Ivass (il Regolamento n 23 del 1 giugno 2016). All'art. 4 di questo regolamento richiama le "finalità"; al primo comma troviamo il proposito di contrastare i comportamenti fraudolenti, al secondo comma viene fissata la facoltà per l'Ivass di utilizzare i dati contenuti nelle banche dati, al fine di effettuare elaborazioni statistiche, ricerche, studi ed analisi dei dati. Non ci sono state modifiche in riferimento ai soggetti autorizzati e, alla luce della trasformazione prodotta dagli interventi normativi degli anni passati, non sarebbe stato corretto ricomprendere anche noi Agenti? Ci vengono richiesti numerosi requisiti volti a provare la nostra professionalità, trasparenza ed onestà, basti pensare alla normativa antiriciclaggio che ci incalza ogni anno con le sue evoluzioni ed aggiornamenti continui. Perché non veniamo ritenuti degni, o semplicemente non viene considerato il nostro diritto di essere parte dei soggetti autorizzati? È vero o no che siamo i soggetti in prima linea idonei a valutare personalmente i potenziali clienti?

Con l'adozione della banca dati avremmo la capacità di assolvere al nostro compito in forma più efficace, inoltre il nostro accesso potrebbe essere ammesso (e supervisionato) con l'utilizzo di credenziali collegate al nostro numero di iscrizione al Registro Unico degli Intermediari. Con il proliferare delle collaborazioni orizzontali (A con A o A con B) è possibile per un Agente operare nonostante l'assenza di un rapporto mandatario con una qualsivoglia impresa assicurativa. Perché questa figura (Agente privo di mandato) non può avere l'opportunità di disporre di uno strumento fondamentale come la banca dati stessa? L'utilizzo di questo mezzo gli permetterebbe di approfondire ed analizzare il rischio catalogandolo in modo proprio. Altresì l'adozione nel 2018 dell'attestato di rischio dematerializzato, giustificherebbe appieno la tesi che vuole l'Agente figura preponderante nella prima analisi del rischio. In ultimo, la riforma Rcauto 2020, evidenzierà come l'adozione di questo strumento sia indispensabile per svolgere con completezza l'analisi del rischio. Ad oggi, l'accesso alla banca dati stessa è prerogativa unica delle mandanti, alle quali viene lasciata l'autonomia di concedere la visione di dati parziali agli Agenti spesso mettendo in luce dettagli più o meno completi a propria discrezione. Si sono verificati "abusi" da parte di alcune imprese circa l'utilizzo dei dati contenuti nella banca dati stessa, intemperanze compiute nei confronti di colleghi volte a contestare "distrazioni di portafoglio" a favore di altre mandanti o, indirizzate a indagare sull'esistenza di un qualunque tipo di collaborazione orizzontale con uno o più colleghi. Gli Agenti devono ricordare che un simile utilizzo non è ammesso in quanto, come riportato precedentemente, le uniche fruizioni possibili sono indicate dal Regolamento Ivass.

Per di più sarebbe interessante domandare al Mise la motivazione per cui Ivass (ente pubblico), abbia delegato Ania (ente privato) alla gestione di una risorsa tanto importante e fondamentale.



**DOSSIER
RCAUTO**

Un dovere sociale

Sna insieme ai progettisti della sicurezza nella mobilità



Nel nostro Paese per i soli infortuni stradali perdono la vita quasi dieci persone al giorno. Nella comunità Europea il numero sale a 70, nel mondo se ne contano 3.500. I feriti gravi con danni invalidanti permanenti, sempre per eventi legati agli incidenti stradali, sono quasi dieci volte superiori ai decessi.

È un dramma per le famiglie delle vittime, per gli invalidi, e nondimeno per chi provoca i sinistri. Dati ufficiali attestano il costo di questi eventi, nella sola Italia, ad oltre 19 miliardi di euro, più di un punto percentuale del nostro PIL.

Sulla sicurezza degli automezzi l'industria dell'automotive ha realizzato sviluppi eccezionali, e altri ancora sono prossimi ad essere introdotti a tutela degli utenti della strada, ma non può bastare: molto, anzi moltissimo deve essere ancora fatto, soprattutto per la sicurezza delle strade!

Sul Progetto Sicurezza Stradale un team di ricercatori, docenti universitari e professionisti, congiuntamente ad alcuni Atenei, ha dato vita all'ambizioso progetto di migliorare il sistema viario italiano. L'obiettivo è ridurre drasticamente il drammatico contributo di vittime della strada e Sna non poteva restare insensibile a questo magnifico disegno, attivandosi sin da queste pagine nel sostegno di un programma di divulgazione di una nuova e irrimandabile cultura, su cui, con straordinario entusiasmo, si donano esperti volontari.

a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

10**vittime**

della strada ogni giorno in Italia

70**vittime**

della strada ogni giorno in Europa

19**miliardi di Euro**

all'anno il costo dei sinistri stradali in Italia

Inauguriamo questa rubrica e questo impegno con il contributo di uno dei protagonisti del pool di studiosi, l'Ingegnere Riccardo Gozio, professionista di spicco laureatosi presso il Politecnico di Milano che vanta un nutritissimo curriculum di esperienze specialistiche, molte delle quali indirizzate nel Traffic Calming, di cui è un grande esperto. Ciò che lo rende particolarmente fiero e animato di grande slancio altruistico è il suo instancabile contributo per realizzare in Italia un vero sistema di Sicurezza nella Mobilità.

Benvenuto in redazione Ingegnere e a voi lettori l'invito a sostenerci in questo proposito.

Costruire la cultura della sicurezza



a cura di
RICCARDO GOZIO

Ancora troppe le vittime degli incidenti stradali

Invitato ad offrire un apporto a: "L'Agente di Assicurazione" sugli studi e le iniziative messe in campo sul tema della sicurezza stradale, non mi sono sottratto e anzi ho accettato di buon grado la sollecitazione mettendo a disposizione quanto fino ad oggi elaborato da me e da un prestigioso team di studiosi. La sicurezza stradale è una materia che abbiamo affrontato con analisi ed elaborazioni di dati seguendo tre distinte aree di lavoro:

1. concepire una forte cultura rivolta agli utenti della strada, con campagne d'informazione e sensibilizzazione tramite i media, le forze dell'ordine locali e nazionali, ma anche nelle scuole, con l'ausilio di alcune associazioni per promuovere nelle generazioni più a rischio una coscienza di tutela,
2. affiancandoci negli studi per la realizzazione di mezzi sempre più sicuri. Oggi è normale ricorrere a strumenti come pneumatici sempre più performanti nella tenuta del-

la strada, frenate assistite e anche automatiche di alcuni modelli d'autovettura davanti agli ostacoli improvvisi, airbag e controlli elettronici di stabilità, e molto altro ancora che la nuova tecnologia produce con grandi dinamismi, ma soprattutto:

3. proponendo soluzioni per convertire le strade ad una guida istintiva e sicura, cioè applicare la scienza codificata come TRAFFIC CALMING (interventi di moderazione del traffico, ndr.), materia ormai analizzata e praticata da decenni in altri paesi europei, in special modo del Nord Europa.

Tra i programmi più evoluti quello Svedese prevede incidenti stradali con tasso zero di decessi mentre noi in Italia, con una popolazione superiore alla Svezia di circa sei volte, contiamo drammaticamente un quotidiano sacrificio di circa 10 decessi. Vero è che gli incidenti in Italia, come nel resto dell'Europa, sono in netta diminuzione per effetto di un'utenza maggiormente preparata e responsabile, mezzi circolanti progettati con dispositivi di sicurezza sempre più evoluti. Ciò che ancora difetta per il conseguimento dell'obiettivo primario della tutela degli utilizzatori della strada è la realizzazione di vie di comunicazione sicure. Su cui ad oggi si riscontrano ancora scarsi contributi da parte delle autorità preposte

Il Traffic Calming

Fu questa la ragione per cui, circa cinque anni fa, venni in contatto con il Prof. Giulio Maternini, ordinario di Ingegneria dei Trasporti presso l'Università degli Studi di Brescia, proponendo delle osservazioni sulla situazione stradale italiana che imponevano analisi sistematiche e scientifiche per il loro adeguamento agli standard di sicurezza necessari tramite il TRAFFIC CALMING. Il Professore Maternini condivise l'idea e con il contributo di altri cattedratici avviammo un progetto articolato sulla formazione/aggiornamento di tecnici mediante seminari di studio con distribuzione di pubblicazioni inedite, curate da ricercatori e docenti universitari ed esperti della materia coinvolti nel progetto. L'avvio di seminari itineranti con la collaborazione di diversi Atenei come quello di Parma, Catania, La Sapienza, Roma, Bari e Firenze, nonché Ordini Professionali, che hanno coinvolto, oltre un impressionante numero di tecnici anche semplici cittadini interessati all'argomento. Abbiamo poi istituito un Centro studi di ricerca ed analisi universitaria per una progettazione adeguata delle infrastrutture stradali in cui l'utente sia indotto ad una guida conforme ed istintivamente sicura rispetto all'ambiente che lo circonda.

"Mobilità ciclistica" e "Percorsi pedonabili"

Gli studi e le attività ci incoraggiano perché siamo riusciti in entrambi gli intenti, per il primo tramite il contributo di diversi sponsor tra cui Pirelli Spa e l'associazione rotariana del Distretto 2050 riuscendo così a finanziare la stampa di pubblicazioni scientifiche in uso ai partecipanti dei seminari, che hanno riguardato la "Mobilità ciclistica", testo edito nel 2016, dove si sono trattati argomenti statistici sul numero di feriti e morti di conducenti di biciclette, delle norme sul comportamento che devono tenere i ciclisti, gli aspetti dello spazio e della percezione e del movimento, comportamenti di autoprotezione del ciclista, normativa del settore, classificazione degli itinerari per la mobilità ciclistica, elementi per la progettazione delle piste ciclabili e degli itinerari ciclopedonali, pavimentazione e superfici delle piste ciclabili, proposte di aggiornamento della normativa, e come influenzare il comportamento degli utenti della strada (riferimenti bibliografici, pubblicazione della L. 19/10/98 n. 366, del 30/11/99 n. 557, del 28/12/15 n. 208 e, di pari data, n. 221). Quindi sui "Percorsi pedonali", testo edito nel 2017, l'incidentalità degli utenti deboli della strada, pedonalità e città, itinerari e attraversamenti pedonali nella tecnica urbanistica, percorsi e attraversamenti pedonali nella pianificazione della mobilità, smart city e tecnologie innovative per la gestione dei flussi pedonali e aspetti economici, progetto geometrico dei percorsi pedonali, attraversamenti pedonali semaforizzati, disabilità negli itinerari pedonali, pavimentazione e segnaletica dei percorsi pedonali, sicurezza dei percorsi pedonali, linee guida della "global designing cities initiative" in materia di percorsi pedonali, le norme dell'unione professionisti svizzeri della strada (VSS) in materia di percorsi pedonali, linee guida olandesi ASVV (CROW) in materia di percorsi pedonali, Highway Capacity Manual (HCM) del 2016 (livelli di servizio dei percorsi ed attraversamenti pedonali), normativa tedesca RAST 06 per le direttive sulla progettazione delle strade urbane. In relazione alle citate normative straniere vorrei evidenziare che, in Italia, non corre l'obbligo della loro applicazione, ma ciò non toglie che un progettista o direttore lavori, qualora trovi utile la loro applicazione, purché non in contrasto con la vigente normativa, possa liberamente applicarle.

Con un nuovo testo dal titolo: "Mobilità ciclistica e sicurezza", edito nel 2018 e seguito alla precedente edizione, superata per le disposizioni legislative di cui alla Legge del 11/01/2018 n.2 (Gazzetta Ufficiale n. 25 del 31/01/2018) abbiamo affrontato temi sui dati sull'incidentalità stradale dei ciclisti, pianificazione urbanistica e mobilità per il ruolo della bicicletta, nuovo ruolo della mobilità ciclistica nei sistemi di trasporto urbani, normativa di settore sia UE e normativa nazionale, elementi per la progettazione delle piste ciclabili e degli itinerari ciclopedonali, criteri e metodi per la pianificazione della mobilità ciclistica, proposta di aggiornamento della normativa italiana per la sicurezza dei ciclisti con metodi di miglioramento, incidentalità dei ciclisti nelle intersezioni stradali urbane a raso, il contributo della psicologia del traffico nella progettazione di strade, la mobilità ciclistica in Germania, la mobilità ciclistica in Svizzera, la mobilità ciclistica in Austria, la mobilità ciclistica negli Stati Uniti, normativa con giurisprudenza e circolari.

Il CeSCAM

Quindi per il terzo obiettivo, cioè per la formazione del centro studi, in forza della collaborazione di vari Professori dell'Università di Brescia e di altre Università, nonché dell'impegno del Rettore della stesso Ateneo Bresciano Prof. Maurizio Tira, è stato istituito nell'area d'Ingegneria il Centro Studi Città Amica per la Sicurezza nella Mobilità (CeSCAM), con Decreto del Rettore del 27/05/2019, e in tale Centro studi, da dicembre 2019, lavorano a tempo pieno borsisti di ricerca e dottorandi, vari docenti, mentre il sottoscritto è membro del Consiglio Direttivo. Il CeSCAM, ormai pienamente attivo, ha stipulato importanti contratti di lavoro con la Regione Lombardia, la Provincia di Brescia, Brescia Mobilità, arrivando ad autofinanziarsi. CeSCAM è membro del European Transport Safety Council (ETSC) con sede a Bruxelles, e il nostro sforzo è proiettato alla ricerca di nuove collaborazioni con industrie e centri di ricerca nazionali ed internazionali.

Purtroppo in Italia non si è mai potuto eseguire uno studio sistematico delle dinamiche esatte degli incidenti stradali in quanto i dati dei verbali dell'infortunistica stradale non sono mai stati consegnati a nessun centro studi. Il CeSCAM, tramite il suo attuale personale, potrebbe studiare ed analizzare le dinamiche degli incidenti stradali traendone indicazioni essenziali per progettare soluzioni adeguate. Il nostro auspicio e la nostra determinazione sono in campo in questa direzione, riuscire ad avere informazioni ed elementi per poter indirizzare tutte le nostre competenze ed energie per ottenere il massimo dei risultati. I verbali di sopralluoghi, adeguatamente analizzati, in forma anonima, sarebbero fondamentali all'analisi dettagliata dei singoli eventi sinistrosi, dallo studio delle migliaia di casi arriveremmo a supportare la progettazione di strade più sicure e ad adeguare la normativa stradale italiana con linee guida di sicurezza. Ormai quasi ovunque, in Europa, sono obbligatori corsi di guida sicura per l'utenza così da formarla alla gestione dell'imprevisto. In special modo su questo fronte, trascorso l'isolamento del COVID 19, avranno inizio i primi test, così come l'organizzazione di seminari.

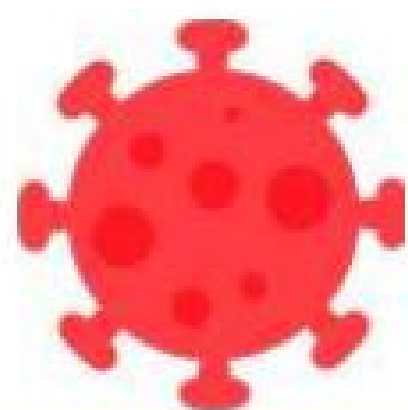
Nel dare appuntamento ai lettori nella prossima uscita de L'Agente di Assicurazione, in cui tratteremo specificatamente del TRAFFIC CALMING evidenziando come poche pratiche applicazioni possono migliorare la sicurezza stradale, rimango, tramite la Redazione, a disposizione per qualsiasi chiarimento a quanti volessero approfondire il tema trattato, e per chi mi volesse contattare in privato, questo è il mio indirizzo email:

riccgozio@libero.it



Chi è Riccardo Gozio

Riccardo Gozio è laureato in Ingegneria presso il Politecnico di Milano specializzato nelle tecniche per la sicurezza in ambito urbano ed esperto in abolizione delle barriere architettoniche, progettista e direttore lavori di importanti opere di viabilità è consulente per l'autorità giudiziaria in vari settori dell'ingegneria civile, con verifiche di opere stradali ed infrastrutturali e di regolarità urbanistiche. Membro del Consiglio Direttivo del CeSCAM (Centro Studi Città Amica per la Sicurezza nella Mobilità) e referente per il Distretto Rotary 2050 sulla sicurezza stradale operando all'interno della Commissione Distrettuale d'Azione di Interesse Pubblico.



NULLA SARÀ PIÙ COME PRIMA

Com'è cambiata la nostra vita a seguito della pandemia, testimonianze dei nostri dipendenti e collaboratori



a cura di
ANDREA PIERI

Ci sono momenti nella vita che non si potranno mai dimenticare e quello che tutti noi stiamo vivendo è certamente uno di questi.

Questa pandemia che ha coinvolto l'intero Pianeta e ha sconvolto le nostre abitudini, la nostra quotidianità, il nostro lavoro.

È entrata nelle nostre vite così all'improvviso, senza chiedere permesso, influenzando, nel vero senso della parola, la nostra esistenza.

Tra noi colleghi però ho avvertito un maggiore senso di solidarietà, ci siamo cercati di più sem-

plicemente per sentire come stiamo e come sta andando nelle proprie agenzie; ci siamo anche riuniti in video conferenza, per salutarci, condividere le nostre preoccupazioni e allo stesso tempo le idee comuni per superare la crisi.

Abbiamo dovuto poi modificare profondamente le nostre abitudini lavorative, privandoci soprattutto di quella relazione che sempre abbiamo avuto con i nostri clienti, spesso persone che conosciamo da anni e che in molte occasioni sono diventate anche nostri amici.

Non potendoli incontrare con la stessa facilità con cui lo facevamo prima, ci siamo però immediatamente adattati ad interagire con loro a distanza, proponendo loro di utilizzare, o in alternativa a venire da noi, il pagamento dei premi mediante il conto corrente postale o bancario dell'agenzia. Naturalmente però l'affluenza nei locali agenziali si è fortemente ridotta e con essa anche quella di tipo economico, riscontrando un calo degli incassi.

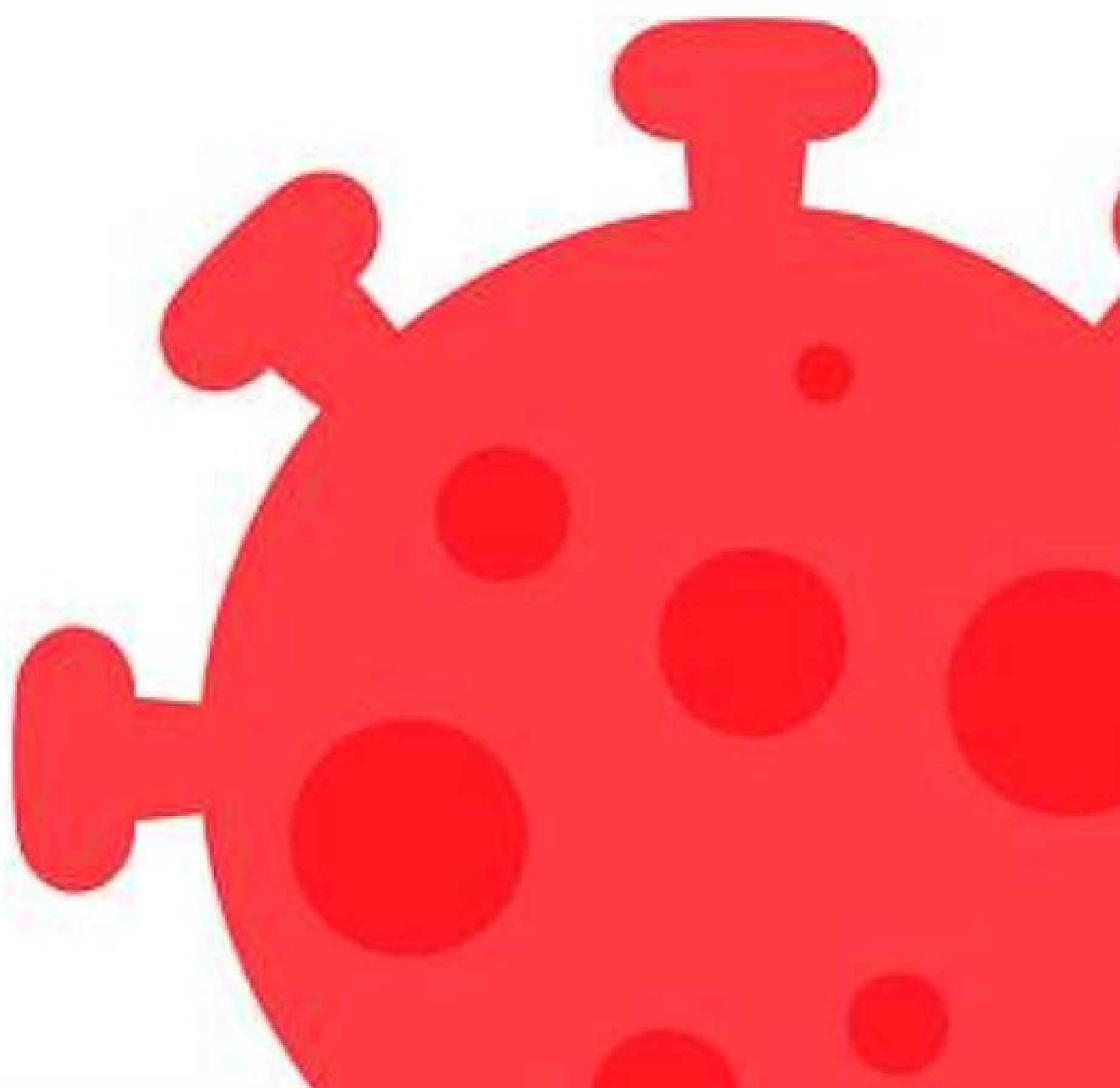
Ci siamo ritrovati quindi a combattere una difficile guerra, ma noi Agenti siamo dei combattenti e sappiamo bene come reagire sul territorio a difesa del nostro lavoro, ed è per questo che sono certo che ne usciremo vittoriosi.

All'interno delle nostre agenzie poi abbiamo contingentato

l'ingresso del pubblico ai locali, ci siamo muniti di guanti, igienizzanti, mascherine inizialmente introvabili, poi arrivate dal Sindacato e successivamente anche dalle nostre compagnie, installato sulle postazioni di front office schermi divisorii protettivi, sanificato periodicamente i locali d'agenzia.

Sì, perché al primo posto abbiamo voluto mettere la nostra salute e soprattutto quella dei nostri dipendenti e collaboratori, persone vere e preziose, senza le quali non potremmo ottenere i risultati che ci rendono orgogliosi del nostro lavoro. Nei loro occhi ho letto più volte la preoccupazione e anche la paura di ciò che ci attendeva, ma poi ci siamo rimboccati le maniche e, uniti nuovamente in unica squadra, abbiamo dato ancora una volta il meglio di noi stessi.

Ecco perché ritengo doveroso lasciare per una volta la parola a loro, raccogliendo le loro testimonianze su ciò che stanno provando non solo dal punto di vista lavorativo, ma soprattutto umano.



Leonardo
Rebecchi

responsabile del front office d'agenzia

L'esperienza che stiamo vivendo quotidianamente in front-office con l'emergenza Covid-19, ha condizionato sia l'operatività che le componenti emotive e relazionali con i clienti.

Il fatto di essere considerati un servizio essenziale e quindi di dover comunque fornire la nostra presenza sul territorio anche in questa fase di emergenza, se da un lato può rappresentare un fattore di orgoglio, dall'altro, non lo nego, mi ha procurato non poca apprensione e preoccupazione.

Fortunatamente i nostri Agenti hanno subito attivato tutte le disposizioni di sicurezza e protezione necessarie a garantire la maggiore tutela possibile sul luogo di lavoro ma, sicuramente, la situazione non è stata semplice.

Durante i primi giorni, con i dati relativi a contagi e decessi in continuo aumento e con tutte le notizie, più o meno at-

tendibili che arrivavano dai media, la preoccupazione dovuta al fatto di stare a contatto con il pubblico era molto elevata. La visita del cliente, almeno personalmente, era vissuta con tensione, attento com'ero a evitare ogni contatto, mantenendo le distanze, e la presenza del cliente era comunque ben diversa dal solito, quando è sempre stata l'occasione per familiarizzare e socializzare.

Abbiamo assistito ad una progressiva diminuzione di visite della clientela in agenzia e, nella maggior parte dei casi, la pratica veniva già preparata con l'importo da pagare pronto, per limitare il tempo di permanenza degli assicurati in ufficio.

Dal punto di vista operativo abbiamo contattato i clienti con titoli in scadenza per canalizzare i pagamenti a mezzo bonifico o bollettino postale, trovando disponibilità da parte anche di quelle persone che erano solite venire in ufficio personalmente.

Oggi siamo arrivati alla cosiddetta "fase 2" e un senso di maggior serenità sta contagiando tutti. Sicuramente la presenza dei clienti in agenzia è aumentata, la tensione è nettamente calata, ma dobbiamo tenere sempre alta l'attenzione mantenendo tutte le precauzioni fin qui adottate. Il rischio di farsi prendere dall'euforia c'è, ma le abitudini che abbiamo imparato a fare nostre nei giorni scorsi, credo che continueranno a fare parte di noi per parecchio tempo ancora. Adesso il cliente, da parte sua, si intrattiene più volentieri e dimostra, come del resto tutti noi, la voglia di ritrovare la normalità nel fare le cose di sempre, magari anche di brontolare per il premio del rinnovo Rcauto.





Michele
Gentile

collaboratore d'agenzia iscritto alla Sez. E del Rui

In questo particolarissimo periodo, ormai a tutti noi noto come "Emergenza Covid-19", ci siamo ritrovati, letteralmente dalla sera alla mattina, con le nostre abitudini quotidiane stravolte! Era forse dalla fine della Seconda Guerra Mondiale che il Popolo Italiano non vedeva limitata la propria libertà personale, sia lavorativa che extra lavorativa.

Così, improvvisamente, abbiamo vissuto l'esperienza di strade vuote, negozi chiusi, chiuso anche il solito bar dove si prendeva il caffè! Una sfilata di saracinesche abbassate, porte serrate, marciapiedi vuoti. Strade e svincoli dove fino a poche ore prima facevi le code, improvvisamente diventate scorrevoli e chissà quante volte l'avevamo sognato e, adesso che il presunto sogno era avvolto da un silenzio surreale, non era più un sogno, ma un incubo!

Davanti ai supermercati file lunghissime, così come davanti alle farmacie, tanta gente mascherata che si guar-

dava attorno con gli occhi increduli e spauriti, alla ricerca di un incrocio, anche solo fortuito, con lo sguardo di un'altra persona per non sentirsi troppo soli, troppo distanti gli uni dagli altri.

Anche nei nostri uffici tutto stravolto: ingresso contingentato, sedie spostate per garantire il distanziamento sociale, accoglienza del cliente con un saluto di quelli che una volta si facevano dal finestrino del treno quando partivi.

Vetrine tappezzate da vari avvisi, limitazioni, divieti!

Telefoni fissi e cellulari subissati di chiamate dei clienti che ti cercano: ma ci sei? Siete aperti? Come si fa per pagare? Ma è vero che... e così con le più svariate considerazioni.

Da tutto ciò noi intermediari assicurativi siamo diventati per tanti dei nostri assicurati o potenziali tali, coloro i quali ci sono sempre e comunque stati, sempre presenti, vicini, disponibili e rassicuranti. Non ci voleva certo l'emergenza sanitaria, perché noi lo abbiamo sempre fatto, ma adesso il Cliente, che noi abbiamo sempre portato in palmo di mano, finalmente si è reso conto, ancora di più, che siamo sempre stati un sicuro punto di riferimento, un amico che ti dà risposte, ti tranquillizza, ti aiuta a risolvere dubbi e perplessità.

Così si va avanti tra mille difficoltà, persone che hanno problemi a pagare le polizze per mancanza di lavoro, casse integrazioni che tardano ad arrivare ed altro ancora.

Viviamo l'era dei social, con internet che la fa da padrone per il tramite di piattaforme varie di aggregazione ed in tutto ciò questa pandemia una cosa buona l'ha fatta:

ci ha fatto riscoprire l'esigenza del contatto umano!

Alessia
Carli

impiegata d'agenzia

Questo periodo ci ha segnato e lo sta continuando a fare, indubbiamente dal punto di vista personale, privato e anche molto da quello lavorativo.

Personalmente l'ansia di lavorare con il pubblico mi ha creato un iniziale malumore, successivamente mi ha reso più scrupolosa nel gestire ogni aspetto del mio lavoro, soprattutto avere vicino un gruppo (inteso come Agenti e colleghi) che unito lavora verso un unico obiettivo, ha alleggerito il pensiero fisso del virus e quindi del contagio.

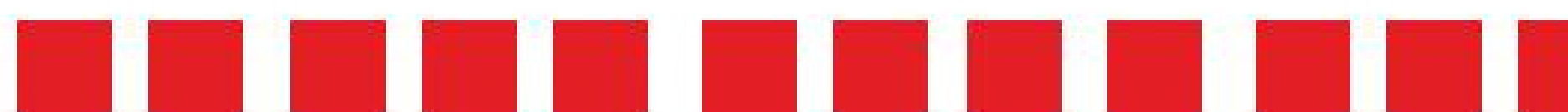
In Agenzia ho avuto il sostegno degli Agenti fin da subito, pronti a tutelarci con mascherine, guanti, gel igienizzanti, divisori e tutto ciò che era possibile fare è stato fatto.

È mancato inevitabilmente il contatto con il cliente, quello della stretta di mano, del saluto e perché no, per i clienti

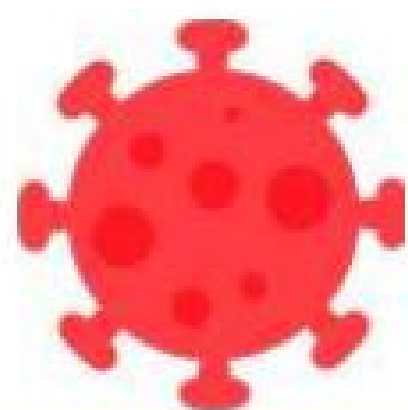
più affezionati di un abbraccio, ma nonostante questo limite, a mio avviso, abbiamo avuto un buon riscontro in quanto i clienti stessi, seppur limitati negli spostamenti, hanno sempre ricevuto da noi le risposte alle loro domande tramite telefono o e-mail.

Ci siamo ritrovati davanti ad un aumento di sospensioni, ritardi nei pagamenti, la maggior parte dei clienti si aspettava, e si aspetta tutt'ora un calo del premio dell'assicurazione Rcauto perché, nonostante ci stiamo muovendo verso la riapertura del Paese, molte famiglie si stanno trovando difficoltà, non essendo nemmeno aiutate in primis dallo Stato. La mancanza di soldi infatti ha per il momento portato alla naturale conseguenza che non hanno rinnovato alcune polizze Rcauto, nella speranza che poi questo non significhi un aumento dei mezzi in circolazione privi di copertura assicurativa.

Concludo, dicendo che sicuramente non è facile per nessuno questo momento, ma che a volte, lasciando da parte l'egoismo che ci contraddistingue, basterebbe poco, con un po' più di buon senso, positività ed empatia, per mettersi nei panni dell'altro e così capire come ci si stia sentendo.



Alessia Carli



Uno scomodo INTRUSO

Rispettare le norme, salvaguardare la salute, mantenere la relazione e il rapporto personale con il cliente

Il coronavirus è entrato di prepotenza nelle nostre vite di esseri umani, di professionisti e di imprenditori; e se come esseri umani siamo rimasti colpiti dal numero delle vittime tra le quali dobbiamo, purtroppo, annoverare anche dei nostri colleghi, come professionisti e imprenditori ci siamo dovuti trovare a fare i conti con una continua serie di disposizioni da osservare e protocolli sanitari da seguire. In questa intervista l'ingegner Francesco Netti mette a disposizione la sua pluriennale esperienza in compliance ad agenzie di assicurazioni e ci illustra le procedure da seguire per essere in regola con le disposizioni previste a salvaguardia della salute di tutti, agenti, dipendenti e clienti.



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

Con quale approccio occorre affrontare il problema COVID-19 in agenzia?

Il COVID-19 è un virus da considerare, con riferimento alla tutela della salute dei lavoratori, come rischio generico e non come rischio specifico dell'attività di distribuzione assicurativa. È ovvio che il DVR deve comprendere il rischio biologico in generale, ma deve trattare il problema del COVID-19 come qualunque altro virus, come il morbillo. Ciò è fondamentale in ottica di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche (D.Lgs. 231/01), quindi a tutela dell'agente. Ci sono dei precisi obblighi cui attenersi che vanno affrontati e governati come la privacy, gli adempimenti Ivass o la sicurezza sul lavoro senza farsi trasportare dalle cose dette o sentite, per essere compliant con il fine primario di avere quella tranquillità necessaria per fare il proprio lavoro, che è e deve rimanere "fare le polizze". Ecco allora che affidarsi ad un professionista esterno che gestisca la materia consente all'agente di operare con maggiore tranquillità.

Quali attività operative sono da adottare in agenzia?

Come detto, quello che c'è da fare lo stabiliscono i decreti nazionali e le ordinanze regionali a cui dobbiamo sempre attenerci. Innanzitutto dobbiamo evidenziare le attività informative: apposizione di cartelli e documenti da far firmare ai dipendenti e altri frequentatori dei locali; data la dimensione delle agenzie, non è necessario far firmare dichiarazioni ai clienti. Ma è senz'altro la sanificazione il fulcro di queste attività che si distingue in:



pulizia quotidiana due volte al giorno della propria postazione di lavoro (tastiere, pc, video, telefono, dispositivi di lettura firma grafometrica, pos, ecc);
sanificazione periodica (una/due volte a settimana a seconda della dimensione dei locali ed utilizzo); pulizia dei servizi igienici, spazi comuni (archivi, sale riunioni, angolo ristoro, ecc.) e pavimenti, con utilizzo di prodotti a base di alcol o cloro;
sanificazione ambientale: regolamentata dalla circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute; si tratta di una pulizia specifica con attrezzature, prodotti e metodi particolari fatta solo da personale autorizzato, che poi rilascerà relativa certificazione. Vi si deve ricorrere obbligatoriamente qualora si verifichi un caso di persona infetta da COVID-19. Altre tipologie di sanificazione (con ozono, vapore o raggi UV) non sono comunque contemplati nella circolare del Ministero della Salute, perché non vi sono studi scientifici, alla data di inizio maggio 2020, che ne dimostrino l'efficacia contro il COVID-19. Non possono quindi in alcun modo essere considerati sostitutivi delle attività di pulizia o sanificazione descritte.

Come possiamo essere certi di rispettare i requisiti igienico-sanitari?

È il problema più importante perché correlato alla struttura degli uffici. Partiamo con l'aerazione: tutte le stanze devono essere arieggiabili e bisogna "cambiare l'aria" più volte al giorno o tramite finestre adeguate, che per essere tali devono rappresentare un ottavo della superficie calpestabile o, in mancanza, con impianti di aerazione, che non sono i condizionatori ma dispositivi che immettono aria dall'esterno e la estraggono dall'interno. Questi devono essere periodicamente sanificati secondo manuale d'uso e manutenzione, mentre le bocchette di aerazione vanno sanificate periodicamente. Purtroppo non sono pochi i locali che non rispettano tali requisiti, principalmente per l'aver posizionato agenzie di assicurazione in locali ad uso commerciale. Importante è il distanziamento sociale: il personale in agenzia deve lavorare stando ad una distanza minima di un metro dagli altri, sia nei confronti dei clienti, che dei colleghi, e non solo quando si è seduti alla scrivania ma anche quando si attraversano

passaggi e corridoi. Quindi occorrono spazi che possono essere ricavati e gestiti con elementi d'arredo o divisori: se occorre bisogna procedere ad eliminare delle postazioni di lavoro in una stanza spostandole in altre stanze o sale comuni. E se mancano le stanze, occorre prendere altri locali oppure occorre fare turni di lavoro. Questo è l'impatto più rilevante in materia di organizzazione aziendale. Personalmente non vedo una soluzione nello smartworking perché lo ritengo poco sostenibile per i dipendenti delle piccole imprese, lo trovo più adatto per le grandi aziende o gli enti pubblici.

Laviamoci spesso le mani o utilizziamo i gel igienizzanti

E per quanto riguarda i dispositivi di protezione?

Se si garantisce la distanza interpersonale, a regime non sarà obbligatorio indossare le mascherine quando si sta all'interno dei locali, alla propria postazione di lavoro. Ovvio che tutto deve essere rapportato alla situazione presente nei locali e nel territorio, ma rimangono comunque obbligatorie nei locali comuni. In tale ottica, è fondamentale apporre divisori trasparenti fra cliente e operatore al front office per evitare qualunque possibilità di contatto accidentale.

Se necessario, vanno posti elementi divisori anche fra i dipendenti, specie negli open-space. Anche i guanti vanno utilizzati con criterio: se devo consegnare un documento ad un cliente, direi che non occorre, se il cliente effettua un pagamento in denaro o utilizza la carta di credito o devo ricevere della merce da un corriere, magari sarebbe il caso di metterseli. Per quanto riguarda poi le visiere, dato che è imprescindibile la distanza interpersonale, non occorrono e non possono comunque sostituire le mascherine in un ambiente chiuso: e indossarle sopra la mascherina diventa fastidioso.

Occorre misurare la temperatura di chi entra in agenzia?

Come in tutti i sistemi di gestione, il tipo di controllo da adottare è correlato al rischio: un conto è un edificio con 1.000 persone all'interno, un altro è un ufficio con 5 persone. Quindi, sta al Responsabile della Sicurezza RSPP valutare le azioni più adeguate alla situazione specifica e soprattutto in attuazione a eventuali obblighi previsti da ordinanze regionali le quali, ma questa è una mia considerazione tecnica, alcune volte non applicano principi di proporzionalità; le agenzie sono tradizionalmente strutture con limitato numero di personale all'interno e ritengo che in questo caso il controllo della temperatura non sia una misura proporzionata, né sia obbligatoria, basta la dichiarazione del personale dipendente-collaboratore e il distanziamento sociale con il cliente.

Cosa succede in caso di contagio COVID-19 di un dipendente?

Vanno seguite le indicazioni dell'autorità sanitaria in termini operativi.

In termini di responsabilità, fortunatamente l'INAIL, con la comunicazione del 15/05/2020 ha chiarito che "il riconoscimento dell'infortunio da parte dell'Istituto non assume alcun rilievo per sostenere l'accusa in sede penale, considerata la vigenza in tale ambito del principio di presunzione di innocenza nonché dell'onere della prova a carico del pubblico ministero. Neanche in sede civile il riconoscimento della tutela infortunistica rileva ai fini dell'identificazione della responsabilità civile del datore di lavoro, tenuto conto che è sempre necessario l'accertamento della colpa di quest'ultimo per aver causato l'evento dannoso. Al riguardo, si deve ritenere che la molteplicità delle modalità del contagio e la mutevolezza delle prescrizioni da adottare sui luoghi di lavoro, oggetto di continuo aggiornamento da parte delle autorità in relazione all'andamento epidemiologico, rendano peraltro estremamente difficile la configurabilità della responsabilità civile e penale dei datori di lavoro".

Un sospiro di sollievo per molti piccoli imprenditori che a fatica stanno andando avanti per far quadrare i conti. Questo però non significa l'esonero delle responsabilità: il Protocollo se non rispettato comporta negligenza e quindi si ritorna punto e a capo. L'argomento è comunque un dibattito ancora aperto.

**BISOGNA andare dai clienti,
il contatto diretto ci distingue
dai siti on line**

È necessario il medico competente?

**I test sierologici non possono
essere fatti direttamente
dal datore di lavoro**

Varie agenzie non hanno nominato il medico competente, in quanto dalla valutazione dei rischi hanno calcolato un utilizzo dei videoterminali da parte dei dipendenti inferiore alle venti ore settimanali e quindi hanno ritenuto non necessaria la sorveglianza sanitaria. Si possono però verificare situazioni che possono richiederne la nomina, anche solo per la gestione di tale emergenza come consigliato dall'INAIL, quali la gestione di un contagio, la gestione del personale con patologie che richiedono maggiori protezioni o l'avviamento dei test sierologici. Questi ultimi, ricordo, non possono essere fatti direttamente dall'agente in ambito lavorativo, dato che il COVID-19 non è un rischio specifico che richiede da parte del medico competente la sorveglianza sanitaria, in coerenza con quanto indicato anche dal Garante della Privacy (Docuweb n° 9343635 del 14.05.2020). L'agente può solo incentivare l'esecuzione dei test ai dipendenti a titolo individuale e volontario e non può in alcun modo acquisire gli elenchi di chi si sottopone al test o addirittura i certificati dei risultati, che devono essere consegnati solo al proprio medico curante; quest'ultimo attiverà, in caso di positività, l'Autorità sanitaria, che procederà eventualmente a contattare il Datore di Lavoro per la ricerca dei "contatti diretti".

Come dovremo organizzarci per i prossimi mesi?

Non sono esperto di gestione emergenze, ma presumo che tutto dovrà essere governato da un efficace monitoraggio e azioni reattive alle evoluzioni degli eventi. Nella compliance di agenzia, sarà fondamentale monitorare evoluzioni normative e leggi che possono anche cambia-



re dall'oggi al domani, valutarne l'applicabilità e intervenire rapidamente. L'eccellenza avviene però prevedendo tali evoluzioni per evitare di farsi trovare impreparati. In ambito COVID-19, pensare che il problema del distanziamento sociale sia questione solo dell'estate 2020 significa non aver compreso il contesto: è probabile uno scenario di almeno due anni, con una fase finale molto lunga basata sulla prevenzione e non sul contenimento. In ambito compliance d'agenzia, non comprendere che i Regolamenti Ivass vanno nella direzione dei Sistemi di Controlli Interni (tipo ISO 9001) e non organizzarsi fin da ora, significa trovarsi in futuro a dover sostenere scelte affrettate, con conseguente aumento dei costi e del tempo perso.

E in questo sarà fondamentale lavorare per processi, cioè per attività svolte e non per singoli adempimenti.

Come ci dovremo rapportare con i clienti?

Intanto diciamo che BISOGNA andare a trovare i clienti; il contatto diretto con loro, il mantenimento delle relazioni,

la "manutenzione" dei rapporti contraddistinguono un agente professionista da un sito on line. Le vostre armi vincenti sono l'attività consulenziale e la competenza professionale, magari supportate dai nuovi strumenti digitali quando questi servano a ridurre le formalità amministrative e non certo per esserne sostituiti, come in molti casi vorrebbero talune vostre mandanti. Basta concordare con il cliente le modalità su come e dove incontrarsi, adottare le misure di sicurezza previste, quali mascherina, guanti, distanza interpersonale di almeno un metro e magari coronare la conclusione di un contratto con due chiacchiere davanti ad un caffè.

Se i colleghi volessero approfondire questo argomento?

Possono farlo tramite il portale formativo di Snaform <http://snaform.snaservice.it> dove è disponibile un corso COVID con tutte le informazioni, documenti e modulistica necessaria.



Chi è Francesco Netti

Francesco Netti è nato a Taranto l'11 luglio 1970, ha vissuto 20 anni a Milano per poi trasferirsi a Macerata, dove attualmente vive con la moglie e due figli. Laureato in ingegneria gestionale al Politecnico di Milano nel 1998, è titolare della K-Partners Srl, società leader nella compliance ad agenzie di assicurazione in materia di adempimenti Ivass, privacy e sicurezza sul lavoro, con oltre 1.200 agenzie assistite sull'intero territorio nazionale e un team composto da otto dipendenti. Ha ruoli operativi gestionali nelle agenzie di assicurazione, quali Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Responsabile Privacy-DPO e ruoli previsti dai nuovi regolamenti Ivass quali Responsabile Segnalazione Violazioni e Responsabile Funzione Revisione Interna.

AVVISO AGLI ASSICURATI



Gentili Clienti,

Superata la prima fase di “lockdown”, nella quale peraltro le nostre Agenzie sono comunque rimaste aperte ed al Vs. fianco, pur con le cautele e limitazioni prescritte, è finalmente iniziata la “seconda fase” di questa incredibile emergenza sanitaria.

Anche se con difficoltà sta gradualmente ricominciando l’attività di gran parte delle aziende ma siamo ben lontani dall’avvio di una solida ripresa economica.

Noi, Agenti Professionisti di Assicurazione aderenti al SINDACATO NAZIONALE AGENTI (SNA), abbiamo sempre e comunque garantito anche in questo periodo il servizio assicurativo che con la nostra Consulenza contribuisce a mantenere la tutela della Persona, del patrimonio e l’erogazione di tutte le necessarie coperture assicurative.

Desideriamo ringraziare i Ns. Collaboratori che hanno consentito ciò, ma soprattutto Voi CLIENTI per la fiducia e stima che riponete su di Noi. Continueremo quindi a garantire in modo onesto, imparziale e professionale la migliore Consulenza nei Vostri confronti.

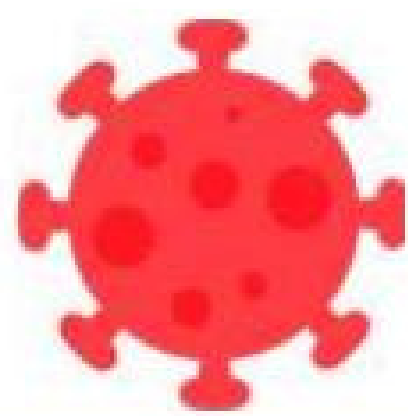
L’obiettivo principale del nostro lavoro è il rapporto personale e costante con il Cliente affinché ogni contratto sia adeguato e coerente con le proprie esigenze. Ora che è possibile la ripresa dei contatti diretti, ci impegniamo a rafforzare tale caratteristica.

Siamo fiduciosi che vorrete continuare a percorrere tale cammino insieme a noi.

Con i più cordiali saluti
**gli Agenti Sna
di Padova e provincia.**

www.snapadova.it





SOSTENERE L'ECONOMIA delle agenzie

Siamo essenziali?

Bene, che lo Stato dimostri più attenzione verso il nostro lavoro

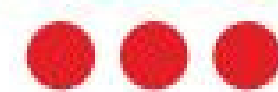


a cura di
ANDREA PIERI

Per Decreto del Presidente del Consiglio siamo rimasti aperti in prima linea, tra le attività ritenute essenziali e per certi versi ritenendoci onorati di questo potendo dare un nostro contributo al Paese in un momento di grande difficoltà. Ci siano sentiti anche fortunati perché abbiamo potuto continuare a lavorare, ma allo stesso tempo abbandonati a noi stessi, soprattutto nel difenderci dal virus, ricorrendo personalmente ad acquistare i primi materiali sanitari di protezione. Proprio perché ritenuti tra le poche attività essenziali dal punto di vista economico, normativo e

sociale, ci saremmo aspettati dal Governo un'attenzione diversa, sia per quanto riguarda la nostra sicurezza, con la fornitura dei necessari kit sanitari contenenti mascherine, guanti, igienizzanti e schermi protettivi, sia dal punto di vista del riconoscimento di rimanere a prestare un servizio appunto essenziale, in un contesto molto pericoloso per noi, per i nostri dipendenti e collaboratori e le relative famiglie.

Meritiamo di essere interlocutori del Governo



Ecco perché sarebbe giusto che lo Stato, prevedesse delle indennità di servizio ed anche degli aiuti economici per sostenere le nostre attività, che hanno consentito e consentono di tutelare la copertura dei rischi assicurativi obbligatori, come ad esempio il settore RCA, così come l'incasso del gettito delle imposte per lo Stato, attraverso i premi assicurativi.

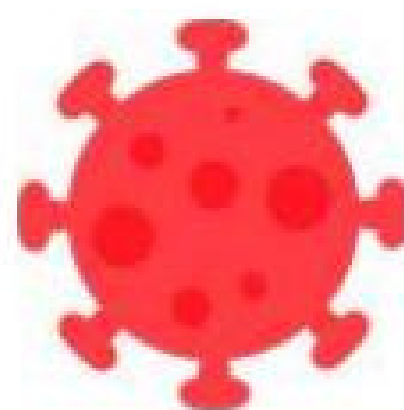
Invece neppure siamo stati menzionati tra i riconoscimenti che il Presidente del Consiglio Giuseppe Conte ha riservato alle altre forze rimaste sul campo come noi.

Certo non abbiamo la pretesa di essere accomunati ai medici ed infermieri che eroicamente stanno facendo un lavoro eccezionale che ci rende orgogliosi di loro, così come alle forze dell'Ordine e la Protezione Civile, altrettanto encomiabili, ma almeno al momento dei ringraziamenti dei bancari, dei farmacisti, dei trasportatori italiani un cenno ce lo saremmo aspettato.

Non è purtroppo al momento accaduto e questo fa dispiacere, ma fa anche pensare che ancora ad oggi la nostra professione non gode della stessa considerazione che hanno altre e questo fa ancora più male, perché sappiamo invece quanto con grande dedizione ed altrettanta professionalità ci mettiamo, al pari delle altre citate, per dare un servizio ai clienti e al Paese.

È pertanto auspicabile, a seguito di questa ulteriore dimostrazione della nostra categoria, che in futuro si possa se-





dere ai tavoli del Governo su materie di nostro interesse, sia per competenza che per rispetto, così come avviene per le altre sigle sindacali nazionali quali CIGL CISL UIL che sono presenti in tutte le trattative del Governo di loro interesse.

La nostra presenza non solo è meritata sul campo, ma sarebbe estremamente utile per il Governo e per il consumatore finale.

Diventare a livello sindacale, l'interlocutore del Governo, senza doverlo chiedere, ci darebbe poi quella visibilità mediatica sulle testate giornalistiche nazionali, beneficiando così di una nostra maggiore notorietà, in particolare modo nei confronti dei cittadini, che avrebbe così modo di conoscere di più il nostro importante ruolo di difesa anche dei loro diritti.

Venendo ai primi dati di andamento delle nostre agenzie, attualmente la contrazione dei premi incassati, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, oscilla tra il 10 e il 30% e con il perdurare della crisi economica, tale percentuale è destinata ad aumentare ulteriormente.

Sul come superare questa terribile crisi, con l'obiettivo di sostenere le perdite subite dalle agenzie sul territorio, dovremo trovare naturalmente un accordo con le Compagnie con le quali abbiamo il nostro rapporto agenziale, nella speranza che le stesse lo facciano tutte insieme, in un senso mutualistico nei confronti di noi Agenti che siamo per loro, come le stesse imprese sostengono, il principale canale di vendita ed è per questo che vogliamo essere fiduciosi che ciò avverrà.



Un successo storico



Il rischio di ripercussioni del dopo crisi incideranno molto probabilmente in maniera significativa anche sulle agenzie, in conseguenza della perdita di migliaia di posti di lavoro. Ecco allora che diventa fondamentale e non alternativo a quello delle compagnie anche, come richiesto dal Sindacato a più riprese in questo periodo, un maggior coinvolgimento del Governo che dovrebbe prevedere, tra gli interventi a sostegno del lavoro e dell'economia del Paese, una voce specifica a favore della nostra categoria. Effettivamente il Governo ha previsto un provvedimento a sostegno delle piccole e medie imprese colpite dall'emergenza sanitaria Covid 19, per il tramite dell'accesso ad un Fondo di garanzia nell'ambito del Decreto Legge Cura Italia. A causa di un errore di valutazione da parte dello stesso, la nostra attività è stata inizialmente accomunata a quella delle compagnie e delle banche, per il tramite del codice di macro settore K, escludendoci di fatto da tale fondo di garanzia. Noi invece siamo a tutti gli effetti piccole e medie aziende individuali, anche se a volte unite in forme societarie, ma che



comunque svolgono la professione collaborando certamente con le compagnie, ma restando autonome rispetto ad esse e pertanto non accomunabili.

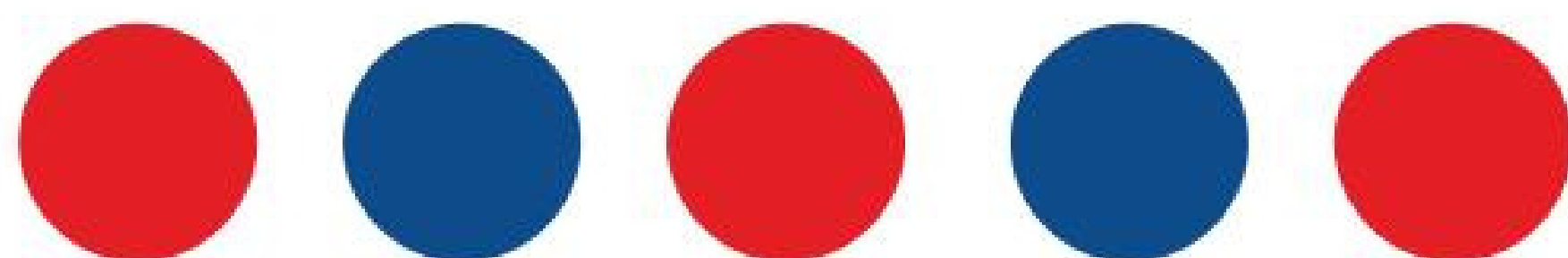
La lettera inviata il 20 aprile dal Sindacato Nazionale Agenti al Ministero dello Sviluppo Economico e la collegata attività di lobbying politica hanno fatto sì che le agenzie di assicurazioni siano state ricomprese fra le attività che possono accedere al Fondo di garanzia, in quanto diverse dalle compagnie e dalle banche. Ancora un successo clamoroso della presidenza Demozzi che ha creduto fortemente in questo favorevole epilogo.

Siamo davvero utili allo Stato e alla collettività



Sì perché condividendo il fatto che come da decreto il nostro lavoro è ritenuto essenziale, lo Stato non può correre il rischio di perdere la presenza sul territorio delle nostre agenzie, per molteplici motivi sia di tipo economico che di rispetto di leggi:

- con l'incasso dei premi e relative tasse, svolgiamo infatti di fatto da esattori non retribuiti, con un importante gettito che contribuisce alla stabilità del Paese,
- mediante la corretta gestione professionale del settore Rcauto, garantiamo ai cittadini un servizio efficace, nel rispetto dell'obbligatorietà prevista dal Codice delle Assicurazioni private,
- attraverso la nostra consulenza professionale, forniamo la corretta copertura assicurativa a tutto il settore dell'edilizia in applicazione di leggi specifiche come la legge 109 Merloni e la legge 210,
- siamo i principali interlocutori dei professionisti nell'assolvimento dell'obbligo di stipulare un contratto di responsabilità civile nel rispetto del D.P.R. 137/2012 del 08/2012,
- a noi è affidato il compito di collocare i Fondi Pensione legge 252 del 04/1993 sulla previdenza complementare

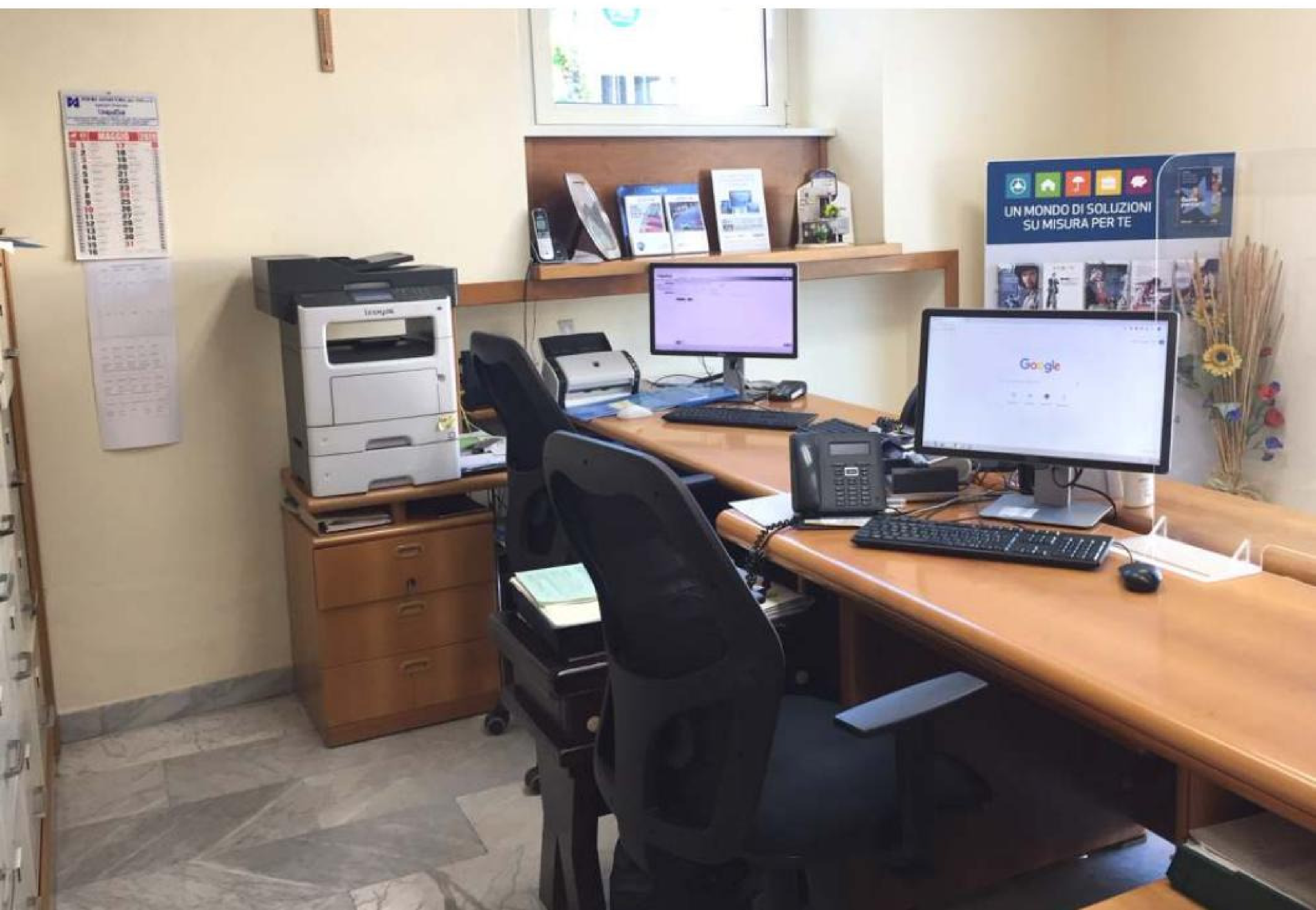


Troppe volte nel passato siamo stati penalizzati da interventi governativi che hanno modificato l'equilibrio economico delle nostre agenzie, uno su tutti l'abolizione dei contratti di durata poliennale con l'entrata in vigore della Legge Bersani, da noi fortemente voluta e giusta nel principio, ma che ha letteralmente destabilizzato i bilanci agenziali.

Abbiamo sempre continuato a svolgere la nostra professione con grande dignità, adattandoci alle nuove disposizioni governative, cercando sempre la via del dialogo con il Governo e molto poco quella delle proteste di piazza, come invece hanno fatto altre categorie.

Anche in questa occasione non ci siamo tirati indietro e all'indomani dell'estensione della zona rossa/protetta a tutta l'Italia, siamo usciti di casa per andare al lavoro, per prestare quel servizio essenziale che lo Stato ci ha chiesto di non interrompere, per il bene del Paese.

Ecco perché in questo difficile momento ci aspettiamo una maggiore attenzione da parte del Governo, almeno quanta ne viene riservata alle altre categorie essenziali sopra menzionate, per poter credere di essere tenuti nella giusta considerazione professionale che meritiamo, oltreché un sostegno economico divenuto vitale per superare la grave crisi economica che attanaglia le agenzie. Da questo punto di vista è stato sicuramente apprezzabile il contributo dei 600,00 euro ricevuto anche da noi agenti.



DISINTERMEDIAZIONE e REINTERMEDIAZIONE agenziale

*Nuovi modelli di gestione e sviluppo agenziale
che estendono il proprio ambito operativo
anche alla vendita a distanza e alla vendita on line*



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

Il noto giornalista Bruno Rossi, che ha lavorato per RAI, Milano Finanza, Il Resto del Carlino, Il Messaggero, Panorama-Auto, e che ha collaborato tra l'altro con Goleminformazione.it, nel 2013 informava i propri lettori che secondo un'indagine statistica del comparatore Segugio.it, svolta "su un campione rappresentativo di automobilisti italiani", sarebbe risultato che "mediamente un 73,4% degli Assicurati non è soddisfatto del servizio offerto dalla propria Compagnia e che molti di questi meditano di cambiare marchio e far riferimento alle proposte online". Nello stesso anno però, indagini interne ad alcune Imprese assicuratrici tradizionali evidenziavano un risultato del tutto opposto, dove in media un 70% dei clienti sarebbe stato soddisfatto del servizio, del proprio Intermediario e del marchio scelto. Tralasciando l'esito di dette indagini di mercato, che evidentemente risentono della qualità del campione statistico selezionato e delle modalità con le quali sono state condotte, in quell'anno si cominciava a parlare con una certa insistenza del fenomeno strisciante, forse inarrestabile, della disintermediazione agenziale. Sono passati sette anni, oltre l'80% (87,5%) del mercato RCA ed oltre il 70% (83,2%) di tutto il segmento rami danni, in Italia, è tutt'oggi intermediato dagli Intermediari professionali, Agenti e Brokers. Tuttavia anche chi crede fermamente nel valore della consulenza professionale non può non prendere atto di come molte Compagnie abbiano ormai da anni limitato il proprio catalogo prodotti, l'intensità della relazione con i propri Agenti e la propria offerta tariffaria al mero confronto competitivo basato sul prezzo. A questa omogeneizzazione dell'offerta da parte dell'industria assicurativa, ha corrisposto dal lato della domanda la ricerca spasmodica del miglior prezzo, inteso semplicemente come quello più basso e ciò ha reso maggiormente attraente l'utilizzo degli strumenti idonei al confronto semplificato del prezzo, come i comparatori online, vero motore trainante del mantenimento in vita delle Compagnie dirette, ormai incapaci di sviluppare il loro business in modo diverso.

LA DISINTERMEDIAZIONE

La riduzione del confronto tra contratti assicurativi diversi al solo fattore prezzo, da un lato, la semplificazione di detto confronto attraverso strumenti automatici che non richiedono l'assistenza di un consulente, come i comparatori ed i preventivatori veloci delle Imprese, dall'altro, portano dritti alla disintermediazione delle assicurazioni. La disintermediazione è il fenomeno di riduzione dei flussi intermediati. Composto dal prefisso latino e greco "dis" che indica tradizionalmente ciò che viene separato, la parola indica ogni processo di rimozione della figura dell'intermediario, ossia colui che ha la funzione di intercedere tra due o più attori sociali per facilitare il raggiungimento di un accordo.

In ambito di economia generale la disintermediazione rappresenta la rimozione o l'esclusione degli intermediari in una catena di fornitura in relazione ad una transazione o ad una serie di operazioni. In passato le difficoltà di comunicazione e l'asimmetria informativa tra Produttore del servizio (Compagnia) e consumatore, rendevano necessaria la presenza di intermediari.

Al giorno d'oggi, nella maggioranza dei settori, questo non è più vero, in quanto il consumatore finale è in grado di raggiungere in tempo reale il produttore e spesso si ritiene in grado di valutare da sé il contenuto e la qualità del bene o servizio offerto. Invece di passare attraverso i canali di distribuzione tradizionali, che prevedono un certo tipo di intermediari, come ad esempio gli agenti rappresentanti, i rivenditori, le aziende produttrici possono rapportarsi direttamente con i clienti attraverso altri strumenti, come ad esempio internet.

La disintermediazione può diminuire il costo del servizio ai clienti, ma soprattutto può consentire al produttore di aumentare i margini di profitto, eliminando i costi della distribuzione/intermediazione.

La disintermediazione può realizzarsi quando le nuove tecnologie sono in grado di consentire agli utenti di svolgere autonomamente tutte le attività che abi-

tualmente necessitano del rapporto con l'Intermediario professionale o con altre figure di mediazione. A tal fine le Compagnie devono cioè riuscire a mettere a disposizione del pubblico una piattaforma tecnologica in grado di permettere al singolo cliente di accedervi e svolgervi le principali operazioni contrattuali, senza bisogno dell'assistenza di un Intermediario. Devono indurre la clientela a ritenere più conveniente l'accesso alla piattaforma, piuttosto che la richiesta del servizio all'Intermediario.

In questo ambito le campagne pubblicitarie, di marketing e di persuasione, interne ed esterne all'organizzazione, risultano strategiche.

Aziende che applicano sistemi di disintermediazione sono ad esempio le note Dell e Apple, che vendono molti dei loro prodotti direttamente ai consumatori, bypassando così le catene di vendita tradizionali. Solo qualche anno fa qualcuno sosteneva pubblicamente che gli Agenti monomandatari sarebbero sopravvissuti seguendo proprio l'esempio di Apple, degli Applestore.

Fortunatamente la posizione di tale soggetto, che ambiva a rappresentare la nostra Categoria, è rimasta minoritaria! Ma questa esperienza insegna come sia facile cadere alla tentazione di credere a ciò che ci viene suggerito, per non doversi contrapporre alle strategie commerciali delle Mandanti.

Tali strategie, quasi sempre indiscusse quanto indiscutibili, prevedono di indurci a comportamenti che accelerano la nostra esclusione dal processo, eppure ad alcuni di noi la consapevolezza di questa triste verità non basta per spronarli ad una reazione, per stimolare in loro una riflessione su quali siano i reali scopi di quella "scientifica" strategia messa in atto dall'Impresa. Ancora una volta sembra però che le grandi Aziende abbiano sbagliato le previsioni e che spingere sull'acceleratore della disintermediazione agenziale non stia permettendo quel rapporto diretto con i clienti che alcuni avevano immaginato, ma stia agevolando la nascita di nuovi Intermediari.





LA REINTERMEDIAZIONE

Da alcuni anni si assiste infatti ad un fenomeno nuovo, che alcuni esperti definiscono la reintermediazione. Essa può essere definita come la reintroduzione di un intermediario tra gli utenti finali, ossia i consumatori ed i Produttori, nel nostro caso le Compagnie. Anche nel commercio elettronico infatti gli scambi avvengono molto spesso attraverso veri e propri "intermediari" digitali.

L'introduzione delle nuove tecnologie non ha dunque condotto alla definitiva scomparsa dei processi di intermediazione, ma alla nascita di nuove figure e ruoli d'intermediazione, a diversa intensità di funzione commerciale, inseriti in diversi punti della filiera distributiva.

Ne sono esempi noti: Amazon, eBay, TripAdvisor, Mutuonline.

GLI INFOMEDIARI

Queste nuove figure di intermediari sono state definite da John Hagel III e Marc Singer nel loro libro *Net Worth* con il neologismo di Infomediari. L'infomediario è ogni attore sociale e economico che all'interno della Rete gestisce il flusso di informazioni (come ad esempio i dati dei consumatori, le abitudini d'acquisto, la disponibilità delle merci presso i fornitori) con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di prodotti e servizi. Da un lato l'infomediario consente ai clienti di ovviare al problema dell'overload informativo, offrendogli ricerche mirate sulla base dei loro interessi di acquisto; dall'altro, l'infomediario consente alle aziende di avere accesso ai dati e alle abitudini di consumo dei clienti stessi per scopi commerciali.

Quella dell'infomediario è diventata una delle figure centrali dell'economia del Web.

Nel nostro settore, quasi tutte le Imprese assicuratrici, tradizionali e non, hanno dovuto allacciare rap-

porti commerciali con gli "intermediari virtuali" per non essere tagliate fuori dal business telematico delle polizze. La Rete, dunque, potrà disintermediare una parte dell'intermediazione agenziale tradizionale, ma potrà offrire l'opportunità agli Agenti di reintermediare una quota del business perduto e di acquisirne di nuovo.

Come? Gli Agenti devono prepararsi ad operare, in proprio ed in totale autonomia, nel mercato online e nella vendita a distanza.

Devono acquisire gli strumenti per farlo, formare le necessarie professionalità tra i propri collaboratori agenziali ed uscire dal vicolo cieco dell'e-commerce di Compagnia che si basa su ben altri presupposti e mira a tutt'altri obiettivi. L'Esecutivo Nazionale SNA ha appena terminato la fase progettuale del piano di evoluzione agenziale, che permetterà a tutti gli Agenti interessati di espandere il proprio ambito operativo su queste nuove praterie da conquistare.



Un regalo alle compagnie

I comportamenti remissivi di alcuni agenti compromettono i diritti della categoria

Gli agenti che partecipano attivamente agli eventi del Sindacato si sono sentiti ripetere spesso, dal presidente nazionale Claudio Demozzi, una citazione dell'illustre predecessore Tristano Ghironi il quale, rivolgendosi agli agenti, disse "io posso difendervi dalle compagnie, ma non posso difendervi da voi stessi". Spesso le peggiori premesse ai più gravi problemi nelle relazioni con le imprese sono proprio i comportamenti individuali di alcuni agenti, portati talvolta al limite dell'autolesionismo. Chinare la testa, sottostare ai diktat, cedere a minacce più o meno velate, accettare vaghe promesse in cambio di impegni concreti, sono le modalità scelte da molti colleghi per giocare la propria parte nel rapporto con la compagnia.

L'agente piantonato

A partire dalla firma di quel patto leonino denominato contratto di agenzia, l'agente sperimenta la pervicace e potente strategia di controllo totale da parte della compagnia. Un controllo che va oltre ogni pattuizione contrattuale e che è fatto di pressioni, imposizioni, avvertimenti, piccole concessioni e grandi ingiustizie. Un vero e proprio piantonamento. Chi non ha mai sperimentato i tentativi di imposizione di impegni di produzione illogicamente sovradimen-

sionati? Chi non ha mai percepito il disappunto dell'ispettore di turno per la coesistenza di più mandati o di collaborazioni con altri intermediari? Chi non ha mai dovuto sopportare unilaterali valutazioni negative su parametri di produzione, di qualità, di mantenimento dei livelli di incasso? Chi non si è mai sentito proporre di venire a patti per vedersi accogliere una qualunque richiesta? Chi non ha mai subito un'ispezione inquisitoria finalizzata alla ricerca di ragioni che giustificassero reprimende, ammonimenti o provvedimenti anche peggiori?

Le nuove insidie

Oggi la strategia delle compagnie si è fatta ancora più raffinata e attraverso l'uso della tecnologia, sta sperimentando le premesse per una disintermediazione che, nonostante le rassicurazioni dei top manager, comincia a delinearsi chiaramente come obiettivo primario. Anche qui l'autolesionismo di molti colleghi la fa incredibilmente da padrone, con comportamenti sui quali l'allarme del Sindacato Nazionale Agenti suona da tempo, senza essere ascoltato. Ne sono un esempio l'adesione entusiastica, ma acritica, ai progetti come la Firma Elettronica Avanzata, certamente comodo anche per l'agente, ma che prevede l'acquisizione da parte della compagnia di dati essenziali come il cellulare e l'email del



cliente, che escono così dal controllo del solo agente. Si tratta di dati essenziali che permetteranno alle compagnie di costruire un ponte comunicativo diretto con il cliente, escludendo il ruolo dell'intermediario. Anche il pagamento diretto dei premi sui conti dell'impresa, con POS virtuale, spiana la strada alla disintermediazione, ma alcuni agenti l'hanno addirittura pubblicizzato sui propri profili social, rigorosamente corredati dal marchio delle compagnie mandanti. Eppure le alternative per creare in modo indipendente queste moderne modalità gestionali non mancano.



La misurazione del potere

Il peso del potere delle compagnie è direttamente proporzionale alla misura della soggezione dell'agente e questa misura è verificata continuamente dalle imprese con uno stillicidio di pressioni, quasi come se si trattasse di uno stress-test finalizzato a valutare la tenuta del potere. Ecco, è questo il metodo di misurazione della subordinazione dell'agente e fino a quando le compagnie riusciranno ad avere un margine di sicurezza nelle loro misurazioni, la lotta sindacale per la difesa dei diritti della categoria sarà sempre più faticosa.

La subordinazione non paga

Quanti di noi hanno rifiutato queste logiche, imponendo all'impresa il principio del dialogo, dell'analisi, della coerenza alle norme di legge ed ai regolamenti anche dove consentono scelte indipendenti di natura imprenditoriale? E quanti, invece, hanno sottoscritto, accettato, rinunciato passivamente, evitando ogni contrapposizione? Si obietterà che quella della fermezza è una via non priva di rischi e che la condiscendenza è spesso l'unica via che consente di salvare un rapporto contrattuale dal quale dipende la possibilità di portare il pane a casa. Questa preoccupazione ha accompagnato tutti gli agenti e c'è chi ha pagato di persona per non aver rinunciato a pretendere il rispetto dei propri diritti o, semplicemente, a impostare la relazione contrattuale con l'Impresa su un piano di reciproca dignità e rispetto.

Quanto ai rischi, si tratta di valutare se davvero la scelta della subordinazione possa proteggere gli interessi individuali o se, al contrario, possa pregiudicarli insieme a quelli dell'intera collettività degli agenti.

Lo sdegno e il coraggio

La sudditanza nei confronti della compagnia di un solo agente mina la forza del Sindacato e ne compromette la capacità di difesa delle conquiste storiche, mettendo a repentaglio gli stessi diritti della categoria che rappresenta.

Serve coraggio. Il coraggio di difendersi individualmente, oltre che collettivamente. Quel coraggio che è stato il tema così ben sviluppato nel corso del Congresso del centenario. Il coraggio di non accettare compromessi pericolosi per sé stessi e per l'intera categoria. Il coraggio individuale che, insieme a quello di tutti i coraggiosi, diventa coraggio collettivo e quindi forza imponente che sostiene la speranza.

“La speranza ha due bellissimi figli: lo sdegno e il coraggio. Lo sdegno per la realtà delle cose; il coraggio per cambiarle.” Questa frase, sempre attuale, di Sant'Agostino suggerisce un buon metodo per alimentare il coraggio. Partire dallo sdegno, dal disgusto per l'ingiustizia, per l'offesa alla dignità, per la violazione del diritto al rispetto è sempre un ottimo punto di partenza.

Sindacali



LA SINDROME DI PAPERINO

Le compagnie fanno le compagnie, ma perché specularmente gli agenti non fanno gli agenti?



a cura di
Francesco Gramegna

In tante circostanze, abbiamo ascoltato tra colleghi pronunciare il consueto “ma la compagnia fa la compagnia!”, frase talvolta accompagnata dalla chiosa “e lo fa bene...”. Questa espressione, come sappiamo, si riferisce al giudizio su provvedimenti e iniziative commerciali che spesso le nostre mandanti mettono in atto, per conseguire risultati a loro favorevoli. Sempre più spesso questi provvedimenti non tengono nel dovuto conto le esigenze delle altre parti in causa, che siano i clienti ovvero i danneggiati... o spesso gli agenti: “ma la compagnia fa la compagnia...”

Come è facile immaginare, si tratta della traduzione in linguaggio corrente di principi etici propri del capitalismo, o della cultura di impresa in generale, che impone l'adozione di atti finalizzati al conseguimento del massimo utile commerciale, atti legittimi e necessari, ovviamente, purché svolti nell'ambito del giuridicamente lecito. Quindi nessuna critica su questi comportamenti, neppure da parte dell'estensore del momento: “la compagnia deve fare la compagnia!”.

La perplessità sorge però nel momento in cui ci si renda conto che specularmente: “gli agenti non fanno gli agenti”, ovvero non sentono la necessità – parimenti legittima e talvolta drammaticamente urgente – di cercare di conseguire nella massima misura possibile, il proprio miglior risultato economico, o quantomeno limitare al massimo il danno conseguito.

Assistiamo invece, persino nelle fasi propedeutiche ed in quelle di discus-

sione interna ai Gruppi agenti, all'atteggiamento di immedesimazione nei problemi della nostra controparte, ad una frequente attenzione e concreta vicinanza alle “gravose circostanze” che la nostra compagnia ha dovuto fronteggiare, alla presa a cuore da parte nostra del “carico economico” e talvolta persino di quello umano che i dirigenti si trovano a dover gestire... incuranti che anche in questo “la compagnia dovrebbe fare la compagnia” e che gestire i problemi sia uno dei compiti del management!

Questo atteggiamento, davvero diffuso e trasversale, che magari meriterebbe uno studio psicanalitico, dal quale forse scaturirebbe questa nuova sindrome freudiana, traspare oggi con forza ed evidenza, nella sua incredibile irragionevolezza e pericolosità, che se non saranno adesso “gli agenti a fare gli agenti”, chi potrà far-



lo al loro posto? Chi si prenderà cura di tutelare i nostri interessi, presi come saremo a farci carico di quelli delle nostre controparti?

Stretti nella morsa di una crisi economica senza precedenti, con costi di gestione lievitati da obblighi di sanificazione e prevenzione, da nuovi rischi di responsabilità civile e penale incombenti, da sempre minori ricavi, anche grazie alle provvidenziali campagne di agevolazione tariffaria e ai rimborsi dei periodi di inattività incolpevole per i nostri assicurati, subendo ugualmente incolpevoli noi, che invece viviamo solo delle provvigioni direttamente proporzionali agli incassi, oggi continuiamo pericolosamente ad occuparci dei problemi altrui!

Poco rileva che magari nelle stesse circostanze ci siamo fatti carico di costituire il solo presidio concretamente operativo dell'intero settore assicurativo, mentre liquidatori e assuntori, dipendenti e dirigenti delle compagnie erano nel frattempo impegnati in modo molto più rassicurante da casa, dietro un portatile ed una webcam.

Altrettanto poco ricordiamo dei giorni terribili in cui, protetti solo dal nostro senso del dovere e faticosamente impegnati dalla necessità di garantire la continuità del servizio agli assicurati, abbiamo dovuto aprire le nostre agenzie, cercando – talvolta persino

senza riuscirci – di tenere il maledetto virus lontano dai nostri corpi. Oggi è il momento del ristoro di questo impegno e si intavolano trattative per ottenere integrazioni provvigionali, provvedimenti a favore della rete e anche, laddove questi provvedimenti appaiano striminziti, contorti, micragnosi o ingenerosi, ecco scattare la "sindrome di Paperino", ecco sorgere la solidarietà e la necessità di accontentarsi e ringraziare la magnanimità e attenzione del nostro interlocutore. In fondo non sappiamo se effettivamente la compagnia si troverà a fine anno con utili maggiori, non sappiamo se ha risparmiato sui costi fissi dall'applicazione dello smart working, non sappiamo se anche quest'anno i bonus dei Manager saranno gonfi come quelli del passato. Quindi accontentiamoci e ringraziamo grati.

Anche in questo "la compagnia ha fatto la compagnia", essendo riuscita a consolidare la sua immagine di mamma severa, ma amorevole e attenta alle esigenze dei propri agenti, destinando loro quelle piccole parti non solo degli utili o dei dividendi, ma anche dei progetti industriali e delle campagne pubblicitarie, del costo per i contest o per le consulenze...mentre questi ultimi lieti, ringraziano.

Chissà se un giorno ci saranno "Agenti che faranno gli Agenti!".

Chi è Francesco Gramegna

Francesco Gramegna, presente in Agenzia dal 1968 (figlio d'arte), è Agente dal 1998. Attualmente è Presidente Provinciale Sna di Bari, carica che ricopre da circa 10 anni con grande impegno e successo riconosciuti unanimemente da tutti gli iscritti della Provinciale.

PALCOSCENICI

Sindacali

Il Coronavirus passerà, ma le **MASCHERE** resteranno

Brevi considerazioni su un lungo drammatico carnevale



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

Quando da Wuhan arrivarono le prime notizie della violenza del Covid-19 e veniva detto dal virologo più divo della TV che il virus ancora in Italia non c'era e non dovevamo farci prendere dal panico, il carnevale era prossimo alla sua conclusione, ma non avremmo mai immaginato che le maschere ce le saremmo dovute conservare.

Ed è proprio dal mondo delle maschere, il teatro, che avremmo poi amaramente compreso come la rappresentazione, la commedia, l'arte dell'attore, avrebbe caratterizzato le nostre vite di professionisti e imprenditori.

La Ipocrisis

Nell'antico teatro greco la simulazione, il gesto dell'attore, veniva definita "Ipòcrisis". L'"ipocrita" era, appunto, colui che sul palcoscenico aveva lo scopo di mostrare altro rispetto alla propria essenza, "simulare", interpretare una parte. Ed è accaduto quindi che per effetto della pandemia e del caos che ne è seguito abbiamo visto scendere in campo tutti i manierati esponenti di punta dell'industria assicurativa ad invadere i canali networks, i moderni palcoscenici degli ipocriti. Siamo stati spettatori di rappresentazioni il cui unico intento era quello di attirare la nostra attenzione sul riconoscimento di posizioni più confacenti al raggiungimento dei loro veri scopi. Gli ipocriti infatti prendono sovente le fattezze di un amico con cui confrontarsi, di un partner leale e bendisposto, ma dietro quell'atteggiamento, in verità, si cela un forte proposito di dominio.

Ecco quindi che dopo la gara degli editti è emersa la necessità di dover misurare le "parole sincere", verificarne l'attuabilità e il realismo, sentire il fruscio del denaro, ma ancora una volta le maschere non sono cadute. Al niente è seguita ancora l'opera teatrale, che gli "innocenti" speravano fosse come una commedia shakespeariana di quelle a lieto fine, come nella tradizione dello scrittore inglese. Abbiamo invece assistito alle tragedie shakespeariane, compreso il tentativo di Cesaricidio e, sempre dal palcoscenico della vanità, ci siamo sorbiti anche il monologo di Marco Aurelio dopo che Bruto aveva usato il pugnale, questa volta per fortuna a vuoto. Anzi, diciamola tutta, Bruto ha fatto harakiri, e per buona sorte ne siamo usciti salvi. In replica ai proclami contenenti inezie decorate da vicinanza, glorificazioni, plausi e applausi, ma privi di concreta sostanza, ho letto troppe mail di ammirata gratitudine, scritte da una pleora di inconsapevoli oppressi, che sanciscono il successo degli abusi Ipòcrisis. Da questa vicenda COVID, per niente risolta, è ineccepibile che sia stata certificata ancora una volta la verità: che noi, gli intermediari, il braccio produttivo, noi che al fianco delle imprese e delle famiglie abbiamo presieduto il territorio, fornito assistenza e consigli nel rispetto dello spirito di mutualità proprio del concetto di assicurazione, sollecitando i divi dell'industria assicurativa ad affiancarci e sostenerci, riceviamo in risposta, dai più, azioni ingannevoli, dalla disintermediazione agli incentivi irraggiungibili. Le maschere sono portate sulla bocca ed anche sugli occhi nell'esercizio di una smodata avidità. Il tutto con la complicità di quanti non osano ragionare preferendo l'archetipo mixato tra Brighella ed Arlecchino servi, attori di sfondo, al servizio della Pantalone & Balanzone S.p.A.

Ma quale **PENSIERO UNICO!**?

Rendere pubblico il disaccordo tra noi indebolisce l'intera categoria

Ho letto con interesse ed attenzione la lettera del collega Roberto Salvi e devo dire che molti punti dallo stesso trattati quali:

- la sospensione dell'addebito delle rate di rivalsa,
- l'anticipo delle tempistiche di liquidazione degli importi di incentivazioni,
- la sospensione del pagamento delle partite finanziarie scadute e dei piani di rientro precedentemente concordati,

· aumento fino a 60 giorni dei termini di incasso delle regolazioni premio,

· sospensione temporanea per 60 giorni del recupero delle franchigie,

· sospensione dell'attività di Pruning/Riforma portafoglio Danni non auto, Retail e Imprese,

li ho ritrovati anche nell'azione sindacale portata avanti da Sna, ad oggi ottenuti da pressoché tutte le Compagnie operanti nel mercato italiano.

Infatti sin dalla prima lettera inviata dal Sindacato il 22/02, al Presidente dell'Ania Maria Bianca Farina, ossia all'indomani del primo caso ufficialmente accertato di Coronavirus in Italia, venivano richiesti tali provvedimenti. Dal conseguente scambio epistolare è scaturita l'unità di crisi costituita dall'Ania in costante contatto con l'Ivass, che segna l'inizio

dell'opera politico sindacale, intrapresa dallo Sna e condivisa con la maggioranza dei Gruppi Aziendali Agenti, di pressione nei confronti delle istituzioni e delle Compagnie.

Successivamente, con l'entrata in vigore del DPCM del Governo datato 09/03 e del relativo lockdown esteso a tutta la penisola italiana, a più riprese il Sindacato, a seguito di continui tavoli di lavoro, è tornato a sollecitare il Governo, l'Ivass, la stessa Ania e le Compagnie, a prendere provvedimenti adeguati e soprattutto rivolti a limitare il più possibile gli effetti negativi della

crisi economica provocata da questa tragica pandemia, con la richiesta di un contributo straordinario immediato e incondizionato a fondo perduto.

Da un punto di vista mediatico potremmo cronologicamente riepilogare tale azione sindacale con le seguenti e più rappresentative lettere e comunicazioni inviate dal Sindacato alle istituzioni interessate:

12/03

"Il coronavirus avanza, il Presidente nazionale Sna Claudio Demozzi annuncia misure urgenti. Mentre le compagnie restano silenziose"

27/03

"Lettera aperta a tutte le imprese del mercato assicurativo italiano"

27/03

"Sna preoccupato per la tenuta delle agenzie chiede l'istituzione di un tavolo di crisi con tutte le compagnie"

27/03

"Sna alle Compagnie: salvate le Agenzie"
Lettera congiunta tra Demozzi e Piana inviata a tutte le Compagnie, all'Ania, al Ministero dello Sviluppo economico, Ministero del lavoro, al Presidente del Consiglio dei ministri e all'Ivass

06/04

"Il comitato dei 'GAA' di Sna rinnova la richiesta di aiuti economici urgenti alle compagnie"

06/04

"Provvedimenti concreti a favore degli Agenti: qualcosa comincia a muoversi"

10/04

"Lettera inviata ad Ivass e per conoscenza al Ministero Sviluppo Economico su richiesta ulteriori interventi su Regolamento 40/2018 Regolamento 41/2018 Riferimento documentazione in pubblica consultazione 1-2-4-5/2019"



a cura di
ANDREA PIERI

14/04

“Si allunga l'elenco delle compagnie che concedono contributi a fondo perduto agli Agenti.
Ma per Sna si deve fare di più”

14/04

“Emergenza Covid-19
e riflessi sull'attività delle agenzie:
Sna chiede all'Ivass ulteriori provvedimenti”

18/04

“Lettera inviata ad UnipolSai su campagna pubblicitaria #unmeseper te e su contributo economico reale, cioè a fondo perduto”

20/04

“Lettera inviata al Ministero dello Sviluppo Economico”
per l'accesso al fondo di garanzia per le piccole imprese”

Questo solo per ricordare che l'azione sindacale è avvenuta e sta continuando concretamente, tanto che non credo sia giusto considerarla non efficace, per rispetto del lavoro svolto dal vertice sindacale, lo stesso rispetto che il collega Salvi richiede per se stesso e per i colleghi che hanno lavorato con lui.

Così come risulta pretestuoso attribuirsi meriti esclusivi per i risultati ottenuti, quando essi sono stati raggiunti anche con altre Compagnie diverse da Generali, certamente per merito anche di un'azione sindacale dello Sna, congiunta con i Gruppi Aziendali Agenti. Tutti noi sappiamo bene però che le azioni di sospensione addebiti rivalse, le anticipazioni provvigionali e del pagamento dei rappeli, l'allungamento dei termini d'incasso, la sospensione delle riforme di portafoglio, sono certamente importanti, ma dal punto di vista prettamente economico, hanno un'immediatezza e un peso sulla redditività agenziale, più blando rispetto a quello che può avere il riconoscimento di un contributo a fondo perduto, destinato a ripristinare le perdite subite e che molto probabilmente subiranno in futuro le nostre agenzie.

**Affermare questo
non vuol dire
non tener conto
degli altri importanti
risultati,
ma semplicemente
non perdere di vista
la reale e primaria
necessità
di cui hanno bisogno
le agenzie
in questo difficile
momento:
denaro contante che
non costituisca
debito futuro.**



PALCOSCENICI

Sindacali

Ebbene i colleghi delle Generali hanno certamente ottenuto, da questo punto di vista, un importante risultato, figlio di un proficuo lavoro di squadra, come detto dal collega Salvi, che nessuno toglie loro e anzi i colleghi certamente gli riconoscono ed in primis Claudio Demozzi, ma sappiamo bene che tale risultato è anche dovuto ad una realtà specifica della loro rete agenziale.

Non essere convinti di questo importante aspetto della trattativa, rischia di non rendere onore allo sforzo che sul piano sindacale viene svolto da altrettanti colleghi, per ottenere analoghi risultati anche da parte di altre Compagnie, che non hanno la stessa organizzazione agenziale e che quindi risulta ancora più difficile da ottenere.

Volutamente non voglio entrare nel merito delle altre numerose considerazioni espresse nella lettera aperta ai colleghi, perché non spetta a me una risposta, ma credo che questo non sia certamente il momento di dimostrare chi è più bravo dell'altro o chi ha più ragione, quanto piuttosto di fare squadra così come affermato dal collega Salvi nella sua lettera.

Per essere coerente con se stesso su quanto detto e criticato a Demozzi, a mio modesto parere, sarebbe stato molto più utile e proficuo, che avesse parlato direttamente con lui, così come si fa tra compagni di squadra.

Pieno coinvolgimento dei Gaa

Sono certo che in tale occasione avrebbe avuto la soddisfazione di poter esprimere il proprio pensiero, dato che si potrà sostenere, come è normale che sia all'interno di una grande organizzazione sindacale, che ci possano essere critiche sull'operato dello Sna, ma non certamente che all'interno di esso non si possano esprimere liberamente le proprie idee.

Ed'altro canto ogni missiva rivolta alle controparti istituzionali, all'Associazione delle imprese, alle Authority e al mondo politico, ha sempre recato la firma anche dei rappresentati del Comitato dei Gaa, a dimostrazione che dibattito e condivisione con i Gruppi agenti hanno rappresentato la costante.

Salvi avrebbe pertanto potuto esternare il proprio disaccordo, possibilmente costruttivo e non spinto da altri motivi, alla ricerca di un punto d'incontro certamente possibile, dato che alla fine siamo tutti colleghi e viviamo le stesse realtà e preoccupazioni, dando così un maggior contributo all'intera categoria.

Davanti ad importanti richieste comuni di provvedimenti rivolte al Governo ed alle Compagnie, dobbiamo ancora di più fare tutti la propria parte, a cominciare dal discutere al nostro interno contribuendo, ognuno con le proprie idee, a costruire un grande unico mosaico, così che esso possa diventare il più rappresentativo di tutte le istanze della nostra categoria.

Solo così saremo in grado di essere efficaci e dimostrare finalmente la nostra forza comune all'esterno. Purtroppo invece, rendendo pubbliche le numerose critiche, peraltro a mio modesto parere neppure del tutto motivate, anche questa volta è stato commesso lo stesso errore politico di sempre, quello cioè di dimostrare di non essere uniti, facendo del male alla nostra categoria, a vantaggio di chi, sfruttando questa nostra disunione, trae notevoli vantaggi. Cerchiamo di non prendere esempio dalle quotidiane liti a cui assistiamo tra i nostri politici, anche in circostanze di emergenza sanitaria come questa, dato che per l'importanza vitale dei temi trattati, non ci dovrebbero essere ideologie e pensieri politici diversi, auspicando altresì che essi fossero quanto meno convergenti, se non addirittura comuni. Da cittadini rispetto alla politica, così come da colleghi rispetto ai nostri interessi di categoria, quando ciò non avviene la sensazione che i più provano credo sia quella di dispiacere e amarezza per l'ennesima occasione persa.

Una multicanalità condivisa con le agenzie

*La digitalizzazione deve essere orientata
a fornire vantaggi al sistema agenti-compagnia*



a cura di
ROBERTO BIANCHI

La nostra testata riserva grande attenzione alla vita interna dei Gruppi agenti e alle relazioni industriali che intercorrono con le rispettive mandanti. In questo quadro si inserisce l'intervista che pubblichiamo di seguito rivolta a **Enzo Sivori**, Presidente dell'Associazione Agenti UnipolSai Associati il quale ci ha comunicato che le risposte ai quesiti sono state elaborate dal Comitato dei Presidenti Aua.

Presidente Sivori, il Gruppo Unipol ha fatto segnare nel primo trimestre 2020 un risultato netto in flessione del 21,5% su base annua e un calo dell'utile del 7,2%, ritiene che questo possa intaccare le strategie previste dal piano strategico?

Si tratta di risultati condizionati dagli effetti della prima fase dell'emergenza sanitaria che stiamo vivendo e occorre attendere la fine dell'esercizio corrente per poter capire se e in quale misura l'attuale crisi, senz'altro epocale, influenzerà l'evolversi il piano industriale 2019-2021. In una recente intervista, tuttavia, Carlo Cimbri ha sostenuto che i risultati resteranno coerenti con quanto previsto.

La raccolta rispetto al pari epoca del 2019 risulterebbe in calo nel vita del 13,2% e nei danni dell'1,5%, quanto ha inciso in tutto questo il Covid-19 e quali sono le conseguenze per gli agenti?

Si tratta sicuramente di cali causati dal Covid-19, che hanno determinato una contrazione delle provvigioni e degli incentivi percepiti dagli agenti, con conseguente impatto negativo sulla redditività delle imprese agenzie. Proprio per questo gli organismi dirigenti di Aua hanno concordato con UnipolSai diverse e gradualmente misure di sostegno alle agenzie, che esplicheranno i loro effetti lungo tutto questo terribile anno, anche se prevediamo di dover porre sin d'ora la massima attenzione anche alle ricadute sul 2021.



Enzo Sivori

La chiusura di ca. 500 agenzie nel triennio 2016-2018 è avvenuto nel pieno consenso degli agenti interessati, o adottando i soliti metodi autoritari utilizzati normalmente dalle compagnie?

In realtà, nella stragrande maggioranza dei casi, non si è trattato di chiusure ma di riorganizzazioni, che hanno comportato fusioni societarie, accorpamenti e la creazione di nuove agenzie attraverso l'unificazione di portafogli; diverse di queste operazioni sono state originate da pensionamenti, altre da

progetti promossi da agenti operanti su territori sovrapposti o contigui.

La compagnia, considerata la ridondante presenza di agenzie Unipolsai conseguente alla fusione Unipol-Fonsai, ha certamente favorito il processo di razionalizzazione del presidio territoriale.

Ritiene che gli accorpamenti continueranno anche nei prossimi anni e semmai con quale logica? Qual è il benchmark di riferimento delle agenzie?

Una compagnia delle dimensioni di Unipolsai dovrà mantenere una rete che garantisca un adeguato presidio del territorio; in questo senso è possibile ipotizzare che il numero delle agenzie si stabilizzi sopra le 2.000 unità.

L'inserimento di oltre mille operatori specializzati in "family welfare" e "small business" a quale strategia aziendale risponde? Forse al disegno di clusterizzare le agenzie distinguendone le operatività?

No, risponde alla necessità di specializzazione delle risorse utilizzate per lo sviluppo e la fidelizzazione dei clienti, in un'ottica di miglioramento delle professionalità impiegate, facendo acquisire alle agenzie nuove quote di mercato nei Rami Elementari e nel Vita, con le famiglie e le Pmi. Il futuro impone una gestione qualificata della relazione e della consulenza praticata nelle agenzie.

Quindi dietro l'angolo non c'è il rischio di classificazione delle agenzie in serie A generaliste e B specializzate, magari con l'introduzione del "tied agent", ovvero dell'"agente proprietario" di serie C?

Non ci risulta che UnipolSai punti ai "Tied Agents". Nemmeno a classificazioni discriminanti.

Ogni Agenzia ha il diritto di aderire a uno o più di questi percorsi di specializzazione. La maggior parte degli specialisti sono tra l'altro collaboratori che operavano già in agenzia e che l'Agente ha iscritto a tali percorsi di formazione e di specializzazione. In altri casi si tratta di nuovi collaboratori di agenzia selezionati e inseriti dall'agente.

È l'agente che rilascia il mandato agli specialisti, ne gestisce il rapporto e determina l'indirizzo strategico delle attività in funzione della propria organizzazione e realtà territoriale.

I percorsi di specializzazione sono stati condivisi con Aua, sia politicamente che nelle commissioni competenti, che monitorano nel tempo il programma e le sue necessarie implementazioni. Sono percorsi che evolvono, a cui ogni anno aderiscono nuove agenzie.



Le specializzazioni costituiscono una delle tante risposte per consentire alle agenzie di rispondere al cambiamento radicale imposto dal Mercato (concorrenti, competitori e nuovi attori della distribuzione assicurativa) e consentire di organizzare l'agenzia in funzione del modificato approccio dei Clienti alla scelta di prodotti e servizi, assicurativi e non. Sono e debbono rimanere scelte imprenditoriali.

Il gruppo UnipolSai ha investito somme ingenti (30 milioni €) nella digitalizzazione dei processi, quanto ne ha giovato la rete agenziale e quanto piuttosto l'investimento era finalizzato a disintermediare il rapporto con il cliente?

Gli investimenti effettuati nella digitalizzazione dovranno essere ancora aumentati ed orientati allo sviluppo delle tecnologie, degli strumenti e dei programmi utili a dare un vantaggio competitivo al sistema agenti-compagnia, rispetto ai nuovi competitori presenti sul mercato. Un mercato "disintermediato" sarebbe un mercato esclusivamente basato sul prezzo e con una mobilità dei clienti totale, quindi molto meno conveniente rispetto a quello in cui gli agenti continueranno a svolgere professionalmente il ruolo di consulenti in grado di sviluppare e fidelizzare la clientela.

La politica multicanale di UnipolSai che si prefigge di intrattenere 50 milioni di contatti annui soprattutto mediante il potenziamento dei canali remoti come i contact center e le app, quanto penalizzerà l'intermediazione agenziale?

Anche il contact center è uno strumento messo a disposizione delle agenzie che ritengono di avvalerse-

ne, dopo averlo elaborato e testato nei Laboratori di Aua. In quanto alla politica multicanale di UnipolSai, la compagnia riuscirà a prevalere sui nuovi competitori soltanto se - come intende fare - condividerà la multicanalità con le agenzie, affinché abbiano un ruolo partecipe, soprattutto per migliorare le loro attività relazionali con la clientela.

Quelli citati sono "strumenti", che vanno posti al servizio di una innovativa modalità di intermediazione, che continuerà a necessitare del valore aggiunto umano (almeno nell'Europa latina) e professionale; perché un viso di riferimento nei momenti che contano è più rassicurante e ricercato (a maggior ragione nell'era digitale). Ma sono strumenti che il cliente si aspetterà sempre di più, li richiederà, perché a lui comodi o perché offerti da una molteplicità di altri attori del mercato. L'agenzia deve quindi essere attiva su questi strumenti, così come il cliente dovrà trovarci tutti i servizi che integrano i rapporti assicurativi e non che caratterizzano la sua scelta del Sistema UnipolSai, di cui le agenzie sono parte fondamentale e distintiva.

Un'ultima domanda: quale futuro attende la terza via delle relazioni industriali imperniata sulla concertazione e sulla condivisione?

In un mercato sempre più complesso, multicanale e digitale, con i nuovi competitori che si moltiplicano e gli assicurati che modificano le loro abitudini relazionali e di acquisto, la risposta di un sistema matriciale costituito da tutti i protagonisti aziendali (dipendenti, agenti e collaboratori) sarà certamente la più efficace; la sopravvivenza del canale fisico tradizionale, compagnia-agenti, dipenderà dalla capacità di condividere soluzioni che garantiscano un'azione coordinata di soddisfacimento del cliente, attraverso l'offerta di più servizi e la gestione di tutte le fasi del processo assicurativo.



LE MASSIME

L'Agente
di Assicurazione

della **GIURISPRUDENZA**



Ancora tre sentenze della Suprema Corte

Quando si tratta di giudicati della Cassazione è bene non dare alcunché per scontato

Il viaggio attraverso le sentenze della Cassazione in compagnia dell'avvocato Pasquale Santoro, che svolge per noi il ruolo di guida, continua a fornirci un quadro spesso inaspettato della giurisprudenza di settore. In questo numero si parlerà della vendita dei beni di consumo affetti da vizio di conformità, della circolazione su aree equiparate a strade e di responsabilità sanitaria. Buona lettura.



LE NOVITÀ GIURISPRUDENZIALI



a cura di **Avv.
PASQUALE SANTORO**

Cass. Sez. 2, **Sentenza n. 1082 del 20 gennaio 2020**

In tema di vendita di beni di consumo affetti da vizio di conformità, ove la riparazione o la sostituzione risultino, rispettivamente, impossibile ovvero eccessivamente onerosa, va riconosciuto al consumatore, benché non espressamente contemplato dall'art. 130, 2° comma, d.leg. n. 206 del 2005, ed al fine di garantire al medesimo uno standard di tutela più elevato rispetto a quello realizzato dalla direttiva n. 44 del 1999, il diritto di agire per il solo risarcimento del danno, quale diritto attribuitogli da altre norme dell'ordinamento, secondo quanto disposto dall'art. 135, 2° comma, del medesimo codice di consumo.

Nel caso di specie, il consumatore, dopo aver acquistato e posto in opera delle perline in legno sul tetto a vista del salone del proprio immobile, constatava che dette perline, sensibili all'umidità, con il passare del tempo si distanziavano creando delle fessure, per conseguenza evocava in giudizio il venditore per invocare la sostituzione delle perline o in subordine il risarcimento del danno. Il giudice di prime cure, ritenuta la sostituzione del manufatto di copertura eccessivamente onerosa per il venditore, accoglieva la richiesta subordinata e condannava quest'ultimo al pagamento della somma occorrente per la riparazione del tetto secondo la quantificazione del consulente tecnico. La Corte d'appello, il cui intervento veniva invocato dal venditore, riformava la sentenza di primo grado sostenendo che la natura meramente estetica del danno

non giustificava il rimborso della spesa occorrente per la riparazione del tetto, ma bensì del minor "costo occorrente per eliminare le fessure o l'incidenza delle fessure sul valore dell'immobile" e, considerato che tali conseguente non erano state oggetto della domanda risarcitoria (atteso che il consumatore aveva richiesto solamente risarcimento negato dal giudice di prime cure ovvero la condanna del venditore al pagamento delle spese necessarie per il ripristino del tetto, con lo smontaggio dello stesso e la sostituzione dei listelli difettosi) ne rigettava la domanda. La S.C., quindi, adita dal consumatore, nel negare al consumatore la sostituzione delle perline difettose, perché eccessivamente onerosa, ritiene, invece, corretta la lettura data dal giudice di primo grado e riconosce al ricorrente il diritto al risarcimento del danno in misura pari alla spesa necessaria per lo smantellamento del tetto, unico rimedio individuato dal CTU per la eliminazione del vizio.

A parere della S.C., sebbene il secondo comma dell'art 130 codice di consumo non annoveri il diritto al risarcimento del danno cagionato al consumatore dal vizio di conformità del bene venduto - poiché prevede in suo favore: la riparazione del bene o la sostituzione dello stesso, in prima battuta, e la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, in subordine - è da ricomprendere anche tale diritto, giacché la mancata previsione comporterebbe un grave vulnus per il consumatore che, pur avendo ricevuto un bene non conforme al contratto non potrebbe esercitare, nei confronti del professionista, delle pretese risarcitorie, nel caso in cui la riparazione o la sostituzione risultino, rispettivamente, impossibile ovvero eccessivamente onerosa.

Cass. Sez. 3, **ordinanza n. 33675 del 18 dicembre 2019**

La terza sezione della Corte di Cassazione rimette al primo presidente della corte, per l'eventuale assegnazione alle sezioni unite, la questione

«se l'art. 122 del codice delle assicurazioni private debba interpretarsi, alla luce della giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea, nel senso che la nozione di circolazione su aree equiparate alle strade di uso pubblico comprenda e sia riferita a quella su ogni spazio in cui il veicolo possa essere utilizzato in modo conforme alla sua funzione abituale»

La vicenda processuale è originata da un incidente verificatosi all'interno di un cortile condominiale ove, per un infausto gioco del destino, il nonno (della vittima), alla guida del veicolo di proprietà della figlia (zia della vittima), investe il nipote, provocandone la morte. Entrambe le corti di merito - cui i genitori del minore deceduto ricorrevano, con azione diretta nei confronti dell'assicuratore, per ottenere il ristoro del danno da perdita del rapporto parentale - rigettavano la domanda, ritenendo che "l'azione diretta nei confronti dell'assicuratore non poteva ritenersi esercitabile atteso che l'incidente era occorso mentre il veicolo si spostava in un cortile privato e dunque non in una via pubblica o ad essa equiparata per avervi accesso un numero indeterminato di persone" (così si esprime la Suprema Corte nella premessa in fatto della sentenza in esame). Di qui il ricorso dei soccombenti alla S.C. per vedere ristabilire il loro diritto ad esercitare l'azione diretta nei confronti dell'assicuratore del veicolo danneggiante, anche se circolante su un'area privata, a loro dire, leso da un'interpretazione degli art. 122 e 144 del codice delle assicurazioni private - con riguardo alla nozione di circolazione - incompatibile con il modello voluto dal legislatore comunitario nelle quattro direttive in materia e reso palese dalle più recenti decisioni dei giudici comunitari.

L'evocato intervento delle Sezioni Unite è prodromico alla risoluzione del contrasto ravvisato dalla terza sezione tra la interpretazione nazionale di circolazione desumibile dall'articolato combinato disposto degli art. 122 e 144 del codice delle assicurazioni private e dell'art. 3 comma 9 del codice della strada - che fa dipendere

l'obbligo assicurativo dall'impiego del veicolo su un'area pubblica o ad essa equiparata "risultando invece indifferente l'uso che in concreto se ne faccia il proprietario, sempreché esso rientri nelle caratteristiche del veicolo medesimo"

(v. Cass. 8620/2015 cit.) - da un lato, e quella eurounitaria, dall'altro, che - nell'interpretare la nozione di circolazione contenuta nell'art. 3, paragrafo 1, dir. 72/166/CEE del Consiglio del 24 aprile 1972, ripetuta nelle tre direttive successive (la n. 84/5/CE del Consiglio, del 30 dicembre 1983; la n. 90/232/CEE del Consiglio, del 14 maggio 1990; la n. 2000/26/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 maggio 2000, concernenti il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri in materia di assicurazione della responsabilità civile, tutte razionalizzate nella direttiva n. 2009/103/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che all'art. 3 par. 1 ripropone la stessa formula normativa adottata dalla prima direttiva del 1972 citata: "Ogni Stato membro adotta tutte le misure appropriate, fatta salva l'applicazione dell'articolo 5, affinché la responsabilità civile relativa alla circolazione dei veicoli che stazionano abitualmente nel suo territorio sia coperta da un'assicurazione")

stabilisce che "rientra nella nozione di «circolazione dei veicoli» qualunque uso di un veicolo che sia conforme alla funzione abituale dello stesso" a prescindere dalla natura dell'area sulla quale il veicolo sia utilizzato (Corte giust., 4 settembre 2014, causa C-162/13).

Cass. Sez. 3, **Sentenza n. 30314 del 21/11/2019**

La polizza stipulata da una casa di cura "per conto proprio" a copertura della responsabilità civile (tanto per il fatto proprio quanto per quello altrui) non può "operare in eccesso" rispetto all'assicurazione "personale" del medico che in essa operi,

poiché i due contratti, che sono diversi e riguardano soggetti differenti, non coprono il medesimo rischio (in applicazione dell'enunciato principio, la S.C. ha cassato la sentenza di appello, affermando che presupposto necessario perché possano sussistere una coassicurazione, una assicurazione plurima od una copertura "a secondo rischio" è proprio l'identità del rischio coperto).

Il caso

Nel caso che ha dato origine alla decisione in commento, una paziente chiamava in giudizio il medico libero professionista che aveva eseguito un'operazione di installazione della protesi dell'anca e la struttura sanitaria presso la quale era stata operata, chiedendo per entrambi la condanna al risarcimento dei danni conseguenti all'errore diagnostico ed alla cattiva esecuzione dell'operazione da parte del medico. Il Tribunale, in primo grado, all'esito del giudizio accoglieva la domanda della paziente e condannava – in solido - il medico e la struttura sanitaria al risarcimento dei danni, condannando, altresì, la compagnia assicurativa della struttura sanitaria – chiamata in causa da quest'ultima - a tenerla indenne, detratta la franchigia.

La compagnia assicurativa della struttura sanitaria, pertanto, impugnava la citata sentenza di primo grado che la Corte d'Appello, in accoglimento dell'impugnazione, riformava. Nel caso di specie, essendosi il medico avvalso della struttura sanitaria per effettuare l'intervento, in virtù di un rapporto libero professionale, doveva trovare applicazione, ad avviso della Corte, la norma del contratto assicurativo stipulato dalla struttura sanitaria nella quale si prevedeva che "La presente polizza opera sempre in eccesso alle assicurazioni personali dei medici e degli altri operatori non direttamente dipendenti dal Contraente assicurato e comunque dopo la somma di Lire 1.500.000.000 per sinistro e per persona che restino a carico del personale qui indicato, a titolo di franchigia assoluta. Per il personale medico e gli altri operatori dipendenti dal Contraente/Assicurato, la presente copertura opera in eccesso ad eventuali coperture personali. In caso di corresponsabilità tra più assicurati, per lo stesso sinistro si applica un solo massimale". Il Giudice di secondo grado, in sostanza, sulla base del presupposto per cui occorre distinguere tra (i) danni direttamente provocati dalla struttura sanitaria in quanto tale, per i quali la stessa risponde direttamente, e (ii) danni provocati dall'operato dal medico, per i quali la struttura risponde indirettamente, ed in relazione ai quali si deve ulteriormente distinguere tra (a) danni provocati dal medico dipendente e (b) danni provocati dal medico non dipendente, riteneva che, in quest'ultimo caso, avrebbe dovuto trovare applicazione la franchigia prevista dalla norma del contratto di assicurazione sopra richiamata.

La struttura sanitaria, infine, presentava ricorso per Cassazione, avendo la sentenza della Corte di Appello accolto l'inoperatività della garanzia assicurativa sulla base di un'errata interpretazione della norma contrattuale de qua.

La Suprema Corte nell'accogliere il ricorso della struttura sanitaria afferma il seguente principio di diritto“ (...) Affinché un contratto di assicurazione possa operare in eccesso rispetto a un'altra polizza assicurativa, è necessario che i due contratti coprano il medesimo rischio (...).

Orbene, se un medico operante all'interno di una struttura sanitaria ha stipulato "un'assicurazione personale", questa non può che coprire la responsabilità civile del medico stesso. L'assicurazione della responsabilità civile del medico operante all'interno di una struttura sanitaria ha ad oggetto un rischio del tutto diverso rispetto a quello coperto dall'assicurazione della responsabilità civile della struttura in cui il medico si trova a operare.

Nell'assicurazione di responsabilità civile infatti - che è assicurazione di patrimoni e non di cose - il "rischio" oggetto del contratto è l'impoverimento dell'assicurato, non il danno eventualmente patito da terzo e causato dall'assicurato. Pertanto una assicurazione "personale" della responsabilità civile del medico copre per definizione il rischio di depauperamento del patrimonio di quest'ultimo. L'assicurazione della responsabilità civile della clinica, invece, copre il rischio di depauperamento del patrimonio della struttura sanitaria. I due contratti sono diversi, i due rischi sono diversi, i due assicurati sono diversi: e a nulla rileva che tanto la responsabilità della clinica quanto quella del medico possano sorgere dal medesimo fatto illecito, che abbia causato in capo al terzo il medesimo danno (...).

In altre parole, ad avviso della Corte di Cassazione, essendo i due contratti di assicurazione, quello del medico e quello della struttura, volti a garantire rischi diversi non può sussistere per definizione né una coassicurazione, né una assicurazione plurima, né - a differenza di quanto sostenuto dalla Corte di appello nel caso di specie - una copertura dell'assicurazione della struttura sanitaria limitata solo al "secondo rischio" (ovvero destinata ad operare solo oltre il rischio coperto dall'assicurazione personale del medico).





Dei sinistri avvenuti all'estero

Le decisioni della Suprema Corte di Cassazione

Nel solco di quanto già sostanzialmente affermato con la Sentenza n. 10124 del 18 maggio 2015, la terza sezione civile della Corte di Cassazione, con la più recente pronuncia n. 29352 del 13 novembre 2019, è tornata ad affermare la legittimazione sostanziale e processuale passiva del mandatario designato dalla compagnia straniera assicuratrice del responsabile civile.

Entrambe le pronunce, aventi ad oggetto le richieste di risarcimento danni proposte da cittadini italiani coinvolti in sinistri "cross border", ovverossia avvenuti in territorio

di altri Stati membri dell'Unione Europea contro i responsabili civili stranieri nonché contro le mandatarie per l'Italia delle rispettive compagnie mandanti estere, prendono le mosse dal diniego da parte dei giudici di merito del riconoscimento della legittimazione passiva di queste ultime ad essere convenute in giudizio innanzi al Giudice italiano, in considerazione delle vigenti norme di diritto comunitario nonché di quelle nazionali che le hanno recepite. Di segno del tutto opposto appaiono, per contro, le motivazioni riportate nelle pronunce di legittimità sopra citate

che rilevano come la figura del mandatario per la liquidazione dei sinistri sia stata introdotta nel nostro ordinamento attraverso il D.Lgs. n. 190/2003 nonché con gli artt. 151 – 155 del Codice delle Assicurazioni, con recepimento della direttiva 2000/26/CE del 16 maggio 2000, c.d. “quarta direttiva assicurazione autoveicoli”.

Secondo la Suprema Corte, il sistema delineato e recepito prevede che il mandatario debba essere obbligatoriamente nominato da qualsiasi impresa che intenda esercitare attività assicurativa nel ramo della responsabilità civile automobilistica. In virtù di tale nomina, se il mandatario ha l'obbligo di acquisire informazioni ed adottare tutte le misure necessarie per la liquidazione dei danni causati nei sinistri stradali provocati da veicoli assicurati dall'impresa mandante, ma avvenuti in Stati diversi dall'Italia ed in danno di persone residenti abitualmente in Italia (art. 152, comma 3, CdA), la vittima del sinistro possiede il diritto a domandare il risarcimento del danno al mandatario (art. 153 CdA).

A parere della Corte, il potere attribuito alla vittima di domandare il risarcimento del danno al mandatario designato nel territorio italiano attribuisce un diritto sostanziale che, nel nostro ordinamento, implica necessariamente il potere di agire in giudizio a tutela di quel diritto. Ed invero, poiché secondo la Corte il mandatario che riceve la richiesta di risarcimento accerta i danni e provvede alla liquidazione per conto della mandante e non per conto proprio, la sua figura è da assimilarsi a quella di un rappresentante ex lege dell'impresa mandante, con la conseguenza che ad egli spetta anche il potere rappresentativo attivo e passivo.

Sempre secondo la Corte, l'interpretazione della figura e dei poteri del mandatario nel senso sopra descritto, è viepiù dettata da ragioni di ordine logico. Infatti, negare la possibilità di convenire in giudizio il mandatario da parte della vittima, significherebbe svuotare di qualsiasi significato l'art. 152 del CdA, a nulla valendo la circostanza secondo la quale il legislatore abbia previsto di consentire alla vittima di convenire in giudizio l'assicuratore del responsabile (art. 152, comma 4 CdA) oppure l'Organismo d'indennizzo italiano (art. 152, comma 2 CdA), posto che entrambe le disposizioni non rappresentano obblighi, ma mere facoltà.

Dal punto di vista della compatibilità di tali argomenti con le norme dell'U.E. la Cassazione argomenta ulteriormente sostenendo “il legislatore dell'Unione ha voluto che la rappresentanza delle imprese di assicurazione, quale prevista dall'art. 4, paragrafo 5, della direttiva 2000/26, senza poter mettere in discussione il rispetto delle norme di diritto internazionale privato, includesse la funzione che deve consentire alle persone lese di agire validamente dinanzi ai giudici nazionali per il risarcimento del danno subito. In tale contesto, tra i poteri sufficienti di cui deve disporre il mandatario per la liquidazione dei sinistri figura il mandato a ricevere le notifiche di atti giudiziari (v. in tal senso, sentenza del 10 ottobre 2013, Spedition Welter, C-306/12, EU: C:2013:650, punti 23 e

24); dai lavori preparatori della direttiva 2000/26 risulta che il potere di rappresentanza esercitato da un assicuratore nello Stato membro di residenza della vittima doveva, secondo le intenzioni del legislatore, comprendere una procura a ricevere la notifica degli atti giudiziari, benché di portata limitata, dal momento che non doveva alterare le norme di diritto internazionale privato sull'attribuzione della competenza giurisdizionale (v. in tal senso, sentenza del 10 ottobre 2013, Spedition Welter, C-306/12, EU: C:2013:650, punto 22); tenuto conto di quanto esposto, non risulta che l'obiettivo di migliorare la situazione giuridica delle persone lese a causa di un incidente stradale avvenuto al di fuori del loro Stato membro di residenza comporti che l'art. 4 della direttiva 2000/26, il quale non prevede espressamente che lo stesso mandatario per la liquidazione dei sinistri possa essere convenuto in giudizio in luogo dell'impresa di assicurazione da lui rappresentata, debba essere interpretata, quando tali persone lese possono agire direttamente contro detta impresa dinanzi al Giudice nazionale, nel senso che impone agli Stati membri, implicitamente ma necessariamente, di prevedere la possibilità di convenire in giudizio tale mandatario. Tanto premesso, si osserva che l'interpretazione di questa Corte, alla quale i giudici di appello hanno aderito con la sentenza qui nuovamente impugnata, ha anticipato il solco del decisum sopra sintetizzato, affermando in premessa che per costante orientamento della Corte di giustizia dell'Unione Europea, il diritto comunitario deve essere interpretato attraverso i canoni dell'effetto utile e dell'effetto necessario: in modo, cioè, da evitare interpretazioni tali da privare la norma comunitaria di qualsiasi utilità (effetto utile); e di imporre interpretazioni che, se escluse, attenuerebbero gli obiettivi perseguiti dal legislatore comunitario”.

A parere di autorevole dottrina, (v. Bona M. Sinistri stradali all'estero ed azione diretta in Italia: davvero sussiste la legittimazione passiva del mandatario?” in Resp. Civ. Prev. Fasc. 4, 2015, pag. 1140) l'impostazione della Suprema Corte non appare assolutamente corretta.

Per una serie di ragioni sulle quali non è possibile qui soffermarsi, le pronunce della Corte avrebbero dovuto prendere le mosse ed arrestarsi alla soluzione raggiunta dalla Corte di Giustizia in Spedition Welter GmbH imponendo ai giudici italiani la seguente interpretazione dell'art. 152 del CdA: “il danneggiato italiano che abbia subito un sinistro stradale all'estero, è legittimato a convenire in giudizio l'assicuratore straniero, notificandogli l'atto di citazione presso il suo mandatario”.

Depongono in tal senso, non solo l'interpretazione dell'art. 152 CdA, che riporta fedelmente l'art. 4 della “quarta direttiva”, ma, anche l'interpretazione dell'art. 21, par. 5, della direttiva 2009/103/CE, che sul tema della procura passiva, consente al danneggiato di notificare l'atto introduttivo del giudizio nei confronti del mandante presso il suo mandatario, considerando esclusivamente il primo soggetto formalmente e sostanzialmente convenuto e diretto titolare dell'esercizio del diritto di difesa.



IL TRASPORTATO NEL CODICE DELLE ASSICURAZIONI

La Corte di Cassazione, con due distinte sentenze, ha chiarito quale reale tutela spetti, ai sensi dell'art. 141 del Codice delle Assicurazioni, al trasportato di un veicolo

Il Legislatore ha introdotto all'art. 141 del Codice delle Assicurazioni una disciplina specifica per il terzo trasportato: "Salva l'ipotesi di sinistro cagionato da caso fortuito, il danno subito dal terzo trasportato è risarcito dall'impresa di assicurazione del veicolo sul quale era a bordo al momento del sinistro entro il massimale minimo di legge, (...), a prescindere dall'accertamento della responsabilità dei conducenti dei veicoli coinvolti nel sinistro (...)". A tutti è sembrata cosa buona e giusta permettere ad un soggetto, la cui unica "colpa" è quella di essere seduto su un veicolo condotto da altri, di chiedere e ottenere il risarcimento del danno patito all'assicurazione del veicolo nel quale viaggiava, perché gli consente di evitare fastidiose perdite di tempo. E inizialmente la prassi, sia stragiudiziale sia giudiziale, aveva confermato questa linea. Negli ultimi anni, tuttavia, vi è stato, soprattutto nei giudizi di legittimità, un cambio di prospettiva; due recenti sentenze della Corte di Cassazione, la n. 4147/2019 e la n. 14388/2019, meritano un'attenta analisi. La prima ha chiarito "quando", la seconda "chi" possa sfruttare l'agevolazione prevista dall'art. 141.

CORTE DI CASSAZIONE CIVILE, SEZ. III, SENT. N. 4147 DEL 13 FEBBRAIO 2019

La questione sottoposta alla Cassazione riguarda l'applicabilità dell'art. 141 CdA anche ai casi in cui il veicolo (vettore) nel quale viaggia il trasportato non abbia alcuna colpa nel sinistro stradale (ad es. trasportato del veicolo A subisce lesioni perché tamponato da veicolo B).

Il caso esaminato dalla Suprema Corte è singolare: il vettore, in Appello, venne ritenuto del tutto esente da colpa nella causazione del sinistro; tuttavia la compagnia assicurativa che lo assicurava per la RCA fu co-

unque condannata a pagare il risarcimento ai trasportati danneggiati (si trattava di due feriti e dei congiunti di un deceduto). Nel ricorso per Cassazione introdotto dall'assicurazione del vettore, questa evidenziò anche che, se avesse davvero pagato quanto deciso dalla Corte di Appello (cioè, come previsto dall'art. 141 CdA, il massimale minimo di legge, all'epoca pari a € 774.685,35,), non avrebbe potuto agire in rivalsa verso l'impresa dell'unico veicolo responsabile (il veicolo B), in quanto quest'ultima aveva già pagato ai danneggiati il proprio intero massimale (€ 800.000), esauendo ogni obbligazione nei loro confronti.

La Suprema Corte, nel decidere la controversia, si domanda se la tutela attribuita al danneggiato dall'art. 141 si spinga sino a consentirgli di chiedere il risarcimento all'impresa assicurativa del vettore solo per il fatto di essere trasportato o se, per contro, è necessaria una (anche minima) corresponsabilità del medesimo.

La Suprema Corte illustra le due diverse letture date, nel corso degli anni, all'art. 141 CdA: la prima, che valuta la responsabilità del vettore come una sorta di responsabilità oggettiva, per cui il vettore non ha colpa solo nei sinistri causati da caso fortuito, da intendersi come gli eventi atmosferici/naturali imprevedibili; la seconda che, invece, comprende nella nozione di caso fortuito anche le condotte umane e, quindi, anche la colpa totale del conducente dell'altro veicolo.

La Corte di Cassazione propende per la seconda interpretazione poiché sostiene che l'incipit dell'art. 141 ("salva l'ipotesi di sinistro cagionato da caso fortuito") evidenzia il necessario bilanciamento che ci deve essere tra gli interessi coinvolti: da un lato, l'interesse del trasportato ad essere risarcito, dall'altro, l'interesse dell'impresa del vettore (incolpevole) a non pagare. La tutela del trasportato, infatti, non può spingersi sino a pregiudicare e squilibrare il sistema: se per "caso fortuito" si intendessero i soli eventi naturali imprevedibili, senza includervi anche le condotte umane (compresa quella del conducente di altro veicolo), assisteremmo alla sistematica condanna della compagnia di assicurazione del vettore.

Tuttavia è bene ricordare che, nella prassi, era sempre prevalsa l'opposta visione: le stesse imprese di assicurazione hanno sempre gestito le richieste di risarcimento danni dei trasportati tramite la convenzione card, anche nei casi di vettore del tutto incolpevole nel sinistro.

La stessa Cassazione, inoltre, aveva consentito l'applicazione del 141 CdA anche in fattispecie nelle quali la convenzione card non poteva operare, ad esempio nei casi di sinistro con veicolo non assicurato, ignoto o straniero (Cfr. Cass. 16477/2017 e Cass. 1279/2019). Tuttavia, solo in questa occasione la Suprema Corte ha avuto modo di pronunciarsi sulla specifica questione se la compagnia assicurativa del vettore è tenuta al pagamento dei danni patiti dai trasportati anche in assenza di sua responsabilità.

Fra i giudici di legittimità ha prevalso un'interpretazione dell'art. 141 CdA più "contenitiva": l'agevolazione riconosciuta al trasportato dall'art. 141 CdA non è assoluta; prima, infatti, si deve verificare che il vettore abbia, almeno in parte, concorso a causare il sinistro; e l'onere probatorio incombe sulla compagnia del vettore, la quale, per non pagare, dovrà dimostrare che la responsabilità del sinistro è da attribuire totalmente ed esclusivamente ad altro veicolo (a meno che l'assicurazione di altro veicolo coinvolto dichiari autonomamente l'esclusiva responsabilità del proprio assicurato). Solo dopo aver accertato questa (anche minima) corresponsabilità, il Legislatore consente al trasportato di chiedere il risarcimento al vettore, senza dover provare le modalità di accadimento del sinistro e le quote (percentuali) di responsabilità, limitandosi a provare "solo" il fatto storico e i danni da esso derivati.



SENTENZA CASSAZIONE CIVILE N. 14388 DEL 27 MAGGIO 2019

In questa decisione la Suprema Corte afferma che gli eredi del trasportato deceduto in un incidente stradale non possono utilizzare l'art. 141 CdA per richiedere il risarcimento dei danni morali ed esistenziali subiti.

Tale favorevole procedura, infatti, è riservata al solo trasportato; in caso di suo decesso, i congiunti potranno, invece, invocare l'ordinaria tutela civilistica prevista agli artt. 2043 e 2054 c.c.

Secondo i giudici di legittimità, la ratio della norma introdotta dall'art. 141 CdA è fornire al trasportato, e solo a lui, una tutela aggiuntiva affinché possa conseguire più agevolmente il risarcimento del danno subito; ogni estensione applicativa di tale tutela a soggetti diversi dal trasportato medesimo non era nelle intenzioni del Legislatore. E ciò per due ragioni: il tenore letterale dell'art. 141: "(...) dal veicolo sul quale (il trasportato) era a bordo al momento del sinistro (...)" non permette un'estensione a chi non fosse trasportato; secondariamente, la maggiore tutela accordata al (solo) trasportato ha carattere assolutamente eccezionale e non può, pertanto, essere estesa a soggetti e casi diversi.



PRINCÌPI DI DIRITTO

L'articolo 141 CdA permette al (solo) trasportato di ottenere, dall'impresa che assicura il veicolo sul quale viaggia, il risarcimento dei danni subiti a seguito di sinistro stradale con altro veicolo.

Presupposto necessario per sfruttare tale possibilità è che il vettore sia, almeno in parte, corresponsabile del sinistro; se, invece, il sinistro avviene per caso fortuito, cioè a causa esclusiva di eventi naturali imprevedibili o per il comportamento di terzi (come il conducente di altro veicolo o il trasportato stesso), al trasportato è preclusa la possibilità di utilizzare l'art. 141 CdA.

Incombe sull'impresa di assicurazione del vettore l'onere di provare che la colpa esclusiva del sinistro stradale è di un altro veicolo; se non è in grado di raggiungere tale prova, dovrà risarcire in toto il trasportato, il quale non ha poi alcun obbligo di dimostrare le percentuali di responsabilità dei conducenti dei veicoli coinvolti, potendo limitarsi a provare solo l'accadimento del sinistro e i danni patiti.

La ratio e la lettera dell'art. 141 CdA non permettono, inoltre, un'estensione della sua operatività anche a favore di altri soggetti, come ad esempio ai congiunti di un trasportato deceduto a seguito di sinistro stradale.

CONCLUSIONI: QUALE DESTINO PER L'ART. 141 CDA?

L'iniziale prassi applicativa dell'art. 141 CdA si è disinteressata degli aspetti concernenti la responsabilità dei veicoli coinvolti, venendo applicato anche in giudizio per il semplice fatto che il danneggiato, quandanche deceduto, fosse trasportato.

Queste due recenti sentenze hanno ridefinito, in maniera restrittiva, il perimetro di operatività di tale norma. Con quali conseguenze? Come da prassi consolidata e avallata anche dai giudici di merito, infatti, molte cause sono state notificate nei soli confronti dell'impresa del vettore: quale sarà l'esito di tali procedimenti? Quali conseguenze relativamente alle spese di giudizio in caso di soccombenza? Quali rischi di prescrizione del diritto al risarcimento?

Limitare le richieste risarcitorie all'assicurazione del vettore ai soli casi nei quali venga provata una sua corresponsabilità e impedire ai congiunti di trasportato deceduto di utilizzare l'art. 141, pare svilire la ratio della genesi dell'art. 141 CdA: fornire un ulteriore mezzo di tutela civilistica per i danni subiti dai trasportati di veicolo coinvolto in un sinistro stradale.



CHI È GIESSE RISARCIMENTO DANNI

GIESSE Risarcimento Danni è il 1° gruppo in Italia a tutela delle persone che subiscono ingiustamente un danno. 25 anni di esperienza, oltre 50.000 danneggiati risarciti, più di 5.000 casi mortali gestiti, presenza reale sul territorio, rete di consulenti e legali fiduciari, professionalità e umanità nelle relazioni con gli assistiti, consulenza gratuita e compenso solo a risarcimento ottenuto.

Alcuni noti casi di cronaca gestiti da Giesse: il salto di corsia nell'autostrada A4 a Cessalto (TV), l'incidente stradale in cui è rimasto vittima il campione di ciclismo Michele Scarponi, il crollo del ponte Morandi a Genova, il naufragio della Costa Concordia, i disastri ferroviari di Viareggio e Andria-Corato, la sciagura del volo «Air France» 447 Rio de Janeiro – Parigi. Organizza da oltre 12 anni convegni e seminari rivolti agli operatori del settore, ai quali partecipano, come Relatori, insigni giuristi, Magistrati di Cassazione e dei più importanti tribunali italiani, docenti universitari. Una delle 4 sentenze di “San Martino” del 2008 con le quali le Sezioni Unite della Corte di Cassazione hanno fornito la disciplina, tutt'ora utilizzata, dei danni risarcibili, è relativa ad un caso di GIESSE Risarcimento Danni.

I nuovi quesiti posti al nostro Consulente legale

La prestigiosa rubrica curata dall'avvocato Pasquale Santoro che la nostra rivista si pregia di ospitare ormai da un paio di anni, affronta in questo numero alcuni argomenti che ricorrono nei dubbi degli intermediari iscritti in sezione Adel Rui. Il primo, concernente i termini di prescrizione del recupero provvigionale, sa un po' di passato in quanto gran parte della categoria lavora ormai in monoannuale e senza preconto, ma non c'è dubbio che soprattutto le agenzie più strutturate ricorrano ancora alla durata poliennale per mantenere in vita le loro costose sottoreti commerciali. Il secondo riguarda i termini assicurativi prorogati dal decreto Cura Italia e fornisce all'avvocato Santoro l'occasione per fornire la corretta interpretazione del testo normativo. Il terzo, di grande attualità, deriva dal tema del perfezionamento di un contratto assicurativo mediante il ricorso alla firma da remoto e sono sicuro che molti rimarranno stupiti dalle numerose implicazioni che questa nuova modalità pone a carico dell'intermediario.

L'ultimo quesito consente di tornare sull'argomento, mai sufficientemente chiarito, della proprietà industriale dei dati acquisiti dalla clientela, immagazzinati nel sistema di compagnia per l'emissione delle proposte e dei contratti e poi ritornati all'agente per farne un uso commerciale in virtù della sua titolarità così com'è contemplata nell'accordo collettivo aziendale.



a cura di **Avv.
PASQUALE SANTORO**

Attenzione a non confondere il dato privacy con il dato industriale

E ancora termini per il recupero delle provvigioni, proroga del periodo di mora e firma da remoto

PRIMO QUESITO

Quale è il termine entro il quale la Compagnia deve agire per il recupero degli anticipi provvigionali in caso di risoluzione del rapporto?

Con le sentenze n. 18266 e n. 18267, entrambe dell'11 luglio 2018, la Corte di Cassazione ha stabilito che il termine di prescrizione per il recupero degli anticipi provvigionali - erogati dalla preponente secondo il meccanismo utilizzato nella prassi al fine di contemperare l'interesse dell'agente ad evitare l'alea di una ridotta capacità produttiva e quello della

preponente a fissare, in linea tendenziale, la misura dei compensi provvigionali – è quello ordinario di dieci anni. In particolare nelle due suddette sentenze la Cassazione ha affermato che la fonte del diritto al recupero delle somme erogate a titolo di anticipo provvigionale va ricercata nell'art. 2033 c.c. (che detta la disciplina della ripetizione dell'indebito oggettivo). Nel motivare gli ermellini seguono il seguente ragionamento che:

- i fatti costitutivi del diritto alla ripetizione dell'indebito oggettivo sono riconducibili ad un pagamento non dovuto;
- con il termine "pagamento" l'art. 2033 c.c. intende far riferimento a qualsiasi prestazione derivante da un vincolo obbligatorio che risulti a posteriori non dovuta;
- l'azione di ripetizione di indebito oggettivo di cui all'art. 2033 c.c. consiste in un rimedio giuridico per tutte le situazioni in cui un'attribuzione patrimoniale a favore di qualcuno sia stata eseguita senza un valido titolo giustificativo;
- in applicazione dei suddetti principi giuridici deve ritenersi che gli anticipi provvigionali erogati dalla preponente, una volta intervenuta l'anticipata risoluzione del contratto di agenzia, siano oggettivamente privi di un valido titolo giustificativo;
- pertanto, se un simile pagamento sia stato eseguito, a seguito del sopravvenuto venir meno della causa del pagamento per effetto della anticipata risoluzione del rapporto, il diritto soggettivo alla restituzione delle somme versate quale compenso per affari non conclusi non deriva dal contratto, bensì dall'art. 2033 c.c., poiché un contratto non può attribuire alle parti diritti ulteriori rispetto a quelli in esso previsti e da esso regolamentati;
- quindi, stante assenza della conclusione di contratti per l'anticipata risoluzione del rapporto di agenzia, la provvigione in eccesso erogata dalla preponente non è sorretta da un titolo giustificativo e forma oggetto di indebito oggettivo, a cui si applica la prescrizione decennale.

In buona sostanza, in risposta al quesito posto dal lettore, ritenendo giuridicamente fondato - oltre che logico e razionale - l'orientamento della S.C., si può affermare che il termine di prescrizione per il recupero degli anticipi provvigionali è di dieci anni e non di cinque anni come le provvigioni, trattandosi di un'ipotesi di indebito oggettivo ex art. 2033 c.c.

SECONDO QUESITO

Quali termini assicurativi ha prorogato il decreto 'Cura Italia'?

Il decreto è intervenuto propriamente nel solo settore della responsabilità civile obbligatoria auto prorogando sino al 31 luglio 2020:

- a) le scadenze contrattuali della polizza Rcauto;
- b) i termini concessi all'assicuratore per formulare l'offerta assicurativa.

Nulla ha detto in ordine alle altre coperture rami danni e vita.

Mentre la proroga delle scadenze Rcauto, per come è stata formulata la norma, presenta degli aspetti problematici (qui di seguito illustrati), il differimento dei termini per l'offerta assicurativa, invece, appare più lineare dal punto di vista normativo, anche se non incontra il favore dei danneggiati.

A) PROROGA DELLE SCADENZE ANNUALI DELLE POLIZZE RC AUTO (ASPETTI PROBLEMATICI)

Va premesso che in base al dettato normativo, il legislatore, con la norma in esame, ha prorogato il termine di tolleranza del pagamento del premio (o rateo di premio) dovuto alla scadenza annuale ovvero di rinnovo delle coperture assicurative (con sostituzione del contratto). Il che implica che alle singole scadenze intermedie (anche in caso di rinnovo del contratto alla scadenza annuale senza sostituzione) il contraente/assicurato potrà avvalersi del termine di proroga ordinario di 15 giorni. A tale conclusione si giunge:

■ partendo dalla lettura combinata dell'art. 125, comma 2, d.l. 18/2020 e dell'art. 170 bis, comma 1, d.lgs n. 209/2005 (dal primo richiamato): il legislatore dispone la proroga del solo termine indicato dall'art. 170 bis cit. (che disciplina la durata del contratto) - ovvero del primo termine di comporto successivo alla scadenza annuale del contratto - lasciando fermo il termine di tolleranza di 15 giorni previsto dall'art. 1901 co. 2 c.c. (non richiamato dalla norma), in virtù (è da ritenere), del principio di unitarietà del premio assicurativo e della sua spettanza per l'intera annualità (in virtù del combinato disposto degli artt. 1899 e 1901 c.c.), anche se in polizza fosse stato pattuito il frazionamento del premio annuo (in semestralità o quadrimestralità o altro);

■ tenendo conto della posizione della giurisprudenza in ordine alla distinzione tra il termine di tolleranza disciplinato dall'art. 1901, comma 2 c.c. e quello disciplinato dall'art. 170 bis codice delle assicurazioni private.

Invero, con riguardo a tale ultimo punto non va dimenticato che la S. C. (17207/2017) ha espresso il seguente principio: "La proroga tacita del contratto di assicurazione, a differenza del rinnovo, determina la prosecuzione del rapporto alle medesime condizioni originariamente pattuite e non determina la necessaria emissione di un nuovo documento di polizza: ne segue che i pagamenti del premio, relativi al periodo di proroga, vengono eseguiti dall'assicurato senza soluzione di continuità con le rate di premio precedenti, sicché in caso di mancato pagamento alla scadenza della singola rata, la disciplina degli effetti del contratto deve essere rinvenuta nell'art. 1901, 2° comma, c.c."

Ciò implica che, in caso di rinnovo della copertura annuale, con sostituzione del contratto, si applicherà, sino al 30 luglio 2020, ex lege un periodo di comporto di trenta giorni, ai sensi dell'articolo 125 comma 2, d.l. cit..

Al contrario, in caso rinnovo della copertura assicurativa, senza sostituzione del contratto, la disciplina degli effetti del contratto deve essere rinvenuta nell'art. 1901, comma 2, c.c. (non richiamato dall'art. 125 cit. e, pertanto, non derogato). Resta inteso che se durante il periodo di comporto si dovesse verificare un sinistro (circostanza assai poco probabile, atteso che la circolazione è pressoché inibita) l'assicuratore è tenuto ad indennizzare il danno, anche se il premio non venga successivamente pagato, infatti, la protrazione di trenta giorni della garanzia assicurativa prevista ex lege, trova la propria "giustificazione" nel pagamento del premio precedente, il cui ammontare viene determinato dall'impresa assicurativa anche tenendo conto del periodo indicato.

Mette conto osservare che buona parte delle primarie Compagnie hanno prorogato, di loro iniziativa, tutte le scadenze (intermedia e annuali, auto e non auto) consentendo così di superare il vulnus normativo. Tuttavia nella pratica il più delle volte la proroga, sebbene concessa dalle Compagnie, non viene normata con il cliente: ciò potrebbe esporre il cliente a controlli e sanzioni da parte dell'Autorità. Quindi, attenzione, è bene sempre emettere appendice di precisazione.

B) PROROGA DEI TERMINI CONCESSI ALL'ASSICURATORE PER FORMULARE L'OFFERTA ASSICURATIVA

I termini prorogati sono quelli stabiliti dai commi 1 e 2 dell'art. 148 codice delle assicurazioni private, ovvero:

- per i sinistri con soli danni a cose, per i quali è necessario l'intervento di un perito, il termine di 60 giorni o di 30 (in caso in cui il modulo di denuncia sia stato sottoscritto da tutti i conducenti coinvolti nel sinistro) previsto dal primo comma dell'art. 148 cit., messo a disposizione della Compagnia di assicurazione per formulare al danneggiato una congrua e motivata offerta per il risarcimento, ovvero per comunicare specificatamente i motivi per i quali non ritiene di fare offerta;
- per i sinistri con lesioni personali o con decesso, per i quali è necessario l'intervento di un medico, il termine di 90 giorni previsto dal secondo comma dell'art. 148 cit., anche in questo caso, messo a disposizione della Compagnia di assicurazione per formulare al danneggiato una congrua e motivata offerta per il risarcimento, ovvero per comunicare specificatamente i motivi per i quali non ritiene di fare offerta.

In estrema sintesi, quindi, nel caso contemplato nel primo comma del citato articolo 148 bis, i termini vengono elevati a 120 e 90 giorni (in caso in cui il modulo di denuncia sia stato sottoscritto da tutti i conducenti coinvolti nel sinistro) a decorrere dal ricevimento da parte della Compagnia di assicurazione de "la richiesta di risarcimento [che] deve [essere completa e] recare l'indicazione degli aventi diritto al risarcimento e del luogo, dei giorni e delle ore in cui le cose danneggiate sono disponibili, per non meno di cinque giorni non festivi, per l'ispezione diretta ad accertare l'entità del danno". Mentre, nel caso disciplinato dal secondo comma, il termine viene esteso a 150 giorni a decorrere dalla presentazione de "la richiesta di risarcimento... dal danneggiato o dagli aventi diritto [... che deve] contenere l'indicazione del codice fiscale degli aventi diritto al risarcimento e la descrizione delle circostanze nelle quali si è verificato il sinistro ed essere accompagnata, ai fini dell'accertamento e della valutazione del danno da parte dell'impresa, dai dati relativi all'età, all'attività del danneggiato, al suo reddito, all'entità delle lesioni subite, da attestazione medica comprovante l'avvenuta guarigione con o senza postumi permanenti, nonché dalla dichiarazione ai sensi dell'articolo 142, comma 2 [dichiarazione attestante che il danneggiato non ha diritto ad alcuna prestazione da parte di istituti che gestiscono assicurazioni sociali obbligatorie], o, in caso di decesso, dallo stato di famiglia della vittima". L'evidente obiettivo del legislatore è quello di allungare i tempi di gestione dei sinistri, considerate le misure di distanziamento sociale in atto e le limitazioni negli spostamenti. Prima facie, però, stride con la natura essenziale riconosciuta al servizio assicurativo (la cui valenza macroeconomica è così riconosciuta) e con l'assenza di divieti espliciti all'esercizio delle attività professionali (se non seguendo le raccomandazioni del Governo); inoltre rischia di incidere negativamente sulla patrimonialità delle vittime (quanto meno di incidenti con danni a cose, ma anche con riguardo alle vittime di danni a persone che abbiano sborsato somme per le cure sanitarie occorrenti a seguito del sinistro), che vedranno postergati i termini del risarcimento (pur avendo già anticipato le somme necessarie per le riparazioni e per le cure sanitarie necessarie). C'è da auspicare che le imprese, in tutti i casi in cui l'accertamento del danno sia documentale, non si avvalgano della proroga.

Misure specifiche per il settore assicurativo RCauto		
Prorogati sino al 31 luglio 2020		
Termini di tolleranza per il pagamento del primo premio di polizza	Termine entro il quale la Compagnia deve formulare un'offerta	
	in caso di sinistro con danni a cose e con intervento del perito	in caso di sinistro con lesioni a persona o decesso con intervento del medico
Da 15 a 30 giorni	Da 60 a 120 giorni Da 30 a 90 giorni (con CAI a firma congiunta)	Da 90 a 150 giorni

Quali sono le incombenze a carico dell'intermediario nel caso in cui intenda perfezionare il contratto ricorrendo alla firma 'da remoto'?

La firma da remoto rientra a pieno titolo nella c.d. modalità di “vendita a distanza”

Dacché il contratto può definirsi concluso 'a distanza' ogni qual volta la trattativa non avviene in presenza, ma, appunto, tra due persone (intermediario e contraente/assicurato) tra loro distanti (quindi non solo nel caso in cui sia organizzata tramite internet o call center, come è abitudine ritenere).

Le problematiche che nascono dall'adozione di tale strumento operativo interessano almeno quattro macro aree:

- il regolamento Ivass n. 40/2018 sulla vendita a distanza;
- il regolamento Ivass n. 40/2018 e CAP in ordine all'onere informativo precontrattuale;
- la direttiva IDD in materia di distribuzione dei prodotti assicurativi (alias adeguatezza);
- la normativa in materia di privacy (GDPR e Codice della protezione dei dati personali).

Responsabilità amministrative, civili e penali

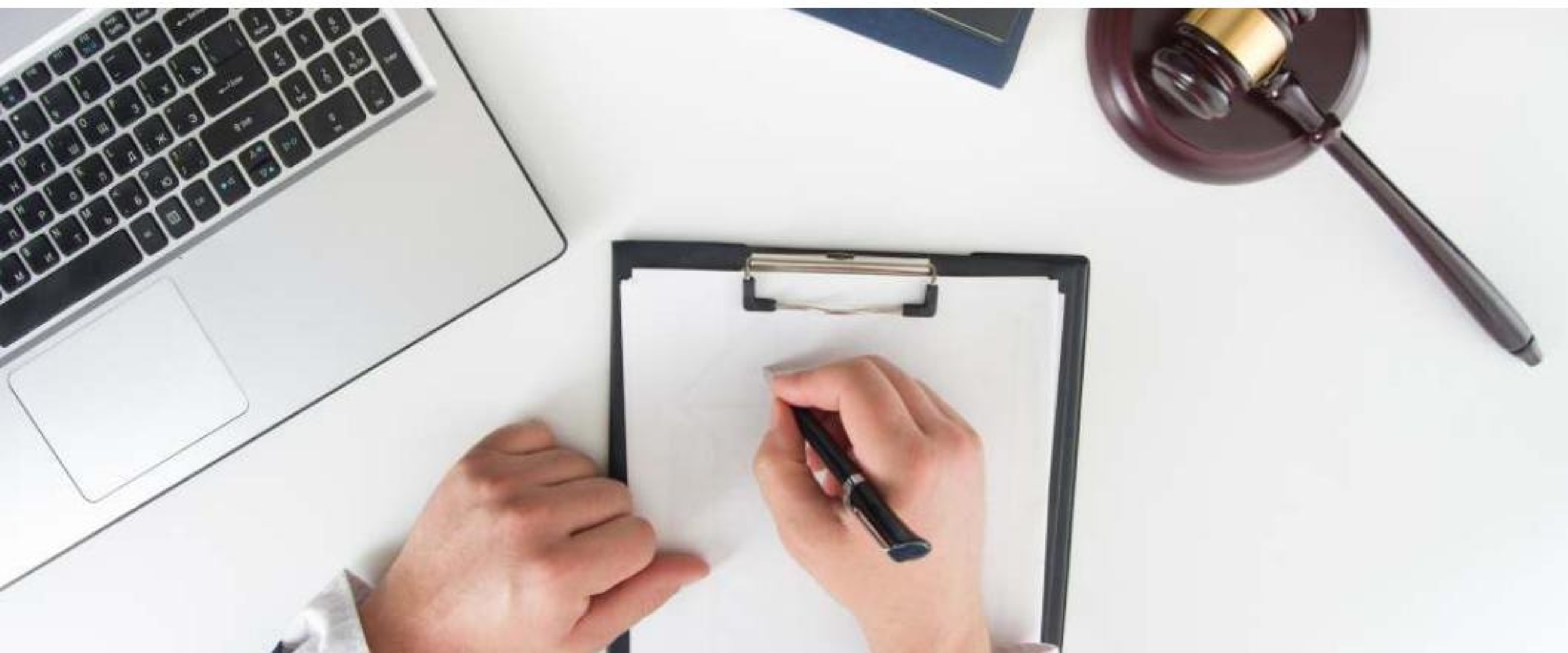
Il mancato adempimento degli obblighi imposti dalla legge - tenuto conto che l'onere della prova grava sull'intermediario - comporta responsabilità:

- sicuramente e prevalentemente, amministrative,
- in via non trascurabile, civili (per responsabilità precontrattuale);
- in via residuale, penali (con riguardo alla privacy).

Pertanto è bene che l'agenzia adotti dei protocolli di garanzia, che consentano di tracciare l'attività svolta (facilitando così l'assolvimento dell'onere probatorio, in caso di procedimento amministrativo o giudiziario) e di alleviare e/o, meglio sarebbe, azzerare le responsabilità, eventualmente contestate.

Giova osservare che il legislatore con il c.d. decreto 'rilancio' ha regolamentato espressamente tale modalità di vendita. Infatti, l'art. 36 recita:

“ ... fatte salve le previsioni sulle tecniche di conclusione dei contratti mediante strumenti informativi o telematici, i contratti conclusi nel periodo compreso tra la data di entrata in vigore del presente decreto ed il termine dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri in data 31 gennaio 2020 soddisfano il requisito e hanno l'efficacia... [ai fini dell'articolo 165 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e dell'articolo 1888 del codice civile], anche se il cliente esprime il proprio consenso mediante il proprio indirizzo di posta elettronica non certificata o con altro strumento idoneo, a condizione che questi siano accompagnati da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del contraente, facciano riferimento ad un contratto identificabile in modo certo e siano conservati insieme al contratto medesimo con modalità tali da garantirne la sicurezza, l'integrità e l'immodificabilità. Il requisito della consegna di copia del contratto e della documentazione informativa obbligatoria è soddisfatto anche mediante la messa a disposizione del cliente di copia del testo del contratto e della documentazione informativa obbligatoria su supporto durevole; l'intermediario consegna al cliente copia del contratto e della documentazione informativa obbligatoria alla prima occasione utile successiva al termine dello stato di emergenza. Fino al termine dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri in data 31 gennaio 2020, il cliente può usare il medesimo strumento impiegato per esprimere il consenso al contratto anche per esercitare i diritti previsti dalla legge o dal contratto stesso”.





Tracciare l'intera trattativa con e-mail

In estrema sintesi - dal combinato disposto delle norme primarie e secondarie richiamate, tenuto conto della regolamentazione prospettata dall'art. 36 del decreto rilancio - si può suggerire all'intermediario, che intenda ricorrere a tale modalità di vendita, di tracciare l'intera trattativa con e-mail.

In particolare:

- I) alla telefonata di primo contatto con il cliente (che abbia già autorizzato l'Agenzia al trattamento dei suoi dati personali, in caso contrario sarà bene assumere prima tale consenso);
- II) deve seguire una e-mail che contenga la documentazione precontrattuale, il questionario di adeguatezza, il preventivo, l'informativa sulla vendita a distanza; nonché gli avvisi in ordine a consegna cartacea della documentazione;
- III) che il cliente dovrà riscontrare con e-mail, accusando di aver ricevuto il tutto e autorizzando la modalità di vendita a distanza (o meglio le modalità di firma da remoto e modalità di pagamento del premio), inviando il proprio documento di riconoscimento (è consigliabile suggerire nella e-mail - per facilitare il compito del cliente - il testo di risposta);
- IV) a questo punto l'intermediario dovrà inviare altra e-mail al cliente per illustrare le modalità da utilizzare per la conclusione del contratto.

Solo successivamente a questo scambio epistolare si potrà procedere al perfezionamento del contratto in sicurezza quindi concludere il contratto.

Resta inteso che la modalità operativa suggerita è minimale, rappresenta uno schema comportamentale, che va personalizzato e conformato alle esigenze specifiche dell'intermediario.

QUARTO QUESITO

L'accordo dati stipulato tra il Gruppo Agenti e la Compagnia consente all'intermediario il trattamento del dato per finalità assicurative sia in corso di mandato che a seguito della cessazione del rapporto agenziale?

La questione non è di poco momento e meriterebbe un'approfondita disamina, che la natura della rubrica non permette. Tuttavia non va persa l'occasione per chiarire alcuni aspetti del problema, spesso sottovalutati da operatori e consulenti. Il quesito in epigrafe mi è posto con insistenza, a seguito della sottoscrizione di accordi tra i gruppi agenti e le compagnie in ordine al trattamento dei dati in osservanza del GDPR.

Dove sta l'inganno?

Va premesso che gli accordi dati nascono con l'intento di disciplinare la posizione dell'intermediario rispetto al dato personale del cliente trattato: titolarità, contitolarità o responsabilità.

E sottovalutano l'aspetto industriale del dato. Anzi, riconoscono espressamente che il dato acquisito dall'intermediario, per la stipula del contratto, appartiene alla mandante.

L'inganno sta nel fatto che si tende a ritenere che riconoscere all'Agente la qualifica di titolare autonomo del dato personale nonché del flusso dati di ritorno dalla Compagnia, garantisca all'intermediario il diritto di usare liberamente i dati dei clienti – raccolti per la stipula del contratto assicurativo - 'in danno' della Compagnie, sia in corso di mandato che successivamente. Nulla di più falso, per due ordini di ragioni:

■ **non tutti i dati raccolti dall'Agenzia per la stipula del contratto sono soggetti alla disciplina privacy (lo sono i soli dati personali delle persone fisiche);**

■ **il semplice trattamento del dato personale da parte dell'Agenzia come titolare autonomo ai fini privacy non garantisce la proprietà 'industriale' del dato, giacché dato privacy e dato industriale sono due concetti ben distinti - sui quali si fa confusione - con tutele differenziate.**

In altre parole, è frequente l'errore di confondere il dato privacy con il dato industriale, indotto dalla (errata) convinzione che la titolarità al trattamento del dato privacy garantisce all'Agente la proprietà industriale di questo dato.

Così non è perché il GDPR non è concepito nell'ottica di attribuire la proprietà del dato all'utilizzatore (il titolare del trattamento), ma di individuare un responsabile delle violazioni per garantire la persona fisica, che (unica e sola) è proprietaria del dato; invero gli obiettivi del GDPR sono:

● **proteggere il dato personale del cliente 'persona fisica' da un uso improprio o da violazioni;**
● **garantire la circolazione del dato (aspetto questo, opportunamente e strumentalmente, valorizzato nell'Accordo per giustificare il flusso dati), ma non certo la proprietà industriale,**
e garantire la titolarità autonoma del dato all'Agenzia non muta la natura del dato né attribuisce la sua proprietà all'Agente;

■ **la tutela del dato industriale è riposta in altre normative;**

■ **il solo dato che, a mio parere, può essere assunto al livello industriale, può essere quello raccolto per la valutazione del bisogno assicurativo.**

Ma con la proprietà industriale del dato raccolto dall'Agenzia per la predisposizione dell'offerta assicurativa e per l'intermediazione del contratto – indiscutibilmente – rientra nel patrimonio industriale della Compagnia.

Quindi, la titolarità autonoma del dato privacy consente all'intermediario di utilizzare il dato durante il corso del mandato per comunicare con il cliente, ma non per distrarre metodicamente la clientela.

Non è invece – altrettanto - incontrovertibile che anche l'Agenzia possa legittimamente invocare la proprietà di tale dato. Certo un modesto utilizzo distrattivo del dato, sia in corso di mandato che alla sua cessazione, non sarà foriero di azioni giudiziarie da parte della Compagnia.

Tuttavia se tale attività distrattiva dovesse assumere dimensioni più rilevanti è indubbio che la Compagnia potrà invocare la tutela industriale del dato e/o eccepire una concorrenza sleale, alla quale è difficile ritenere che l'agente possa opporre la titolarità del dato privacy per fare breccia nel giudicante.

Ciò posto, in risposta al quesito, un accordo che garantisca la circolazione del dato privacy, raccolto dall'Agenzia per generare una proposta/polizza assicurativa o per valutare l'adeguatezza (contestualmente alla conclusione del contratto), non è sufficiente:

● **a garantire la proprietà del dato (anche se custodito in un CRM di proprietà dell'Agenzia)**

● **(e, quindi,) a porre a riparo l'Agenzia da eventuali azioni da parte della Compagnia.**

Così anche riconoscere all'Agenzia la titolarità del dato ai fini privacy (anche se 'ritornato' dalla Compagnia), non pone al riparo l'Agenzia da azioni a tutela del dato industriale da parte della Compagnia, per due ordini di motivi (che ripeto, anche se già illustrati), perché:

● **il dato viene raccolto per la predisposizione della offerta o del contratto (di proprietà della Compagnia);**

● **la titolarità autonoma del trattamento del dato personale ai fini privacy (come detto) non legittima la proprietà del dato e il suo utilizzo da parte dell'Agenzia in danno alla Compagnia (sia in corso di mandato che successivamente).**

Anzi potrebbe affermarsi, sebbene ciò rappresenti un paradosso, che il dato ritornato dalla compagnia possa rappresentare un cavallo di Troia.

Mi riservo, comunque, di tornare su questi argomenti.

I provvedimenti governativi in SETTE PUNTI



a cura di
BARBARA POLLICINA
e **MATTEO MACCIÒ**

Sintesi delle principali misure adottate dal Governo in supporto ai datori di lavoro e ai lavoratori a seguito emergenza Covid-19

Per far fronte all'emergenza Covid-19, il Governo, ha pubblicato tre decreti legislativi:

- **DL Cura Italia**, n.18, pubblicato in G.U. il 17/03/2020 e convertito in legge in vigore dal 30/04/2020 (L. n.27 del 24/04/2020).
- **DL Liquidità**, n. 23, pubblicato in G.U. l'8/04/2020.
- **DL Rilancio**, n.34, pubblicato in G.U. il 19/05/2020.

Lo scopo di tutti e tre i decreti è stato quello di adottare misure urgenti in materia di sanità, lavoro, fisco, imprese, famiglie e lavoratori danneggiati dall'emergenza. Prendendo a riferimento l'ultimo dei tre decreti citati (il DL "Rilancio") che, oltre ad introdurre di nuovi, ha modificato molti dei provvedimenti adottati con i due precedenti, si cerca di dare un quadro di alcune delle più interessanti ed attuali misure in essere per quanto concerne il tema del lavoro, sia dal punto di vista del datore di lavoro che dei lavoratori. I temi, pur non essendo esclusivamente legati al mondo delle agenzie di assicurazione, interessano anche queste ultime.

1

Trattamento ordinario di integrazione salariale e assegno ordinario e società che si trovano già in Cassa integrazione straordinaria

È stato incrementato l'arco temporale per il quale il datore di lavoro può continuare a presentare domanda di cassa integrazione ordinaria (CIGO) o di assegno ordinario con causale "emergenza COVID-19".

Lo stesso intervallo di tempo è stato convalidato anche per le aziende che si trovano già in Cassa integrazione straordinaria e per i lavoratori in deroga (i lavoratori che non rientrano nelle categorie espressamente menzionate).

Alla durata massima di 9 settimane da utilizzare nel periodo 23 febbraio – 31 agosto si aggiungono altre 5 settimane per i datori di lavoro che hanno interamente fruito del periodo precedente. Viene altresì prevista la possibilità di eventualmente fruire di altre quattro settimane nel periodo compreso tra il 1° settembre ed il 31 ottobre 2020.

Si potrà fare domanda di cassa integrazione entro la fine del mese in cui è iniziato il periodo di riduzione o sospensione dell'attività. Tuttavia, il termine di

presentazione delle domande riferite a periodi che hanno avuto inizio nel periodo ricompreso tra il 23 febbraio 2020 e il 30 aprile 2020, è fissato al 31 maggio 2020. Qualora, quindi, la domanda sia presentata dopo i sopra-menzionati termini, l'eventuale trattamento di integrazione salariale non potrà aver luogo per periodi anteriori di una settimana rispetto alla data di presentazione.

Si precisa inoltre che è stata re-introdotta la procedura di informazione e consultazione sindacale, da svolgersi entro i tre giorni dalla comunicazione preventiva di cassa integrazione all'INPS, prevista nella originaria formulazione del D.L. "Cura Italia", che era stata eliminata invece con la legge di conversione. Dobbiamo purtroppo far notare come ad oggi (fine maggio) solamente "pochi fortunati" hanno ricevuto l'assegno della cassa integrazione, ciò nonostante il "tour de force" dei consulenti del lavoro... la causa?? Governo ed Inps si stanno rimpallando le responsabilità ed intanto i lavoratori aspettano...

2

Contratti a termine

Viene sancita, in deroga all'art. 21 del D.Lgs. 81/2015 (in materia di limiti alle proroghe e rinnovi dei contratti a termine), la possibilità di rinnovare o prorogare sino al 30 agosto 2020 tutti i contratti a tempo determinato già in essere alla data del 23 febbraio 2020.

La proroga è possibile anche in assenza delle situazioni espressamente previste dall'art. 19, com-

ma 1 del D.Lgs. 81/2015.

Si tratta delle c.d. "esigenze temporanee e oggettive, estranee all'ordinaria attività, ovvero esigenze di sostituzione di altri lavoratori" ovvero delle "esigenze connesse a incrementi temporanei, significativi e non programmabili, dell'attività ordinaria" (ipotesi casuali che erano state introdotte in materia dal D.Lgs. 87/2018, c.d. "Decreto Dignità").

3

Divieto di licenziamento

È stato prolungato (da 60 giorni a 5 mesi a decorrere dal 17 marzo 2020) il termine previsto per il divieto di licenziamento per giustificato motivo da parte del datore di lavoro, con l'effetto concreto di ulteriormente prorogare tale divieto sino al 17 agosto 2020. Se il datore di lavoro che ha proceduto al recesso del contratto di lavoro per giustificato motivo nell'intervallo tra la scadenza dei sessanta giorni e

l'entrata in vigore del Decreto "Rilancio", il dipendente può revocare unilateralmente il recesso purché, lo stesso, faccia richiesta, contestualmente alla revoca, di un trattamento di integrazione salariale previsto dal D.L. "Cura Italia" per far fronte all'emergenza COVID-19 (accesso al trattamento di cassa integrazione salariale a partire dalla data in cui ha avuto efficacia il licenziamento.).

4

Congedi e bonus

- È stata estesa da 15 a 30 giorni la possibilità per i genitori - lavoratori dipendenti del settore privato con figli di età non superiore a 12 anni - di fruire dei giorni di permesso per cui è riconosciuta un'indennità pari al 50% della retribuzione. Tali giornate potranno essere utilizzate tra il 5 marzo 2020 ed il 31 luglio 2020 (non più sino al mese di aprile 2020), in modo continuativo o frazionato.

- Per beneficiare dell'astensione dell'attività lavorativa per tutto il periodo in cui le attività didattiche di ogni ordine e grado sono chiuse senza corresponsione di indennità né retribuzione, è sufficiente, oltre al fatto che non vi sia altro genitore non lavoratore, che il bambino abbia un'età inferiore a 16 anni e non invece che sia compresa tra i 12 e i 16 anni, come era previsto nel precedente decreto. L'astensione non prevede corresponsione di alcuna indennità o riconoscimento di contribuzione figu-

rativa, ma dà diritto alla conservazione del posto di lavoro e prevede il divieto di licenziamento.

- Il bonus previsto per l'acquisto di servizi di baby-sitting (richiedibile tramite il sito ufficiale dell'INPS) passa da Euro 600, come precedentemente previsto, ad Euro 1.200. Il bonus può essere utilizzato non solo, appunto, per poter pagare una baby-sitter, ma anche per poter pagare l'iscrizione a servizi integrativi per l'infanzia, servizi socio-educativi territoriali, centri con funzione educativa e ricreativa o servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia.

- Per i lavoratori dipendenti del settore sanitario pubblico e privato accreditato e per coloro che operano nel settore della sicurezza, difesa e soccorso pubblico, il sopra menzionato bonus per l'acquisto di servizi di baby-sitting per l'assistenza e la sorveglianza dei figli minori fino a 12 anni di età, passa da Euro 1.000 a Euro 2.000.

5

Permessi retribuiti

Sono stati previsti ulteriori complessivi dodici giorni di permesso retribuito coperto da contribuzione figurativa di cui all'articolo 33, comma 3, della legge 5

febbraio 1992, n. 104 (c.d. "Legge 104") fruibili nel periodo maggio – giugno 2020 (oltre ai dodici giorni già previsti per marzo e aprile 2020).

6

Tutela del periodo di sorveglianza attiva dei lavoratori

Per i lavoratori dipendenti nel settore privato o pubblico a cui è riconosciuta una condizione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti da patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie salvavita e simili (art. 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 – c.d. "Legge 104"), il periodo di astensione dal servizio precedentemente con-

cesso fino al 30.04.2020 è stato esteso, con il DL Rilancio, fino al 31.07.2020. Ciò significa che il periodo trascorso in quarantena con sorveglianza attiva (secondo il certificato medico), sino al 31 luglio 2020 debba essere equiparato ad assenza per malattia, nonché non computabile ai fini del periodo di com-

7

Smart working

Viene riconosciuto il diritto a lavorare in modalità di Smart-working, anche in assenza di accordi individuali, per i genitori lavoratori dipendenti del settore privato con figli di età inferiore ai 14 anni (a condizione che non vi sia un altro genitore beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in caso di sospensione o cessazione dell'attività lavorativa, o comun-

que non lavoratore) e fino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da Covid 19. Ciò, sempre che la natura della prestazione lavorativa lo consenta, ed anche con mezzi informatici propri del dipendente. Onere del datore di lavoro è la comunicazione telematica di tale casistica al Ministero del lavoro e delle politiche sociali fino al 31 dicembre 2020.

Aby Broker, una soluzione per tutti

Emporio Assicurativo immette nel network anche le cauzioni, le flotte e i trasporti

Tra i rapporti di convenzione stipulati dal nostro Sindacato, il meglio riuscito e di maggiore gradimento da parte degli iscritti, è sicuramente quello con Aby Broker che ormai coinvolge quasi 300 agenti accreditati nella piattaforma di Emporio Assicurativo.

La ricetta è semplice quanto efficace: stipulare con Aby un rapporto di collaborazione A con B e immettere i dati del cliente nel preventivatore ogni volta che la propria compagnia non è competitiva sul mercato Rcauto. L'obiettivo di Sna, ampiamente centrato alla luce dei risultati ottenuti, era quello fornire ai propri iscritti uno strumento, di facile accesso e senza obiettivi di produzione vincolanti, da utilizzare alla bisogna per soddisfare il cliente ed evitarne la migrazione verso altri competitori. Chi emette le polizze? Gli stessi agenti che fanno parte del circuito Aby e quindi nessuna concorrenza proveniente da canali alternativi. Un sistema concretamente solidale che soddisfa tutti.

Riportiamo di seguito l'intervista che abbiamo rivolto al Responsabile dei rapporti con la rete agenziale Alessandro Centonze.

Direttore Centonze, come valuta la collaborazione tra Aby Broker e Sna?

Direi che si tratta di una collaborazione molto proficua per entrambi, ma soprattutto per le 280 agenzie che sono entrate nel nostro network e che ogni giorno, attraverso il nostro portale, sottoscrivono ca. 250 polizze Rcauto nella veste di proponenti e/o di emittenti.

Quanto si è fatta sentire l'epidemia di Covid-19 sull'attività di Aby?

Dopo i mesi di marzo e aprile in cui la produzione è scesa, soprattutto in alcune zone d'Italia, di 20 e persino 30 punti percentuali, stiamo assistendo a un graduale ritorno alla normalità e questo ci lascia ben sperare per il futuro.

Ritiene che fornire maggiore impulso alla produzione rami danni possa stabilizzare maggiormente il vostro portafoglio?

Non c'è dubbio che il nostro core business centrato sulla Rcauto comporti un certo turnover che rende il nostro portafoglio meno stabile di altri, ma l'importante è mantenere vivo l'interesse degli agenti verso la nostra offerta e quindi reintegrare i mancati rinnovi con produzione nuova. Anche per fare ciò stiamo spingendo sui danni non auto e in particolare sul ramo cauzioni che ci fornisce grandi soddisfazioni, essendo di notevole interesse per le agenzie, soprattutto perché le mandanti dimostrano diffidenza verso questo tipo di coperture.

Le dirò francamente: non esito a prevedere che il ramo cauzioni diventerà presto la seconda area di raccolta in termini volumi.

Ci sono altri settori su cui Aby Broker intende puntare per lo sviluppo del suo business?

Da alcuni mesi abbiamo attivato il settore trasporti e flotte autocarri attraverso soluzioni di ampio respiro, oltretutto condizioni tariffarie di forte impatto concorrenziale. Anche in questo caso stiamo ottenendo risultati che superano le nostre stesse aspettative della vigilia, a dimostrazione del fatto che la chiave vincente della nostra strategia commerciale risiede nel collegamento, ormai collaudato e sempre più esteso, con la rete agenziale degli iscritti Sna.



Alessandro Centonze



La vita di Elio Penna, collega agente di assicurazioni e Volontario a tempo pieno



a cura di
MAURO ANTONIO MURA

Ormai da anni giriamo virtualmente l'Italia alla ricerca di colleghi che hanno dedicato la loro vita e spesso anche quella dei loro familiari, non solo all'agenzia e al business, ma anche al prossimo, al sociale, ognuno a modo suo, ognuno con passione e spesso Vocazione.

Abbiamo incontrato in un piccolo paese della Toscana un collega Social H24 e ve lo presentiamo con questa breve e speriamo gradita intervista.

Buongiorno Elio intanto presentati e raccontaci qualcosa di te.

Il mio nome, Elio Penna, poteva far sognare ai miei genitori, un futuro da scrittore, ma siccome al Fato appartiene sempre l'inchiostro più evidente e l'universo conduce sempre sulla strada che ci completa, il mio percorso è stato un altro.

Ho trascorso fino ad oggi 61 primavere, che hanno visto la luce nel Comune di San Marcello Pistoiese, e sono poi fiorite nel paese di Bardalone, frazione dello stesso comune.

Fin da piccolo sono stato appassionato di auto. Ascoltavo da casa mia la messa a punto dei motori da corsa che Mauro Nesti, pluricampione di automobilismo, provava nella sua vicina officina.

Li riconoscevo tutti solo dal canto del motore, o da un piccolo particolare del rombo che poteva cambiare impercettibilmente. Dalla voce di ognuno sapevo riconoscere il volto della macchina.

Poc'anzi facevo riferimento al fatto che il destino riserva a ognuno di noi la strada che più ci appartiene e riconosco, con gratitudine, che ho potuto coltivare la passione per le auto sia nel mio lavoro che per quanto riguarda gli hobby, dedicandomi con altri appassionati, alla costituzione di un Club con l'obiettivo di far rivivere le auto storiche.

La mia Famiglia mi ha sempre sostenuto in tutte le occasioni, dandomi la possibilità di portare avanti il mio lavoro con serenità e di poter coltivare le mie passioni.

C'è stato un momento o un particolare evento che ti ha cambiato la vita, che ti ha portato a valorizzare altri aspetti della vita che non avevi considerato?

Dopo un incidente automobilistico accaduto nel 1984 sono stato costretto a lasciare il lavoro che stavo svolgendo con passione, il fornaio, e "casualmente" mi è capitata l'opportunità di occuparmi del settore automobilistico, che come detto in precedenza era la passione da sempre coltivata.

Nel 1986 sono diventato Delegato ACI e dal 1999 sono agente Sara Assicurazioni.

Svolgo un lavoro al quale dedico impegno e passione e, anche se come ogni lavoro deve dare un risultato economico, mi ha dato l'opportunità di comprendere e comunicare anche con il lato umano dei clienti, sottoscrivendo una reciproca fiducia e coltivando rapporti che negli anni si sono trasformati anche in amicizie. Guardando indietro mi rendo conto che tutto ciò che ho fatto è stato in prospettiva del benessere altrui. Fare il pane ogni notte, significa garantire ogni giorno qualcosa di buono nelle case delle persone ed essere Agente di Assicurazioni e delegato ACI significa alla stessa stregua, garantire un beneficio e una protezione, attuate sempre nell'ottica del rispetto e della trasparenza.

Vuoi raccontarci qualche aneddoto?

Ricordo gli esordi del lavoro di delegato ACI: come ogni inizio che si comandi era primavera, l'ufficio era ubicato nella piazza centrale del paese di San Marcello P.se, presso un loggiato storico che era stato provvidenzialmente chiuso da grandi vetrate, quasi inesistenti. Gli spifferi ne facevano dimora e la sede era priva di riscaldamento, cosicché con l'arrivo dell'inverno ci siamo dovuti dotare di una piccola stufa, preoccupandoci di portare il cesto della legna ogni mattina, fintanto che non abbiamo potuto cambiare la destinazione della sede.

Ricordo con il sorriso il momento in cui la lira ci ha salutato per lasciare posto all'euro. La confusione nella gestione del denaro era evidente e cercavo con pazienza di spiegare alle persone anziane che venivano in ufficio come comprendere il valore del nuovo conio. Evidentemente la voce si era sparsa e quasi quotidianamente venivano da me persone a chiedere una mano nella compilazione di assegni, bollettini postali e vari pagamenti destinati ai più svariati enti.

Nel 1999 diventi agente, ma poi come hai scoperto lo Sna?

Fin dall'inizio dell'attività, sono stato iscritto al Sindacato (Sna) facendone nel tempo parte attiva, fino a ricoprire attualmente la carica di vice presidente della Provinciale di Pistoia e componente della Commissione Nazionale di Deontologia Professionale. Sempre nell'ottica di portare



Claudio Demozzi, Elio Penna

avanti i valori, la tutela, la rappresentanza e le storiche conquiste che oggi sono i diritti di tutti gli agenti di assicurazione.

Esortando tutti i colleghi alla compattezza e all'unità che è l'unico prezzo di ogni conquista sindacale, come ci ricorda sempre il nostro Presidente Claudio Demozzi.

Ricordo molteplici esperienze significative, che hanno caratterizzato il corso degli anni. Una, che reputo indimenticabile per la sua storicità e riflessione sull'operatività e cambiamento negli anni, è stata la partecipazione al Congresso del Centenario Sna dell'ottobre 2019 a Rimini.

Cosa ti ha colpito del congresso di Rimini?

Ricordo una citazione, della quale ignoro l'autore, ma che racchiude l'essenza del volontariato: "Dopo il verbo "amare" il verbo "aiutare" è il più bello del mondo."

Ritengo infatti che impiegare tempo per aiutare il prossimo sia l'espressione più profonda dell'Essere.

L'impegno con il Sindacato Nazionale Agenti, è una forma di volontariato e altrettanto lo è l'impegno che persegua nell'aiutare un'Associazione di Pubblica Assistenza Onlus, che si occupa di interventi di emergenza-urgenza, coordinati dal 118 e dai servizi sociali.

Raccontaci del tuo impegno sociale e del tuo ruolo.

Il mio impegno è nato dopo aver ricevuto dalla Pubblica Assistenza un intervento in un momento di bisogno, in cui mia moglie Giuliana fu portata al Pronto Soccorso. In quel momento abbiamo toccato con mano l'importanza di poter contare su persone che dedicano il loro tempo agli altri e possono essere presenti nel momento di necessità. È così scattata la volontà di poter supportare queste associazioni e di trovare il modo di esserne partecipi attiva-

mente. Insieme a mia moglie Giuliana ci siamo adoperati per partecipare ai corsi di formazione dedicati ai soccorritori e, una volta raggiunte le competenze adeguate, abbiamo iniziato con i servizi di volontariato.

È stato l'abbrivio che fa nascere una prosecuzione con impegno sempre maggiore. La spinta di dedicare più tempo cresce spontanea, è sufficiente la gratitudine che vedi negli occhi delle persone soccorse.

È iniziato così un percorso che ha poi cadenzato le mie giornate e quelle della mia famiglia. Non mi aspettavo mi fosse chiesto di fare parte del direttivo e tanto meno di divenirne presidente, ruolo che ricopro dal 2008.

Quando ho acconsentito non pensavo che l'impegno sarebbe stato così importante, sono stati anni di cambiamenti sostanziali in relazione agli adeguamenti richiesti dalle normative e agli impegni economici, basti pensare che un'ambulanza costa da 70 a 90mila euro. Ho dovuto imparare piano piano come far bene le cose e come utilizzare al massimo le risorse disponibili, cercando di non sforare mai. Ci sono state persone che aprivano le mani per aiutarti ad imparare e altre che i pugni li tenevano ben chiusi, come del resto avviene in molti settori.

In ogni caso questo è un mondo che ti prende tanto, ma ti restituisce sicuramente di più. Sono sempre stato supportato da tutta la squadra dei volontari e principalmente dalla mia famiglia, coinvolta quotidianamente negli impegni dell'Associazione, che richiede la gestione e la responsabilità di un'azienda. Al mio fianco è sempre presente mia moglie, con il ruolo di volontaria e segretaria.

Spesso mi trovo in prima linea a svolgere servizi, frequentemente notturni, e questo mi permette di comprendere meglio le problematiche che possono sorgere e dividerne con i volontari l'aspetto risolutivo.

Dove viene svolta l'attività?

In questi anni ho avuto la soddisfazione di acquistare una nuova sede, molto funzionale, che ha agevolato il lavoro quotidiano dei volontari, e nel tempo ho potuto sostituire tutti i mezzi di soccorso, garantendo sicurezza negli spostamenti. Operando in una zona di montagna, dove in inverno nevica, era infatti importante che i mezzi avessero trazione integrale poiché, com'è accaduto in molti piccoli comuni italiani, il funzionale ospedale di zona è stato ridotto a un punto di primo soccorso e i pazienti devono essere trasferiti nel presidio ospedaliero di Pistoia, raggiungibile dopo ben 30 km di strada disagiata.

Come coniughi l'attività professionale con quella del volontariato?

L'orologio dei giorni ruota sull'ingranaggio di incastro tra il lavoro quotidiano e le necessità dell'Associazione.

È grazie alla mia struttura aziendale e alla presenza di mio nipote Lorenzo, con il quale la gestisco, anche Lui volontario della Pubblica Assistenza, che posso svolgere entrambe le attività passando da una pratica assicurativa ad una socio-sanitaria. Ci tengo a dire che la nostra Onlus di Pubblica Assistenza dispone di 4 ambulanze, 2

mezzi attrezzati e 2 auto per i servizi sociali, oltre a un'ambulanza storica, simbolo della nascita dell'Associazione. Ma il vero motore dell'associazione sono le oltre 90 persone, tutti volontari e nessun dipendente, che quotidianamente donano il loro tempo senza chiedere niente in cambio.

Il sogno nel cassetto?

I sogni e gli obiettivi sono molti, tra i quali emerge l'opportunità di ampliare la sede per accogliere un centro diurno e di aggregazione, a supporto della nostra realtà territoriale formata da persone anziane e sole per la maggior parte della giornata. E ancora formare una cooperativa sociale che possa creare opportunità di lavoro per i giovani, affinché non siano costretti ad abbandonare il territorio montano e possano divenire il futuro supporto nella continuità dell'Associazione.

L'emergenza sanitaria che stiamo vivendo ha bloccato, spero momentaneamente, la realizzazione delle idee, dei sogni e le prospettive di sviluppo. Quando tutto sarà finito quella che definivamo normalità non avrà più lo stesso aspetto e sarà necessario avere mente aperta e pensiero lungimirante verso orizzonti che non avevamo previsto.

Sono però convinto che ogni momento di difficoltà possa essere fonte di opportunità dal quale cogliere insegnamenti per aiutarci a progredire e divenire artefici di un mondo migliore.





LA VOCE UFFICIALE DEL SINDACATO NAZIONALE AGENTI DI ASSICURAZIONI

1.843.400 accessi medi annui nel periodo Settembre 2014 - Settembre 2019

Visualizzazioni SNA CHANNEL + Persone raggiunte dalle news pubblicate in Facebook



Lo SNA per garantire la centralità dell'agente nel mercato assicurativo italiano

Il Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione festeggia il primo centenario dalla sua fondazione

Una lunga storia fatta di competenza professionale e di assistenza alla clientela, ma anche di passione nel prestare un servizio di elevata qualità al cittadino.

Con la coscienza rivolta al valore sociale delle assicurazioni in una società nella quale il welfare arretra lasciando imprese, professioni, famiglie indifese nell'affrontare il loro quotidiano bisogno di sicurezza.

Con lo sguardo indirizzato al futuro alle prese con una tecnologia invadente che intende sostituirsi all'essere umano in uno scenario caratterizzato da nuove figure non professionali inadeguate a soddisfare le reali esigenze della clientela.

Lo Sna da oltre cento anni tutela i diritti e gli interessi dei suoi quasi 9.000 soci, ponendosi sempre al fianco del consumatore.





SALUTE SPA LA SANITÀ SVENDUTA ALLE ASSICURAZIONI

Autori: Francesco Carraro, Massimo Quezel
Editore: Chiare Lettere
Prezzo: € 15,00

A quarant'anni esatti dalla nascita del sistema sanitario nazionale (1978), la testimonianza dall'interno di Francesco Carraro e Massimo Quezel (entrambi da tempo impegnati nella lotta contro le assicurazioni per difendere i diritti dei cittadini danneggiati e non risarciti) ci consegna il racconto di un mondo sommerso nel quale la salute è schiacciata tra tornaconto politico e interessi privati. Annientato il diritto, la legge dei mercanti della salute stabilisce: chi può si curi, gli altri si arrangino. Meno diritti, più polizze. Sempre più spesso le compagnie rifiutano di assicurare medici e strutture ospedaliere, rischiando di far saltare un sistema di tutele e garanzie. Perché non rende abbastanza. Ciò che fa guadagnare è invece il nuovo eldorado della sanità integrativa. Intanto circa 10 milioni di italiani rifiutano visite specialistiche per problemi economici. È chiaro il modello di società che si va configurando. La tutela della salute è un fatto di civiltà e non riguarda solo chi sta male: è interesse della collettività, non solo del singolo. Anche se qualche affermazione può sembrare ideologica nel complesso descrive un mondo che conosciamo bene.



POPOLO, POTERE E PROFITTI. UN CAPITALISMO PROGRESSISTA IN UN'EPOCA DI MALCONTENTO

Autore: Joseph Stiglitz
Editore: Einaudi
Prezzo: € 20,00

Il consolidamento del potere del mercato specie nella finanza e nell'industria tecnologica ha portato a un'esplosione della disuguaglianza. La situazione è drammatica: poche corporations dominano interi settori dell'economia, facendo impennare la disuguaglianza e rallentando la crescita. La finanza ha scritto da sola le proprie regole; le compagnie high-tech hanno accumulato dati personali senza controllo e il governo americano ha negoziato accordi commerciali che non rappresentano gli interessi dei cittadini. Troppe persone si sono arricchite sfruttando gli altri invece che creando ricchezza. Le vere fonti della ricchezza e della crescita, per Stiglitz, sono gli standard di vita, basati su apprendimento, progresso della scienza e tecnologia e le regole del diritto. Gli attacchi al sistema giudiziario, universitario e delle comunicazioni danneggiano le medesime istituzioni che da sempre fondano il potere economico e la democrazia. Tuttavia, per quanto ci si possa sentire indifesi oggi, non siamo, tutti noi, senza potere. In effetti, le soluzioni economiche sono spesso chiare. Dobbiamo sfruttare i benefici del mercato, ma nello stesso tempo domare i suoi eccessi, assicurandoci che lavorino per noi cittadini – e non contro di noi. Se un numero sufficiente di persone sosterrà l'agenda per il cambiamento delineata in questo libro, può non essere troppo tardi per creare un capitalismo progressista che realizzi una prosperità condivisa.



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

**SNA, IL TUO ADVISOR
GIORNO DOPO GIORNO. CON L'ESPERIENZA MATURATA
IN UN SECOLO DI ATTIVITÀ**

Sin dalla sua nascita, **101** anni fa, il Sindacato Nazionale Agenti ha concretizzato nel tempo gli istituti che hanno fatto la storia della tutela collettiva: convenzione Casse di Previdenza, Accordo Nazionale Agenti erga omnes, Fondo Pensione Agenti professionisti, CCNL dei dipendenti di agenzia, per citare i più significativi, sono scaturiti dall'impegno sindacale dei nostri padri fondatori.

Circa **10** mila agenti aderiscono alla nostra storica associazione e, grazie al loro senso di responsabilità, SNA riesce a sviluppare la più ampia attività di sostegno patronale, avvalendosi di specialisti legali, fiscali, del lavoro, ma soprattutto di esperti nella salvaguardia dei diritti della categoria, sempre pronti a rispondere alle richieste di assistenza provenienti dagli Iscritti.

Il tuo contributo è fondamentale, per garantire la difesa della centralità dell'agente di assicurazione, del suo profilo professionale, della sua indipendenza imprenditoriale.

Iscriviti subito, ne va del tuo futuro.

SINDACATO NAZIONALE AGENTI

Via Lanzone, 2 - 20123 Milano

Tel. 02 80.66.131

Fax 02 86.78.78

email: sna@snaservice.it

Sindacato Nazionale Agenti di Assi