

Anno XXIV n. 133

Ottobre-Novembre-Dicembre 2020

Pubblicazione trimestrale



Sindacato Nazionale
Agenti di Assicurazione

L'Agente

di Assicurazione

Felice Anno Nuovo



I NUOVI PROTAGONISTI

47

Relazione
III Congresso Nazionale Sna
di Claudio Demozzi

66

Le sanzioni a carico
degli intermediari
di Domenico Fumagalli

85

Revoca per giusta
causa illegittima
di Paolo De Angelis



SCOPRI UNA NUOVA OPPORTUNITÀ DI BUSINESS!



Grazie a IBL Banca puoi proporre ai tuoi clienti
il prestito RataBassotta e ottenere speciali commissioni.

RataBassotta®
IL PRESTITO IN PICCOLE RATE.

**UN VANTAGGIO PER I TUOI CLIENTI,
UN VANTAGGIO PER TE. ADERISCI ANCHE TU!**

iblbanca.it

Canale dedicato Agenti Assicurativi
Ercole Vozzolo - Cell: 338.7389273 - agenti.assicurativi@iblbanca.it

IBL Banca è il Gruppo Bancario di riferimento in Italia
per la Cessione del Quinto.

Prodotto erogato da  **IBL Banca**

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Al fine di gestire le tue spese in modo responsabile, IBL Banca S.p.A. ti ricorda, prima di sottoscrivere il contratto, di prendere visione di tutte le condizioni economiche e contrattuali, facendo riferimento alle "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" (IEBCC) disponibile presso tutte le filiali di IBL Banca S.p.A. Nello svolgimento della sua attività, l'Agente Assicurativo, in qualità di aderente all'iniziativa e agente mandatario di IBL Banca S.p.A., promuove e colloca contratti relativi alla concessione di finanziamenti mediante cessione del quinto nella titolarità di IBL Banca S.p.A., entro i limiti del mandato da questa conferito. Tale servizio non garantisce l'effettiva erogazione del finanziamento. Il prestito con cessione del quinto è assistito obbligatoriamente per legge da coperture assicurative a garanzia del rischio vita ed impiego del Cliente ai sensi dell'articolo 54 del D.P.R. 180/1950. Finanziamenti concessi previa istruttoria di IBL Banca S.p.A., che è la contraente e titolare di tutti i rapporti contrattuali.

L'Agente

di Assicurazione

Anno XXIV n. 133 Ottobre-Novembre-Dicembre 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

Responsabile Stampa e Comunicazione

Claudio Demozzi

claudio.demozzi@gmail.com

Direttore Responsabile

Roberto Bianchi

direttore.snachannel@gmail.com

Componenti Gruppo di Lavoro

**Giacomo Anedda, Alessandro Ceccarelli,
Alessandro Mich, Mauro Antonio Mura,
Andrea Pieri, Roberto Pisano,
Franco Domenico Staglianò**

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.133

Aprile-Maggio-Giugno 2020

Riproduzione Vietata

Chiuso in Redazione il giorno

11 Dicembre 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



10



12



16



19



21



23



26



27

9 EDITORIALE

Il valore dell'autenticità...

di Roberto Bianchi

10 IL PUNTO

La tecnologia contiene spinte distruttive

di Claudio Demozzi

12 I PROTAGONISTI - Il presidente

Fatti concreti, non sogni

di Roberto Bianchi

16 I PROTAGONISTI - Formazione

Il laboratorio dell'emancipazione

di Alessandro Ceccarelli

19 I PROTAGONISTI - Ana

Sergio Sterbini, uno che lavora duro...

di Alessandro Ceccarelli

21 I PROTAGONISTI - Snanet

Quando ogni cosa è cuore, anche la testa!

di Alessandro Ceccarelli

23 I PROTAGONISTI - Vendita...

L'agenzia organizzata come un'impresa...

di Giacomo Anedda

26 I PROTAGONISTI - Normative

Incidere su norme e regolamenti...

di Alessandro Mich

27 I PROTAGONISTI - Nuclei Assistenza

Al primo posto i valori dello Sna

di Alessandro Mich



29 I PROTAGONISTI - Certificazione...

Chi è Sandro Prini?

di Alessandro Mich



31 I PROTAGONISTI - Centro studi...

Bullegas: un veterano ancora in pista

di Franco Domenico Staglianò



33 I PROTAGONISTI - Consumatori

Una new entry di peso

di Franco Domenico Staglianò



35 I PROTAGONISTI - Ebisep

Ente bilaterale: passato, presente e futuro

di Andrea Pieri



37 I PROTAGONISTI - KDA

Kit Digital Agency, working in progress

di Andrea Pieri



40 COMUNICAZIONE

Social e fake news

di Claudio Demozzi



43 LIII CONGRESSO NAZIONALE SNA

Niente di già visto

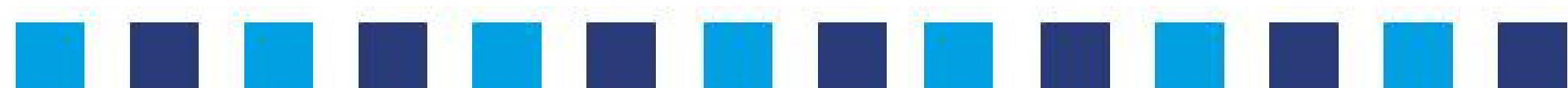
di Giacomo Anedda



45 LIII CONGRESSO NAZIONALE SNA

Il mio congresso in poltrona

di Franco Domenico Staglianò



47



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione
Cento Anni di Storia Insieme



48

47 **RELAZIONE**

LIII CONGRESSO NAZIONALE SNA

di Claudio Demozzi

48 **SINDACATO**

Maledetti toscani

di Franco Domenico Staglianò

52 **CATEGORIA**

La capacità di adattarsi degli agenti

a cura della Redazione

54 **CATEGORIA**

Il posizionamento dell'agente

a cura di Mauro Antonio Mura

56 **EDUCAZIONE ASSICURATIVA**

Un popolo di sotto-assicurati...

di Roberto Bianchi

60 **ASSEMBLEA ANNUALE ANIA**

Per caso, esistono anche gli agenti?

di Roberto Bianchi

66 **NORMATIVA**

Le sanzioni a carico dei distributori

di Domenico Fumagalli

69 **NORMATIVA**

Il POG degli orrori

di Andrea Bonfanti e Roberto Pisano

71 **NORMATIVA**

Ivass pretende troppo

di Andrea Bonfanti e Roberto Pisano

52



56



60



66



69



71





74 **NORMATIVA**

Best practices, le procedure consigliate
di Filippo Guttadauro La Blasca



76 **NORMATIVA**

Sna ricorre al Tar
di Roberto Pisano



79 **IVASS**

Una vita da mediano
di Giacomo Anedda e Alessandro Ceccarelli



81 **GIURISPRUDENZA** **L'ESPERTO RISPONDE**

Un servizio di consulenza per i lettori
di Roberto Bianchi



81 **GIURISPRUDENZA** **L'ESPERTO RISPONDE** **Le risposte alle vostre domande** *di Avv. Pasquale Santoro*



83 **GIURISPRUDENZA** **Una conferma dalla Cassazione** *di Avv. Luca Sechi*



85 **GIURISPRUDENZA** **Revoca per giusta causa illegittima...** *di Avv. Paolo De Angelis*



88 **GIURISPRUDENZA** **LE MASSIME** **Il metodo della "tasca profonda"** *di Avv. Pasquale Santoro*



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

Il valore dell'**AUTENTICITÀ** nella costruzione della fiducia



■ Il tema della disintermediazione riempie ormai le pagine sindacali sebbene sembri ignorato dalle compagnie che preferiscono lavorare sottotraccia, dichiarare pubblicamente la centralità degli agenti nelle loro strategie di sviluppo e nei fatti operare quotidianamente allo scopo di marginalizzare il ruolo della distribuzione agenziale.

Nelle pagine che seguono la questione viene trattata da diversi punti di vista, apparentemente disgiunti gli uni dagli altri, ma in realtà convergenti sull'unico obiettivo delle imprese di appropriarsi del rapporto diretto con il cliente e di rendere intercambiabili le diverse figure dei distributori, come se un dipendente di banca o di Poste Italiane potesse essere paragonato, sia pure lontanamente, a un agente professionista.

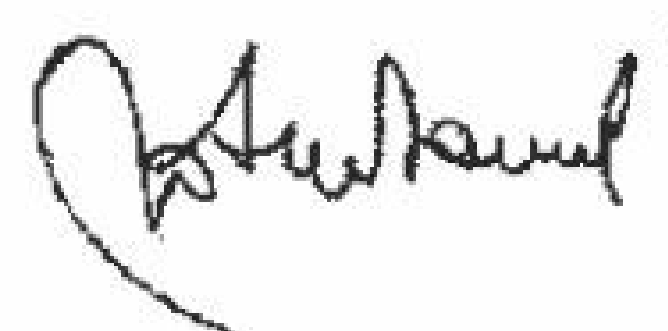
L'interpretazione molto restrittiva delle direttive europee da parte dell'Ivass riduce inoltre gli spazi di autonomia imprenditoriale degli agenti, allo scopo malcelato di rafforzare il legame con le rispettive mandanti e ciò danneggia non solo il canale agenti costretto a subire le strategie multicanale delle mandanti, ma lo stesso consumatore che non gode dei vantaggi derivanti dalla libera concorrenza. La rivoluzione digitale sta comunque facilitando il compito di coloro che enfatizzano il superamento dell'intermediazione, giudicata obsoleta, costosa e poco efficace. Non a caso Insurance Europe, la federazione delle associazioni di rappresentanza degli assicuratori operanti in Europa, ha chiesto nei giorni scorsi al legislatore europeo di introdurre modifiche normative affinché la distribuzione digitale diventi "l'impostazione predefinita (default), mentre le vendite dirette (face-to-face sales) l'eccezione". Una dichiarazione che appare tantopiù grave e persino offensiva, alla luce della situazione che abbiamo vissuto in occasione del lock down (e che forse vivremo di nuovo nel prossimo futuro) quando le agenzie hanno garantito coraggiosamente il servizio di prossimità sul territorio ai cittadini italiani tenendo aperte le agenzie a dispetto del dilagare del contagio, mentre le figure apicali delle compagnie e i dipendenti direzionali erano rifugiati al riparo delle loro abitazioni e si rapportavano con il mondo esterno attraverso lo smartphone e il pc, rimanendo comodamente seduti sul divano di casa.

Certo che per gli strapagati manager delle imprese l'occasione di eliminare il rapporto personale e di sostituirlo con la modalità on line è ghiotta e forse irripetibile, visto che in precedenza tutti i tentativi di dare una spallata definitiva alla distribuzione agenziale, loro malgrado dominante nella raccolta dei rami danni, si sono trasformati in un flop clamoroso se rapportato ai capitali investiti in sistemi informatici, risorse umane e pubblicità.

Pertanto la chiave di lettura che propongo stavolta, proprio nel momento in cui l'evoluzione delle nuove tecnologie e dei mezzi di comunicazione hanno modificato profondamente il modo di entrare in relazione gli uni con gli altri, prendendo il sopravvento sul contatto in presenza, consiste nel valutare quanto valga quel face to face che l'industria assicurativa considera superato e quanto valore sia contenuto negli sguardi, nelle strette di mano, nel tono della voce. Un format telematico, nella sua freddezza schematica, risponde sicuramente all'efficienza delle procedure preconfezionate, ma non è autentico, nasconde dentro di sé un'elaborazione di parte che serve a portare vantaggi unicamente a chi lo ha ideato per ottenere il massimo risultato con il minimo sforzo. Al contrario la costruzione di una relazione duratura nel tempo si impernia sulla reale disponibilità dell'agente e dei suoi collaboratori a mettere in gioco la propria reputazione nel proporre sempre al cliente una soluzione coerente con il suo profilo di rischio e adeguata alle sue reali esigenze di sicurezza. Tutto si gioca sul piano della fiducia ed essa affonda le radici nel terreno fertile dei sentimenti, delle emozioni, della responsabilità nel farsi carico, di cui soltanto un professionista è capace, perché consapevole che la qualità e la solidità del rapporto personale dipendono a loro volta proprio dal grado di trasparenza contenuta nella consulenza che precede la collocazione del servizio assicurativo e l'assistenza successiva riguardante, da un lato, la gestione del sinistro e, dall'altro, la necessaria manutenzione delle polizze nel tempo.

Ai fenomeni da baraccone che assegnano agli algoritmi il futuro delle imprese assicuratrici, dimenticando il ruolo sociale di cui esse e i loro intermediari dovrebbero essere interpreti, lanciamo la sfida di venirci a spiegare, tra una decina di anni, come mai le cose non saranno andate nel modo in cui avevano previsto e perché l'autenticità della relazione umana avrà ancora tanta importanza.

E vedremo che cos'altro avranno il coraggio di raccontarci per giustificare i loro stipendi stellari.



La **TECNOLOGIA** contiene spinte distruttive

Digitalizzazione e standardizzazione, ma i clienti non chiedono questo



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

Negli ultimi decenni il settore assicurativo italiano è stato oggetto di profondi cambiamenti, anche a seguito di una maggiore competizione tra canali distributivi, dell'aumento del grado di concentrazione del mercato, delle innovazioni normative, dell'evoluzione del grado di conoscenza del consumatore e dello sviluppo di nuove tecnologie. L'innovazione tecnologica, in particolare, ha permesso a molte imprese del settore di adottare forme

di standardizzazione dei contratti, spesso non a caso chiamati "prodotti" e non più polizze, che tendono a condurre verso altrettante forme di standardizzazione dei processi distributivi e gestionali. Alcuni esperti ed alcuni dirigenti d'impresa sono arrivati ad immaginare un'analoga standardizzazione anche nella liquidazione dei sinistri ed in alcune Compagnie la fase di automatizzazione delle procedure risarcitorie è oggi in fase avanzata. Sono principalmente questi strumenti di industrializzazione dei "prodotti" e di tutte le fasi gestionali che permettono alle imprese assicuratrici di ricorrere sempre più ad una strategia di tipo "multicanale", che permetta di collocare sul mercato i propri "prodotti" attraverso l'adozione di diverse modalità distributive per specifici segmenti di clientela e, allo stesso tempo, di migliorare la redditività anche in termini di riduzione della sinistrosità. A contratti standardizzati e distribuiti attraverso canali non professionali, corrisponde spesso, infatti, una minore sinistrosità per evidenti ragioni; il ruolo dell'intelligenza artificiale sarà determinante. Perché nonostante ad oggi le tecnologie siano ancora, per lo più, utilizzate per ottimizzare il consumo di risorse sul posto di lavoro, nuovi strumenti intelligenti come i risponditori predittivi, gli UI vocali (gli interfaccia utenti, ndr.) ed i sistemi di videoconferenza automatizzati saranno presto impiegati per "aiutare" i lavoratori (compresi gli Agenti) a diventare più produttivi, più efficienti e, necessariamente, meno indispensabili.

Nel mondo della distribuzione assicurativa, i canali tradizionali, primo fra tutti quello rappresentato dagli agenti che tutt'oggi riveste nel nostro Paese un'importanza strategica, sono preferiti principalmente dagli utenti che ritengono importante la qualità del servizio offerto e che instaurano con l'intermediario un rapporto di tipo fiduciario del tutto simile a quello con l'avvocato, con il medico di famiglia, con il commercialista. In un simile rapporto fiduciario, il prezzo del servizio non è la variabile determinante, lo è invece la qualità della prestazione consulenziale, la chiarezza e la trasparenza del rapporto professionale, il contenuto del contratto e della polizza di assicurazione. Quasi sempre, la conoscenza diretta del professionista fa-

cilita, per il cliente, l'instaurazione del rapporto fiduciario. Nell'ambito di una relazione professionale di questo tipo, l'utilizzo invasivo della tecnologia, la rigida standardizzazione dei processi e dei "prodotti", l'assenza di interlocuzione di tipo personale tra l'intermediario ed il personale preposto delle mandanti, pregiudicano - anziché facilitare - l'espressione delle potenzialità lavorative agenziali. Attraverso l'adozione massiva di sistemi automatici, svincolando il ruolo consulenziale della filiera distributiva agenziale per mano delle imprese, il prezzo del "prodotto" finisce per assumere la qualità di elemento fondamentale, decisivo ai fini della stipulazione della polizza, sminuendo di importanza perfino la conoscenza e la reputazione della compagnia stessa. I canali cosiddetti "innovativi", quali il direct marketing (in particolare la vendita di "prodotti" attraverso Internet), si rivolgono infatti ai soggetti più inclini all'utilizzo dell'Information Technology per la ricerca del prezzo più basso, del servizio al minor costo. Si tratta tendenzialmente degli appartenenti alla fascia di età più giovane, quasi sempre a minor capacità di spesa e conseguentemente più attratti dalla convenienza del prezzo. La strategia delle Imprese che si rivolgono a questo segmento di mercato non può che essere incentrata sulla leva tariffaria. Prezzi più bassi, ai quali corrispondono più vendite, ma anche un minore margine per singolo "pezzo". Non a caso, la quasi totalità delle compagnie che hanno ceduto al fascino dei comparatori online e della distribuzione sul web, sono alle prese con forti pressioni tariffarie e con un livello di premio-medio incompatibile con le previsioni di sostenibilità tariffaria nel lungo periodo. Per quanto riguarda la liquidazione dei sinistri, nel corso degli ultimi anni abbiamo assistito ad una forzata delocalizzazione del servizio reso alla clientela, con la chiusura di centinaia di centri liquidativi e con la riconversione del relativo personale. Fino a qualche anno fa, il liquidatore - figura professionale deputata alla definizione delle varie tipologie di sinistri - si recava presso le agenzie o presso le apposite strutture decentrate della compagnia, anche nei centri minori e periferici, per incontrare l'assicurato o il danneggiato e con questi raggiungere una transazione. Il servizio di prossimità che veniva così garantito, contribuiva certamente a diffondere un'immagine di solvibilità e di affidabilità del sistema assicurativo privato. Oggi questo non accade ormai più, salvo rare eccezioni in cui la compagnia delega all'Agente questi compiti. Sta infatti al cliente, quasi sempre, ricercare nella propria regione il centro liquidazione danni deputato alla gestione della sua pratica e, quindi, il liquidatore o l'addetto di call-center a cui potersi rivolgere per la trattazione del sinistro. Per agevolare questa "ricerca" e



quindi questo contatto, la gran parte delle compagnie mette a disposizione dei numeri verdi o più in generale dei call center ai quali rivolgere le domande del caso.

In genere però, i clienti non amano questo tipo di servizio e finiscono con il rivolgersi nuovamente all'agenzia presso la quale hanno stipulato il contratto, affidando all'intermediario od al personale agenziale ogni adempimento conseguente.

L'agenzia, di norma, provvede ad offrire, gratuitamente, tale servizio all'Assicurato/danneggiato, al fine di velocizzare la transazione e migliorare la soddisfazione del cliente. Questa gravosa opera di assistenza post-vendita, i cui costi sono sostenuti esclusivamente dagli agenti, raramente trova riscontro economico negli accordi contrattuali con le imprese. Raramente la contrattazione aziendale riesce ad ottenere il riconoscimento di questa fondamentale attività attraverso la monetizzazione del servizio e raramente le compagnie riescono a valorizzare adeguatamente questo aspetto del rapporto con il cliente. Gli impatti della diffusione delle Ict (Information and Communication Technologies) nel settore assicurativo, sono dunque pesanti e pieni di imprevisti. Sicuramente le Ict contribuiranno all'evoluzione della figura del consumatore, ad esempio attraverso la maggiore diffusione dell'informazione, la comparazione facilitata dei "prodotti". Ma un uso maldestro o eccessivo delle stesse, potrà introdurre nuovi elementi di criticità nella filiera distributiva, maggiori fattori di insoddisfazione, un'irrazionale focalizzazione dell'attenzione sul prezzo. Nuove incertezze, nuovi squilibri si profilano all'orizzonte degli Agenti, ma anche delle imprese assicurative che, evidentemente, in buona parte hanno sottovalutato alcuni aspetti degli argomenti qui appena accennati, che meriterebbero ben altri approfondimenti ed un tavolo di confronto permanente per contenere le spinte distruttive che i nuovi strumenti tecnologici inevitabilmente portano con sé.



Fatti concreti, NON SOGNI

Dopo 8 anni di mandato il Presidente nazionale Claudio Demozzi
prosegue il suo percorso con rinnovato entusiasmo



a cura di
ROBERTO BIANCHI

Il 25 settembre scorso si è celebrato il LIII Congresso Nazionale Sna, un appuntamento che nel tempo si era caricato di particolare rilevanza soprattutto perché rinviato dai primi mesi dell'anno a causa delle restrizioni alla mobilità imposte dal Governo per rallentare la diffusione del contagio epidemico. Sebbene la rielezione del Presidente uscente non sia mai stata in discussione, non tutti avrebbero scommesso su un risultato ampio come quello conseguito dalla lista unica di Claudio Demozzi. Lo abbiamo intervistato per approfondire con lui alcuni temi come la disintermediazione digitale, le strategie di me-

dio lungo termine delle compagnie, le prerogative tipiche e imprescindibili per gli agenti, il rapporto tra Sindacato e Gaa, per capire su quali problematiche il nuovo gruppo dirigente sindacale intenda impegnarsi allo scopo di conquistare un futuro migliore per la categoria.

Presidente Demozzi, si attendeva un plebiscito come quello ricevuto in occasione dell'ultimo Congresso Nazionale?

Non me lo attendevo, me lo auguravo. Sono otto anni che dedico la quasi totalità della mia giornata al Sindacato, ai Colleghi in difficoltà, a diffondere conoscenza e consapevolezza sulla situazione della nostra Categoria professionale, tutti i giorni. Spesso, notti comprese! Mi auguravo che i colleghi volessero esprimere, con il voto, che continuassero ad apprezzare questo impegno, mio e della mia squadra, che continuano a condividere la mia linea politica di difesa, senza tentennamenti, dei diritti inalienabili degli Agenti. Ci credevo, come continuo a crederci con ogni forza, e non sono stato deluso.

Il Sindacato ha espresso, ancora una volta, unità di intenti, unità di visione, unità di obiettivi. Chi ha cercato di dividere la nostra visione, la nostra forza, ha fallito! Come hanno fallito coloro che hanno cercato, strumentalmente, di rinviare il Congresso. Pensi se avessimo ceduto a quelle pressioni ed avessimo ritardato ulteriormente l'assemblea elettiva! Ci troveremmo ad affrontare questa nuova emergenza nazionale, con un vertice scaduto, con poteri limitati, senza legittimazione, senza nemmeno sapere fino a quando... certi colleghi, anche quando rivestono cariche importanti del mondo associativo, non riescono davvero a rendersi conto del momento che stiamo vivendo, del momento storico, delle necessità impellenti del Sindacato e della Categoria. Fortunatamente gli Agenti non seguono i "falsi profeti" e sanno distinguere le bufale dalle verità. Il plebiscito mi ha rincuorato, ha detto a me, alla mia squadra, al nostro mondo e soprattutto alle Compagnie, che gli Agenti sono uniti, per lottare, che non si arrendono alle beghe di quartiere, ma che perseguono una strategia politico sindacale ben delineata.

Sapere che la sua rielezione era scontata ha ridotto l'entusiasmo con il quale è solito interpretare la sua prestigiosa carica?

Nemmeno di un millimetro! Il giorno che dovesse mancarmi l'entusiasmo per quello che faccio per la Categoria, non attenderei un istante a chiedere la mia sostituzione. Quando un giocatore, anche molto bravo, perde l'entusiasmo durante la partita, lo si vede subito. L'entusiasmo è fondamentale, soprattutto in ambiti come l'attività sindacale. È la benzina, senza la quale non si va da nessuna parte. E poi non do mai nulla per scontato, mai. Gli imprevisti, le sorprese, sono all'ordine del giorno. Non ho mai dato per scontato neppure la rielezione alla guida di Sna, sebbene nessuno aveva annunciato l'intenzione di presentare una lista antagonista. Non si può mai dire. Se non avessi incontrato tanto apprezzamento, tanti colleghi desiderosi di far parte della mia squadra, avrei potuto prendere in considerazione altri scenari. Fino a pochi giorni dal Congresso, ho ricevuto diverse proposte per impegnarmi in altri ambiti. Ma l'affetto dei colleghi, la certezza di poter continuare a lottare per una causa giusta e condivisa dalla quasi totalità dei congressisti, mi hanno fatto abbandonare qualsiasi, seppure minimo, dubbio e ritrovare tutto l'entusiasmo che ho sempre avuto.

Nella sua Relazione al Congresso nazionale ha richiamato tutti gli iscritti all'unità, alla coesione e alla linearità, possiamo considerare finalmente terminata la stagione dei veleni?

Appena sono stato chiamato alla presidenza Sna ho dovuto ingaggiarmi nella difficile sfida del risanamento dei conti del Sindacato. Le finanze Sna erano davvero messe male, come è noto. Ci siamo riusciti! Poi ho condiviso con l'Esecutivo Nazionale che era giunto il momento di superare le divisioni correntizie, che da troppo tempo ferivano il Sindacato, lo paralizzavano, impedivano al suo vertice di avere la forza necessaria. Ci siamo riusciti. Finalmente il Sindacato ha cominciato a parlare con un'unica voce. E questo è stato determinante per ottenere gli importanti risultati che abbiamo inanellato uno ad uno negli ultimi otto anni. Per quanto riguarda la "stagione dei veleni", nata per iniziativa di qualche collega isolato che ha scoperto quanto male si possa diffondere grazie agli strumenti tecnologici come la chat ed i social network, per ora è passata. Del resto, le stagioni passano. Tuttavia non escludo che gli stessi soggetti possano distinguersi anche in futuro per analoghe iniziative diffamatorie, alle quali tra l'altro purtroppo non sono nuovi.

L'ampio rinnovamento dei componenti l'Esecutivo Nazionale va nella direzione di fornire maggiore forza propulsiva all'azione politica nel prossimo triennio?

Sì, certamente. Ma anche in quella di attrezzare il Sindacato al necessario ricambio generazionale. Alcuni dei nuovi membri dell'Esecutivo sono infatti colleghi titolati, esperti, ma anagraficamente piuttosto giovani e questo ci permette di guardare al futuro con maggiore serenità. Aggiungerei che il nuovo Esecutivo, tra l'altro, è forse quello con il maggior numero di laureati nella storia centenaria del Sindacato. Il livello culturale e professionale di questa squadra è eccellente.

L'autorevolezza di una squadra dirigente, ai giorni nostri, si valuta anche su queste basi, soprattutto all'esterno. Senza nulla togliere ai colleghi che hanno lavorato in E.N. nel passato, ai quali non ho proprio nulla da rimproverare e che anzi ricordo con affetto ed ho molto apprezzato per la generosità, l'impegno, la determinazione che hanno espresso senza riserve, proprio come avevo chiesto loro di fare.

Le recenti prese di posizione di Insurance Europe potrebbero realmente compromettere il futuro della nostra categoria?

Il recente documento diramato dall'Associazione europea delle Imprese assicuratrici sintetizza quella che è la visione a medio-lungo termine delle grandi compagnie. Purtroppo molti colleghi Agenti si rifiutano di guardare in faccia la realtà, non riescono ad accettare che la "loro" Mandante possa investire tempo e denaro per disintermediare le reti agenziali. Eppure è proprio così.

La maschera è caduta, le compagnie hanno tolto il velo dietro il quale si nascondeva la strategia della disintermediazione digitale. Ora è tutto più chiaro, anche ai meno attenti. Sono dieci anni che vado illustrando quanto parta da lontano il tentativo, delle grandi Imprese, di gestire direttamente i nostri clienti, ridimensionando il nostro ruolo professionale, togliendoci l'incasso dei premi, con la scusa di alleggerire i nostri adempimenti burocratici. A volte è davvero difficile aiutare gli agenti ad aprire gli occhi, ed è per questo che troppo spesso arriviamo lunghi, in ritardo per mettere in atto azioni davvero efficaci contro questi tentativi delle compagnie.

I primi segnali erano evidenti già parecchi anni fa: i POS direzionali, i sistemi di incasso diretto sul conto della compagnia, la mensilizzazione dei premi sul conto aziendale, la vendita in mobilità sul portale di compagnia, ecc. La digitalizzazione spinta, è stata utilizzata da alcune imprese per disintermediare gli agenti, ed ora quelle stesse compagnie chiedono alla politica di adottare misure normative che agevolino questo modus operandi, facendo diventare eccezione l'intermediazione professionale face-to-face con il cliente. Alla faccia delle false promesse delle imprese, della tutela dei clienti, della trasparenza, della cultura assicurativa.

La modalità distributiva digitale auspicata dall'associazione europea delle imprese potrà davvero sostituire il "face to face", o per dirla con più chiarezza, il servizio di consulenza e assistenza prestato dagli agenti alla clientela?

Nei desiderata delle imprese, sì. Ma ci sono gli Agenti italiani, duri a morire. Non lasceremo che le cose vadano in questa direzione. Siamo pronti a mettere in campo tutte le nostre forze per impedire che la nostra figura pro-



fessionale possa scomparire, nell'interesse della nostra categoria, certo, ma anche nel nome dell'interesse dei consumatori, i nostri clienti, che affidati alla consulenza di un semplice click online rischierebbero davvero troppo. Spero che la politica sia all'altezza, sia in grado di valutare adeguatamente tutto questo. Spero anche che l'Ivass non si faccia sedurre da questi canti di sirena...

Quali sono le principali prerogative che gli agenti devono difendere dal tentativo delle compagnie di disintermediare il mercato?

La titolarità dei dati dei propri clienti, il diritto ad un proprio archivio dei contratti intermediati, il diritto a svolgere in piena autonomia e libertà l'attività consulenziale e distributiva, il diritto ad intermediare non solo le polizze, ma anche i flussi finanziari da e per i clienti, la gestione del portafoglio agenziale nel senso più ampio e molto altro.

Gli agenti devono diventare i partner esclusivi dei loro clienti anche sul terreno digitale. Sna sta cercando di mettere a disposizione di tutti alcuni primi strumenti tecnologici per operare, anche nel campo digitale, in piena autonomia. Questa è la nuova frontiera per gli intermediari, anche se non è la sola. La guerra contro la disintermediazione è in atto, e sarà combattuta a lungo. Non illudiamoci di poterla vincere in pochi mesi o pochi anni, purtroppo. Ma non si illudano, parimenti, neppure le compagnie di avere a che fare con avversari rassegnati alla sconfitta. Tutt'altro!

Perché molti dei principali Gruppi agenti sembrano avere più a cuore la propria centralità nel rapporto con le rispettive mandanti che non gli interessi reali degli iscritti?

Il mondo della rappresentanza aziendale, cioè quello dei Gruppi Agenti, è in forte crisi. Ormai è evidente a tutti, comprese le imprese che ne fanno spesso argomento di studio. È arrivato il momento di ripensare questo ambito della rappresentanza e dovremo farlo collegialmente, insieme proprio ai vertici dei Gaa.

Le grandi compagnie appaiono incapaci di gestire la trattativa collettiva aziendale in modo costruttivo. Fanno sempre più spesso ricorso alla modalità gerarchica, arrivando fino all'umiliazione delle legittime rappresentanze, del loro vertice e delle aspettative dei colleghi. I risultati sono sotto gli occhi di tutti.

Poi vi è senza dubbio anche una questione di persone. Non tutti possiedono le capacità necessarie per presiedere un Gruppo aziendale con migliaia di iscritti, centinaia di contenziosi, dinamiche gestionali e politiche assai complesse da gestire. Certo, è la base elettorale, cioè i colleghi agenti, che dovrebbe esercitare il controllo democratico sul vertice associativo, garantendo il ricambio dei rappresentanti quando necessario. Ma non tutti gli statuti sono democratici come quello Sna ed in alcuni Gaa il ricambio risulta pressoché impossibile. Allora sale il malumore degli iscritti, si frequenta meno il Gruppo.

Il vertice, già in difficoltà, viene lasciato solo e l'azione della Rappresentanza si ferma, si ingessa. È a questo punto che il Gaa comincia a morire, per lo meno nella mente dei colleghi e nelle decisioni della compagnia. Fortunatamente non tutti i Gaa si trovano in questa situazione, ma dovremo intervenire prima che sia troppo tardi.

Secondo il suo punto di vista si potrebbe fare di più in termini di rapporto sinergico tra Sindacato e Gruppi agenti soprattutto sui temi di maggiore cogenza per la categoria?

Certamente sì e lo faremo. Va però ripensato il modello Gaa, che ormai presenta chiari i segni del tempo. I Gruppi Agenti possono essere un importante fattore propulsivo, di aggregazione, ma dobbiamo fare in modo che il secondo livello della contrattazione sia sempre e comunque coerente al primo livello. Niente sconti alle compagnie, insomma, niente scivoloni su base aziendale. Mai più negoziazioni aziendali che cedono diritti in cambio di nulla, o di pochi spiccioli.

Dal momento che le compagnie non sembrano rallentare nella loro rincorsa alla multicanalità, fino a che punto ritiene il progetto SnaNet funzionale alla tutela della centralità distributiva agenziale?

Si tratta di un progetto strategico. Potrà contribuire a garantire la centralità degli agenti anche nell'intermediazione dei flussi finanziari. Gli agenti, in Italia, intermediano flussi finanziari per decine di miliardi di euro, ogni anno. Una forza non da poco. Dobbiamo tutelare questa nostra prerogativa professionale anche e soprattutto dagli attacchi delle imprese nostre mandanti, che escogitano di tutto per disintermediare questa enorme massa di denaro gestita dagli agenti. Forse un giorno SnaPay potrà servire a gestire con maggiore consapevolezza, con maggiore efficacia questi flussi finanziari e, perché no, da SnaPay stanno già nascendo altre idee, alcuni sogni per la Categoria...

Nel mese di ottobre lo Sna ha inoltrato ricorso al Tar del Lazio avverso i recenti provvedimenti adottati da Ivass, ma c'è qualche speranza che le nostre istanze vengano accolte dal Tribunale amministrativo regionale?

Come si dice: la speranza è l'ultima a morire. Il ricorso al Tar è un atto dovuto, visto che l'Ivass ha emanato delle norme davvero lontane dalle esigenze di noi agenti ed in alcuni casi addirittura inapplicabili. Mentre altre Associazioni si sono limitate a commentare tali storture, noi di Sna abbiamo messo in atto l'unica azione concreta potenzialmente in grado di sospendere il nuovo Regolamento, o di metterne in discussione alcuni specifici passaggi. Abbiamo fatto ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, ed è la terza volta da quando sono Presidente del Sindacato.

I Legali mi confortano sulla fondatezza del ricorso, ma come si suol dire: una cosa è aver ragione, un'altra è vedersela riconosciuta.

In tutta franchezza, quali sono i sogni nel cassetto del Presidente Demozzi?

Per ora preferisco rimanere concentrato sui moltissimi problemi concreti da affrontare, tutti i giorni, nel mio ruolo di figlio e di fratello, di padre e di marito, di Presidente Sna e di agente.

Per i sogni...

MyProfession[®]

Una copertura da professionista.



MyProfession[®] è una soluzione completa che ti permette di garantire la copertura assicurativa più adatta alle esigenze del tuo Assicurato tutelandolo contro la responsabilità derivante dall'esercizio della propria attività professionale.

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.

Il laboratorio dell'**EMANCIPAZIONE**

**Marcello Bazzano e SnaForm
per realizzare il domani
della formazione sindacale**



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

Quella dell'assicuratore è un'attività di collaborazione intellettuale con l'assicurato. Qualora non ne fossimo ancora convinti, ce lo rammenta la IDD. Il nostro è l'apporto consulenziale di un esperto, di colui il quale, con una metodologia logica e sistematica, identifica, analizza, valuta, ed elimina i rischi per mettere l'assicurato nella condizione di minimizzare le perdite. È la nostra professione, così la pratichiamo solo noi!

Esistono professioni cosiddette "protette", cioè regolamentate da "Ordini professionali" e "Collegi professionali", con i primi normalmente si associano quelle professioni per le quali è richiesto un titolo di studio di livello non inferiore alla laurea (e tipicamente magistrale), oltre ovviamente al superamento del relativo esame di abilitazione. Con gli altri invece si accomunano le professioni per le quali è sufficiente un diploma di scuola secondaria superiore o una laurea triennale, anche se non sempre è così, scongiurando quindi la distinzione diminutiva, l'Ordine dei giornalisti o quello dei consulenti del lavoro ha tale denominazione nonostante non sia richiesta la laurea per l'esercizio della professione, mentre per i notai si parla di collegio notarile, benché sia necessaria la laurea in giurisprudenza.

Agli "Ordini professionali" e "Collegi professionali" è delegata la funzione di controllo sull'esercizio dell'attività. Non è così per le "professioni regolamentate" tra cui la nostra, per le quali è richiesta l'iscrizione nei Registri, Albi, Ruoli o Elenchi, tenuti presso la C.C.I.A.A., oppure dalle Authority di controllo quali Consob e Ivass.

Per l'iscrizione agli Ordini e Collegi professionali, come già detto, occorre superare un esame di stato, le cui Commissioni esaminatrici sono costituite con decreto ministeriale, che prevede la nomina di un presidente fra i professori universitari di ruolo o fuori ruolo od a riposo e presceglie i membri da terne designate dai competenti Ordini o Collegi professionali. Anche per l'iscrizione al Rui occorre superare un esame la cui Commissione è però nominata con un provvedimento Ivass ed è costituita da sei membri dell'Ivass stesso, compresi il presidente e vicepresidente, tre specialisti ed uno esperto, ma anche tre supplenti, infine da due professori Universitari ed un supplente.



Marcello Bazzano

Gli agenti sono in grado di autogovernarsi

Gli Ordini e i Collegi hanno in commissione dei loro esperti o specialisti. A guardar bene per quel che ci riguarda, sembrerebbe che l'apporto consulenziale ai consumatori e alle imprese lo diano gli esperti e specialisti dell'Ivass, e non noi. In alternativa potremmo interpretarlo come "non siamo in grado di autogovernarci" come una qualsiasi altra istituzione professionale.

Tralasciamo il dubbio, per ora, ed occupiamoci della nostra professionalità e di come viene percepita, perché in questo odierno contesto, più che mai, è l'unico investimento indubitabile su cui contare. La professionalità è una rappresentazione macchinosa, nella sua complessità troviamo esperienza, cultura, abilità e competenza, ma soprattutto una proiezione di ideali e valori.

Quindi converrebbe che quella di cui dobbiamo dotarci non è solo un'istruzione formale, quella necessaria richiesta ci dagli specialisti e dagli esperti che compongono la commissione esaminatrice e poi, in seguito, dalla formazione obbligatoria rigida nelle trenta ore annue che segue uno schema prestabilito come in una scuola, piuttosto abbiamo necessità di un'associazione permanente di esperti e studiosi istituita con lo scopo di promuovere i nostri valori e la nostra cultura che è diversa, profondamente diversa, dalla sola applicazione dei formalismi e degli infiniti regolamenti. Insomma, di un istituto d'insegnamento di carattere superiore, un'Accademia, che prepari gli agenti professionisti di domani e possa continuare ad emanciparli dopo; per chi pensa che l'esperienza sia il miglior precet-

tore deve però fare i conti con il suo compenso, elevatissimo, non in ultimo con il tempo, grande maestro che, ahimè, ammazza tutti i suoi allievi. Per evitarlo, bravi maestri come Marcello Bazzano, 54 anni, Presidente provinciale della Sezione Sna di Pescara, al secondo mandato in Esecutivo Nazionale all'interno del quale, nel triennio precedente, ho coordinato l'area formazione. Ha inoltre ricoperto nella passata legislatura il ruolo di responsabile del progetto Sna - Pegaso dedicato alla crescita culturale della categoria e, come si conviene a un capofila, egli stesso si sta per laureare in Economia aziendale presso il prestigioso ateneo telematico.

È da sempre impegnato a livello territoriale, prima come iscritto e poi nei quadri sindacali, più volte come Presidente provinciale a Pescara e di Coordinatore regionale in Abruzzo (oltreché essere delegato regionale per il Gruppo Agenti) membro dell'Esecutivo Nazionale. Da anni si prodiga nel preparare i cadetti Sna al superamento dell'esame per l'iscrizione al Rui, lo ha fatto e lo fa talmente bene da stravolgere le statistiche, che vedono solo un misero 20% degli esaminandi superare l'esame contro i nostri Allievi che invece superano la percentuale dell'80%.

Domandiamo a Marcello qual è la formula vincente:

La formula che abbiamo adottato è quella di chiederci come GdL Formazione, non tanto il "dove e come" erogare un servizio formativo specialistico come il Corso per la preparazione alla Prova d'Idoneità per l'iscrizione al Rui, ma soprattutto perché erogarlo.

Siamo un Sindacato generalista che si deve prendere cura degli associati e tutelare, oltreché di tutti gli agenti iscritti, anche di coloro che saranno il futuro della categoria e quindi di tutti gli intermediari che sceglieranno di svolgere una professione così avvincente e complessa come quella dell'agente di assicurazione.

Sna ha il dovere di proporre un'offerta formativa di alto livello, costruita da agenti per i futuri agenti, con l'aiuto ed il



coinvolgimento anche di consulenti esterni.

Quanto accaduto nel corso di quest'anno, con l'inevitabile ricorso ad una modalità a distanza sincrona (webinar) per lo svolgimento delle aule, ha dimostrato la correttezza della nostra impostazione tanto da non provocare alcun rilassamento nella road map verso la prova d'esame.

Le "cinque giornate di Roma" recentemente organizzate per le simulazioni d'esame hanno avuto lo scopo (come accade ogni anno) di far scaricare la tensione e l'ansia dei nostri discenti, sottoponendoli ad una esperienza tale da renderli sicuramente più forti e consapevoli il giorno successivo sul vero banco d'esame. Siamo certi di aver fatto, come ogni anno, davvero del nostro meglio per consentire loro il miglior successo.

Questo perché siamo un Sindacato, con dei valori solidaristici e di tutela talmente radicati e con una dedizione del corpo docente che difficilmente si riesce a trovare nel mercato delle offerte formative.

Sono certo che anche in futuro continueremo a lavorare lungo questo solco ormai tracciato da chi ha avuto queste responsabilità prima di noi.

Credi sia possibile, ed utile, come ho ipotizzato, la costituzione di un'Accademia, un centro superiore di studi per progredire nella nostra complessa attività?

Proprio in questi giorni il GdL Formazione sta lavorando al Programma Formativo del prossimo triennio ed il tema di una Accademia Formativa Sna è sul tavolo di lavoro. Tutte le commissioni formazione dei precedenti mandati hanno contribuito ad arrivare al punto in cui oggi ci troviamo ossia, la più ampia consapevolezza dei nostri quadri territoriali che la formazione è non solo uno strumento per consentire il raggiungimento di un obbligo normativo, ma il fulcro delle iniziative aggregative locali, in cui veicolare la politica sindacale del Presidente e del suo Esecutivo. Lo abbiamo fortemente focalizzato nel percorso formativo sindacale, interrotto solo per la pandemia in corso.

Su questi argomenti SnaForm ha le idee piuttosto chiare fin dallo scorso mandato, la Formazione Sna deve porre al centro della sua attenzione la crescita culturale di base della categoria. Non si tratta di un concetto astratto, ma di una vision che ha già prodotto molti frutti per il tramite di accordi con il mondo universitario. Fino ad oggi abbiamo consentito, o stiamo consentendo in questi giorni, a circa 22 colleghi di conseguire una Laurea Triennale, per molti la loro prima laurea, innalzando le loro competenze ed offrendo loro un migliore punto di vista sul nostro mondo professionale.

L'offerta formativa Sna dovrà essere trasversale, spaziando dall'aggiornamento professionale per arrivare a Master Universitari, Corsi Magistrali ed all'Alta Formazione Universitaria utilizzando tutti gli strumenti, in presenza e a distanza, per consentire il raggiungimento del nostro scopo, senza dimenticare tutte le altre opportunità come la gestione dell'Alternanza Scuola Lavoro,



dei tirocini curriculari e non, del catalogo formativo a disposizione degli associati, di un utilizzo più consapevole della piattaforma formativa di proprietà del Sindacato che possa offrire un valore aggiunto all'iscritto in termini di servizio. Per rispondere alla tua domanda, credo che un'Accademia Formativa esista già, anche se non la chiamiamo così.

Nel programma del Presidente, presentato nel recente Congresso Elettivo, si fa chiaramente riferimento alla creazione della Scuola Permanente di Formazione Sindacale, bene, questo sarà un sicuro obiettivo del programma per il prossimo triennio.

Marcello grazie per averci dedicato il tuo tempo, ma ancora di più per aver costruito la porta in cui stanno già bussando le opportunità di progresso della nostra categoria.



SERGIO STERBINI, uno che lavora duro in silenzio

A far rumore sarà **il successo**



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

Quando ho conosciuto Sergio ero ancora biondo e lui aveva qualche chilo in meno. Di Sergio mi colpì, e lo ammirai per questo, il coraggio, perché è uno di quelli che ha iniziato dalla polizza numero uno! Non è da tutti, ci vuole fisico e lui, atleta del Gruppo Nuoto Fiamme Gialle, non mancava neanche di quello. Oggi è un marito, padre di due figli, ed ha 56 anni, in attività da oltre 30 anni, operando a Roma da sempre in regime monomandatario.

Uno della prima ora del Sindacato Nazionale Agenti, e per sua stessa ammissione "ci si impegna nel Sindacato perché questo ti permette di avere un punto di vista privilegiato su tutto quello che avviene nel nostro settore, poi diventa una passione che cresce e che porta a sacrificare anche qualcosa della tua vita privata e professionale".

Sergio ha iniziato fin da subito nel Gruppo Agenti e nella Sezione provinciale Sna di Roma, partecipando attivamente e rivestendo vari ruoli, fino a ricoprire la carica di Presidente, ma anche quella di presidente del Gruppo Agenti Fata e della Cassa di Previdenza degli agenti

Fata. Oggi è il Vicepresidente nazionale, che Claudio Demozzi ha voluto al suo fianco per le comprovate capacità politiche e morali.

Nel Gruppo Agenti ha partecipato come delegato alla trattativa e quindi alla stesura, di diversi accordi aziendali in Fata e successivamente in Cattolica, in particolare all'accordo Ex Bersani 2007 con Fata (allora Gruppo Generali) e all'Accordo di Sistema Cattolica, attualmente in vigore. Un vero esperto e appassionato nello studio e la ricerca di soluzioni riguardanti il rapporto tra agenti e imprese e più in generale, le tematiche relative al contratto di agenzia.

È a lui che è stato affidato il coordinamento della commissione accordo Ana, tema di primaria importanza ed uno dei maggiori impegni del nuovo mandato conferito all'Esecutivo neo-nominato.



Sergio Sterbini



Sergio tremano le gambe ad assumere questo impegno?

È un'emozione, ti lascia un po' stordito sul momento, ma poi fai un respiro profondo e vai con la stessa passione ed energia di sempre, sai di essere responsabile delle aspettative di una intera categoria, quindi: lucidità, calma e determinazione.

Doti che non ti mancano e che hai dimostrato di saper amministrare nelle tante negoziazioni cui hai lavorato, ma questo del rinnovo Ana è la più importante in assoluto.

Certo è sicuramente il tavolo più delicato a cui abbia mai partecipato, raccolgo l'eredità ed il lavoro autorevole di chi mi ha preceduto, e non sono solo, siamo una squadra con cui Ania si confronterà ad armi pari, nessuna soggezione, anzi, la consapevolezza di rappresentare un'istituzione: lo SNA, che ha un'enorme credibilità e considerazione.

Oltre ad una revisione dell'accordo Ana su cui la nostra categoria punta per il proprio rilancio, di cosa ha bisogno il nostro comparto per affermarsi come protagonista del mercato?

Della consapevolezza del ruolo sociale dell'Agente e della sua insostituibile funzione nel sistema della distribuzione. Della coscienza della nostra centralità. L'agente dell'accordo Ana di allora è completamente diverso dall'imprenditore agente di oggi. Le nostre agenzie sono ora realtà dinamiche e complesse, sono organizzazioni compiute e articolate e a guidarle ci sono dei manager: noi. Il cambiamento avvenuto negli ultimi anni ha ancora più rafforzato la necessità di fare gruppo, da qui, la necessità di rinegoziare l'Ana.

Percepisci la necessità di un salto di qualità della categoria?

Serve un balzo in avanti, una maggior risolutezza ed una scelta di solidarietà condivisa da tutti, Sna ha un ruolo so-

stanziale, c'è da fare molto e occorre la passione di tutti e lo sforzo di tutti, il salto di qualità serve, e serve sapere come farlo, quando farlo, ma soprattutto farlo!

Deve cambiare il nostro modo di fare impresa?

La nostra è una professione in costante evoluzione, l'importante è prepararci al nuovo in continuo movimento con un atteggiamento mentale di apertura e partecipazione. Cominciamo da qui.

Grazie della disponibilità Sergio, la tua caparbia e la tua riservatezza penso ti arrivino sicuramente dal nuoto che è sport di silenzio, di pensieri e immaginazione. Si dice che l'acqua è fatta della stessa essenza dei sogni, ed il nuoto è un po' come il volo con le braccia che si muovono nell'acqua come nell'aria.

Forza Sergio nuota forte... in stile LIBERO.



Quando ogni cosa è **CUORE**, anche la **TESTA!**



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

Oriana Fallaci sosteneva che non si può fare la rivoluzione senza le donne, forse è questa la ragione per cui Betty Ferraro, guerriera di lungo corso, è stata chiamata a far parte del massimo organismo della nostra rappresentanza: l'Esecutivo Nazionale Sna. Laureata in Scienze Agrarie, specializzazione in diritto ed economia agraria, inizia la sua attività proprio con la tesi di laurea, realizzata sull'incidenza dei costi assicurativi nei bilanci delle azien-

DUE CHIACCHIERE
CON BETTY FERRARO,
NEW ENTRY
NELL'ESECUTIVO
NAZIONALE SNA



Betty Ferraro

de agricole. Quella tesi finì sul tavolo di un dirigente di una Compagnia che la volle a gestire un'Agenzia. Betty cresciuta a pane e polizze ha scalato il successo sino a diventare l'imprenditrice che è; di lei ammiro la visione olistica del mondo, la facilità con cui vede le soluzioni dei problemi che deve fronteggiare e per l'abilità con cui sa arrivare agli obiettivi.

Per un convinto ed ineluttabile sostenitore dell'ottimismo quale sono, certo che la via d'uscita alla concentrazione del mercato e alla disintermediazione passi dalla cultura del NOI, non potevo perdere l'occasione di confrontarmi con Betty che nel nuovo Esecutivo, tra l'altro, ha anche l'incarico di valutare nuovi scenari operativi e associativi tra Agenti, tra cui il progetto SnaNet.



Ho parlato spesso del sogno di un sodalizio che ci veda organizzati per sottrarci allo schema devastante che si sta realizzando sotto i nostri occhi. Il progetto SnaNet è una soluzione praticabile?

Sono una sognatrice, ma con i piedi ben saldi in terra, e precorrendo i tempi, con una netta visione del futuro che si delineava, insieme ad altri attivi e capaci colleghi realizzammo un progetto di aggregazione costituendo una Società cooperativa, il cui scopo era, ed è, quello di superare i limiti dell'attuale metodo di intermediazione, realizzare una rete indipendente, omogenea e capillare con un progetto comune e condiviso.

Alleati e non avversari, insieme e in una nuova visione per fare sistema?

Sì certo, un approccio fuori dai classici schemi, insieme, con una reciproca libertà ed indipendenza, però ottimizzando i tempi ed i costi tramite la costituzione di un organismo unico nella gestione contabile ed amministrativa. Un obiettivo comune con una solvibilità indubitabile.

Per raggiungere il risultato qual è stata la spinta che ha coinvolto gli aderenti al progetto?

Valori, valori e valori, ma anche volontà nel realizzarli, una convinzione che viene da dentro e che ti spinge a con-

dividerli con gli altri, con NOI. La voglia di indipendenza dalle imprese, lo stimolo ad orientarsi verso il cliente e la vitale necessità di dare certezza al nostro futuro.

Quali difficoltà hai incontrato e come hai risolto le complessità che immagino non siano mancate?

Praticando giorno dopo giorno il senso di appartenenza, condividendo il progetto nel rispetto dell'individualismo tipico della nostra categoria, combattendo contestualmente l'egoismo.

Nel progetto SnaNet che ti accingi a realizzare, l'esperienza sin qui condotta ti sarà di grande aiuto, ma la platea è più ampia, come intendi agire?

Con la passione che mi anima giornalmente e con la consapevolezza che essere indipendenti e concentrati su azioni mirate, questa sarà la chiave del successo.

Ovvero?

Ovvero applicazioni informatiche compiute e affidabili, disponibili in rete, una distribuzione capillare, un forte potere contrattuale con i fornitori, ma soprattutto con alleanze strategiche e un marchio visibile, il nostro SnaNet. Una voglia incontenibile di fare, condita da molto altro ancora che, camminando insieme, NOI uniti riusciremo a fare.

In bocca al lupo, ci vorrà una grande dose di ottimismo e tanta determinazione.

Come ti ho detto ci vuole cuore e passione per divulgare questi principi, occorre tanta cultura dell'associazionismo ed io conto anche su di voi nella divulgazione di questi propositi.

Grazie del tempo che ci hai dedicato Betty, proprio a ridosso di importanti incarichi che ti vedono occupata in altre fondamentali iniziative quali l'importante delega agli accordi integrativi e mandati che sono un punto cardine della legislazione che vi accingete a compiere. Sei sicuramente un'esperta nel rendere possibile l'impossibile, perché in te tutto è cuore, perfino la testa!



L'agenzia organizzata come un'impresa è possibile

*Intervista a **Maurizio Ragni** nuovo componente
dell'Esecutivo Nazionale Sna*



a cura di
GIACOMO ANEDDA

Maurizio Ragni, volto nuovo dello Sna 2020, vive a San Marcello, un paesino alle porte di Jesi, città in cui ha frequentato l'istituto tecnico, conseguendo il diploma di Perito in Telecomunicazioni, in procinto di laurearsi in economia aziendale dopo aver proficuamente frequentato il corso di laurea dell'università telematica Pegaso, fortemente voluta dal responsabile della formazione Marcello Bazzano. 55 anni, portati bene, con una famiglia di artisti: Emanuela, la moglie, scrive e recita commedie teatrali, il figlio Fabio fa il regista e la figlia Sofia la cantante; mentre

il più piccolo, Diego di 16 anni, è attualmente impegnato nello studio.

Come tanti è approdato per caso nel mondo delle assicurazioni e dopo una breve esperienza da produttore, nel 1986 diventa subagente dell'agenzia gestita da colui che sarebbe poi diventato suo suocero e successivamente coagente. Oltre all'attività professionale, Maurizio si occupa anche di sociale: tra le altre cose aiuta la Croce Rossa di Jesi, dedicandogli gli incassi della "prima" di ogni nuovo spettacolo al teatro Pergolesi. Inoltre, insieme ai colleghi d'agenzia hanno deciso di acquistare (a rate), un'ambulanza per la Croce Rossa di Ancona. Iscritto Sna da sempre, oltre ad essere stato scelto a far parte del nuovo Esecutivo Nazionale, Maurizio Ragni è attualmente Presidente provinciale sella Sezione Sna di Ancona.



Maurizio, come nasce la tua candidatura in Esecutivo Nazionale?

La mia candidatura è maturata nell'ambito del percorso di studi di Economia Aziendale. Marcello Bazzano, ideatore e trascinatore di una formazione coinvolgente, ha fatto sì che ci si conoscesse meglio e che la mia esperienza d'agenzia, riportata anche nella Tesi di Laurea, fosse la motivazione di un pressing che non ho potuto ignorare. Ho sinceramente vissuto l'accettazione dell'impegno come un atto di gratitudine nei confronti dei tanti colleghi, che hanno composto i vari Esecutivi sotto la guida di Claudio Demozzi; tutti, con il loro contributo, hanno permesso alla nostra categoria di compiere importanti passi avanti riconoscendoci un ruolo fino a poco tempo fa non scontato.

Quali i punti salienti della tua tesi?

Nella tesi ho trattato l'esperienza di aggregazione della nostra agenzia schematizzando una parte dei processi contabili adottati nel nostro caso. La parte qualificante del lavoro credo sia proprio quella di ritrovare in fila una parte di input necessari per giungere ad una aggregazione ed ottenere abbozzati alcuni schemi per una corretta gestione contabile dell'agenzia stessa.

Accettando l'incarico di componente dell'EN, quale progetto associativo sindacale vorresti si realizzasse?

Non ho velleità di progetti associativi sindacali da realizzare; so che posso dare un contributo allo Sna e intendo farlo con convinzione. Ho però dei desideri che spero si realizzino: il primo, convincere i colleghi che lo studio e la formazione professionale quotidiana sono necessari. Ritengo fondamentale la conoscenza di tutti gli aspetti che ruotano attorno al nostro lavoro, al fine di favorire la crescita consulenziale, stimolare il confronto, proporre soluzioni sempre più adeguate per i nostri clienti.

Altri desideri sindacali?

Convincere le Compagnie che gli Agenti vanno adeguatamente rispettati in quanto imprenditori che rischiano sulla propria pelle e di conseguenza, che vengano adeguatamente retribuiti. Convincerle che il nostro è un lavoro di rapporti che vanno agevolati ed assecondati, eliminando le molteplici e inutili procedure che sviliscono e spesso ostacolano il nostro operato.

Nei riguardi dei colleghi invece, quali le tue aspettative?



Mi piacerebbe riuscire a convincere la categoria che la partecipazione al Sindacato è soprattutto arricchimento; è tutela per tutti, ma anche occasione per conoscersi meglio e rispettarsi. Se sei solo non sei più furbo, sei solo più debole, anche soltanto per il fatto che avrai molte meno occasioni per apprendere. Così come mi piacerebbe anche convincere i colleghi confluiti in Anapa, che continuare ad avere due rappresentanze sindacali non porterà nessun vantaggio alla categoria e, al contrario, provocherà la crescita delle problematiche e un vantaggio per le compagnie, che conoscono bene il detto "Divide et impera".

Da diversi anni sei Presidente provinciale della Sezione di Ancona, come pensi di sfruttare l'esperienza sindacale maturata sul territorio?

L'esperienza Sna sul territorio ti offre la possibilità di arricchirti delle competenze altrui e di conoscere meglio i colleghi e le loro necessità. Ho anche trovato difficoltà nel far comprendere che Sna non c'è solo per i momenti di "necessità". A questo proposito ho provato più volte a far presente la necessità, anche a livello centrale, di un servizio di assistenza telefonica da utilizzare e contattare in caso di ispezione. Sembra infatti che alcuni colleghi si vergognino a coinvolgerti, nonostante in momenti così delicati sia facile mancare di lucidità, finendo per apporre firme come fossero autografi, senza riflettere sulle conseguenze.

Insieme ad altri colleghi nel 2013 avete dato vita ad una agenzia "collettiva" con 6/7 agenti, con uffici in tutto il territorio regionale; come nasce questa decisione e quali problemi avete dovuto affrontare per portare a regime il progetto?

Sì nel 2013 dopo mesi di discussioni anche animate, con altri 7 colleghi decidiamo di lanciarci in una nuova avventura. Mettiamo insieme 5 agenzie nei territori di Ancona

Jesi e Osimo (parte della provincia di Ancona) con l'idea di costruire un'azienda unica. L'input è venuto da uno dei Soci più grandi (sia per età che per portafoglio) e per questo progetto abbiamo avuto anche un buon supporto dalla compagnia. Abbiamo quindi adeguato il modello proposto alle nostre esigenze e dopo aver valutato tra i tanti consigli arrivati, abbiamo scelto in autonomia la nostra rotta. Ovviamente abbiamo dovuto adattare le nostre mentalità e ragionare sezionando le problematiche da affrontare, cercando soluzioni con il coinvolgimento di tutti i soci, un modo per imparare a cercare punti di mediazione.

Da un punto di vista squisitamente sindacale, l'esperienza maturata con la vostra fusione, può essere utile per realizzare una sorta di vademecum sugli errori da "evitare" e sugli aspetti tecnici e amministrativi da valorizzare?

Penso che al di là della specifica vicenda, sarebbe comunque utile riuscire a valorizzare questo genere di esperienze al fine di predisporre una sorta di "istruzioni per l'uso" a beneficio di tutti quei colleghi disponibili a mettere insieme le proprie risorse. Un vademecum sugli errori da evitare e sugli aspetti tecnici e amministrativi da tenere in debito conto per evitare spiacevoli imprevisti e drammatici fallimenti.

Forse, prima ancora di un vademecum, bisognerebbe spiegare e far comprendere ai colleghi, che un modello d'agenzia organizzato come un'impresa è possibile e può realizzarsi anche seguendo le linee guida e facendosi assistere dallo Sna.



Incidere su norme e regolamenti in modo preventivo

Fabio Antonio Luca Occhiuto, riservato e determinato,
dal 2014 **Presidente della provinciale di Potenza**



a cura di
ALESSANDRO MICH

Nato a Reggio Calabria nel 1977, ha conseguito la laurea in Economia aziendale presso l'Università Bocconi di Milano nel 2002. Prima di diventare agente di assicurazione ha lavorato presso L'Oreal Italia Spa e presso la Ferrero Italia Spa, dove ha ricoperto, per circa due anni, il ruolo di Responsabile della pianificazione del centro di logistica a Bologna. Nel 2006 ha ottenuto l'accesso alla professione di agente dopo avere superato l'esame di idoneità Ivass e l'anno successivo ha ricevuto il mandato agenziale dalla compagnia Sai Spa, rilevando insieme al fratello ed un altro agente, l'agenzia del padre. Dal 2018, a seguito della fusione con un'altra agenzia, è coagente con mandato UnipolSai Ass.ni Spa di una delle più grandi agenzie della Basilicata.

Un curriculum più da manager di compagnia che da rappresentante sindacale, raccontaci come ti sei avvicinato a Sna?

L'iscrizione allo Sna è stata contestuale all'inizio dell'attività di agente, mio padre con l'agenzia mi ha tramandato anche l'iscrizione al Sindacato.

Ho iniziato subito a frequentare la Provinciale che a quel tempo era presieduta da Giuseppe Rinaldi. Dopo aver fatto parte dell'Esecutivo provinciale, nel 2014 sono stato

eletto Presidente. A novembre del medesimo anno ho organizzato un evento formativo sulla "Compliance di Agenzia": è stata un'ottima occasione per attrarre nuovi iscritti e per presentarmi ai colleghi facenti parte della Sezione.

Come stai vivendo il nuovo ruolo di componente dell'Esecutivo Nazionale?

Vivo questo ruolo con un grande senso di responsabilità, le norme e i regolamenti condizionano fortemente la nostra professione. Credo che in futuro saremo sempre più soggetti a vincoli normativi e pertanto credo che dovremo essere sempre più in grado di governare quanto ci verrà prescritto.

Cosa hai portato a casa dalla tua prima riunione di Esecutivo?

A seguito dell'emergenza Covid-19 ho preferito partecipare a distanza e non in presenza al primo Esecutivo, ma questo non mi ha impedito di provare una forte emozione e di sentirmi coinvolto. Mi è stata affidata la Commissione norme e regolamenti alla quale lavorerò con i colleghi di lunga esperienza Michele Languino, Emanuele Scandola e Nicola Vitali ed in sinergia con il Direttore del Sindacato Andrea Bonfanti. La nostra volontà è quella di incidere in maniera preventiva sull'emanazione dei regolamenti Ivass per tutelare al meglio la figura dell'agente.

Qual è la tua visione della nostra professione per i prossimi anni?

La digitalizzazione, anche a seguito dell'accelerazione derivante dall'emergenza determinata dalla pandemia in atto, sta condizionando il nostro modo di "fare l'agente". Se da una parte le compagnie stanno utilizzando la tecnologia per avere un approccio sempre più diretto con il cliente (disintermediazione) dall'altra gli agenti dovranno saper cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia per semplificare i processi di agenzia e gestire il rapporto con il cliente in modo innovativo.



AL PRIMO POSTO I VALORI DELLO SNA

Gaetano Vicinanza, ironico e tagliente è Agente a Sassuolo famosa per le ceramiche e soprattutto per la Ferrari



a cura di
ALESSANDRO MICH

Al secondo mandato nella squadra del presidente Demozzi, 57 anni, è agente Sara assicurazioni e ricopre il ruolo di Presidente del Gruppo agenti.

Non aspetta nemmeno la mia domanda e parte in quarta sottolineando il primo dovere dei presidenti provinciali che secondo lui è quello di "promuovere lo Sna sul territorio e fare nuovi iscritti, dobbiamo fare un lavoro costante di informazione e sensibilizzazione sui colleghi circa i diritti che abbiamo conquistato come categoria per merito del Sindacato, diritti dei quali beneficiamo tutti, compresi i non iscritti".

Posso chiederti come ti sei avvicinato alla professione?

Ci tengo a precisare che non sono figlio d'arte, ho voluto veramente fare questa professione. Ho cominciato in Ina Assitalia nell'88 facendo tutto il percorso formativo, ho fatto la gavetta per capirci, per poi arrivare in Sara Assicurazioni nel 1994 ed iscrivermi allo Sna. Mi sono avvicinato subito al Sindacato perché mi ero reso conto che un agente non iscritto alla propria associazione di categoria non può comprendere in toto la professione con i suoi diritti e doveri, non può comprendere come gestire i rapporti con la mandante, un non iscritto rischia di essere un agente subordinato e non informato su tutto quello che riguarda la sfera di un agente autonomo.

All'interno del Sindacato in che modo hai partecipato?

Per due mandati sono stato Vicepresidente della Provinciale di Modena, partecipando a tutte le riunioni, ho imparato che cos'è una provinciale e le sue dinamiche,



Gaetano Vicinanza



poi ho voluto far parte della commissione Nas, nucleo assistenza sindacale per la tutela degli agenti, concludendo un ciclo formativo che mi è servito per poi arrivare alla Presidenza della Provinciale, ruolo che ricopro da tre mandati. Si tratta della Provinciale con più iscritti in Emilia Romagna, siamo partiti con 85 iscritti e ora siamo 114.

I racconti di Gaetano sono ricchi di dettagli e ricordi precisi che lasciano trasparire tutto il suo attaccamento al Sindacato e per questo gli chiedo se c'è qualcosa di particolare che ci vuole raccontare e che è accaduto durante la sua gestione della provinciale. Non ha bisogno di pensarci e subito attacca: "oltre a continuare a sviluppare e divulgare i valori del Sindacato, c'è stata la gestione del terremoto dell'Emilia, dove come Provinciale abbiamo promosso una raccolta fondi e personalmente con la squadra abbiamo visitato tutti i colleghi colpiti raccogliendo le esigenze materiali ed emotive offrendo loro ristoro, abbiamo anche messo a disposizione dei container per permettere la continuità del lavoro per chi aveva perso i locali agenziali, sempre in collaborazione con lo Sna di Milano.



Nel 2014 la provinciale di Modena è stata tra le prime d'Italia ad organizzare un evento ed invitare l'Esecutivo Nazionale, hanno partecipato più di 130 colleghi iscritti e non iscritti dimostrando interesse ed affetto. Non ti nascondo che mi sono emozionato, mi venivano le lacrime nel vedere la sala piena, è stato memorabile. Si è trattato di un modo per avvicinare i vertici alla base".

È piacevole ascoltarti, adesso vorrei sapere di cosa ti sei occupato durante l'ultimo mandato nazionale?

Avevo la delega nuovi iscritti, una delega importante che ho cercato di concretizzare attraverso la sensibilizzazione delle Provinciali e presenziando ai Congressi per rappresentare lo Sna e incontrare colleghi iscritti e non, ero coadiuvato da tre giovani, Antonia Fenu, Gabriella Tonnarella e Marco Vagaggini, una bella squadra che si è impegnata molto andando da un capo all'altro dell'Italia sempre pronti ad impegnarsi per lo Sna, è stata una bella esperienza.

Invito i Presidenti provinciali alla collaborazione con questa commissione.

Adesso arriviamo al presente, nel prossimo triennio come sarai impegnato?

Mi occuperò della tutela sul territorio, dovrò ricostruire una rete su tutto il territorio nazionale, un gruppo di pronto intervento per i colleghi che si trovano in difficoltà in caso di ispezioni, revoche o per qualsiasi altra informazione inerente i loro diritti.



CHI È SANDRO PRINI?

Un nuovo componente dell'Esecutivo Nazionale
che porta esperienza e concretezza



a cura di
ALESSANDRO MICH

Sandro Prini classe '65 è un runner, passione che concilia con il lavoro. Levatacce all'alba per intensi allenamenti in preparazione delle gare sono il suo pane quotidiano, ma la passione per lo Sna è ancora più intensa e lo ha portato ad assumere diverse cariche all'interno del Sindacato fino ad approdare all'Esecutivo Nazionale dopo l'ultimo Congresso.

Sorride Prini quando nel tardo pomeriggio lo raggiungo al telefono e gli racconto che devo intervistarli per dar modo agli iscritti di conoscerlo meglio. Un'amicizia, la nostra, nata per merito dello Sna e l'esperienza da presi-

denti provinciali ci lega da molti anni, dietro al sorriso e a qualche battuta che ci scambiamo c'è un sentimento di conforto e stima che gratifica il tanto impegno profuso per il Sindacato.



Sandro Prini



Caro Sandro, raccontaci chi sei.

“Sono nato a Trecentola di Rovigo, coniugato, una figlia, ho iniziato l'attività come produttore delle Generali assicurazioni nel 1989 per poi passare alla Ras e diventare agente nel 1994.

Nel 2003 decido di lasciare Allianz-Ras con l'obiettivo di mettermi professionalmente in gioco e applicare tutto ciò che aveva appreso, rilevando un'agenzia Fondiaria a Rovigo. Dimissionario nel 2013 riparto come plurimandatario in una realtà completamente nuova lavorando inizialmente nella provincia di Rovigo e poi anche in quella di Ferrara con una rete capillare che attraverso il plurimandato e le collaborazioni A con A mi ha permesso di rimanere al passo con i tempi.

In questi anni sono di fondamentale importanza le esperienze sindacali, i confronti con i colleghi anche a livello nazionale e la scuola di formazione sindacale che mi consentono di avere una visione chiara e equilibrata sul mercato assicurativo, un vero faro nel difficile mercato degli anni '90, ma soprattutto nelle relazioni con le mandanti.

Tutto questo grazie anche all'incontro di colleghi capaci e di lunga esperienza che hanno influenzato la mia attività.

Che ruolo ha avuto lo Sna nella tua vita professionale?

Ha avuto un ruolo fondamentale partecipare agli incontri, sentire gli interventi del Presidente Demozzi e gli spunti raccolti dal confronto con i colleghi sono stati come un trampolino di lancio per costruire la mia attuale realtà. Ho visto materializzarsi la mia idea di agenzia nel modello Sna, messo a fuoco questo cambiamento e con l'aiuto del Sindacato che mi ha seguito passo dopo passo, ho cambiato radicalmente il mio modo di lavorare non perdendo più opportunità di vendita e sentendomi sempre maggiormente indipendente.

Come ti sei avvicinato allo Sna?

Non ricordo con esattezza quando mi iscrissi al Sindacato, ma sono sicuramente più di 25 anni; da subito mi sono ritrovato nei principi del Sindacato che identificavano i mie valori e mi sono messo a disposizione entrando nell'Esecutivo provinciale, ho ricoperto il ruolo di vice coordinatore regionale e per la quarta volta sono stato riconfermato presidente della provinciale di Rovigo. In questi tre mandati ci siamo attivati su molti fronti coinvolgendo i colleghi che non erano iscritti e credo ci sia ancora molto lavoro da fare nella Provinciale.

Come stai vivendo il nuovo ruolo e com'è andato il primo Esecutivo Nazionale?

Ho sempre guardato con attenzione e attrazione i componenti di Esecutivo che mi hanno preceduto, anche se non mi sono mai proposto. Vivo il Sindacato con profonda convinzione che mi ha condotto alla disponibilità ad assumere questo impegno con determinazione e sono pronto a rimboccarmi le maniche. Il primo Esecutivo è stato un momento di lavoro intenso che non mi ha sorpreso, me l'aspettavo che i ritmi fossero questi e l'ho accolto con entusiasmo. Ho ricevuto delega in materia di Cassa previdenza agenti, una delega prestigiosa dove c'è molto da approfondire, si parla di molti soldi ed è un argomento delicato che troppo spesso viene un po' tralasciato. Spero di ricevere collaborazione dai gruppi agenti e dei presidenti di gruppo.

Tra gli incarichi ricevuti dall'EN c'è anche la certificazione etica del Sindacato, che importanza attribuisce a questo impegno?

È questo un argomento molto importante e ci tengo prima di tutto a precisare che sono molto onorato che mi sia stato affidato dal Presidente Demozzi. Sulla certificazione etica degli intermediari assicurativi si è già parlato anche in passato, ma senza poi arrivare ad una conclusione concreta. La certificazione, a mio avviso, dovrebbe passare per il Sindacato nel senso che sono gli organi del Sindacato che dovrebbero ottenere la certificazione e quindi di conseguenza a cascata tutti gli iscritti. Va da sé che gli intermediari iscritti al Sna, qualora si dovesse ottenere tale certificazione, dovranno a loro volta rispettare i comportamenti etici prescritti nella vita professionale e quindi nelle relazioni con i propri clienti. Sicuramente ci sarà molto da lavorare in questa direzione, ma tutto ciò potrà solo portare benefici alla nostra categoria.

L'etica professionale è solo uno dei tanti tasselli che ci possono e ci devono differenziare dalla giungla del mercato che si è creata in questo ultimo decennio. Mai come oggi il cliente si trova disorientato tra offerte bancarie, postali e di altri nuovi competitors on line, per non parlare dei sempre più frequenti tentativi di vendita diretta da parte delle compagnie, tentativi che hanno trovato il loro culmine nell'accelerazione della digitalizzazione delle agenzie nel periodo di lockdown primaverile. Ed è proprio in questo scenario, inimmaginabile fino a pochi anni fa, che l'intermediario assicurativo professionale deve dimostrare il proprio valore aggiunto affiancando il cliente con il suo comportamento etico.

L'argomento della certificazione etica del nostro Sindacato assume quindi un'importanza ben maggiore rispetto a quanto si potesse immaginare fino a pochi anni fa.

Come ultima domanda ti chiedo qual è l'aspetto più importante che la categoria si troverà ad affrontare?

Sicuramente è l'aspetto economico, la sostenibilità economica dell'agenzia è la maggior criticità che ci attanaglia, le compagnie ci hanno condotto ad un sistema nel quale la redditività e quindi la sopravvivenza dell'agenzia, è collegata al raggiungimento degli obiettivi. Invece credo sia necessaria una mediazione tra i gruppi agenti e le compagnie affinché ci possa essere un accordo per il rilancio e la sostenibilità delle agenzie. Ci dovrebbe essere un confronto preventivo tra gruppi agenti e Sna sugli accordi da sottoscrivere perché troppo spesso risultano essere troppo penalizzanti per gli agenti.

Grazie Sandro per il tempo che ci hai dedicato, l'ultimo argomento che hai toccato è trasversale e meriterebbe di essere approfondito con una intervista apposita che mi riprometto di sottoporti quanto prima.

BULLEGAS: un veterano ancora in pista

Un nuovo componente dell'Esecutivo Nazionale che porta esperienza e concretezza



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

Paolo Bullegas non ha bisogno di molte presentazioni; da anni è una delle colonne dell'Esecutivo Nazionale, ma anche una figura nota al di fuori del nostro settore per il suo impegno sociale.

Di te sappiamo che sei sposato, hai due figli, un master in diritto delle assicurazioni e in diritto della privacy. E poi, cos'altro?

E poi che il 29 ottobre ho spento 60 candeline, su tante delle quali ho soffiato insieme alla mia amata Patrizia senza la quale non avrei sicuramente raggiunto i risultati che ho conquistato. Da oltre 40 parlo di assicurazioni, infatti ho iniziato a masticare pane e assicurazioni fin da giovane nell'agenzia di mio padre nel territorio del Sulcis, ma a contribuire decisamente alla nascita della passione ai te-

mi previdenziali è stato il professor Lago, responsabile della formazione dei giovani figli degli agenti presso la sede di Trieste del Lloyd Adriatico. Allora, alla chiusura della scuola superiore si iniziava una vacanza particolare: 30 giorni di full immersion nel meraviglioso mondo della previdenza, delle polizze e della corretta tariffazione dei rischi con l'obiettivo di individuare le esigenze, predisporre la soluzione, illustrare i vantaggi, tecnicamente: come confezionare la polizza su misura al premio più basso. Allora esistevano le tariffe dei rami assicurativi, non dei prodotti; altri tempi!

Dal 2005 ricopro l'incarico di Presidente provinciale Sna nella sezione di Carbonia-Iglesias. Ma già da diversi anni



Paolo Bullegas

mi interessavo di temi sindacali con la pubblicazione di una mia newsletter con oltre un migliaio di lettori: "News agenti professionisti". I colleghi apprezzavano le riflessioni e rilanciavano la mail... Poi un giorno, con grande sorpresa, ricevetti la telefonata di Roberto Bianchi che mi invitava a partecipare alla comunicazione istituzionale Sna. Da quel momento è iniziato un percorso di elevato impegno e profonda soddisfazione. Sotto la guida di Roberto ho iniziato come redattore, ho seguito un corso di giornalismo ricoprendo poi l'incarico di coordinatore redazionale e successivamente ho assunto la responsabilità del coordinamento grafico de "L'Agente", con il privilegio di dare all'house organ una nuova veste grafica. Sono stato impegnato anche nell'ambito dell'organizzazione degli eventi sindacali, estensore per alcuni anni della newsletter Sna e tra gli autori del Libro "Il Futuro della distribuzione assicurativa in agenzia" Edipi editore 2009. In ambito regionale ho ricoperto l'incarico di Coordinatore per alcuni mandati.

Con i colleghi ho condiviso tante emozioni, dalle più tristi alle più gioiose; nel mio percorso sono sempre stato a contatto con persone formidabili, dal grande cuore e dotati di una sensibilità sindacale fuori dal comune e mi hanno insegnato tanto. Tra questi, il Presidente Claudio Demozzi, prima di tutto, un uomo di rara condotta morale con il quale ho condiviso buona parte del suo straordinario percorso sindacale.

In ambito sociale ho ricoperto l'incarico di presidente del Movimento Partite Iva Sulcis Iglesiente con un impegno dedicato soprattutto a richiamare la responsabilità delle istituzioni sul tema della disoccupazione e della diffusa povertà nella provincia.

Sono stato eletto nel CdA del Fondo Pensione Agenti e quella esperienza mi ha aperto le porte del Fondo Pensione Byblos, uno strumento previdenziale integrativo per i lavoratori delle aziende esercenti l'industria della carta e del cartone, delle aziende grafiche e affini e delle aziende editoriali, dove ricopro già da due mandati l'incarico di Consigliere di amministrazione e componente della Commissione Governance.

Il presidente Demozzi ti ha voluto ancora con lui, sei un veterano in una squadra di nuovi colleghi con un grande trascorso sindacale, anche se alla loro prima esperienza direttiva: cosa ne pensi di questa squadra e come intendi mettere a disposizione la tua lunga esperienza?

La squadra ha grandi potenzialità; tutti i colleghi vantano una militanza di lungo corso e certamente sotto la guida del Presidente Demozzi non avranno difficoltà nel portare avanti le deleghe loro assegnate.

In Esecutivo Nazionale si ha una crescita continua, gli argomenti ti portano a valutazioni e decisioni con la tensione di chi deve dare risposte alle esigenze della categoria. Il Presidente mi ha affidato il compito di proseguire i lavori sui temi quali privacy, piattaforma accordo subagenti, ipo-

tesi di costituzione di un consorzio fidi o altro strumento giuridico per agevolare il rilascio a tutti gli iscritti che desiderano la fideiussione bancaria prevista dell'art.117 del Cap. Inoltre, mi ha chiesto di dare massimo impulso al Centro Studi.

Sei stato appunto l'autore della ricerca "Lockdown: mobilità e sinistri Rca" che ha fortemente interessato i media di settore, studio che è la base di discussione per un progetto di elevato valore sociale: assicurare i non assicurati.

Sì, insieme al Gruppo di lavoro motor, responsabile Elena Dragoni, abbiamo analizzato il fenomeno della non assicurazione che interessa, secondo le ultime stime, circa due milioni e seicentomila veicoli. La motivazione principale l'abbiamo trovata nelle tariffe e nell'applicazione delle regole bonus malus. Le tariffe della classe 14, per una parte di popolazione con modeste disponibilità economiche, sono certamente un ostacolo all'assicurazione obbligatoria. Per questo abbiamo invitato Ania e Ivass ad aprire un tavolo di discussione al fine di individuare una soluzione istituzionale.

La nostra proposta dedicata agli automobilisti in autentica difficoltà economica punta a diversi obiettivi: dalla tutela e la sicurezza nella circolazione stradale al rientro nella legalità, ad una maggiore mutualità nel settore, dalla riduzione del fenomeno della violazione di soccorso negli incidenti stradali, alla riduzione dei risarcimenti erogati dal Fondo per le vittime della strada, alla crescita del gettito fiscale in favore dello Stato, delle Province e del Ssn fino allo sviluppo di una adeguata e responsabile cultura assicurativa. Il lockdown della scorsa primavera ha lasciato nelle casse delle compagnie un rilevante tesoretto in seguito alla ridotta mobilità nella circolazione, declinata appunto in pochissimi sinistri e modesti risarcimenti.

Perno del progetto Sna è la costituzione di un Fondo pubblico che, in una fase sperimentale, potrebbe essere alimentato in proporzione alle quote di mercato dalle compagnie di assicurazione operanti nel ramo Rca nel nostro Paese e beneficiare, ad oggi, del risparmio sui sinistri nel periodo di lockdown.

Fondo che sarebbe auspicabile fosse integrato da un contributo pubblico, considerata la valenza sociale dell'intervento. Il contraente di una assicurazione Rca per un veicolo usato, privo di attestazione di rischio, beneficerebbe di un incentivo economico proporzionato al premio assicurativo di tariffa e alla propria condizione reddituale da autocertificare alla compagnia di assicurazione, la quale, assumendo il contratto, avrebbe accesso alle risorse del fondo per rientrare della parte di premio scontata al contraente.

Abbiamo reso disponibili le nostre analisi all'Autorità di settore e all'Industria assicurativa, ma intendiamo coinvolgere il Legislatore e le Associazioni di consumatori su questo tema, e più in generale su ogni aspetto che riguardi la tutela collettiva.

Una new entry Di Peso

Emiliano Ortelli, *Presidente della prestigiosa Sezione provinciale di Milano entra nell'Esecutivo Nazionale*



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

Emiliano Ortelli, nato a Magenta 52 anni fa, opera come intermediario dal 1988 quando un suo amico lo mette in contatto con il padre agente di assicurazione che cercava collaboratori.

Da allora ha ricoperto negli anni diverse figure agenziali, fino a divenire nel 2001 rappresentante procuratore di Assicurazioni Generali a Bareggio, nell'hinterland milanese.

Nello stesso anno si iscrive a Sna nella Sezione di Milano e ricopre oggi la carica di Presidente provinciale, essendosi occupato in precedenza di formazione, amministrazione e tutela degli associati. È laureando in Economia aziendale grazie al progetto Sna – Pegaso Università Telematica e consiglia a tutti i colleghi questa esperienza che, a sua detta, può essere molto utile allo sviluppo delle competenze e alla crescita professionale.

Al secondo mandato nell'Assemblea dei Delegati Fonage in quota Sna, si appresta a onorare con il massimo dell'impegno il primo mandato in Esecutivo Nazionale.

Non possiamo che iniziare chiedendoti quale è stato il tuo percorso all'interno di Sna.

Ho conosciuto Sna nel '95 quando per iscrivermi in seconda sezione dell'Albo Agenti decisi, su consiglio del mio agente di allora, impegnato nel Sindacato, di non avvalermi dei titoli equipollenti, ma di sostenere l'esame. Sna allora aveva già dato vita alla sigla della formazione Snaform e così frequentai il corso a Milano e sono davvero felice che un mio formatore di allora sia tuttora iscritto alla mia Sezione provinciale. Da allora nacque e crebbe l'interesse verso il Sindacato al quale mi sono iscritto non appena divenuto agente nel 2001. Nel 2004 sono entrato nell'Esecutivo provinciale occupandomi di formazione, tutela degli associati e organizzazione di eventi.

Emiliano Ortelli



Stiamo parlando della più importante Sezione provinciale d'Italia, Milano, di cui adesso sei Presidente.

Vero, un incarico gravoso; però ho anche la fortuna di avere in squadra tre miei predecessori: Massimo Cingolani, Francesco Procopio e Romano Boccolari e i colleghi Paola Leoni, Vicepresidentessa vicaria, Andrea Rossi, Livio Selvaggio, Sara Impavido, Ilaria Assandri, Raffaello Besozzi e Roberto Ubiali. All'atto dell'insediamento abbiamo condiviso il programma 2020/2023 con alla base: conoscenza, servizi e trasferimento di senso appartenenza degli associati, contatto con colleghi che non sono ancora iscritti alla Sezione provinciale e attività culturali. In particolar modo puntiamo ad offrire servizi ai colleghi: corsi di aggiornamento, convegni, assistenza e nuove occasioni di contatto con l'utilizzo del nostro portale (www.snamilano.it) e dei social, ai quali si può accedere anche dal sito.

Sei una new entry in un EN rinnovato praticamente nella metà dei suoi componenti: con quale spirito affronti questo importante incarico?

Ho l'onore e il piacere di entrare a far parte di una macchina da guerra capitanata da un leader, Claudio Demozzi, che ha contribuito fortemente al raggiungimento di risultati davvero importanti per la categoria quali la sottoscrizione del Ccnl dei nostri dipendenti, la salvaguardia del Fonage, le collaborazioni trasversali tra iscritti al Rui, la sventata minaccia portata al conto separato dal cosiddetto decreto "ammazza agenti", per citare i primi che mi vengono in mente, risultati che sono stati reiterati per anni.

L'ingresso in EN ti pone sotto i riflettori, in realtà hai un trascorso sindacale di grande spessore quale componente della commissione formazione di Sna. Cosa ti porti dietro di questa esperienza?

Credo che formazione e informazione siano armi poten-

tissime per la crescita della nostra categoria, ho questa convinzione dal corso che ho frequentato nel '95 dove i miei colleghi più esperti mi insegnavano la tecnica, l'uso delle varie tariffe "colorate", la disciplina civilistica con le obbligazioni descritte dal libro quarto con la legge 990/69, tutte cose che ancora oggi sono alla base dell'attività assuntiva anche se il pc ha sostituito il tariffario e il Codice delle Assicurazioni Private la legge 990.

E ancora l'Accordo Nazionale Imprese Agenti, la rivalsa e indennità di liquidazione, insomma formazione ed informazione. Con questo spirito ho affrontato negli ultimi tre anni l'incarico di componente della Commissione guidata con grande maestria da Marcello Bazzano e con i colleghi Gianni Ammirata, Roberto Magotti e Roberta Patruno, estremamente competenti e disponibili, abbiamo avuto la possibilità di mettere in campo nuove e rinnovate proposte. Dai corsi per superare l'esame per l'iscrizione alla sezione A del Rui per i nuovi agenti, che ha portato e continua a portare i risultati che conosciamo, ai nuovi moduli formativi, all'alternanza Scuola/Lavoro, per poi arrivare all'importante esperienza della Formazione Quadri all'inizio di quest'anno che purtroppo si è interrotta causa l'emergenza sanitaria.

Concludiamo con le deleghe che ti sono state affidate: hai già pensato alla programmazione e alla strategia di impiego per assolvere questo compito?

Mi sono state affidate tre deleghe: una prettamente politica che riguarda i rapporti con le associazioni dei consumatori, una tecnica con uno studio sui rami elementari e la terza sulla revisione del nostro sito istituzionale, www.snaservice.it

Un incarico impegnativo ed entusiasmante. Nelle prossime settimane elaboreremo un piano di azione.

Non posso che concludere dicendo: state connessi!



Ente bilaterale: passato, presente e futuro

Intervista a **Elena Dragoni**, Presidente dell'Ente bilaterale



a cura di
ANDREA PIERI

Tra i servizi offerti dall'Ente Bilaterale, ce ne sono molti che proprio in questo contesto di pandemia Covid-19, sono diventati molto importanti per aiutare a sostenere le famiglie in un momento economicamente difficile.

I dipendenti iscritti possono infatti usufruire di contributi a fronte di spese da sostenere per:

- **acquisti di libri scolastici per i propri figli;**
- **spese sostenute per decesso del lavoratore;**
- **abbonamento annuale a palestre**
- **circoli sportivi – piscine;**
- **famigliare disabile;**
- **acquisto abbonamento mezzi pubblici;**

e inoltre l'istituzione di:

- **borse di studio;**
- **assegni per la nascita dei figli.**

A tal riguardo abbiamo chiesto ad Elena Dragoni – Presidente Ebisep – cosa ne pensa rispetto al quadro economico scaturito dall'emergenza sanitaria e quanto tali provvidenze possano realmente essere di aiuto e se ci sono allo studio nuovi servizi, ad esempio sanitari, che potrebbero essere forniti agli aderenti, per sostenerli ulteriormente.

Uno degli scopi primari dell'Ebisep è proprio quello di dare sostegno ai Lavoratori e alle loro famiglie, per cui come Consiglio Direttivo ci siamo impegnati a fondo per perfezionare una serie di servizi, contributi, aiuti in questa direzione. Nelle ultime settimane abbiamo tra l'altro aggiunto nuove forme di contributo a quelle esistenti, con l'intento di ampliare ulteriormente gli interventi dell'Ebisep. Aver accantonato, negli anni trascorsi, risorse importanti ci permette oggi di promuovere interventi di sostegno agli agenti e loro familiari, ai lavoratori e loro familiari, con maggio-

Elena Dragoni



re serenità e con misure pesanti dal punto di vista economico, come altri enti bilaterali purtroppo non possono fare. Ci siamo trovati preparati dunque nel momento del bisogno, siamo stati previdenti, nonostante le critiche ingiustificate di alcuni che pretendevano che l'Ebisep spendesse tutto quanto incassato, secondo una logica di corto respiro che è lontanissima dai principi della buona amministrazione, che invece hanno sempre guidato il Consiglio Direttivo da me presieduto.

L'Ente Bilaterale svolge anche un'importante opera relazionale nonché contrattuale con le sigle sindacali rappresentanti dei lavoratori delle nostre agenzie. In questo quadro normativo nel passato non è stato sempre semplice trovare le soluzioni più adeguate, atte a ricercare il giusto equilibrio contrattuale tra la figura datoriale degli Agenti e quella dei loro dipendenti. Molti infatti ricorderanno le lunghe trattative per giungere alla sottoscrizione dell'attuale Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori.

Oggi il clima è cambiato, si può ritenere più sinergico rispetto al passato, grazie anche al lavoro politico sindacale svolto da Ebisep?

La gestione di un Ente bilaterale paritetico, come Ebisep è la sede naturale nella quale le opposte forze delle rappresentanze, datoriali e dei lavoratori, dovrebbero trovare soluzioni comuni e quindi collaborare per il bene comune. Non sempre ciò è possibile. Nel caso del nostro precedente ente bilaterale, Enbass, tutti ricordano infatti come l'attività dell'Ente sia stata congelata per molti lunghi anni per sfociare poi in una causa giudiziaria che è tutt'oggi in corso! Ebisep è tutta un'altra storia.

Ci sono, come ovvio, momenti di tensione, frizioni, discussioni, ma in linea di massima l'Ente Bilaterale Ebisep, fin dalla sua comparsa nel nostro Ccnl, ha sempre lavorato assiduamente, producendo i risultati che sono sotto gli occhi di tutti e che rendono giustizia alla nostra Categoria. I rapporti con Fesica-Confsal e Confsal-Fisals, spesso tesi, sono comunque sempre improntati al reciproco rispetto".

Nonostante gli importanti risultati raggiunti fino ad esso, unitamente ai servizi offerti dall'Ente, non sono mancate nel recente passato delle polemiche all'interno dello Sna riguardanti delle richieste di chiarimenti sull'operato degli organi Ebisep da lei presieduti ed anche durante l'ultimo Congresso Nazionale conclusosi di recente, alcuni colleghi sono tornati in argomento.

Cosa si sente di rispondere al fine di cercare di fare definitivamente chiarezza?

Alcune di queste polemiche, come è stato facilmente dimostrato, erano puramente strumentali, finalizzate a richiedere qualche poltrona. Alcuni colleghi, tra i più rumorosi sul punto, hanno richiesto esplicitamente di poter sedere nell'assemblea di Ebisep, o nel Consiglio Direttivo. Uno, assai noto, ha addirittura richiesto la presidenza... davanti a simili bassezze, davvero non me la sento di

commentare. Non c'è alcun bisogno di fare chiarezza su nulla, la gestione dell'Ebisep è trasparente, collegiale, vigilata a norma di legge.

In conclusione alla fine di questo nuovo mandato, come immagina il futuro dell'Ente Bilaterale?

Spero di aver dimostrato come anche un Ente bilaterale possa essere gestito con criteri di efficienza, oltre che di solidarietà e trasparenza.

Mi auguro che questi principi fondamentali possano rimanere per sempre in chi andrà ad occuparsi dell'amministrazione di Ebisep in futuro.

La storia ci ha insegnato come basti poco, a una classe dirigente non sufficientemente preparata o poco attenta, per dilapidare le risorse di un Sindacato o di un Ente. Immagino che, con la regia accorta del Sindacato, il futuro di Ebisep non possa che essere di successo e di soddisfazione per il nostro settore.



KIT DIGITAL AGENCY, WORKING IN PROGRESS

Intervista ad **Angela Occhipinti** responsabile del progetto



a cura di
ANDREA PIERI

Nella relazione del 53° Congresso Nazionale Sna, il Presidente nazionale Claudio Demozzi ha dedicato una lunga parte della stessa all'importante tema, quanto complicato, del trattamento dei dati personali dei clienti, con alcuni passaggi particolarmente significativi quali:

“Dovremmo quindi chiederci se il patrimonio aziendale costituito da tutti i dati raccolti nel tempo, possa o meno essere considerato come segreto industriale. E se, in caso di risposta positiva, tale segreto appartenga all'Agente, oppure alle Mandanti per le quali egli opera. Non sfuggirà certo la rilevanza della questione, anche in funzione del fatto che la proprietà dei dati dei clienti costituisce, e costituirà sempre più nel futuro, un rilevante valore economico per chi la detiene...”

Ed ecco perché abbiamo intrattenuto direttamente tutti gli Iscritti, per sensibilizzarli al tema della Titolarità autonoma del trattamento dei dati dei clienti e della proprietà del database-clienti residente nel CRM di proprietà dell'agente...

I diritti sui database, la connessa protezione dei dati personali in essi contenuti e la protezione del segreto industriale sono tre aspetti che, dato l'evolversi della situazione attuale, non possono più essere scissi. Urge definire esattamente cosa sia il segreto industriale per le Imprese e per le Agenzie, quali siano le libertà imprenditoriali fondamentali che devono essere in ogni caso garantite agli Agenti, anche sul campo del trattamento dei dati dei clienti”

È ormai chiaro a tutti che il patrimonio dei dati raccolti dai nostri clienti ha un valore enorme per la nostra attività e che sia quindi fondamentale definirne meglio la legittimità a conservarli ed utilizzarli.

Angela Occhipinti





In che consiste il progetto KDA

L'Esecutivo Nazionale Sna infatti sta ormai da tempo studiando un modello informatico agenziale denominato KDA, che metta nelle condizioni gli Agenti di poter avere fondamentali ed imprescindibili strumenti e servizi informatici per la gestione dei propri database agenziali.

A capo di questo gruppo di lavoro c'è la collega Angela Occhipinti, neo confermata componente dell'Esecutivo Sna, alla quale abbiamo chiesto di spiegarci come dal punto di vista informatico la sua squadra stia lavorando sull'archiviazione del database d'agenzia.

"Il progetto Kda (Kit Digital Agency) nasce proprio dall'esigenza - ha risposto Occhipinti - di far comprendere ai colleghi quanto sia importante per la propria agenzia avere un proprio data base per la gestione del proprio portafoglio di agenzia, questo rappresenta la prima vera fase dell'autonomia imprenditoriale. Ancora oggi molti colleghi utilizzano le piattaforme di compagnia non solo per emettere polizze, ma anche per estrarre dati e di conseguenza utilizzano i dati forniti dalla compagnia.

L'utilizzo di un gestionale di proprietà con una corretta compliance Privacy GDPR (con l'agente autonomo titolare dei dati) sono quelli che io definisco l'ABC della digitalizzazione dei processi agenziali, ovvero i primi veri passi che un agente deve intraprendere in questo importante cambiamento non solo strumentale, ma anche culturale. Difatti nel KDA è stato ideato un pacchetto base con gli strumenti essenziali che rappresentano comunque il primo investimento che ognuno dovrebbe intraprendere, ovvero: un digital brand di agenzia; un Sito vetrina, un data base (clienti-polizze); una corretta compliance Privacy, la geolocalizzazione della propria agenzia attraverso lo strumento fornito gratuitamente da Google "My Business Page".

Ovviamente lo sforzo più grande non è creare o assemblare strumenti che possono facilitare o meno questo

cambiamento, quanto piuttosto indurre i colleghi a guardare oltre la propria agenzia, uscire fuori da quello che io chiamo la "loro comfort zone" ove molte volte le scelte non vengono fatte dall'agente, ma dalla compagnia che fornisce molti di questi strumenti gratuitamente, con il rischio che essi possano rappresentare, con il tempo, dei veri e propri catenacci per l'agente nel rapporto con la mandante.

A tal fine, proprio per creare quella giusta e necessaria consapevolezza in ognuno di noi su questo specifico argomento, Sna ha ideato uno specifico corso formativo "Cosa Cambia per l'Agente di assicurazione" con oltre 23 tappe già attive sul territorio e altre in fase di organizzazione in modalità "web conference" a disposizione di tutte le Provinciali Sna. Inoltre abbiamo ideato un sito tutorial per illustrare tutte le finalità del KDA e come poterle attuare <https://snas4kda.wixsite.com/kdasna>".

Firma elettronica e archiviazione digitale

Sempre durante la sua relazione il Presidente Demozzi ha fatto un chiaro riferimento al progetto KDA preannunciando che lo stesso sarà presto integrato con strumenti di firma elettronica avanzata e di archiviazione digitale. Abbiamo quindi chiesto ad Angela Occhipinti di spiegarci nel dettaglio come saranno fruibili da parte delle agenzie. "Il KDA è un continuo work in progress, il nostro sogno nel cassetto è realizzare una piattaforma con il servizio di firma digitale per i nostri clienti finali. Questa fase ha subito una forte accelerazione proprio durante il lockdown ed con un Gruppo di lavoro specifico "Sna Digital" (formato da me, dal collega Andrea Lucarelli e dal consulente



Domenico Fumagalli) si è cercato di approfondire la materia sia sotto l'aspetto normativo che sotto l'aspetto delle offerte. Ad oggi siamo già alla seconda fase e stiamo testando due singoli servizi: il primo direttamente con una Certification Authority autorizzata Agid e l'altro servizio attraverso una App. Pensiamo di essere attivi già a partire dai primi mesi del 2021.

La firma digitale autonoma di agenzia rappresenta un altro ulteriore tassello dell'autonomia agenziale dai sistemi di compagnia, fra l'altro unitamente al servizio di firma digitale FEA sarà avviato il servizio in automatico per la conservazione legale (10 anni) dei documenti firmati, sia polizze che documenti precontrattuali (allegato 3 e 4, questionario coerenza/adequatezza, Informativa privacy di agenzia, ect), attuando così la completa dematerializzazione del portafoglio di agenzia in totale autonomia dai sistemi di compagnia”.

Il CRM di agenzia

La maggior parte delle compagnie sono ormai dotate di un gestionale delle relazioni con i clienti, spesso abbreviato in CRM (Customer Relationship Management), attraverso il quale si può monitorare l'andamento di produzione dell'agenzia, le opportunità di vendita tramite la realizzazione di liste clienti su specifici target di produzione, piuttosto che l'andamento tecnico dell'agenzia e queste sono soltanto alcune delle funzioni che si possono chiedere a tale strumento. Abbiamo rivolto a Occhipinti il quesito su quale sia la risposta dello Sna nel fornire di un proprio analogo strumento tecnologico le agenzie.

“Il Kit oltre la formula base prevede dei “moduli aggiuntivi” e tra questi è previsto un programma Gestionale (versione più evoluta del data base cliente polizze) che permette appunto di effettuare le estrazioni dei dati clienti per finalità diverse, tra cui anche quelle promo/commerciali. Ovviamente come detto prima, tutto ciò è possibile se l'agente ha già una propria compliance privacy di agenzia e se ha raccolto il consenso informato dai propri clienti. I programmi in commercio sono tantissimi e tutti abbastanza efficienti, a tal proposito noi consigliamo tra i produttori quelli associati a Share la cui associazione raccoglie moltissime delle software house specializzate nel settore assicurativo/agenziale e con la quale abbiamo condiviso i temi e le finalità del progetto Kda-Sna”.

Il pagamento in mobilità - SnaPay

Ultimamente si fa un gran parlare anche della possibilità del pagamento in mobilità, estremamente utile quando ci rechiamo dai clienti, abituati sempre più al pagamento tramite carte elettroniche, bancomat, o carte di credito. Nel progetto KDA, tra gli altri, è presente questo servizio e Angela ce ne ha parlato come di un servizio in via di erogazione agli iscritti: “anche questo è un progetto di ultima generazione, il cui avvio come la firma digitale FEA è stato fortemente accelerato dall'emergenza Covid 19 e dalla necessità di poter fornire ai clienti il pagamento diretto a distanza, quindi non necessariamente con la presenza fisica del cliente in agenzia. Questa fase del progetto è stata seguita dal collega Gianluigi Lovatti il quale attraverso due società sempre associate a Share sta portando avanti il progetto “Sna Pay”.

A novembre è già partita la fase test e si prevede che per gennaio 2021 possa essere messo direttamente a listino nel Kit Digital Agency. Preciso che tale soluzione sarà pienamente compliant alla normativa, in quanto permetterà al cliente di poter pagare, in tutta sicurezza, la sua polizza attraverso un link (che riceverà per email o tramite sms) e il pagamento sarà accreditato direttamente nel conto separato ex art. 117 CAP dell'agente e non in quello di compagnia. Per ogni informazione utili per il servizio potete consultare il sito: www.snapay.it”.

Insomma, sono molti i servizi futuri di cui le agenzie potranno dotarsi in proprio per il tramite del Sindacato, ma tutto ciò sarà possibile se le stesse saranno finalmente dotate di una propria privacy aziendale, senza la quale non potranno certamente avere la titolarità nell'utilizzare i dati dei clienti e di conseguenza il relativo database fornito da KDA. In chiusura abbiamo chiesto ad Angela Occhipinti a che punto è la consapevolezza da parte degli Agenti su questo tema e soprattutto quanti attualmente sono dotati di una propria privacy rilasciata dai clienti?

“Penso che in questi ultimi due anni, la consapevolezza da parte dei colleghi su questo argomento sia molto cresciuta rispetto al passato, anche se forse non tutti hanno afferrato pienamente la portata strategica di avere una propria compliance privacy-GDPR. Nel corso della succitata formazione “Cosa cambia per l'agente di assicurazione” noi puntiamo molto su questo aspetto, mostrando proprio con i fatti quanto questo aspetto rappresenti un asset strategico per la propria agenzia e come il corretto utilizzo della norma, possa comunque portare dei benefici non sempre visibili al momento.

Come ho già detto prima, l'agente deve incominciare a guardare oltre la propria agenzia (comfort zone) ove magari tutto è comodo, semplice e gratuito solo perché fornito dalla compagnia e incominciare a fare delle valutazioni non solo economiche, ma anche di strategia, così come fanno le compagnie. Non sempre una legge è un obbligo e sta a ognuno di noi saperla interpretare e trasformarla in un'opportunità. Noi in Sna, continueremo con questa campagna di divulgazione e stiamo fra l'altro valutando l'idea di fornire, attraverso Snas, un servizio aggiuntivo proprio di supporto e di consulenza agli iscritti per l'avviamento al digitale, mettendo anche in atto politiche attive e favorire questo importante e necessario cambiamento culturale.

Sna non solo “accentratore di Innovazioni”, ma anche in una veste sicuramente più visionaria di “Innovatore dei sistemi digitali” per le agenzie di assicurazione.

Il nuovo Gruppo di lavoro “Kda e tecnologia per gli agenti” formato sempre da me e dai colleghi Edoardo Gilardino e Michele Cocco (e non escludiamo di allargare a chiunque sia disponibile a condividere la propria esperienza “digital” con Sna) è già all'opera per stilare un nuovo programma che a breve sottoporrà all'EN per la sua approvazione. Sna non è soltanto 100 anni di storia, è soprattutto il nostro prossimo futuro”.



SOCIAL E FAKE NEWS

*Quando la **democrazia comunicativa** degenera nella diffusione di notizie false e nella diffamazione*



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

È social, secondo la più comune definizione, chi utilizza la rete come luogo di condivisione e scambio di informazioni ed esperienze. Ogni giorno, sempre più persone diventano "social" ed i principali social-network fanno ormai parte della vita della quasi totalità della popolazione. I social network più usati dagli italiani, secondo la classifica di Blogmeter, sono: Facebook (al primo posto), YouTube (al secondo), Instagram, TripAdvisor, Twitter, LinkedIn, Pinterest e Snapchat. Ma nuovi social network si affacciano all'orizzonte ed anche nel nostro Paese si vanno diffondendo con una velocità impressionante. Si tratta ad esempio di TikTok, Lasso, Vero, Steemit e Caffeine, per fare alcuni esempi.

I social network oggi sono utilizzati prevalentemente per restare in contatto con i propri amici o ampliare la propria rete di contatti (anche professionali, come nel caso di LinkedIn), per pubblicare notizie personali o familiari, condividere foto e video della propria vita quotidiana, ma anche per seguire le celebrities e per commentare fatti

ed avvenimenti che riguardano singole persone, singole aziende, gruppi di persone o la collettività in generale.

È proprio nello specifico ambito dei commenti e della diffusione di notizie riguardanti singole persone, aziende o gruppi di persone che i socialnetwork manifestano la loro enorme forza distruttiva, diffamatoria, intimidatoria, persuasiva. L'esempio classico sono le fake news. Diffuse con estrema facilità, quando appaiono anche minimamente credibili sono in grado di scatenare commenti ed affermazioni che spesso diventano oggetto di vere e proprie vertenze penali.

La superficialità e la leggerezza con la quale molte persone fanno uso di questi strumenti comunicativi, provoca spesso gravi conseguenze. Frequentemente non si tratta di errori nell'utilizzo dei social network quanto piuttosto della mancata attenzione verso la reputazione altrui. Chiunque rimbalza una notizia, o ne diffonde i contenuti, dovrebbe scegliere preventivamente i destinatari del messaggio, condividendo attraverso i canali comunicativi solo i contenuti ritenuti interessanti, verificati e di qualità. La verifica più importante, da effettuare sempre, è quella delle fonti di informazione.

Un errore tra i più diffusi è inoltre quello di pubblicare una propria valutazione personale come fosse un dato di fatto e senza curarsi delle conseguenze che la pubblicazione può avere nei confronti delle persone cui si riferisce la valutazione personale.





La cosa da evitare più di ogni altra, è altresì la pubblicazione, la diffusione di notizie false sul conto di persone, aziende, istituzioni, specie quando tali soggetti potrebbero subire un danno d'immagine o, peggio, anche economico dalla diffusione di tali false informazioni. Sul punto, gli esperti ci ricordano che oltre alle vere e proprie notizie false veicolate nel web per errore o con intenzionalità, esiste un universo di contenuti imprecisi, espressioni non corrette e frasi "sbagliate" che circolano, con effetti gravissimi sulla reputazione di aziende, associazioni, singole persone.

Fatti, anche recenti, dimostrano facilmente come l'uso improprio dei social network, comprese le semplici chat, possa danneggiare l'immagine, l'onorabilità, le chances professionali di un collega, o la credibilità e l'autorevolezza di un Sindacato presso il pubblico e le istituzioni. Mi sono imbattuto ad esempio in un gruppo Facebook che un collega ha chiamato "amici e clienti di XXX assicurazioni", coinvolgendo nel nome del gruppo la denominazione sociale di una nota compagnia assicurativa italiana. La cosa più preoccupante è che nel "gruppo" vengono pubblicate informazioni e commenti che nulla c'entrano con l'attività di quella compagnia e che anzi, sotto alcuni punti di vista, ne possono danneggiare la reputazione. Forse il collega non sa quali siano le possibili conseguenze, a suo carico, in caso di azione giudiziaria messa in atto dall'impresa per danno all'immagine. Lo stesso collega ha commesso analogo errore nell'aprire una chat che richiama espressamente il logo di un'associazione, del tutto estranea all'iniziativa. Il punto è che, anche in questo caso, i messaggi e le informazioni diffusi attraverso questo canale di comunicazione nulla c'entrano con l'attività istituzionale dell'Associazione ed anzi, in alcuni casi, ne danneggiano la reputazione e l'autorevolezza presso il pubblico. A volte, anche presso gli associati.

Tutto ciò deriva certo dall'ignoranza delle norme – scritte

e non scritte - della comunicazione, ma anche dalla democrazia comunicativa che i social network hanno creato. Democrazia che costituisce chiaramente una grande opportunità per un popolo cosciente ed evoluto, ma che comporta necessariamente tutti i rischi di un uso improprio da parte di chi non vive con la dovuta consapevolezza e adeguato senso di responsabilità quella che per molti è la più grande - e la più pericolosa - rivoluzione nel mondo della comunicazione.





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



Niente di già visto

*L'evento sindacale dell'anno, il primo in **modalità online**, si è svolto nel segno della grande partecipazione e della continuità ideale*



a cura di
GIACOMO ANEDDA

Gli sparuti oppositori politici del Presidente nazionale uscente Claudio Demozzi, continuano ad avere un nemico che il tempo, invece di indebolire o spegnere nella routine, si rafforza e si palesa con sempre maggiore forza: consenso, approvazione, condivisione, fiducia. Questo, in estrema sintesi, è quanto il 53° congresso, il più importante appuntamento associativo ed elettivo ha stabilito, una volta di più senza dubbi o esitazioni, nonostante le difficoltà di una inedita elezione online.

Di norma quando si dispone di un ampio consenso personale, come quello che da anni accompagna Claudio Demozzi, ottenuto grazie a una intensa attività politica, contrassegnata da tangibili successi legislativi, normativi

e politici. È legittimo pensare che dopo 10 anni di battaglie sindacali, possa essere arrivato il momento di tirare i remi in barca, riposarsi e vivere di rendita. Se non la soluzione più facile, certamente la più comoda, soprattutto in tempi di coronavirus e di limitazioni governative alla mobilità e alle relazioni sociali di persona. E anche mantenere lo status quo, fedeli al motto sportivo "squadra che vince non si cambia". Riconfermare tutto e tutti e procedere indisturbati per un altro triennio. Questo è ciò che prefiguravano tutti coloro i quali, non essendo riusciti ad ottenere il rinvio dell'importante appuntamento elettivo, speravano (forse) di poter rinfacciare: una rielezione incolore, scarsamente rappresentativa, politicamente debole, macchiata dalla presunta scarsa partecipazione al voto da parte dei colleghi.

Non ne hanno azzeccata una. Il 53° congresso (seppur celebrato in remoto, una modalità inedita per noi) ha riaffermato la centralità del ruolo nello Sna di Claudio Demozzi, il quale non solo non si è adagiato sui successi precedenti, ma al contrario, ha dato un'ulteriore prova di grande vivacità sindacale, proponendo un profondo rinnovo dell'Esecutivo Nazionale, nonostante gli ottimi risultati ottenuti. Per il triennio 2020-2023, il neo rieletto Presidente, ha voluto avere al suo fianco colleghi di altrettanta affidabilità sindacale, rappresentanti fortemente ancorati sul territorio; prevalentemente Presidenti provinciali, sicuri conoscitori delle problematiche locali e, grazie al loro ruolo, in grado di dialogare e raccogliere le istanze degli iscritti e di interloquire anche con i non iscritti.



Congresso on line in pillole

Inizio lavori 9,20 - fine lavori 17:20

Numero di accrediti online dei colleghi;

Alle ore 9.30 gli accreditati erano 325 su 441

Alle ore 9.35 gli accreditati erano 344 su 441

Alle ore 9.45 gli accreditati erano 367 su 441

Alle ore 10.50 gli accreditati erano 392 su 441

Alle ore 11.10 gli accreditati erano 401 su 441

Alle ore 15.32 gli accreditati erano 407 su 441

Quorum richiesto 221 accrediti

Durata della lettura della Relazione da parte del Presidente Claudio Demozzi ca. 1 ora

Interventi prenotati dai colleghi collegati online n. 34

Interventi online realmente effettuati dai colleghi n. 34

Mozioni presentate n. 10

Mozioni ammesse ai voti n. 3, di cui n.1 accolta e n. 2 respinte

Mozioni non ammesse ai voti n. 7

Votazioni online in totale n. 12

Numero complessivo di voti espressi in tutte le votazioni: circa 4.000

N. 1 per Ufficio di presidenza 333 votanti

N. 1 per Commissione scrutinio 344 votanti

N. 3 Mozioni – voti totali 1.156 (382 + 388 + 386)

N. 1 per Esecutivo Nazionale 385

N. 2 per Collegio Probiviri (effettivi e supplenti) *

N. 2 per Collegio Sindacale (effettivi e supplenti) *

N. 2 per Deontologia Professionale (effettivi e supplenti) *

*** Per quanto riguarda il Collegio Probiviri, il Collegio Sindacale e la Deontologia Professionale, considerando che la scelta era multipla, non abbiamo un dato preciso sul numero dei votanti, ma in media potremmo contare 288 voti per ogni votazione (2 votazioni - effettivo e supplente - per ogni organo).**

Clinvolgimento della Segreteria e della Direzione Sna

Le risorse Sna sono state impegnate a partire dal giorno della convocazione del Congresso, inviata il 5 agosto 2020. Da tale data si è proceduto alla preparazione e verifica della documentazione necessaria all'espletamento degli obblighi previsti dallo Statuto. Oltre alla documentazione di cui sopra sono state raccolte tutte le autocertificazioni necessarie ai fini della partecipazione online. Alcune risorse della struttura Sna sono rimaste impegnate anche oltre il Congresso stesso, per dare corso al rinnovo delle cariche, nonché all'aggiornamento del database, delle mailing list e dell'area dedicata nel sito www.snaservice.it.



Il mio congresso in **POLTRONA**

Freddo nell'ambientazione, caldo nei contenuti



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

Venerdì 25 settembre 2020, sono le 9 o poco più, la giornata è mite, ma pochi di noi se ne accorgono, almeno credo, tutti con gli occhi incollati davanti ai propri personal computer, ai tablet, agli smartphone. Stiamo per partecipare, non solo assistere, ad un evento storico: il 53° Congresso del Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione, elettivo tra l'altro, il primo in modalità videoconferenza.

Io mi trovo nel salotto di casa, sprofondato in una comoda poltrona, computer collegato allo Smart TV 50 pollici, cuffia forse un po' vintage, eppure funzionale. Le polemiche, le discussioni, le valutazioni sull'opportunità di rinviare un così importante evento per poterlo svolgere in presenza, sono alle spalle. Lo abbiamo già detto, torniamo a sottolinearlo: il Congresso, la più alta espressione di partecipazione alla vita sindacale, deve tenersi in presenza, si devono incrociare gli sguardi, mostrare i sorrisi, stringere le mani, dobbiamo abbandonarci agli abbracci,

alle pacche sulle spalle e, perché no? scontrarsi anche animatamente da un palco aperto a tutti. Ma adesso non si può. Purtroppo, aggiungo, non si può, non possiamo permettercelo. E ci vuole coraggio. Ci è voluto coraggio a prendere una decisione che impedisce di guardarci negli occhi, di sorriderci, di stringerci le mani, di abbracciarci. Ci è voluto coraggio, un grande coraggio per non chinare ulteriormente il capo davanti a un nemico tanto piccolo quanto pericoloso. Ci è voluto coraggio per affrontare l'impopolarità di una scelta già fatta per il Comitato Centrale, che in questo caso, assume una valenza diversa perché coinvolge quasi il triplo dei partecipanti chiamati a decidere non tanto chi guiderà il Sindacato nei prossimi tre anni, la lista di Claudio Demozzi è la sola in gara, ma soprattutto a stabilire con quale seguito lo guiderà. Perché, non possiamo nascondercelo, le sfide che ci attendono sono da far tremare i polsi, e solo una dirigenza forte di un ampio consenso può affrontarle con il giusto piglio e nella pienezza dei poteri.

Memore dei disguidi tecnici che avevano caratterizzato il Comitato Centrale dello scorso 12 giugno e che si erano protratti per oltre un'ora, confesso di aver temuto che anche in questa circostanza potessero verificarsi degli inconvenienti che avrebbero potuto minare lo svolgimento del congresso. Per fortuna mi sbagliavo e lo constato piacevolmente: la piattaforma SkyVote funziona, i numeri telefonici dei partecipanti sono giusti, i pin di accesso al voto arrivano regolarmente.



La sede di Via Lanzone, a Milano, fa da teatro e regia a questo evento che parte con il botto. A presiedere il Congresso viene chiamato un uomo di assoluta e riconosciuta capacità, l'artefice principale della clamorosa svolta che ha portato alla sottoscrizione del nuovo Ccnl dei nostri dipendenti, Francesco Libutti, attuale presidente del Fonage. Al suo fianco Nicola Vitali, presidente della sezione Alto Milanese entrato anche lui nella storia per aver presieduto il succitato Comitato Centrale, a sua volta il primo in modalità virtuale. Poi, Paola Leoni, neo Vicepresidente vicario della Sezione provinciale di Milano.

La Relazione del Presidente Demozzi

Francesco Libutti chiama sul "palco", un semplice leggio davanti al quale spicca un cartello con il logo del sindacato che richiama il 53° congresso, il presidente Demozzi per la relazione. Dovrei dire "rituale" relazione, eppure non è affatto "rituale". Lo so già, l'ho già letta, come del resto tutti i componenti del gruppo di lavoro che collabora a questa rivista: riceverla la sera prima a tarda ora è un privilegio che ci viene riservato per essere quanto più e prima pronti a vergare gli articoli che compaiono quasi simultaneamente su Snachannel durante lo svolgimento del congresso, un privilegio che ci porta via molte ore della notte, tolte al sonno, ma che ci gratifica e ci responsabilizza. Claudio Demozzi ringrazia la sua squadra, ne elogia l'impegno, la disponibilità, la coerenza, il sacrificio personale che hanno permesso di fissare degli obiettivi e traguardarli. Ma ringrazia anche tutti i congressisti per aver compreso le ragioni per le quali si è dovuto ricorrere ad un congresso "a distanza".

Cita i numeri Claudio, li cita a dimostrazione degli utili eccezionali conseguiti dalle imprese nel 2019, li cita per stigmatizzare il comportamento tenuto dalle mandanti durante il periodo di emergenza sanitaria, mandanti che sono intervenute pesantemente nell'intento di incidere sul rapporto diretto agente/cliente e puntare su un'intermediazione subdola e studiata con sistemi di pagamento diretto e l'uso di app telefoniche riconducibili alle direzioni di compagnia. Tutto questo senza avere messo in campo, tranne qualche rara eccezione, aiuti veri, concreti ai propri agenti, ad una categoria in palese difficoltà. Aiuti, laddove intervenuti, mascherati dietro anticipate liquidazioni dei rappel o prestiti che, sia pure a tasso zero, sempre prestiti rimanevano.

È una relazione lineare, concreta, nella quale il Presidente uscente enumera tutte le attività messe in campo da Sna per aiutare i colleghi durante questi momenti difficili, mette anima e cuore soprattutto quando presenta la sua nuova squadra, ampiamente rivista, anche se nel segno del rinnovamento e della continuità.



Il dibattito congressuale e l'esito finale

Comodo sulla mia poltrona davanti allo Smart TV 50 pollici, assisto al dibattito che segue la relazione di Claudio Demozzi, un dibattito vero, con interventi misurati, accalorati quanto corretti; addirittura si tocca il record delle mozioni presentate, sono ben dieci, non tutte, per ovvi, svariati motivi, vanno in votazione. È un numero importante che dimostra vivacità e voglia di partecipazione. E mentre assisto al dibattito, mi destreggio con il telefono su tre chat distinte e integrate: quella dei Presidenti provinciali toscani, quella dei colleghi facenti parte il Comitato regionale e la mini-chat senese creata nell'occasione del Congresso con me e i miei due vice nonché delegati, Ceccarelli e Vignozzi. Lucio Modestini, il nostro decano, è stato incaricato a rappresentare le istanze raccolte nelle nostre sezioni provinciali, ed invitiamo Enrico Torrini, presidente di Lucca, a prendere la parola quando si parla di giovani leve all'interno di Sna.

L'esito finale del congresso non è in discussione, non ci sono liste alternative a quella di Claudio Demozzi e sappiamo tutti che un largo consenso ne rafforzerà la leadership. Il consenso larghissimo, arriva: quasi il 95% dei voti, 365 a favore per l'esattezza con 22 schede bianche. Non sappiamo, né sapremo mai, chi si è nascosto dietro quelle schede bianche, di certo non quei colleghi che già a Rimini avevano riservato a Claudio Demozzi una standing ovation che rimarrà nella storia centenaria del Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione.

Il congresso è finito e mi alzo da quella poltrona che, per quanto comoda, dopo otto ore è diventata quasi uno strumento di tortura: mi sgranchisco e rifletto sul fatto di essere stato protagonista, non sono il solo, è ovvio, di un evento storico: dopo il primo Comitato Centrale a distanza, il primo Congresso Nazionale a distanza. Dico che con la storia, questa storia, è giusto chiuderla qui, è meglio per tutti: la prossima volta, quando sarà, perché ci sarà, mi auguro di potermi sedere su una sedia non certo confortevole come la mia poltrona, in giacca e cravatta e non in maniche di camicia, e salire su un palco vero, con davanti tanti colleghi e dire che Sna è sempre Sna, anche su una piattaforma informatica, ma qui, in presenza, tra amici, è tutta un'altra cosa!

RELAZIONE

LIII CONGRESSO NAZIONALE SNA

25 settembre 2020

Care Colleghe, cari Colleghi, ben ritrovati!

A distanza di meno di un anno dall'evento congressuale con il quale abbiamo celebrato i primi cento anni di storia della più grande Associazione di rappresentanza degli Agenti italiani, siamo nuovamente riuniti. Questa volta, per condividere le valutazioni sul lavoro svolto dall'Esecutivo Nazionale uscente, da me presieduto.

Il voto grazie al quale, a Chia Laguna, nacque questa squadra dirigente, fu un voto, come ricorderete, pressoché unanime. La mia ricandidatura alla guida del Sindacato, e con essa il nuovo programma politico, riscossero un indice di gradimento elevatissimo, che conferì, a me ed all'intero Esecutivo Nazionale, una forza –spendibile anche all'esterno- che ha ben pochi precedenti nel panorama sindacale italiano ed europeo.

Un “indice di gradimento” che mi ha permesso di chiedere e di ottenere, da questo eccezionale gruppo di Colleghi: il massimo dell'impegno, il massimo della disponibilità, il massimo della coerenza, il massimo del sacrificio personale e il massimo degli obiettivi da fissare e da perseguire. Per onorare questa straordinaria fiducia che il Congresso ha riposto -mio tramite- in questi Colleghi, non ho esitato a pretendere da ciascun membro di Esecutivo la massima determinazione, per ottenere i massimi risultati possibili. E credo di poter affermare, senza temere smentita, che ci siamo riusciti!

A conclusione di un triennio tanto complesso quanto laborioso, avremmo tutti avvertito il desiderio di rinnovare quegli abbracci che, a Rimini, ci hanno dato davvero la sensazione di aver ritrovato quell'unità di intenti, quella visione ampia e prospettica che permette sempre, alla nostra Categoria, di superare i momenti più critici della propria evoluzione. Ma un nemico agguerrito ed invisibile si è intromesso nelle nostre vite. Quel che poi è accaduto, da marzo ad oggi, è noto a tutti. All'Esecutivo Nazionale, che ha atteso per mesi che la situazione epidemiologica migliorasse e che i protocolli di sicurezza fossero conseguentemente allentati, non è rimasta altra scelta che convocare il più importante evento associativo in modalità “a distanza”.

Vi ringrazio dunque, Signore e Signori congressisti, per la presenza, ma anche e soprattutto per aver compreso la gravità e le difficoltà del momento, nonché le ragioni statutarie e politico-sindacali che ci hanno impedito di fare diversamente e che ci costringono a vivere questo fondamentale momento aggregativo, attraverso l'innaturale freddezza di uno schermo.

Ringrazio altresì il personale SNA, il direttore dr. Bonfanti, i tecnici della piattaforma SkyVote, i Legali ed il Notaio che assistono ai lavori, per lo sforzo profuso e per la pazienza che hanno dimostrato nell'adattare tempi e procedure al complesso Statuto del Sindacato.

Non ometterò certo di ringraziare infine tutti coloro che ci hanno aiutati, che hanno contribuito a rimodulare le prassi consolidate, in funzione delle inattese problematiche sorte a seguito dell'adozione di questa modalità congressuale, per noi senza precedenti. Tra questi, tre persone in particolare: l'onnipresente Gennarino Cafagna, presidente uscente del Collegio sindacale, l'infaticabile vicepresidente vicario uscente Elena Dragoni ed il prezioso consulente dr. Domenico Fumagalli.

L'anno 2019 è stato, per l'industria assicurativa nel nostro Paese, un anno eccezionale. Il risultato in termini di raccolta premi vita e danni è il terzo migliore di sempre, con 138,5 Mld. di euro. Le Compagnie in Italia hanno raccolto di più solo negli anni 2014 e 2015, gli anni del boom del ramo vita, all'epoca balzato da 85 Mld. (2013) a 110 Mld. (2014) ed a 115 Mld. (2015). La raccolta vita, dopo alcuni anni di flessione, nel 2019 ha ripreso a crescere raggiungendo il valore di 106,6 Mld di euro. Per quanto riguarda il fatturato premi rami danni, nel 2019 si è fermato a 31,8 Mld. (30,4 Mld. nel 2018), valore inferiore a quello dell'anno 2008 (34,3 Mld.) e dell'anno 2012 (32,7 Mld.). Il fatturato dunque, ancora una volta, è cresciuto in termini assoluti quasi esclusivamente grazie all'incremento registrato nella raccolta dei rami vita.

In termini percentuali, l'incremento dei premi vita 2019/2018 è stato del +4%; l'incremento dei premi danni è stato del +4,4%.

Così si è mosso il mercato. Diffidate quindi, salvo situazioni particolari, di chi vi promette o vi chiede sviluppi a due cifre del vostro portafoglio!

Ma l'anno trascorso è stato eccezionale, per l'industria assicurativa, anche sotto un altro importante aspetto. Il conto tecnico dei rami danni e vita, nel 2019, ha permesso alle Imprese di acquisire un risultato positivo di 9,5 Mld. di euro. L'incremento, rispetto all'utile realizzato nell'anno precente (3,6 Mld. nel 2018) è stato del +163%. Si tratta forse del secondo migliore risultato di sempre, per le Imprese che operano nel nostro Paese.

L'utile di esercizio del conto "non tecnico", come esposto nella tabella che segue (tratta dalla relazione annuale ANIA, "appendice statistica – conti tecnici per ramo di attività e situazione patrimoniale del settore assicurativo"), è stato -nel 2019- di 8,6 Mld. di euro, al netto delle imposte. Il più alto degli ultimi vent'anni, forse di sempre.

Il risultato della gestione ordinaria, ha superato abbondantemente i +10 miliardi di euro.

CONTO ECONOMICO (Portafoglio italiano ed estero)

Valori in milioni	1998	2008	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Conto tecnico dei rami danni e vita (*)										
Premi diretti e indiretti	50.736	89.157	103.139	117.374	142.035	146.005	132.954	129.288	133.094	138.484
Variazione riserve (-)	24.994	-22.241	9.631	29.520	60.006	53.343	49.039	38.943	26.053	54.999
Utile investimenti	10.760	-9.813	27.480	20.068	22.511	17.770	18.291	20.053	2.045	35.835
Altri proventi tecnici	282	1.527	1.560	1.641	1.781	2.325	2.624	2.821	3.071	3.356
Oneri relativi ai sinistri (-)	27.217	91.087	98.776	88.322	84.838	90.530	82.209	90.518	91.935	95.886
Spese di gestione (-)	8.658	12.573	11.539	11.725	12.126	12.382	12.213	12.349	12.512	12.969
Altri oneri tecnici (-)	824	2.035	2.537	2.625	2.744	3.330	3.619	3.842	4.028	4.299
Risultato	85	-2.583	9.696	6.891	6.613	6.516	6.789	6.510	3.682	9.522
Conto tecnico dei rami danni (*)										
Premi diretti e indiretti	23.920	34.328	32.763	31.618	31.071	30.501	29.777	30.008	30.485	31.830
Variazione riserve premi (-)	1.011	265	-494	-623	-282	-173	190	440	611	748
Utile investimenti	2.528	829	1.660	1.262	1.346	1.288	1.161	1.278	825	1.346
Altri proventi tecnici	173	423	469	429	393	382	401	401	379	344
Oneri relativi ai sinistri (-)	19.873	25.403	23.480	21.323	20.187	19.291	18.826	18.770	18.745	19.769
Spese di gestione (-)	6.008	8.462	8.018	8.041	8.243	8.318	8.219	8.316	8.510	8.923
Altri oneri tecnici (-)	677	1.085	1.124	1.021	913	984	1.015	1.013	966	926
Risultato	-948	365	2.765	3.546	3.749	3.751	3.089	3.148	2.857	3.154
Conto tecnico dei rami vita (*)										
Premi diretti e indiretti	26.816	54.829	70.376	85.756	110.963	115.504	103.177	99.280	102.609	106.654
Variazione riserve matematiche e altre riserve tecniche (-)	23.984	-22.506	10.125	30.143	60.288	53.516	48.849	38.503	25.442	54.251
Utile investimenti	8.232	-10.642	25.820	18.806	21.166	16.482	17.130	18.775	1.220	34.489
Altri proventi tecnici	109	1.104	1.091	1.212	1.388	1.943	2.223	2.421	2.692	3.012
Oneri relativi ai sinistri (-)	7.344	65.684	75.296	66.999	64.651	71.239	63.383	71.749	73.190	76.117
Spese di gestione (-)	2.649	4.111	3.521	3.684	3.884	4.064	3.994	4.033	4.002	4.046
Altri oneri tecnici (-)	147	950	1.413	1.604	1.831	2.346	2.604	2.828	3.062	3.373
Risultato	1.033	-2.948	6.931	3.344	2.864	2.765	3.700	3.363	825	6.368
Conto non tecnico (*)										
Proventi netti rami danni	788	-416	94	825	925	860	1.121	1.395	1.319	1.658
Proventi netti rami vita	765	462	1.626	1.444	1.917	1.821	1.824	1.773	1.442	2.202
Saldo altri proventi altri oneri	-131	-1.601	-1.922	-2.182	-2.064	-2.104	-2.251	-2.361	-2.483	-2.690
Risultato attività ordinaria	1.507	-4.138	9.494	6.978	7.391	7.093	7.483	7.317	3.960	10.692
Risultato attività straordinaria	950	751	-28	1.314	961	1.010	223	459	541	533
Imposte (-)	1.275	-1.407	3.696	3.062	2.405	2.395	2.006	1.800	335	2.566
Utile/Perdita dell'esercizio	1.182	-1.980	5.770	5.231	5.947	5.709	5.700	5.975	4.166	8.659
Utile/Perdita d'esercizio danni**	-33	-167	641	2.125	2.448	1.956	2.114	2.439	2.183	2.668
Utile/Perdita d'esercizio vita**	1.296	-1.813	5.129	3.105	3.498	3.753	3.586	3.536	1.983	5.991
Return on Equity	4,8%	-4,7%	11,5%	9,7%	10,1%	9,6%	9,4%	9,9%	6,9%	14,1%
Return on Equity (danni)**	-0,3%	-0,9%	3,1%	9,7%	10,2%	7,9%	8,4%	9,6%	8,6%	10,3%
Return on Equity (vita)**	9,6%	-7,8%	17,3%	9,8%	10,1%	10,8%	10,2%	10,0%	5,6%	16,9%

(*) Voci espresse al netto di cessioni e retrocessioni

(**) Sono escluse le riassicuratrici professionali

L'anno corrente, come noto, si è aperto all'insegna dell'emergenza Coronavirus. Le ultime proiezioni disponibili indicano, per quest'anno, un quadro di previsione per l'economia globale fortemente compromesso. Nel 2020 l'attività economica registrerà presumibilmente una profonda contrazione, cui, ci si augura, seguirà un rimbalzo l'anno successivo.

Nei primi sei mesi del 2020 la crisi ha determinato la più profonda caduta del PIL mai registrata, in Italia ed in Europa. Quanto al settore assicurativo, a giugno si registrerebbe il primo dato moderatamente positivo, nella nuova produzione vita, dall'inizio della crisi (dati ANIA). Le proiezioni elaborate da *Consensus economics* (**) a giugno parlano di una profonda contrazione dell'economia italiana nel 2020 (-10,7%); l'anno prossimo si dovrebbe registrare un forte rimbalzo (+6,6%), anche se non sufficiente a compensare la caduta dell'anno in corso. E' prevista una notevole flessione in tutte le componenti della domanda, interne ed estere.

“Tenuto conto delle restrizioni imposte dall'emergenza, l'IVASS ha supportato gli operatori del mercato prorogando i termini di alcuni adempimenti previsti dai propri Regolamenti, tra cui i termini per il reporting Solvency II.” ()* L'Istituto di vigilanza, di fronte alla grave situazione epidemiologica, è intervenuta a sostegno delle Compagnie, pur prevedendo precise raccomandazioni in ordine alla distribuzione degli utili: *“In linea con lo statement EIOPA sulla distribuzione dei dividendi del 17 marzo 2020, l'IVASS ha chiesto alle imprese di (ri)assicurazione di adottare, a livello individuale e di gruppo, estrema prudenza nella distribuzione dei dividendi e nella corresponsione della componente variabile della remunerazione agli esponenti aziendali”.*(*)

Inoltre: *“Sempre in linea con EIOPA, l'Istituto ha raccomandato ai soggetti vigilati di fornire chiare informazioni alla clientela sulle misure organizzative adottate per la continuità dei servizi e di tenere in adeguata considerazione le difficoltà che i consumatori incontrano nell'assolvimento dei loro obblighi”*(*).

I soggetti vigilati sono (anche) le nostre Mandanti. Perché queste, per adempiere alla raccomandazione di “fornire chiare informazioni alla clientela sulle misure organizzative adottate per la continuità dei servizi” non hanno inviato a tutti gli Assicurati una comunicazione con la quale, secondo un testo concordato con le Rappresentanze aziendali, evidenziavano l'apertura delle Agenzie, la disponibilità di noi Agenti a mantenere le relazioni dirette con i clienti anche utilizzando strumenti tecnologici?

(*)relazione annuale Ivass 2020

(**)Consensus Economics è una società di sondaggi macroeconomici globali che scruta mensilmente oltre 700 economisti per le loro previsioni per oltre 2000 indicatori macroeconomici in 115 paesi.

Perché le Mandanti hanno preferito intramettersi, a volte violentemente, nella delicata relazione commerciale che ci lega ai nostri clienti, per introdurre nuove modalità di contatto diretto, di gestione disintermediata delle polizze?

Allo stesso tempo, intrattenevano i vertici dei Gruppi Aziendali illudendoli di improbabili interventi di sostegno economico alle Agenzie, che si sarebbero materializzati al fine di sopperire alla perdita di incassi –e di redditività- che sarebbe derivata dal *lockdown*. Sappiamo bene quali forme hanno assunto tali interventi di sostegno e quanto hanno inciso sugli equilibri, precari, dei nostri bilanci agenziali.

Il Sindacato ha denunciato l'immobilismo delle Imprese, su questo fronte, ai GAA, all'ANIA, all'Ivass, al Ministero dello Sviluppo Economico. La risposta dell'Associazione delle Imprese, ma non poteva forse andare diversamente, è stata che *“relativamente alle richieste da Lei rivolte all'ANIA, a tutela degli Agenti, appare prematuro prevedere gli impatti sulle agenzie di assicurazione, anche in considerazione dell'eventuale protrarsi dello stato di emergenza. Tali impatti saranno analizzati dalle imprese nei propri ambiti aziendali...”*(*)).

Ho personalmente sollecitato l'intera base associativa, affinché – in ambito aziendale - i Colleghi dessero maggiore supporto ai vertici dei Gruppi Agenti e questi ultimi pretendessero dalle rispettive Mandanti concreti contributi economici, specie per quelle Agenzie che stavano registrando le maggiori perdite in termini di portafoglio incassi.(**)

Salvo rarissime eccezioni, la risposta delle Imprese è stata inaccettabile! Sono stati erogati contributi simbolici, sono state effettuate operazioni di cassa travestite da contributi, come: il pagamento del rappel anticipato di uno o due mesi, la sospensione (solo sospensione, non abbuono) delle rate di rivalsa per sei mesi od un anno, la proroga di qualche giorno delle scadenze per la rimessa dei premi, l'aumento delle provvigioni sui nuovi affari. Sono stati anche concessi dei prestiti, senza interessi, da restituire a fine anno e degli anticipi sui rappels dell'anno prossimo, da restituire in caso di mancata maturazione. Ci si è spinti cioè fino ad “aiutare” le Agenzie, facendole indebitare!

Eppure ci si trovava in un periodo emergenziale, nel quale una delle preoccupazioni dei vertici delle Imprese era quella di contenere, come raccomandato dall'Ivass, la distribuzione immediata dei pesanti dividendi, frutto di un anno -appena concluso- da record sul fronte degli utili.

(*) Lettera del Presidente ANIA al PN SNA del 2 marzo 2020

(**) <https://www.youtube.com/embed/Ogex2ruRfpU> video messaggio del PN



Spett.le
A.N.I.A. Associazione Nazionale
fra le Imprese assicuratrici

A tutte le Compagnie
del mercato assicurativo italiano

e, p.c.	Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
E, p.c.	Al Ministero dello Sviluppo Economico
E, p.c.	Al Ministero del Lavoro e delle politiche sociali
E, p.c.	All'IVASS

1

Lettera aperta a tutte le imprese del mercato assicurativo italiano

In applicazione e nello spirito degli ultimi DPCM correlati all'emergenza Covid19, gli Agenti di assicurazione italiani, con le loro imprese agenzie e con i loro dipendenti e collaboratori, stanno continuando a svolgere, pur nella complessità e nel rispetto delle istruzioni e indicazioni del Governo, un'attività fondamentale di pubblica utilità al servizio di tutti i cittadini.

La limitazione degli spostamenti, il fermo delle attività produttive e le conseguenti difficoltà economiche di famiglie e imprese, nonché gli interventi d'emergenza tesi a prorogare i termini di pagamento dei premi, stanno provocando e provocheranno ancora per molto tempo una forte contrazione degli incassi, con il concreto pericolo di un blocco pressoché totale degli stessi, da cui derivano i proventi provvigionali delle Agenzie.

Si stanno inoltre verificando, anche a seguito della limitazione delle attività bancarie e della chiusura di numerosi sportelli sul territorio, notevoli difficoltà e ritardi nella raccolta dei premi assicurativi dai clienti e dalle reti secondarie verso le Agenzie, con conseguenze rilevanti sulla possibilità di trasmissione dei premi alle Compagnie nei termini perentori stabiliti nei Mandati.

Rispetto alle nostre precedenti comunicazioni di questi giorni inviate all'A.N.I.A., la situazione è ulteriormente e rapidamente peggiorata. Le conseguenze dello stato emergenziale si stanno già ripercuotendo sulla redditività delle Agenzie assicuratrici.

Fondato nel 1919 - Aderente al B.I.P.A.R.

20123 Milano-Via Lanzzone, 2 - Tel. 02.80.66.131 - Fax 02.86.78.78
Codice Fiscale 80053030153 www.snaservice.it - sna@snaservice.it



Siamo convinti che non sia più possibile indugiare, occorrono interventi immediati e adeguatamente commisurati alle dimensioni dell'emergenza.

Come noto, il settore assicurativo-agenziale impegna circa 13.000 micro imprese, con circa 28.000 dipendenti e circa 200.000 collaboratori autonomi, che rischiano di chiudere l'attività o, almeno, di dover contenere in misura significativa i propri organici e le proprie strutture, con conseguenze destabilizzanti sulla tenuta delle imprese-Compagnie e sull'intero settore della distribuzione assicurativa.

Ci permettiamo rammentare, infatti, che l'apporto degli Agenti al mercato assicurativo italiano rimane tutt'oggi fondamentale. Intermediano più del 70% dell'intero mercato assicurativo rami danni e più dell'80% del ramo auto, garantendo ogni anno a ciascuna Compagnia il mantenimento del portafoglio premi e la possibilità di incrementarlo.

La distribuzione assicurativa italiana non può fare a meno dell'intermediazione professionale degli Agenti professionisti e della loro capacità di raccogliere e gestire esigenze e contatti.

Le Agenzie, pur essendo come noto delle imprese autonome, rappresentano di fatto la rete di vendita fondamentale di buona parte delle Compagnie che operano nel nostro Paese, ne sono parte integrante e sono tutte fondamentali per la tenuta del sistema.

2

Perciò, se nei prossimi mesi un rilevante numero di Agenzie dovesse cessare l'attività, le conseguenze per le stesse imprese mandanti sarebbero pesantissime, sotto l'aspetto del ridimensionamento in termini di portafoglio, della consistenza numerica della rete agenziale e dunque del suo valore patrimoniale, ma anche dal punto di vista dell'interruzione del servizio alla clientela, dell'esborso delle indennità di fine mandato, dell'affidamento di numerose gestioni interinali con migliaia di lavoratori dipendenti che passerebbero in carico alle Compagnie o che potrebbero essere espulsi dal settore.

Da quando la crisi è scoppiata, i colleghi impegnati nei Gruppi Aziendali Agenti si sono confrontati quotidianamente e senza risparmiarsi con i Vostri Dirigenti, ottenendo risultati senza dubbio importanti per gli Agenti, ma purtroppo non sufficienti.

Interventi incentrati prevalentemente sulle partite di debito e credito già in corso, come gli anticipi di provvigioni e rappels, gli scoperti commerciali a breve termine o la postdatazione di debiti (rate di rivalsa, ecc.), non possono bastare. Così come intervenire sulla nuova produzione (del tutto ipotetica) con aumenti provvigionali, migliori condizioni tariffarie o semplificazioni operative, riteniamo non centri il cuore del problema.

Le Agenzie non vanno semplicemente sostenute, ma vanno salvate, altrimenti alla forte contrazione dei ricavi dovuta al crollo della domanda, si sommeranno le conseguenze, in termini di tenuta dei portafogli, della grave crisi che investirà l'unico canale di vendita capace, quanto meno nel medio termine, di frenare le perdite.

Fondato nel 1919 - Aderente all'I.P.A.R.

20123 Milano-Via Lanzzone, 2 - Tel. 02.80.66.131 - Fax 02.86.78.78
Codice Fiscale 80053030153 www.snaservice.it - sna@snaservice.it



Ma, per salvare le Agenzie, occorre assumere decisioni assolutamente straordinarie per dimensioni e modalità. Dalle nostre stime, ci vorranno non decine, ma centinaia e centinaia di milioni di euro, da erogarsi prevalentemente a fondo perduto. Non per regalare impreviste risorse agli Agenti, ma per investire con decisione nella sopravvivenza dell'intero sistema Imprese-Agenzie. Per quest'anno e probabilmente anche per il prossimo, l'investimento primario delle imprese dovrebbe essere questo.

Sappiamo che in condizioni ordinarie, chiedere troppo nelle relazioni industriali può far perdere di credibilità a chi si fa promotore di richieste eccessive. Siamo, però, anche certi che in uno scenario così straordinario e minaccioso per tutti, non chiedere quello che veramente serve per uscirne tutti insieme sarebbe gravemente omissivo da parte nostra e tristemente tragico.

Se un domani saremo sconfessati e tutto si risolverà per il meglio in poco tempo e con molte meno risorse da impiegare, ne saremo felici. Ma oggi, come SNA, non possiamo certo coprire sconsideratamente di ottimismo lo scenario che si prospetta all'orizzonte in **mancanza di un reale, consistente supporto delle Imprese per gli Agenti.**

Per il Sindacato la salvaguardia dei Colleghi viene prima di tutto!

3

SNA vuole e deve rivolgervi le istanze ritenute necessarie, senza porsi i limiti, evidentemente non attuali, delle "buone relazioni industriali".

La tenuta del sistema Imprese-Agenti di assicurazione dipende, oggi più che mai, dalla vostra disponibilità a sostenere il mondo dell'Intermediazione professionale con interventi economici diretti, di dimensioni mai sperimentate prima. Tenendo anche conto del fatto che, ne converrete, non è certo questo il momento, né il modo, di favorire una qualche forma di "selezione naturale" delle Agenzie.

Le tensioni sui mercati finanziari e le incertezze dello scenario macroeconomico non aiutano certo decisioni così importanti, ma siamo certi che saprete trovare gli stimoli e le risorse necessarie per produrre lo sforzo dovuto. Magari, anche avvalendovi dei cospicui incrementi degli utili di bilancio che le Imprese registrano in conseguenza del blocco alla mobilità imposto per Legge.

Ciò detto, a titolo puramente indicativo e senza alcuna velleità di risultare esaustivi, riportiamo qui di seguito un ventaglio di provvedimenti a favore di tutte le Agenzie, nessuna esclusa, che integrano le richieste formulate qualche giorno fa in forma pubblica tramite l'A.N.I.A. e che consideriamo vitali per la sopravvivenza delle reti agenziali:

- **contributo straordinario immediato e incondizionato, a partire da € 30.000 per agenzia;**

Fondato nel 1919 - Aderente al B.I.P.A.R.

20123 Milano-Via Lanzone, 2 - Tel. 02.80.66.131 - Fax 02.86.78.78
Codice Fiscale 80053030153 www.snaservice.it - sna@snaservice.it



- contributo provvigionale straordinario, anch'esso incondizionato, di almeno il 50% delle provvigioni maturate negli stessi mesi dell'anno precedente, da erogare per tutto il periodo di emergenza nazionale e senza obbligo di restituzione (non deve trattarsi cioè di un anticipo, ovvero di un prestito sulle future provvigioni, ma di un'erogazione, di un contributo non ripetibile anche perché, in caso contrario, non sarebbe corretto parlare di contributo ma di semplice anticipo di quanto dovuto);
- aumento provvigionale di almeno 10 punti percentuali sugli incassi effettuati per tutto il 2020;
- massima elasticità dei termini delle rimesse premi, da effettuarsi con ricorrenze almeno mensili, se non bimestrali, per tutto l'anno 2020;
- sospensione incondizionata delle rivalse per almeno un anno con cancellazione/abbuono delle rate che scadono nel periodo di allarme emergenziale;
- ogni altro intervento economico che possa giovare al precario equilibrio delle Agenzie, non ripetibile, incondizionato;
- stante l'impossibilità concreta di rispettare diverse regole, termini e condizioni nell'attività agenziale, previsti sia dalla normativa generale che dai mandati, e le conseguenti deroghe già in corso e in fieri, sospensione delle ispezioni amministrative per tutto il 2020;
- congelamento dei portafogli al 31.12.2019 ai fini del calcolo delle indennità di risoluzione previste dall'A.N.A. 2003 per almeno 2 anni.

4

Inoltre, in considerazione di tutto quanto precede, si richiede espressamente alle Imprese, in una logica solidaristica e di leale partenariato:

- che venga favorito in ogni modo il ricorso ai servizi assicurativi offerti dagli Agenti intermediari e dalle loro Agenzie di assicurazione, sospendendo qualsiasi forma di disintermediazione in atto che ne riduca o pregiudichi l'attività. In particolare, che le Imprese di Assicurazione che si avvalgono di Agenzie (reti c.d. fisiche) per la distribuzione dei propri prodotti e servizi, favoriscano con ogni mezzo il contatto cliente-agenzia per ogni esigenza, incluso il pagamento dei premi assicurativi ed evitino ogni attività che al contrario bypassi le agenzie e favorisca la disintermediazione, almeno per tutto l'anno 2020;

Fondato nel 1919 - Aderente al B.I.P.A.R.

20123 Milano-Via Lanzone, 2 - Tel. 02.80.66.131 - Fax 02.86.78.78
Codice Fiscale 80053030153 www.snaservice.it - sna@snaservice.it



- che le Imprese che operano attraverso reti agenziali si astengano dal promuovere campagne pubblicitarie che favoriscano direttamente o indirettamente la disintermediazione agenziale;
- che le Imprese che operano attraverso reti agenziali sospendano ogni forma di collaborazione diretta, partnership diretta con siti di comparazione online e brokers online che costituiscono, in questo particolare momento, canali concorrenziali avvantaggiati dal blocco della mobilità e dunque iniquamente privilegiati.

Allo stato attuale, l'urgenza di attuare provvedimenti di questa portata ha una valenza decisiva per il futuro e l'immagine dell'industria assicurativa e nei confronti degli Agenti di assicurazione professionisti, la cui sopravvivenza dipende, in questo momento, dalla tempestività con la quale detti provvedimenti saranno messi in campo.

Da questa crisi, ne siamo fermamente convinti, se ne esce solamente tutti insieme, non ci sono alternative.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi confronto al riguardo, per il cui sviluppo proponiamo la formazione di un **"Tavolo di Crisi"** tra SNA e tutte le Imprese del mercato da tenersi presso l'ANIA per tutta la durata dell'emergenza.

Ci preme tuttavia precisare che in mancanza di positivo riscontro, faremo tutto quanto possibile per tutelare, anche con iniziative di carattere straordinario, gli Agenti assicurativi italiani, consapevoli che stiamo affrontando una crisi globale senza precedenti.

Cordiali saluti.

Milano, 27/3/2020

Il Presidente Nazionale

Claudio Demozzi
(originale firmato in segreteria)

Il Presidente Comitato G.A.A.

Dario Piana
(originale firmato in segreteria)

Fondato nel 1919 - Aderente al B.I.P.A.R.

20123 Milano-Via Lanzone, 2 - Tel. 02.80.66.131 – Fax 02.86.78.78
Codice Fiscale 80053030153 www.snaservice.it - sna@snaservice.it

Ania

Associazione Nazionale
tra le Imprese Assicuratrici

Il Presidente

mariabianca.farina@ania.it

Roma, 2 marzo 2020

Gentile Presidente Demozzi,

faccio seguito alla Sua nota relativa all'adozione di misure urgenti a tutela degli assicurati e delle agenzie coinvolte dai provvedimenti eccezionali disposti dalle Autorità a seguito della emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del *Coronavirus*.

Come avrà sicuramente appreso dagli organi di stampa, l'ANIA ha prontamente diramato un primo comunicato nel quale, ribadendo la massima attenzione del settore agli sviluppi della situazione nel suo complesso, specifica come l'Associazione abbia attivato un'unità di coordinamento con le proprie imprese associate e a stretto contatto con IVASS per predisporre le misure idonee a garantire alla clientela la prosecuzione dei servizi assicurativi nelle zone maggiormente coinvolte dall'emergenza sanitaria e a tutelare le reti agenziali ed i propri dipendenti.

In questa prima fase di emergenza, gli interventi che le imprese hanno adottato si sono concentrati sugli assicurati residenti nei comuni appartenenti alle zone rosse e sono analoghi a quelli utilizzati in caso di disastri naturali, così come previsto nel dettaglio dal decreto legge dello scorso 23 febbraio.

Per quanto riguarda i dipendenti si è fatto il ricorso a forme di *smart working*, che garantiscano l'operatività delle imprese e il supporto alle reti distributive.

Relativamente alle richieste da Lei rivolte ad ANIA, a tutela degli Agenti, appare prematuro prevedere gli impatti sulle agenzie di assicurazione, anche in considerazione dell'eventuale protrarsi dello stato di emergenza.

Tali impatti saranno analizzati dalle imprese nei propri ambiti aziendali visto che il coinvolgimento delle compagnie associate dovrà essere correlato alla diversa presenza di propri punti vendita, nei territori al momento oggetto delle principali restrizioni.

Con i migliori saluti.



(Maria Bianca Farina)

Dott. Claudio Demozzi
Presidente
SNA
MILANO

Sede: Via di San Nicola da Tolentino 72, 00187 Roma
T +39 06 32 68 81 | www.ania.it

Qualcuno, al tempo, ha sorriso leggendo l'importo del "contributo straordinario, immediato e incondizionato, a partire da € 30.000 per agenzia" che abbiamo richiesto alle Imprese. Sapete quale sarebbe stato l'impatto di questo contributo sui conti delle nostre Mandanti?

Trentamila euro per circa 13 mila agenzie, fa un totale di 390 milioni di euro, un tantum. Detraendo tale importo dall'utile 2019 delle Imprese che hanno operato in Italia, pari ad € 10,6 miliardi (lordo imposte), detto utile si sarebbe ridotto a 10,3 miliardi (da € 10.692 milioni ad € 10.302 milioni).

Davvero davanti a questi numeri e davanti ad una delle più gravi situazioni mai sperimentate in passato, non si comprende l'arrendevolezza di chi, in questa specifica fase rivendicativa, ha preso le distanze dal Sindacato o, peggio, lo ha schernito per giustificare in qualche modo l'immorale atteggiamento tenuto dalla quasi totalità delle più grandi Compagnie, paventando addirittura che l'intervento diretto del Sindacato avrebbe assunto la caratteristica di un'ingerenza nel negoziato aziendale di secondo livello. E invece no, chiedere alle Imprese un sostegno straordinario a favore della categoria rientra a pieno nelle prerogative del sindacato generalista.

Come se non bastasse, la strategia che le stesse Imprese hanno messo in atto negli ultimi anni, mirata ad una sempre maggiore disintermediazione del rapporto con la clientela estesa anche alla disintermediazione dei flussi finanziari, attraverso l'adozione di sistemi diretti, gestionali e di incasso dei premi, ha subito -nello stesso frangente temporale- un'evidente accelerazione.

Approfittando delle limitazioni agli spostamenti imposte dal Governo per contenere l'epidemia, molte Compagnie hanno impresso una spinta senza precedenti nella diffusione di strumenti tecnologici che si appropriano della gestione del cliente. Dalle APP, ai sistemi di incasso diretto del premio, agli artifici per l'acquisizione del numero di telefono cellulare personale e dell'indirizzo email dei nostri Assicurati, solo per fare alcuni esempi.

Il Sindacato è più volte intervenuto per limitare, ostacolare, impedire l'avanzata delle Compagnie su questo fronte. Purtroppo però, ancora una volta, il supporto dei Colleghi è stato debole. La reazione dei Gruppi Aziendali, in molti casi, assente o addirittura contraria all'intervento del Sindacato, benché la posizione del Comitato dei presidenti di GAA, magistralmente presieduto da Dario Piana e dal suo vice Salvatore Palma, sia sempre stata coerente con quella dell'Esecutivo Nazionale.

La questione, Colleghi, non è affatto chiusa. La Categoria vanta un credito nei confronti delle Compagnie, che prima o poi dovrà essere riconosciuto e saldato! E sul fronte digital, la guerra è appena cominciata!

Le Autorità, l'industria assicurativa, con il giusto stimolo della politica, devono abbandonare la logica burocratica e farragिनosa che oggi contraddistingue la normativa del nostro settore. Devono cambiare il percorso di utilizzo delle nuove tecnologie, in chiave Agente-centrica. Ci deve essere riconosciuta la possibilità di gestire i rapporti con la clientela, con le Mandanti e con le Autorità, in modo agile e concreto. Questa trasformazione deve avvenire il più rapidamente possibile, bloccando sul nascere la diversa strategia digitale che molte Imprese stanno mettendo in atto, oggi, nel nostro Paese.

La cultura digitale deve andare di pari passo con la tutela giuridica dei nostri diritti. Dobbiamo trovare il modo di creare una rete di protezione per gli Agenti ed i rispettivi collaboratori, in questa fase di rapido cambiamento.

E' quanto mai necessaria una diversa codificazione degli accordi integrativi aziendali. E' necessario adottare, subito, una Carta universale dei diritti fondamentali inalienabili degli Agenti, in modo da impedire le gravi distorsioni e gli abusi che negli ultimi tempi hanno purtroppo contraddistinto molti negoziati aziendali.

In sintesi, dobbiamo pretendere di redistribuire equamente gli innegabili vantaggi che gli strumenti digitali porteranno all'industria assicurativa, con una specifica rivendicazione economica, che non può attendere oltre. Dobbiamo evitare con ogni mezzo che, utilizzando strumentalmente la normativa di settore e la tecnologia, venga ridotta la nostra libertà operativa e cancellate le conquiste che, nell'ultimo secolo, hanno contribuito a dare dignità alla nostra figura professionale!

Tra i più importanti risultati ottenuti dall'Esecutivo nazionale uscente, rientra certamente la battaglia, vinta, contro la riscrittura dell'Art. 117 del C.A.P., che nella riformulazione presentata dal Governo, nel D.Lgs. di recepimento della IDD, prevedeva il divieto di incasso dei premi, da parte degli Agenti e loro collaboratori. (*)

Alla luce di quanto sopra esposto, quella disposizione del D.Lgs. n. 68/2018 che abbiamo tanto tenacemente contrastato, mostra oggi quello che era il proprio vero obiettivo strategico, cioè la disintermediazione non soltanto dei flussi finanziari, ma del rapporto stesso con la clientela.

L'Esecutivo SNA si è occupato altresì del tema, vasto quanto complesso, del trattamento dei dati personali dei clienti. Alcuni componenti dell'Esecutivo hanno frequentato uno specifico corso presso IlSole24Ore, durato parecchi mesi, occupando tutti i weekend, allo scopo di acquisire conoscenze sufficienti per valutare, con maggiore consapevolezza, gli accordi-dati che sarebbero stati posti all'attenzione del Sindacato.

(*)= *"In particolare è stata rimarcata l'eliminazione «dell'obbligo di pagamento diretto delle polizze alle compagnie da parte dei clienti di agenti e subagenti. Il Governo», fa presente lo Sna, «ha tenuto conto del parere espresso dalle commissioni speciali di Camera e Senato per l'esame degli atti urgenti dopo l'audizione Sna dello scorso 23 aprile. Decisivo, in quell'occasione, l'intervento del presidente nazionale Claudio Demozzi, che ha evidenziato ai commissari tutte le importanti criticità contenute nello schema di D. Lgs., consegnando inoltre alle commissioni un voluminoso e dettagliato fascicolo»".*

Purtroppo molte Imprese, anche in questo ambito, hanno forzato la mano dei Gruppi Agenti, ottenendo il riconoscimento di prerogative tutt'altro che automatiche e tutt'altro che scontate, in capo alla Mandante, nel trattamento dei dati dei clienti e nel riconoscimento della loro proprietà sul versante del diritto industriale.

Come noto, di base non esiste un diritto automatico di proprietà sui dati quali segreto industriale, ma chi ha materialmente raccolto i dati è autorizzato a proteggerli dalla loro indebita divulgazione. A riprova di quanto detto, deve rilevarsi che non esiste ad esempio un diritto di trasferibilità sui dati, esiste, invece, la tutela dell'interesse del terzo i cui dati vengono sottratti: ciò implica risvolti pratici soprattutto se i dati in questione sono dati personali.

Dovremmo quindi chiederci se il patrimonio aziendale costituito da tutti i dati raccolti nel tempo, possa o meno essere considerato come segreto industriale. E se, in caso di risposta positiva, tale segreto appartenga all'Agente, oppure alle Mandanti per le quali egli opera. Non sfuggirà certo la rilevanza della questione, anche in funzione del fatto che la proprietà dei dati dei clienti costituisce, e costituirà sempre più nel futuro, un rilevante valore economico per chi la detiene.

Ecco perché abbiamo raccomandato ai GAA di astenersi dal sottoscrivere accordi che abbiano per oggetto questo delicatissimo argomento. O di farlo con il supporto del Sindacato, coerentemente alla linea politico-sindacale di quest'ultimo. Ed ecco perché abbiamo intrattenuto direttamente tutti gli Iscritti, per sensibilizzarli al tema della Titolarità autonoma del trattamento dei dati dei clienti e della proprietà del database-clienti residente nel CRM di proprietà dell'agente.

La normativa, almeno in parte, ci è di supporto. E' stabilito che la protezione dei dati personali debba necessariamente essere temperata con gli altri diritti quali: la libertà di impresa, il diritto alla diffusione ed accesso alle informazioni ai fini di rendere effettivo lo sviluppo di un libero mercato comune in cui sia gli offerenti, che gli acquirenti possano muoversi liberamente, senza subire le posizioni dominanti di taluni operatori economici e senza subire le restrizioni derivanti dalle alterazioni della concorrenza da parte dei soggetti più forti nei confronti di quelli più deboli.

I diritti sui *database*, la connessa protezione dei dati personali in essi contenuti e la protezione del segreto industriale sono tre aspetti che, dato l'evolversi della situazione attuale, non possono più essere scissi. Urge definire esattamente cosa sia il segreto industriale per le Imprese e per le Agenzie, quali siano le libertà imprenditoriali fondamentali che devono essere in ogni caso garantite agli Agenti, anche sul campo del trattamento dei dati dei clienti. Questo compito, spetta certamente alla negoziazione di primo livello. Ma l'indisponibilità delle Imprese a negoziare queste regole a livello generale, non deve essere preso ad alibi da alcuno per cedere alle pressioni delle singole Compagnie che intendano

ottenere, con la contrattazione aziendale, diritti per nulla scontati, spesso senza alcun corrispettivo e troppo spesso con modalità che nulla hanno a che vedere con la negoziazione.

E' appena il caso di aggiungere, che la normativa prevede che il consenso dell'interessato (il cliente), debba rappresentare la manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile, con la quale lo stesso esprime il proprio assenso, mediante dichiarazione, o azione positiva inequivocabile, al trattamento dei dati personali che lo riguardano. L'interessato non deve ricevere pressioni per prestare il proprio consenso e deve essere debitamente informato sull'oggetto e sulle conseguenze della prestazione dello stesso.

Il consenso al trattamento dei propri dati personali deve sempre poter essere revocato. Questo punto deve ritenersi fondamentale in relazione al fatto che, molto spesso, per la fruizione di determinati servizi o l'utilizzo di determinate piattaforme, l'utente, quale controprestazione del servizio stesso, è obbligato a rilasciarlo, senza essere debitamente informato di tutto ciò che verrà fatto con i propri dati. Sulla legittimità di molte situazioni, che viviamo quotidianamente o che, meglio, vivono quotidianamente i nostri clienti, sarà necessario svolgere precisi approfondimenti. In questo, il contributo dei Colleghi e dei Gruppi Agenti potrà risultare decisivo.

Alcuni parlamentari ai quali abbiamo sottoposto la questione, hanno convenuto che una via d'uscita potrebbe consistere nell'escludere per legge che i dati personali possano essere una merce negoziabile, con la conseguenza di impedire alle Imprese di offrire servizi o vantaggi in cambio dei dati personali dei clienti. Seguendo questo approccio, i dati personali dovrebbero essere utilizzati solo quando necessario ed unicamente per fornire il singolo servizio richiesto dal cliente. Men che meno potrebbero essere oggetto di riconoscimento e quindi di cessione, da parte degli Agenti, di diritti su di essi in capo alle Mandanti.

Per quanto riguarda l'Accordo Nazionale Agenti Imprese (ANA), come sapete si è finalmente aperto il Tavolo di contrattazione per il suo rinnovo. Siamo riusciti a superare il tentativo dell'ANIA, inizialmente appoggiato da Anapa, di partire da un foglio bianco per stendere un accordo quadro, di massima, lasciando poi alla negoziazione aziendale il compito di riempire di contenuti tale cornice. Grazie alla determinazione con la quale abbiamo rifiutato l'anzidetta proposta, insistendo per l'apertura di un vero tavolo di confronto sul rinnovo dell'ANA vigente, la trattativa si è incanalata sul giusto binario e, seppure piuttosto lentamente, sta avanzando -per ora- nella direzione auspicata.

I Colleghi impegnati nella Commissione ANA, coordinati dal vicepresidente uscente Corrado Di Marino e supportati dall'avv. Gianluigi Malandrino e dal consulente dr. Domenico Fumagalli, hanno svolto al meglio il loro compito e si sono visti riconoscere sul campo quell'autorevolezza e quella credibilità che, anche in questo ultimo triennio, non è mai mancata al Sindacato e a coloro i quali lo rappresentano nei vari consessi.

Credibilità che certo non è stata messa in pericolo da talune critiche, forti quanto infondate e pretestuose, che sono state diffuse da determinati colleghi con lo scopo forse di mettere in cattiva luce singoli esponenti sindacali, o altri Colleghi, o persone a loro vicine. Su alcune di queste critiche, contenenti vere e proprie accuse di Colleghi nei confronti di altri Colleghi, non ritengo di dover aggiungere nulla. Sia perché alcune sono oggetto di vertenza giudiziaria tra gli interessati, sia perché altre sono state o sono oggetto di procedimento presso gli Organi sindacali statutariamente preposti, sia perché credo che nella vita sia necessario possedere tre qualità: l'umiltà di non sentirsi superiori a nessuno, il coraggio di affrontare qualsiasi situazione, la saggezza di tacere davanti alla stupidità (*).

Sappiate, a volte riesce difficile sopportare l'ipocrisia di chi agisce per destabilizzare l'unità di intenti che, ormai da anni, contraddistingue la nostra Associazione e che le conferisce forza e determinazione, mentre c'è chi si carica -spesso da solo- la responsabilità di tale unità, l'onere di coordinare e sostenere in prima persona l'enorme lavoro di lotta quotidiana, di far comprendere -nei confronti reali- le ragioni di una Categoria che, solo dieci anni fa, appariva ormai allo sbando.

Al di là delle furbizie e delle ipocrisie di chi lancia accuse strumentali con il solo scopo di offuscare l'immagine del Sindacato e del suo vertice, chiarisco che -sotto la mia guida- il Sindacato non è interessato ai pettegolezzi ed agli affari personali di singoli militanti, o dirigenti, o esponenti a qualsiasi titolo. Finché il comportamento del singolo rappresentante, nella vita privata e nella propria sfera professionale, non è di intralcio né compromette la coerenza della sua azione con la linea politica del Sindacato, non è di interesse per questo ambito associativo.

Siamo tutti militanti sindacali, dunque partigiani. Tra gli Iscritti vige un patto di solidarietà e reciproca assistenza. Non siamo giudici. Gli unici giudizi, in SNA, sono quelli emessi dagli Organi preposti (Collegio dei Probiviri e Commissione nazionale di deontologia professionale).

Se, al termine di questo Congresso nazionale, avrò ricevuto nuovamente la vostra fiducia, avremo dimostrato che il Sindacato dei diritti è più forte dell'odio. Che in questo Sindacato non c'è spazio per le faide, né per le correnti, né per le tifoserie contrapposte. I nostri veri avversari sono molti, ma non sono i Colleghi!

Uno degli obiettivi di alcune critiche, giunte alla mia attenzione, è stato l'Ente Bilaterale (EBISEP), faticosamente acquisito dopo la sottoscrizione del CCNL SNA/CONFISAL del 2014.

(*) Indisponente ottusità

Forse non tutti sanno che “*Gli **enti bilaterali** sono strumenti disposti dall’autonomia collettiva per dare attuazione a quanto viene definito tra le parti sociali. Essi svolgono, nel quadro di una contrattazione collettiva di qualità, un’azione diretta a soddisfare interessi esplicitamente condivisi. In questi anni, la costituzione di soggetti bilaterali ha interessato in particolare aree e settori produttivi tradizionalmente connotati da una forte frammentazione...e dalla conseguente debolezza associativa e negoziale del sindacato nei luoghi di lavoro. Non è, dunque, un caso che l’esperienza della bilateralità abbia riguardato, almeno inizialmente, settori come l’edilizia, artigianato, agricoltura, commercio e turismo. Qui, e non altrove, appariva necessario fissare per via contrattuale un articolato assetto di relazioni industriali territoriali, capace di surrogare efficacemente istituti e procedure della negoziazione collettiva altrimenti impraticabili, o agibili soltanto a condizioni di elevata incertezza dei diritti e di conflittualità sociale permanente.*”

La molteplicità delle prestazioni erogate a lavoratori e imprese, di carattere individuale e collettivo, fa emergere le peculiarità di questi organismi che, pur promanando da una comune matrice sindacale e privata, si occupano di materie d’importante rilevanza sociale e tendono ad ampliare i propri campi d’intervento.

Non a caso, nel corso degli anni, il Legislatore ha attribuito loro sempre maggiori funzioni per quanto riguarda la regolazione del mercato del lavoro. L’ha fatto, prima, con la Legge n. 388/2000 istitutiva dei fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua e, poi, con la Legge n. 30/2003 che ha delegato agli enti bilaterali un ampio ventaglio di funzioni.

A favorire lo sviluppo di iniziative fondate sulla bilateralità è stata la previsione che questi organismi avrebbero assunto una funzione di garanzia verso le imprese e i lavoratori in merito alle obbligazioni di tipo contrattuale riconducibili alla sfera di governo privato del rapporto di lavoro, contribuendo così all’irrobustimento del sistema di relazioni industriali.

Alla luce dei recenti sviluppi si può affermare che gli enti bilaterali possono essere considerati delle sedi stabili e specializzate di confronto fra le parti sociali, ispirate a principi di stampo partecipativo, che rispondono all’esigenza di rendere effettivi i diritti retributivi, di integrare il welfare pubblico, di integrare istituti e procedure della rappresentanza e della negoziazione collettiva in settori sindacalmente deboli, di dare piena applicazione ai CCNL e di favorire la lotta a forme di irregolarità nei rapporti di lavoro.”()*

Inoltre è sempre bene ricordare che “Presupposto per l’affermarsi della bilateralità è il superamento della dimensione conflittuale negoziale. E’ necessario che vi sia un clima disteso e collaborativo tra le parti sociali affinché gli enti bilaterali possano rappresentare uno strumento di partecipazione sociale e democratica attraverso, appunto, l’attenuazione del conflitto tra le organizzazioni sindacali e quelle datoriali.”()*

(*)-tratto da “La terza via della contrattazione collettiva”; IPSOA; 2019; Cesare DAMIANO, Tiziano TREU, Angelo Raffaele MARGIOTTA, Andrea CAFA’, Donata GOTTARDI, Marco PERUZZI, Salvatore VIGORINI

Come è nato Ebisep, come si è sviluppato e cosa rappresenta oggi per la Categoria agenziale, è già stato illustrato in più occasioni. Riterrei opportuno integrare unicamente con queste due ulteriori considerazioni: *“Va ricordato che i criteri di misurazione della rappresentatività attualmente utilizzati sono stati individuati dalla giurisprudenza –in assenza di una norma di legge in materia- intorno alla metà degli anni ’90...”*.

*“Infine, va considerato quale sia il tessuto produttivo rappresentato. Oltre il 90% del tessuto imprenditoriale italiano è costituito da piccole e piccolissime aziende con una percentuale di sindacalizzati prossima allo zero. I soggetti bilaterali invece, sempre in ragione della loro capacità di garantire servizi a imprese e lavoratori, registrano un gran numero di adesioni proprio in questo ambito, come nel caso dei fondi di assistenza sanitaria integrativa o dei fondi interprofessionali. Sembra chiaro allora che la misurazione delle adesioni ai contesti bilaterali possa fornire un **dato di adesione ai sistemi di rappresentanza**, un dato indiretto, ma molto più reale e significativo.” (*)*

Per quanto attiene ad Ebisep, si tratta dunque di un Ente la cui credibilità e immagine impattano direttamente sulla tenuta del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle agenzie in gestione libera, firmato dal nostro Sindacato nel 2014 e rinnovato nel 2018. Uno dei cardini fondamentali che ci hanno consentito di vincere praticamente tutte le cause contro l’INPS, che pretendeva di ottenere a carico degli agenti il saldo dei maggiori contributi previsti dal CCNL Anapa.

Nel 2018, appunto, questo Esecutivo nazionale ha infatti ottenuto un altro importante risultato. Dopo mesi di acceso confronto con le OO.SS. dei lavoratori dipendenti, si è trovato finalmente un accordo che ha permesso di contenere le rivendicazioni retributive sostituendole in parte con l’introduzione del primo strumento di welfare della nostra storia. Una parte della richiesta riguardante l’aumento economico tabellare, è stata riconosciuta e monetizzata, l’altra parte è stata sostituita dal contributo al Fondo sanitario integrativo del SSN “Assicurmed”. Tale contributo, è stato valorizzato convenzionalmente ad un importo, nettamente superiore, correlato alle potenziali prestazioni ottenibili dai Lavoratori.

Su questi presupposti, il CCNL giunto a scadenza è stato rinnovato ed è oggi quello maggiormente applicato nel settore assicurativo-agenzia, quello di riferimento per la Categoria. La stipula, nel 2014, di questo Contratto, come noto assai complessa e delicata sotto molteplici aspetti, condotta con il supporto dei migliori esperti del settore e con una discreta dose di coraggio, ha permesso agli Agenti SNA un risparmio, in termini di minor costo del lavoro, che sulla base di circa ventimila dipendenti si può ragionevolmente stimare in circa 19 milioni (diciannove milioni) di euro all’anno, più oneri contributivi. Abbiamo esposto, ancora una volta, il dettaglio dei costi al recente Comitato Centrale.

(*) tratto da “La terza via della contrattazione collettiva”; IPSOA; 2019; Cesare DAMIANO, Tiziano TREU, Angelo Raffaele MARGIOTTA, Andrea CAFA’, Donata GOTTARDI, Marco PERUZZI, Salvatore VIGORINI

A questo vanno aggiunti gli arretrati, che gli Agenti non hanno erogato per un importo richiesto, sulla stessa base di ventimila dipendenti, di circa 160 milioni di euro. Per la verità le OO.SS. delle sigle confederali all'epoca avevano offerto uno sconto di "ben" il 27,95%, per cui l'esborso complessivo a carico degli Agenti sarebbe stato di "soli" 116 milioni (centosedici milioni) di euro circa.

Inoltre, l'attuale trattamento economico del nostro CCNL, grazie al rinnovo del 2018, comprendendo anche il costo del welfare, mantiene un'economia per gli Agenti di € 2.224 circa all'anno, per Lavoratore, oltre ad oneri contributivi. Per un risparmio collettivo, per la Categoria, di circa 45 milioni (quarantacinque milioni) di euro all'anno, che contribuisce in modo piuttosto rilevante alla sopravvivenza del sistema agenziale italiano.

Il tema che dobbiamo mantenere al centro della nostra attenzione è come e fino a che punto possiamo accettare che una sigla minoritaria come Anapa possa compromettere i già delicati equilibri di bilancio delle nostre agenzie, sottoscrivendo ed accettando le pretese dei sindacati confederali che, guarda caso, sono gli stessi che trattano con le Compagnie il CCNL dei dipendenti direzionali.

Dobbiamo anche custodire, difendere ad ogni costo, la piena legittimità del nostro CCNL e con essa la nostra libertà negoziale. Posso assicurarvi che l'Esecutivo uscente, da me presieduto, lo ha fatto con la massima determinazione.

La stessa determinazione che ci ha indotti a sottoporre agli aderenti al Fondo Pensione Agenti professionisti di assicurazione (FONAGE) una lista elettorale con una testa di lista composta dal Presidente nazionale SNA e dai due Vicepresidenti con, a seguire, un elenco di Colleghi di riconosciuto spirito sindacale. Questa strategia, duramente criticata dai soliti noti, è risultata vincente. Il 9 luglio 2020 lo scrutinio del referendum ha certificato un risultato per SNA al di sopra delle nostre migliori aspettative. La lista SNA ha ottenuto 6.928 voti, pari all'85,55% dei voti validi espressi, per cui sono risultati eletti 21 Delegati SNA su 24 (14 in rappresentanza degli aderenti contribuenti e 7 in rappresentanza dei pensionati). La lista ANAPA, ha ottenuto 1.170 voti, pari al 14,45% dei voti validi espressi, per cui sono risultati eletti 3 suoi Delegati (2 in rappresentanza degli aderenti contribuenti e 1 in rappresentanza dei pensionati).

I Delegati SNA sono passati dunque da 17 a 21 e quelli Anapa da 7 a 3. Dopo l'avvenuta elezione, Claudio Demozzi, Elena Dragoni e Corrado Di Marino hanno rinunciato all'incarico, permettendo così il "ripescaggio" dei Colleghi risultati primi dei non eletti, come previsto fin dall'inizio.

Il risultato del referendum FONAGE, come appare evidente, è importante anche sotto l'aspetto della rappresentatività. Con quasi il 90% delle preferenze, il Sindacato Nazionale Agenti risulta infatti l'Organizzazione ampiamente maggioritaria del settore. A maggior ragione visto che il referendum ha coinvolto più di 23.000 Agenti (attivi e pensionati), indipendentemente dalla loro iscrizione ad una Rappresentanza.

Questo dato, infine, è destinato a caratterizzare le sigle associative degli Agenti per il prossimo quinquennio. Costituisce pertanto un valido strumento di comparazione che viene lasciato in dote al gruppo dirigente di prossimo insediamento, a salvaguardia della nostra capacità negoziale in ogni ambito.

Sul fronte istituzionale, le battaglie che abbiamo affrontato e le conquiste duramente ottenute sono per lo più a voi note. Ne citerò una su tutte.

Gli Agenti, in piena emergenza COVID, e dopo che la loro attività è stata inclusa per la prima volta nel novero di quelle considerate essenziali e quindi non soggette all'obbligo di chiusura durante il lockdown, hanno scoperto di essere esclusi dai benefici del Fondo liquidità riservato alle PMI. Nell'elenco dei codici ATECO dei soggetti esclusi dagli interventi pubblici figurava anche quello degli Agenti e dei Brokers.

Sebbene qualche parlamentare ritenesse superfluo rettificare la disposizione, dando per scontato che al sostegno delle reti agenziali avrebbero provveduto con tempestività le Compagnie, al termine di un'intensa attività politico-istituzionale siamo riusciti a convincere le forze di Governo della necessità di operare la correzione della norma e di includere gli agenti tra i soggetti beneficiari delle provvidenze pubbliche.

Fondo liquidità, anche il Partito Democratico accoglie la richiesta degli agenti di assicurazione e presenta un emendamento



MILANO - Come noto, gli agenti professionisti di assicurazione non possono al momento usufruire dei benefici previsti dal Fondo liquidità, destinato al finanziamento delle imprese in relazione all'emergenza COVID. Infatti, secondo i requisiti attualmente vigenti per l'accesso al fondo di garanzia per Pmi e professionisti, gli agenti di assicurazione, essendo assimilati nel codice Ateco K (attività finanziaria e assicurativa) ai colossi assicurativi rappresentati dalle compagnie, ne risultano esclusi. Gli agenti di assicurazione però non sono diretta espressione delle compagnie e organizzano sul territorio, in forma di micro impresa autonoma, la loro attività di intermediazione di contratti assicurativi e la loro opera consulenziale nei confronti dei clienti. Perché venga garantito anche agli agenti di assicurazione l'accesso al fondo di garanzia che in questa fase di drastica diminuzione degli incassi e quindi dei compensi risulterebbe particolarmente significativo per molte agenzie altrimenti destinate addirittura alla chiusura, i deputati del Partito Democratico **Alessia Rotta, Umberto Buratti e Mario Morgoni** stanno depositando in queste ore un apposito emendamento al testo del Decreto attualmente in fase di conversione alla Camera.

Il Presidente nazionale Sna **Claudio Demozzi** in una nota interna si dice "soddisfatto per l'esito dell'attività di sollecitazione svolta in Parlamento e grato al Partito Democratico per la sensibilità dimostrata verso le esigenze della categoria, in un momento nel quale le imprese stentano a mettersi le mani in tasca per investire sul canale agenziale che ancora oggi intermedia più di tre quarti della distribuzione rami danni in Italia. Sono certo – ha aggiunto Demozzi – che questa anomalia potrà essere corretta al più presto e che gli agenti di assicurazione potranno dunque accedere ai finanziamenti garantiti dallo Stato, dai quali sono stati esclusi fin dalla costituzione del Fondo Pmi". Il Presidente Demozzi ha inoltre speso parole di ringraziamento nei confronti della collega, già senatrice PD, **Laura Puppato** che ha collaborato intensamente per l'ottenimento di questo importante risultato.

Snachannel
La Redazione

Decreto Liquidità, il Movimento 5 Stelle presenta l'emendamento per estendere agli agenti di assicurazione il Fondo Pmi



DA SX. L'ON. SOAVE ALEMANNO E IL SEN. CRISTIANO ANASTASI

MILANO - E' stato depositato ieri (30 aprile, ndr) l'emendamento tanto atteso dagli agenti di assicurazione italiani di modifica alla norma che esclude gli intermediari delle assicurazioni e dei servizi finanziari dai soggetti beneficiari del **"Fondo Liquidità"**. Il Fondo di garanzia Pmi prevede infatti, fin dalla sua costituzione, l'esclusione del codice Ateco "K" che ricomprende le Imprese assicuratrici e le banche, nonché tutti gli "ausiliari" ed intermediari delle stesse.

Per rimediare a detta esclusione si deve ricorrere alla modifica della disposizione di Legge che regola il funzionamento del Fondo. Sna si è subito attivato su ogni fronte per ottenere la correzione e dunque l'inserimento degli agenti tra i soggetti beneficiari del Fondo, intervenendo sia a livello formale che diplomatico-istituzionale. Questa seconda strada ha permesso di incontrare l'interessamento del **Sen. Cristiano Anastasi** e dell'**On. Soave Alemanno**, entrambi del Movimento 5 Stelle, rispettivamente estensore e primo firmatario dell'emendamento depositato, che recepisce le richieste del Sindacato nazionale agenti.

Il Presidente nazionale Sna **Claudio Demozzi** si augura che "l'emendamento abbia l'appoggio del Governo, che sembrerebbe esserci, e possa essere approvato in tempi rapidi. Ringrazio a nome di tutti gli agenti assicurativi italiani - ha affermato Demozzi - il Movimento 5 Stelle e nello specifico il Sen. Cristiano Anastasi e l'On. Soave Alemanno per la sensibilità dimostrata e per essersi interessati al problema con la necessaria urgenza. Si tratta di una proposta in linea con le nostre richieste che estende la garanzia del Fondo centrale di garanzia per le Pmi, in modo puntuale, agli intermediari assicurativi e agli intermediari del credito".

Snachannel - La Redazione

Questa importante battaglia, vinta, è soltanto una delle tante che ci hanno tenuti impegnati quotidianamente e che hanno richiesto attenzione costante, unità d'intenti, forza economica e rivendicativa, lucidità e coerenza; più il coraggio di rischiare, sulla propria pelle, mettendoci la faccia, puntando i piedi, dicendo NO quando serve, a difesa di quei diritti tanto faticosamente scritti nero su bianco, che qualcuno vorrebbe cancellare con un colpo di spugna. Questo è il coraggio che dobbiamo riconoscere in qualunque nostro rappresentante, a livello locale e nazionale, aziendale e sindacale e che dobbiamo ritrovare in ciascuno di noi!

Abbiamo costantemente monitorato la contrattazione aziendale, segnalando ai vertici dei Gruppi Aziendali le varie criticità, ricordando loro quanto sia necessario impedire alle Imprese il rilascio di contratti agenziali o accordi integrativi senza alcun richiamo dell'ANA, o disconoscendo singole disposizioni dell'ANA o modificandone in pejus specifici passaggi (come ad esempio: apponendo proprie condizioni per l'erogazione delle indennità di fine rapporto agenziale, o prevedendo la liberalizzazione automatica del portafoglio con disconoscimento di qualsiasi indennità, o con riconoscimento di indennità in misura ridotta, introducendo patti di fedeltà o di esclusiva che incidono sull'ammontare delle provvigioni, o dei rappels, o delle indennità ANA, riducendo i termini di preavviso per il recesso, aggravando i vincoli e gli obblighi in materia di cauzione, o tenuta del c/c separato agenziale, ecc.).

La stretta sinergia tra il vertice SNA ed il Comitato dei Presidenti di GAA, permetterà - ci auguriamo - di evitare qualsiasi malinteso e qualsiasi tentennamento davanti all'insistenza, alla prepotenza, alla minaccia delle singole imprese. La partecipazione dei Dirigenti e dei Militanti SNA agli Organi statutari, il coinvolgimento degli Iscritti e la diffusione della conoscenza attraverso la formazione e gli *house organs* ci permetteranno, come Categoria, di non commettere errori, di vigilare sull'operato dei nostri rappresentanti in qualsiasi ambito e sede e di condividere questa fondamentale battaglia, dall'esito della quale potrà dipendere il futuro lavorativo di tutti noi: la battaglia sui diritti!

Sul fronte "revoche", sempre caldo, l'Esecutivo uscente ha contrastato duramente l'uso strumentale del recesso per giusta causa, che purtroppo continua a caratterizzare l'atteggiamento di alcune Imprese. Abbiamo più volte affrontato l'argomento con le Compagnie e con le Rappresentanze aziendali degli Agenti, anche se spesso l'interesse del singolo agente revocato e la sua urgenza di negoziare un *commodus discessus* con la mandante, rischiano di frenare l'attività di contrasto che il Sindacato vorrebbe mettere in atto in ogni opportuna sede.

Come Categoria, stiamo pagando un altissimo costo in precarietà, in carenza di redditività, in difetto di partnership con imprese sempre meno vocate alla mediazione ed al confronto, che perseguono brutalmente il solo obiettivo dei loro interessi.

Siamo troppo spesso sprovvisti della necessaria cultura sindacale, a volte disarmati davanti alle angherie normative sapientemente incluse nei contratti di agenzia. Sommersi di promesse, regolarmente non mantenute, a volte indotti a diffidare, se non a prendere le distanze, da quell'insieme di diritti, economici e normativi, che accompagnano la figura dell'Agente scaturita dall'opera centenaria del Sindacato.

Dobbiamo offrire agli Agenti, attuali e futuri, percorsi formativi che insegnino loro il contenuto e soprattutto il valore di ogni singolo diritto, individuale e collettivo, acquisito dalla Categoria. Dobbiamo spiegare loro perché il Sindacato, che ha tenuto il fronte per cento anni, dovrà combattere anche nei prossimi cento e perché dunque l'apporto di ciascun singolo Iscritto è, anche in questo contesto, indispensabile!

Dobbiamo pretendere ogni giorno la dovuta correttezza contrattuale, più rispetto professionale e personale, una più equa ripartizione della rilevante redditività che il settore riserva quasi esclusivamente ai forzieri delle Mandanti! Serve tenacia e determinazione, serve forza ed unità di intenti, come solo SNA sa esprimere!

Dobbiamo porci un quesito ponderoso: sono migliori le comode certezze, ambigue e violente, dell'autoritarismo, o le faticose libertà di una relazione contrattuale paritetica?

Abbiamo iniziato una nuova rivoluzione culturale otto anni fa, al Congresso di Milano, quando qualcuno ci definiva innovatori e precursori, altri temerari o coraggiosi, altri ancora illusi o velleitari. Da quel gennaio 2012 abbiamo affrontato molte battaglie, scavalcato ostacoli e superato barriere anche ideologiche, senza mai arretrare, senza mai cedere terreno su nessun fronte. E' con la forza di questa avanzata, magari ancora troppo lenta per chi vi parla, ma costante e ben cadenzata, che il Sindacato conta di proseguire la sua controffensiva e di raggiungere nuovi risultati, non solo normativi, per la Categoria.

Abbiamo proposto e qui riproponiamo l'adozione di una tabella unica nazionale di riferimento per le provvigioni di Mandato, che secondo le nostre valutazioni non potrà essere inferiore alla seguente:

Ipotesi di tabella provvigionale minima nei mandati agenziali

RCA	15%	Aliquota annua ricorrente
CVT	25%	Aliquota annua ricorrente
R.E.	35%	Aliquota annua ricorrente

Ipotesi di contributo unificato di apertura sinistri tutti i rami

Per ogni sinistro aperto	50 €
Per ogni sx aperto e liquidato	100 €

In questi ultimi anni il Sindacato ha proseguito con convinzione l'opera di sensibilizzazione delle Autorità e della Politica, per consolidare in via definitiva i diritti fondamentali degli Agenti, come le indennità di fine mandato, il preavviso obbligatorio in caso di recesso dell'Impresa, il divieto di esclusiva esteso a tutti i rami, il potere di rappresentanza ("procura"), la definizione puntuale della giusta causa al di fuori della quale il recesso della Mandante deve essere sempre soggetto a gravosa penale. Il Disegno di Legge del sen. Andrea de Bertoldi, incardinato presso la Commissione Giustizia del Senato, non è che un esempio di come le nostre aspettative possano trovare riconoscimento per via legislativa.

Analogo Disegno di Legge è stato depositato alla Camera dall'On. Galeazzo Bignami, anche se ad oggi lo stesso non risulta "incardinato". Proseguiamo i tentativi finalizzati a far presentare analoghi provvedimenti, interessando le forze politiche dell'intero arco costituzionale.

Come sapete, in questi ultimi mesi abbiamo approntato alcuni innovativi progetti, finalizzati a mettere a disposizione degli Agenti nuovi strumenti tecnologici "concorrenti" e sostitutivi di quelli delle Compagnie. Con il progetto SNAPAY, quasi ultimato, mettiamo a disposizione delle agenzie la possibilità di incasso diretto dei premi, sul conto agenziale, per via telematica. Il KDA, progetto di informatizzazione di base delle agenzie, sarà presto integrato con strumenti di firma elettronica avanzata e di archiviazione digitale, alternativi a quelli di Compagnia.

Abbiamo ipotizzato una Cassa di assistenza, o Fondo di garanzia, per l'assistenza diretta ai Colleghi in gravi difficoltà e per le loro famiglie, che il nuovo gruppo dirigente che scaturirà da questo Congresso vorrà auspicabilmente costituire.

Abbiamo dato il via al progetto SNANET, con l'intento di mettere a disposizione dei Colleghi tutte le opportunità di adozione di modelli agenziali condivisi, come network, consorzi, studi associati, ecc.

Abbiamo altresì predisposto un approfondito studio sulla vendita a distanza agenziale. Il progetto si chiama SNADIRECT. Nei prossimi mesi il Sindacato potrà avvicinare gli Agenti a questo nuovo orizzonte professionale.

Anche quest'anno, come sa bene chi ha partecipato al recente Comitato Centrale che lo ha approvato, il bilancio del Sindacato è risultato florido. Il grado di solidità della nostra Associazione è cresciuto ulteriormente, così come i fondi accantonati per l'attività istituzionale. Il bilancio, che è stato redatto secondo i consueti principi di prudenza, trasparenza e lealtà agli scopi statutari, conferma che continuiamo ad avere i conti a posto, nonostante l'intensissima attività svolta e l'avvenuto rafforzamento della struttura di Via Lanzone.

Colleghi congressisti, lo scorso anno, in occasione del nostro Centenario, vi ho chiesto, così come avevo fatto al Comitato Centrale di Matera, di impegnarvi in prima persona ad essere gli angeli custodi di questo rilevante patrimonio economico, di questa enorme ricchezza sindacale, ideale, sentimentale, umana, ed affettiva che appartiene a tutti noi.

Ecco, non è la mia presidenza da custodire, da difendere. Non è la mia squadra da tutelare, ma l'unità di intenti, la coesione politica, la linearità sindacale, l'attenzione gestionale che io e la mia squadra abbiamo dimostrato essere possibili. Vi esorto a fare in modo che nessuno riesca più a rallentare questo treno in corsa. Vi sprono ad evitare che il nostro Sindacato possa rivivere la confusione delle lotte intestine, palesi o meno, la debolezza delle correnti e le infauste conseguenze della *mala gestio*.

Questo è stato il mio messaggio politico al Comitato Centrale ed è pure la preghiera con la quale, anche a nome dell'Esecutivo uscente, intendo concludere questo straordinario triennio di presidenza nazionale.

Vi ringrazio per l'attenzione con la quale avete seguito questa relazione ed invio a tutti voi un virtuale e fraterno abbraccio.

Claudio Demozzi
Presidente Nazionale



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



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

Buon 2021



MALEDETTI TOSCANI, diceva Curzio

Caro Claudio, i' Malaparte e ci honosceva bene



a cura di
GRANDUHATO

Un siamo hattivi, né accidiosi, forse un pohino permalo-setti, ma punto invidiosi e arrivisti. E alle persone che gli si vole bene, e a te ti se ne vole parecchio, presidente, le hose gli si devon dire, senza sotterfugi, direttamente e non nascondendosi nelle ciatte di uozzappe o mandando aggiro pe' i' mondo fogli, brogliacci, memoriali dove si ipotizzano chissà quali nequizie e istillando ne' hollegghi dubbi che nulla hanno aicchè fare con la realtà delle hose: la halunnia gli è un venticello che, se un si ferma su i' nascere, e la diventa holpo di hannone, home si hanta ni' Barbiere di' Rossini, che toscano e unn'era, ma che a Firenze e si sono affratellato dandogli i' nome alla glorio-

sa banda musihale cittadina. Se si parla e gli è perché si vole essere hollaborativi, proattivi (come gli garba dire a i' Del Mediho, i' nostro hoordinatore) perché si vole i' bene di' sindahato.

Siam fatti hosì, figli o affigliolati di una terra che gli è stata la hulla di' Rinascimento, quella di Leonardo, Dante, Boccaccio e di Ginettaccio Bartali che un gli andava bene ma' nulla; quella de' Medici, de' Guicciardini, de' Tolomei, ma anche di Panariello e Benigni, che sarà pure un bischeraccio o passa pe' esser tale, ma che co' uno de' più bei filme di' mondo e c'ha vinto un Oscar.

E siamo hosì strani qui in Toscana, la mistiha terra di' santuario francescano della Verna, ma anche dell'irriverenza ai' vetriolo di' Vernacoliere, che a Firenze e la si chiama porcellino un cinghiale, e a Siena, pe' i' Palio, e la si riempie Piazza di' Campo financo ni' mezzo dove e la s'avvertirà anche lo spirito della gara e la si respirerà l'aria di hontrada, ma e un si vede un cavallo neanche a piange perché e siamo in buha!

Magari saremo anche quelli della hoca hola co' la hannuccia horta horta, ma se gli è vero come gli è vero che i' più grande romanziere della letteratura italiana, i' Manzoni, co' su' Promessi Sposi e gli è venuto da noi "a risciacquare i panni in Arno", male male e un si dev'essere, un ti pare?

Ma siamo anche discretamente hazzuti, presidente, e te tullo sa bene perché, di toscani, e te ne se' tenuto uno pe' se' anni in eseutivo, e gli è stato hosì bravo, professionale e, si ritorna a dire hazzuto, che gli è andato a dire alle Generali (si ripete, L-E G-E-N-E-R-A-L-I) che i' mandato uniho, così com'era, e un gli andava punto bene e che doveva essere horretto: e le Generali (si ripete di novo, L-E G-E-N-E-R-A-L-I) e l'hanno horretto e anche subito pe' la gran gioia di chi e c'ha i' su' mandato (uno e tu te lo se' portato in eseutivo ora, uno presiede i' Fonage e l'altro e la



Le immagini della Giohonda
gli hanno tutte i copiraitte
e noi un se' trovato di meglio
(pohero Leonardo!)

scrive su questi fogli) che gongolavano per la fihura di hacca fatta da' hosiddetti legali di quell'altri che aveano hollaborato alla stesura di' quella meraviglia di mandato uniho approvato pe' acclamazione co' un astenuto (e questa e gli è davvero homica!).

Noi e siamo quelli che quando si ragionava di rivedere i' nostro statuto e Pisano gli andava su e giù pe' l'Italia, e ci siam riuniti da i' Vagaggini e s'è tirato giù una horposa proposta che toccava diversi punti hollo spirito di voler davvero hollaborare, e ci s'è lavorato in quindici pe' tutt' una giornata. E poi l'incontro con l'Inpse dove sono andati i' Del Mediho e i' Libutti pe' illustrare i' contratto de' nostri dipendenti e dimostrare che quello siglato da Sna co' Fesiha e Confsal e gli era quello di maggiore rappresentatività perché quell'altri raccattavano percentuali da prefisso telefoniho. Chi l'aveva preparata la relazione da portare all'istituto? Sempre noi. E ora, presidente, se l'Amenta e i' Del Mediho e ti scrivono pe' dirti che preferirebbero rinviare i' hongresso e farlo fisicamente, e un son du meille, un lo fanno pe' polemizzare o dissentire, ma pe'

rispettare la volontà di' totale de' centottanta iscritti delle loro sezioni provinciali che in questo modo e la si son espressi in assemblea. Ma un s'ha l'anello ai' naso, e si sa benissimo che nell'ultimi ottanni, quelli della tu' presidenza, la hategoria ha ottenuto più risultati veri, oggettivi che in tutti i novantaduanni precedenti della storia di' sindahato e si ritiene legittimi i tua interventi in video e in voce; si storce un po' i' naso, in verità, quando e ci si vedon arrivare meille da colleghi, pe' i quali e si nutre la massima stima e si porta i' massimo rispetto, che han accesso alla meilin liste di tutti gli iscritti Sna e l'utilizzano pe' sostenerti. Niente di male, ci mancherebbe, ma un'eventuale (inesistente, e s'è visto) lista alternativa l'avrebbe avuto lo stesso immediato accesso a qui' faille per le proprie homunicazioni? Idem per le hartoline, che peraltro noi e s'è girato a tutti. Siam rompiscatole per questo? Se si dice che lo statuto, in qualche su' parte dovrebbe esser rivisto, o che la polizza di tutela legale e gli ha franchigie astruse, si polemizza o si va su i' concreto? Ora qualcuno sembra honvenire circa l'opportunità di ritoccare la nostra "harta hostituzionale", almeno hosi gli è parso in congresso dall'interventi d'alcuni hollegghi, e ci



Ser Enriho di Patrizio di' Torrini,
notabile, nel senso che lo notan tutti,
in Lucca



Ser Marco Del Mediho, d'un ramo
hadetto dehaduto de' Medici,
pare si chiamassero Barellieri,
nobilhomo in Florenzia

honvinci quando dici che la polizza di tutela legale e gli è un cimitero di sinistri e un si trova chi ci pole assicurare, ma per intanto, sappi presidente, che si sta cercando tra le nostre polizze di gruppo di trovare una soluzione e magari proportela: sicuramente e un ci si fa, ma almeno e ci si prova.

E infine, presidente...anzi, e infine, caro Claudio e ti si mette su i' chi vive: il provvedimento 97, qui in Toscana, nella terra di Leonardo, Dante, Boccaccio, Bartali, i Medici, i Guicciardini, i Tolomei, di' santuario francescano della Verna, di' Vernacoliere, di Panariello, Benigni e Modestini (il nostro decano non sfigura di certo), si dice che gli è un uccello padulo che ci vola all'altezza del... e la cisiamointesi! A pericolosità e la fa a gara co' i' decreto "ammazza agenti": questo subdolo intervento agostano finalizza lo stretto rapporto di hollaborazione A con I, dove Asta pe' ANIA e I sta pe' Ivasse.

Aicchè servono gli allegati 4 bisse e 4 ter? E soprattutto, icchè significa che bisogna homunicare alle mandanti i

rapporti di hollaborazione? Perché prendere a calci ni'...sedere una legge dello Stato? La ratio della dugento-ventuno stava ni' rendere più libero l'agente, svincolarlo da i' giogo delle imprese co' i' solo dovere di homunicare ai' contraente l'esistenza del rapporto tra i hollegghi, rapporto instaurato pe' trovare la giusta soluzione alle su' esigenze assicurative. E adesso la si torna indietro? Battiamoci presidente, perché questa e gli è l'ennesima, e vedrai purtroppo non ultima, battaglia pe' la sopravvivenza della hategoria.

In questo hongresso strano, forse un po' freddo, ma comunque partecipato, la Toscana e t'ha votato in massa, e la siam gente seria noi, nessuno e s'è nascosto dietro le ventidù schede bianche. E noi, TUTTI noi maledetti toscani, se necessario, e ci si viene a incatenare con te sotto l'Ivasse. S'aspetta solo un fishtio.

N.B. La traduzione di questo testo è gratuita, ma disponibile solo in swaili. In Italiano e ci riesce poho, ma se volete, e vi si fa noi. Apago, naturalmente.



Firenze - la fontana del porcellino
(che in realtà è un cinghiale)



SNA, IBL BANCA E IL BASSOTTO! NUOVE OPPORTUNITA' COMMERCIALI PER GLI AGENTI

Il Sindacato Nazionale Agenti Assicurazioni ha siglato un accordo con IBL Banca che prevede per gli agenti la possibilità di ampliare la gamma di prodotti destinata alla clientela. Gli agenti che aderiscono all'iniziativa possono infatti promuovere i finanziamenti con cessione del quinto e i prestiti con delega di IBL Banca, operatore di riferimento in Italia grazie ad un'esperienza di oltre novanta anni. I vantaggi sono molteplici: soddisfare i clienti con soluzioni che rispondono alle loro esigenze finanziarie, fidelizzarli, ottenere interessanti provvigioni.

In sintesi, dare maggiore impulso al proprio business ed un servizio in più, e di qualità, al cliente.

Nell'attività di promozione e collocamento dei finanziamenti, l'agente SNA può contare su un team dedicato di IBL Banca, al suo fianco per la formazione e per l'assistenza in tutte le fasi. Riceve inoltre un kit di materiali pubblicitari digitali per informare i clienti ed effettuare azioni commerciali.

L'attività dell'agente consiste quindi essenzialmente nel promuovere il prodotto dando la possibilità al cliente interessato di avere una consulenza diretta da IBL Banca che seguirà tutte le fasi del finanziamento.

IBL Banca è specializzata nei prestiti con cessione del quinto, in cui detiene una quota di mercato del 15%.

Il suo prodotto si chiama RataBassotta, nome che ben rappresenta la sua peculiarità: è il prestito in piccole rate, che permette di ottenere liquidità con una rata sostenibile e su misura.

La cessione del quinto è un finanziamento unico nel suo genere, dedicato ai lavoratori dipendenti e ai pensionati. Offre la possibilità di ottenere fino a 75.000 euro, con una rata a tasso fisso che non può mai essere superiore ad un quinto dello stipendio o della pensione percepiti. Per richiederlo non occorre fornire motivazione e basta la firma singola. Alla bontà del prodotto si uniscono l'elevata competenza di IBL Banca nella gestione ed erogazione, l'offerta competitiva e trasparente, la capacità di semplificare flussi e operatività.

In questo periodo inoltre i tassi sono particolarmente bassi e le condizioni applicate ai prestiti possono essere piuttosto favorevoli e quindi di interesse per un più ampio pubblico.

Per informazioni e per attivare il mandato agenziale gli agenti possono contattare IBL Banca scrivendo a agenti.assicurativi@iblbanca.it

RataBassotta può quindi diventare quella marcia in più anche per gli agenti SNA, un bassotto che fa la differenza, senza pesare!

iblbanca.it

Canale dedicato Agenti Assicurativi
Ercole Vozzolo - Cell: 338.7389273 - agenti.assicurativi@iblbanca.it

**IBL Banca è il Gruppo Bancario di riferimento in Italia
per la Cessione del Quinto.**

Prodotto erogato da  **IBL Banca**

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Al fine di gestire le tue spese in modo responsabile, IBL Banca S.p.A. ti ricorda, prima di sottoscrivere il contratto, di prendere visione di tutte le condizioni economiche e contrattuali, facendo riferimento alle "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" (IEBCC) disponibile presso tutte le filiali di IBL Banca S.p.A. Nello svolgimento della sua attività, l'Agente Assicurativo, in qualità di aderente all'iniziativa e agente mandatario di IBL Banca S.p.A., promuove e colloca contratti relativi alla concessione di finanziamenti mediante cessione del quinto nella titolarità di IBL Banca S.p.A., entro i limiti del mandato da questa conferito. Tale servizio non garantisce l'effettiva erogazione del finanziamento. Il prestito con cessione del quinto è assistito obbligatoriamente per legge da coperture assicurative a garanzia del rischio vita ed impiego del Cliente ai sensi dell'articolo 54 del D.P.R. 180/1950. Finanziamenti concessi previa istruttoria di IBL Banca S.p.A., che è la contraente e titolare di tutti i rapporti contrattuali.



La capacità di **ADATTARSI** degli agenti

*Resilienza fa rima con Resistenza
non soltanto dal punto di vista lessicale*

a cura della Redazione

La Olivetti 98 sul tavolo, di fianco uno scatolone con le polizze pre-numerate, nel cassetto della scrivania la carta copiativa, il bianchetto e la gomma ottagonale bianca e celeste, accanto alla cucitrice Zenith marrone e beige, le penne e le matite.

L'archivio in rigoroso ordine alfabetico, le reversali

d'incasso attaccate alle cartelline, l'archivio negli scaffali e un odore di carta, polvere e matite appena appuntite. Alle pareti la pubblicità della compagnia con i padri felici di portare a cavalluccio i figli, o le immagini di una scintillante Fiat 500, le segretarie indaffarate, e lui, l'agente, seduto dietro la scrivania sulla poltrona di pelle.

L'agenzia di ieri e di oggi

Questa l'immagine di un'agenzia di assicurazioni, se sciammo nella memoria, negli anni '70.

Ora, nel 2020 in un'agenzia di assicurazioni: postazioni informatiche, archivi digitali, barriere anti-fiato, devices per la firma digitale, e lui o lei, l'agente perduto tra le mille incombenze che negli ultimi 40 anni gli sono cadute addosso come macigni virtuali sotterrandolo, tra i Pog, le Pec, l'Ivass, e mille altri acronimi corrispondenti a mille altri obblighi, alla sua vera attività, quella di agente che colloca polizze sul mercato e le fa collocare al personale dipendente e ai collaboratori commerciali.

Quanto tempo è passato, e quanti cambiamenti ha vissuto la categoria adattandosi, facendo di sé stessa la personificazione più vivida della parola resilienza. Le scienze umane, che sono diventate parte del nostro vivere quotidiano negli ultimi anni, forse per la necessità di barcamenarsi nella mancanza del libretto d'istruzioni della vita, danno sempre maggiore risalto a questa parola, resilienza, mettendola in correlazione con un'altra parola: resistenza. Un corpo resistente, una materia resistente, si definisce tale per la durezza, per la capacità di resistere senza rompersi ad un urto, ad un trauma, si tratta di una capacità fisica di sostenere uno sforzo il più a lungo possibile senza andare in frantumi, senza deflagrare in mille pezzi. In psicologia, nel comportamento umano, la resistenza è la capacità di resistere ai fattori avversi della vita, opponendosi fino allo stremo, ai casi che la vita personale o lavorativa impone, casi che possono compromettere la cosiddetta normalità. La resilienza viene invece identificata come la capacità di adattarsi ai cambiamenti della vita, di riuscire ad autoripararsi dopo un evento critico, difficile, cambiare per adeguarsi ad una nuova realtà, come l'araba fenice. Esiste una categoria più resiliente rispetto agli agenti di assicurazione?

Una vita di cambiamenti

Gli agenti di assicurazione hanno spesso nel corso degli anni dato ampia prova della propria resilienza; tra gli anni '80 e '90 hanno radicalmente cambiato la gestione delle agenzie, investendo nella tecnologia, mettendo nello sgabuzzino la Olivetti 98, vincendo spesso le resistenze dei collaboratori, che hanno vissuto il cambiamento con il timore di vedere diminuire la necessità della propria forza lavoro, si sono adattati fino a diventare quasi esperti informatici, si sono adeguati rincorrendo le svariate piattaforme messe a disposizione dalle compagnie per l'emissione dei contratti, e non ultimo i vari Crm.

Mentre ci si assestava all'avanzare inesorabile della tecnologia, nel contempo, ci si è conformati ai cambiamenti, spesso repentini ed inaspettati, richiesti dai piani industriali delle mandanti, che ad anni alterni, hanno chiesto la focalizzazione sulla produzione auto, o vita a premi annui e poi vita a premi unici.

Il 2007 ha segnato l'accelerazione dei cambiamenti a cui la categoria si è mirabilmente adeguata, l'entrata in vigore del Codice delle Assicurazioni e la Legge Bersani che, una volta entrata in vigore dopo essere stata rincorsa dalla categoria per 20 anni, è stata resa meno efficace dalle mandanti che ne hanno ridotto la portata storica. Essa ha comunque imposto nuove regole sul mercato, reso più complesse le attività amministrative e gestionali delle agenzie plurimandatarie e segnato un passo importante nel cambiamento anche sul piano della redditività agenziale, trasformando i portafogli della maggioranza delle agenzie da pluriennali in annuali.

L'entrata in vigore del suddetto regolamento, ha focalizzato le energie della categoria sugli obblighi formativi, diventati poi nel corso degli anni successivi così pressanti da svilire il valore inestimabile della formazione, quella vera. La maggiore concentrazione dell'opinione pubblica sul concetto di tutela del consumatore ha depauperato tout court il significato e la redditività del portafoglio di agenzia, fino a renderlo nel 2013, almeno per quanto riguarda il ramo auto, del tutto aleatorio, con l'abolizione dell'obbligo di disdetta sul portafoglio auto.

Nel 2018 trova la piena applicazione il regolamento europeo Ue 2016/679, noto come Gdpr (General Data Protection Regulation), ancora l'ennesimo adempimento a carico degli agenti che, già da qualche tempo prima, avevano cominciato a masticare adempimenti sugli obblighi di difesa della privacy del proprio patrimonio più importante: i clienti. Gli ultimi due anni hanno segnato un'ulteriore repentina trasformazione informatica che inevitabilmente si ribalta sul concetto stesso di gestione del cliente: l'era della digitalizzazione.

Si va verso la gestione del cliente a distanza, lo snellimento del lavoro inteso anche come spazio fisico, la possibilità di riunioni a distanza, l'archiviazione ottica, la multicanalità, in tutto ciò la pandemia sembra quasi aver dato la spinta decisiva per l'attuazione della svolta. Se da una parte bisogna coglierne l'opportunità di crescita, ancora una volta essere resilienti nel seguire il corso della storia ed adattarsi al cambiamento della psicologia di acquisto dei nostri clienti, dall'altro c'è il rischio di una deriva nella disintermediazione, a cui si deve porre la massima attenzione per la salvaguardia stessa della categoria.

La quale ha, da un lato, mostrato nel raccontare la propria storia, un'eccellente capacità di essere resiliente, sul versante negativo ed ingombrante dei cambiamenti burocratici; dall'altro, sul versante positivo e proattivo, ha mostrato un altrettanto mirabile resistenza ad accedere alle poche forme di tutela e di libertà della categoria quale il plurimandato, in cui si svela il vero senso della parola imprenditore in relazione a suddetta categoria, o nell'applicazione del rapporto A con A, o, infine, ad essere uniti e coesi nell'intraprendere qualsivoglia forma di tutela dei diritti della categoria.

Gli agenti di assicurazione, pertanto, sono più resilienti o resistenti?

Il POSIZIONAMENTO dell'agente

Primo lockdown e seconda ondata, dove si posiziona l'agente nel *sentimento delle persone*?



La pandemia non ha fatto altro che rafforzare la fiducia dei clienti verso gli agenti di assicurazione, che nel momento peggiore vissuto dalle famiglie, dai professionisti e dalla piccola impresa sono stati capaci di essere realmente vicini ai clienti, mostrando quella prossimità e vicinanza tanto richiamata nella IDD.

Attivare modalità di gestione dei contratti, della relazione a distanza non è stato semplicissimo, ma tantissimi agenti, se non tutti, sono stati capaci di gestire la clientela con strumenti innovativi e tecnologici senza far pesare la distanza, al di là di quelle che sono le richieste di adeguarsi al nuovo momento storico delle varie compagnie ai propri intermediari.

Le modalità in remoto

Moltissimi si sono attivati con videoconsulenze, trattative via mail e cellulare; Whatsapp è letteralmente esploso di comunicazioni di ogni tipo atte a migliorare l'interazione tra l'agente e il cliente e a far percepire allo stesso quella vicinanza vera che aiuta le persone. I social allo stesso modo sono stati attenzionati dai clienti anche per quanto riguardava comunicazioni importanti e di varia natura rilasciate dagli intermediari, dagli orari di apertura degli uffici, alle modalità di comunicazione in caso di sinistro o di necessità; dalla possibilità di gestire le coperture attraverso pagamenti online diretti all'agente alle chatbot - robot autorisponditori intelligenti, per essere disponibili con informazioni base, eppure preziose, a qualsiasi ora del giorno o della notte, sabato e domenica compresi.

Pessima gestione della relazione con il cliente

Di contro questa pandemia ha fatto emergere, qualora ce ne fosse stato bisogno, le reali modalità di gestione della relazione da parte delle compagnie.

Di tutte le promesse fatte alla rete, ma anche ai clienti ben poche sono state realmente onorate. Si pensi alle campagne esclusivamente commerciali nascoste dietro la falsa promessa di un ristoro di parte del premio Rcauto, attenzionate addirittura dalle associazioni dei consumatori in quanto definite pratiche al limite della correttezza.

Attualmente, ed è triste denunciarlo, ci vengono segnalate situazioni pesanti di clienti che pur avendo perso tutto o tanto, sono oggetto

delle attenzioni dei legali delle compagnie per il recupero forzoso dei premi non pagati. Se è vero che sono dovuti contrattualmente è anche vero che il titolare di una piccola attività commerciale, o il componente di una famiglia monoreddito, magari dipendente, o un lavoratore del mondo del turismo, della ristorazione, dello spettacolo, potrebbe essere in questo momento veramente la persona economicamente più fragile e come tale meriterebbe da parte delle compagnie ben altro trattamento.

Dietro quell'azione legale potrebbe esserci un'azienda che fallisce definitivamente, o un padre di famiglia che magari è portato ad azioni estreme per dare da mangiare ai propri figli. Le compagnie dovrebbero, attraverso il dialogo con i propri intermediari, che conoscono personalmente il cliente, valutare l'opportunità o meno di agire for-



zosamente, mentre si trincerano dietro circolari e norme amministrative che non si pongono nessuno scrupolo rispetto alle difficoltà delle persone e rispetto al business da portare avanti ad ogni costo.

L'agente in trincea

Da un punto di vista produttivo e dell'economia la figura dell'Agente è sempre stata ed è in prima linea.

Dichiarata l'attività di agenzia come Servizio Essenziale, gli agenti non hanno chiuso al mondo, anzi, rischiando la propria salute in prima persona unitamente ai dipendenti di agenzia hanno garantito il servizio importantissimo alla collettività. Quella parte di mondo economico che per fortuna non si è mai fermato lo deve soprattutto ad alcuni servizi come quello assicurativo che hanno garantito continuità di coperture e di tutele e consentito la prosecuzione delle attività economiche. Pensate se i vari trasportatori, padroncini, o se i fornai, i farmacisti, gli alimentari, solo per citarne alcuni a titolo di esempio, non avessero potuto garantire i loro servizi perché non potevano rinnovare le polizze dei veicoli magari adibiti alle consegne a domicilio, cosa sarebbe successo?

Il valore delle persone

Dal punto di vista relazionale siamo orgogliosi di essere una categoria che nonostante mille difficoltà è il vero collante tra le coperture prestate dalle polizze emesse dalle compagnie e le persone. Sì le persone.

Quelle che per gli agenti di assicurazione impegnati sul campo sono persone e rappresentano il valore del lavoro dell'intermediario, mentre per il mondo delle compagnie sono solo numeri! Solo business! Solo guadagno per gli azionisti.

Essere agente porta con sé un qualcosa di fantastico che le compagnie per loro natura non potranno mai avere! Ovvero la relazione vera e personale con il cliente! Nonostante le distanze e magari attraverso strumenti tec-

nologici però il cliente mediamente è disponibile ad interagire con l'Intermediario piuttosto che con un call center. Anche se tantissimi clienti passano dal web per avere informazioni sui premi e sulle garanzie, di fatto il 90% di questi decide poi per un'esperienza di acquisto con l'agente fisico.

Alla luce delle ultime notizie che arrivano dall'Europa, relativamente ad un disegno di arrivare ad eliminare gli intermediari, noi diciamo con FORZA che non ci arrenderemo MAI! Sino a quando il cliente potrà avere nel suo intermediario, un consulente, un amico, uno psicologo, un consigliere, un partner (perché gli affari si fanno sempre in due), le compagnie si dovranno adeguare!

Mentre tante compagnie con i loro proclami parlano di persone, noi agenti siamo realmente vicini alle persone, le aiutiamo a capire quali eventi potrebbero nella vita causare problemi o addirittura disastri economici.

Noi suggeriamo soluzioni, vorremmo addirittura studiarle a tavolino e farle personalizzate, ma questo cozza moltissimo con la fame di pezzi e di premi che porta il mercato assicurativo a offrire esclusivamente prodotti preconfezionati, standardizzati, che quasi mai sono realmente adeguati alle esigenze dei clienti.

Agente vuol dire fiducia!

Un popolo di **sotto-assicurati** che si affida al welfare



a cura di
ROBERTO BIANCHI

La partnership pubblico-privato trova ostacolo innanzitutto nella "timidezza" delle compagnie nell'assumersi i rischi previdenziali e assistenziali

Parafrasando in campo assicurativo, un tema caro all'informazione secondo cui il lettore ha il diritto, ma anche il dovere di verificare l'attendibilità delle notizie acquisite attraverso i mezzi di comunicazione più o meno ufficiali, potremmo dire che il consumatore ha il diritto, ma anche il dovere di valutare la qualità delle polizze assicurative che sottoscrive.

O almeno avrebbe il diritto-dovere di effettuare questa valutazione, visto che in realtà la pancia si sostituisce spesso alla testa nel processo decisionale che precede, o addirittura ispira, l'acquisto di un servizio assicurativo, laddove la leva prezzo la fa frequentemente da padrona.

Posto che molti eventi negativi di natura collettiva vengono presi in carico dallo Stato attraverso il welfare, non è chiaro ai cittadini italiani, più che non al resto degli europei, il meccanismo secondo il quale la copertura assicu-

rativa serve a evitare che l'effetto economico di un rischio puro derivante da un evento dannoso ricada sul singolo nella sua conduzione della famiglia, della professione, dell'impresa.

La somma di più polizze consentirebbe infatti di liberare le ingenti risorse economiche necessarie nel fare fronte alle situazioni di potenziale emergenza che costellano il quotidiano di ciascuno.

In altri termini se le imprese di assicurazione si facessero carico dei maggiori rischi personali come infortuni, malattie, caso morte, oltreché di quelli patrimoniali come incendio, furto, richieste di risarcimento danni a seguito di responsabilità civile, l'insieme dei cittadini potrebbe accantonare meno denaro sotto forma di risparmio e spenderne di più per la soddisfazione dei propri bisogni materiali e immateriali.

Questo passaggio dall'assicurato all'assicuratore dell'effetto economico provocato dagli eventi dannosi, avrebbe quindi l'effetto di movimentare una massa significativa di denaro, a tutto beneficio dell'economia liberista e del sistema fondato sul consumo.





Meno dell'1% del Pil in polizze danni

In realtà quello italiano è un popolo di risparmiatori sotto-assicurati e il gap assicurativo rispetto ai concittadini europei si fa sempre più ampio. Il rapporto premi per assicurazioni danni rispetto al Pil (al netto della responsabilità civile auto, obbligatoria) si attesta nel nostro Paese a meno dell'1%, a fronte di valori più che doppi in Francia e Germania.

Il fenomeno non interessa soltanto la sfera dei possibili danni personali, ma persino quelli riguardanti il bene di investimento privilegiato, la casa, dal momento che soltanto il 45% delle abitazioni sono coperte da polizze multirischio, nonostante gli eventi sfavorevoli associati alla proprietà immobiliare possano essere numerosi e, in alcuni casi, particolarmente gravosi. Va inoltre tenuto conto del fatto che una quota non trascurabile delle polizze sulla casa sono collegate alla richiesta della banca di garantire il finanziamento erogato. In un Paese soggetto a rischio sismico e alluvionale come il nostro, inoltre, soltanto il 2,4% degli immobili sono assicurati contro le catastrofi naturali come alluvione, terremoto, maremoto (Fonte: "Conoscenze finanziarie degli italiani e iniziative di education della Consob").

Trasferimento del rischio e acquisto consapevole

Il ruolo dell'agente, che si propone alla clientela nella funzione insopprimibile di consulente professionale, comprende quindi anche il compito di educare il consumatore in due direzioni, una più importante dall'altra.

Da un lato l'educazione del cittadino al trasferimento del rischio all'assicuratore che meglio risponde al proprio bisogno di sicurezza, allo scopo di minimizzare le conseguenze che un evento potrebbe provocare sull'economia familiare e/o aziendale. In questo senso la polizza costituisce la risposta razionale ai tanti istintivi "non si sa mai" che generano l'esigenza psicologica di accantonare denaro per fare fronte alle evenienze negative della vita. Una scelta, quella di esternalizzare il rischio, che consentirebbe di non immobilizzare i propri risparmi e di utilizzarli in modo alternativo per migliorare il benessere personale e, in prospettiva, quello collettivo se l'adesione a questa strategia ideale fosse massiccia.

Dall'altro lato del ragionamento si posiziona l'educazione del cittadino all'acquisto consapevole, necessaria per evitare che venditori non professionali, o addirittura improvvisati come i dipendenti bancari e postali, possano indurlo a sottoscrivere contratti non coerenti e non adeguati alle sue necessità assicurative. Non c'è dubbio che una maggiore consapevolezza nella sottoscrizione di polizze gioverebbe tanto alla clientela, quanto alla categoria degli agenti, la cui centralità distributiva nel mercato italiano è quotidianamente messa in discussione dalle politiche multicanale dell'industria assicurativa.



Il welfare italiano

Gli ostacoli principali alla diffusione di un adeguato trasferimento del rischio e all'acquisto consapevole non vanno però ricercati soltanto nella mentalità poco assicurativa degli italiani, o alle superstizioni che inducono molti di loro a temere la fantomatica "iella" collegata alle polizze assicurative.

La verità è che la crisi economica mondiale del 2008 e le code decennali ad essa collegate hanno di fatto impoverito il ceto medio che, a partire dal secondo dopoguerra, aveva sempre rappresentato la vera forza del nostro Paese. Non c'è dubbio che questa minore disponibilità finanziaria abbia condizionato e drasticamente ridotto la propensione dell'italiano medio a sottoscrivere polizze non soggette a obbligatorietà.

Va inoltre considerato che il welfare italiano è uno dei più sviluppati del Mondo in quanto garantisce l'indispensabile a tutti in tema di assistenza sanitaria e pensionistica, oltretutto di ristoro dei danni subiti in occasione di eventi catastrofici. Le esigenze di risanamento del bilancio pubblico italiano, derivate nell'ultimo anno a causa del Covid-19, ma si prevede ancora più pressanti dopo l'auspicato superamento della pandemia, provocheranno però una progressiva accelerazione dell'arretramento delle prestazioni assistenziali e previdenziali, generando nuovi bisogni colmabili soltanto con il massiccio ricorso alle previdenze private offerte dalle compagnie assicurative. Di questo si parla da decenni, ma riteniamo che l'emergenza epidemica abbia provocato, nella riluttanza del mondo politico alle grandi riforme strutturali necessarie per tenere a galla il sistema Paese, l'acquisizione di una nuova e ormai ineludibile consapevolezza circa il ruolo che il settore assicurativo potrebbe giocare nel mantenimento degli equilibri sociali.

I limiti delle coperture assicurative

Altro fattore di debolezza nella diffusione di una cultura evoluta del rischio è, di converso, la "timidezza" dell'industria assicurativa nell'assumere il ruolo di partner dello Stato, anche quando esso si dimostra impreparato a fare fronte alle emergenze. A distanza di quasi un anno dalla comparsa del Covid-19 in Cina, la risposta delle compagnie è stata insufficiente a fornire un riscontro assicurativo adeguato, a dimostrazione che dietro l'invocata partnership si nasconde un ritardo storico nella

valutazione e assunzione dei rischi a forte impatto sociale. I limiti di età contenuti nelle coperture assicurative dedicate alle persone soprattutto riguardo al settore malattie, invalidità permanente e perdita dell'autosufficienza, unitamente alle esclusioni e al costo delle polizze dedicate al rimborso delle spese mediche, scoraggiano inoltre i clienti dal dotarsi delle coperture principali che consentirebbero loro di liberare risorse economiche importanti.

Un capitolo a parte meriterebbe poi la scelta di quasi tutte le compagnie che operano nel nostro Paese di avvalersi della facoltà di recesso in caso di sinistro che, soprattutto nel ramo malattie, rischia di lasciare i cittadini privi di copertura proprio nel momento in cui essi manifestano patologie gravi e quindi quando avrebbero maggiore bisogno di essere assicurati.

Ci chiediamo inoltre come, in un eventuale sistema misto pubblico-privato, sarebbe sostenibile una suddivisione dei ruoli incentrata sullo schema: cittadini anziani/malati affidati al welfare che se ne assume i costi come fosse una bad company e cittadini giovani/sani appannaggio degli assicuratori che fanno business nella veste di good company. Un'assunzione anti-selettiva dei rischi cattivi da parte del settore pubblico e rigidamente selettiva da parte del settore privato provocherebbe infatti costi a carico della collettività persino superiori rispetto a quelli attuali derivanti dalla gestione interamente pubblica della sanità. A meno che le polizze malattie, sia pure migliorate nei loro contenuti, non restino integrative del sistema sanitario nazionale, ma in questo caso ben poco cambierebbe rispetto alla situazione odierna.

Il Mese dell'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale

L'argomento di cui stiamo parlando è così sentito a livello istituzionale che il Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca e con il Ministero dello sviluppo economico, nel 2017 hanno istituito il "Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria", allo scopo di promuovere, si legge nel sito internet, e coordinare le iniziative utili a innalzare la competenza finanziaria, assicurativa e previdenziale della popolazione italiana, affinché ciascuno possa fare scelte coerenti con i propri obiettivi e le proprie condizioni. Fanno parte tra gli altri del Comitato i delegati dei Ministeri promotori e del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, i rappresentanti dell'Ivass, della Banca d'Italia, della Consob, della Covip e del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Dal 2018 è stato inoltre promosso il “Mese dell'Educazione Finanziaria” che, rinnovandosi ogni anno, contiene nel programma iniziative ed eventi per “accrescere le conoscenze di base sui temi assicurativi, previdenziali e di gestione e programmazione delle risorse finanziarie personali e familiari”. Il portale www.quellocheconta.gov.it è ricco di informazioni e contiene, nella sezione assicurativa, una guida schematica e particolarmente efficace per districarsi nel vasto mondo degli strumenti assicurativi dedicati a tenere indenne il cittadino dalle conseguenze di situazioni che potrebbero compromettere la sua serenità presente o futura. Arriveremmo a suggerirne l'utilizzo anche ai fini commerciali quando ci rivolgiamo al cliente per proporgli le nostre soluzioni assicurative, viste la neutralità e l'autorevolezza dei soggetti che compongono il Comitato.

Lo Sna e la diffusione della cultura assicurativa

Ebbene, questo è uno spazio che il Sindacato non può abbandonare alle compagnie, le quali si avvalgono del “Forum Ania – Consumatori”, la Fondazione all'interno della quale imprese e associazioni consumeristiche dia-

logano su temi importanti per la società nel suo complesso, allo scopo non dichiarato di consolidare l'immagine dell'industria assicurativa agli occhi delle istituzioni e dell'opinione pubblica.

Lo Sna deve piuttosto rivendicare il proprio ruolo nella diffusione della cultura assicurativa che è fatta di valori primari come la solidarietà, la mutualità, il mutuo soccorso, in aperto contrasto con la mentalità finanziaristica delle mandanti ispirata prevalentemente alla missione di portare utili crescenti agli azionisti. Deve presidiare questo spazio organizzando eventi di elevato profilo da inserire nella programmazione annuale delle attività previste nel mese dell'educazione finanziaria e mediante la creazione di una pagina Facebook finalizzata a fornire il contributo degli agenti alla formazione assicurativa del consumatore.

Ma anche occupando i terreni della formazione scolastica e dell'alternanza scuola lavoro, perché il messaggio destinato ai giovani, con lo sguardo rivolto particolarmente ai temi della guida sicura e delle conseguenze derivanti dall'uso di psicofarmaci e dall'abuso di alcoolici, ricopre una valenza strategica che darà frutti non soltanto immediati, ma anche proiettati negli anni futuri.

Nello schema che segue abbiamo raccolto le iniziative messe a fuoco di recente durante l'incontro con il Presidente nazionale Claudio Demozzi riservandoci, per l'economia della presente riflessione, di tornare su di esse in un secondo momento allo scopo di approfondirne le specifiche caratteristiche.



Per caso, esistono anche gli agenti?

La Presidentessa Ania **Bianca Maria Farina** candida l'industria assicurativa a sostenere lo sviluppo di un'economia sostenibile



a cura di
ROBERTO BIANCHI

Il 19 ottobre si è svolta presso l'Auditorium Conciliazione di Roma l'Assemblea annuale dell'Ania organizzata all'ultimo momento in diretta streaming sul sito istituzionale a causa delle restrizioni contenute nel Dpcm in tema di congressi e appuntamenti convegnistici emanato dal Governo soltanto il giorno precedente.

A coloro che nutrivano la speranza di trovare nelle parole della Presidentessa Bianca Maria Farina qualche riferimento dedicato alla nostra categoria, o quantomeno alla politica multicanale adottata dalle compagnie, diremo subito che no, gli agenti sembrano proprio non esistere, neanche in relazione al loro sacrifi-

cio, che non stenterei a definire eroico soprattutto nella fase drammatica del lockdown, di garantire l'apertura quotidiana delle agenzie, la cui attività è stata annoverata dal Governo tra quelle essenziali per il Paese.

La Presidentessa Bianca Maria Farina ha aperto i lavori ricordando le numerose difficoltà nelle quali si dibatte l'economia italiana, con un Pil tornato indietro ai tempi lontani del 1993 e un debito pubblico schizzato al 160% per contenere il disastro sociale provocato dalla pandemia. Le intese raggiunte dal Governo in tema di finanziamenti ai piani di rilancio dell'economia, ha detto la presidentessa Farina in apertura della sua relazione "rappresentano - unitamente all'eccezionale sostegno garantito anche con nuove modalità dalla BCE e al venir meno dei rigidi vincoli di bilancio - un'occasione da utilizzare con il massimo di coordinamento e concretezza sul piano progettuale". È pur vero che "la pandemia - come molte volte accade dopo le catastrofi - può fornire una spinta al cambiamento" ha aggiunto la Farina, ma è necessario compiere "un cambio di passo anche ideologico, non più rinviabile".



Bianca Maria Farina



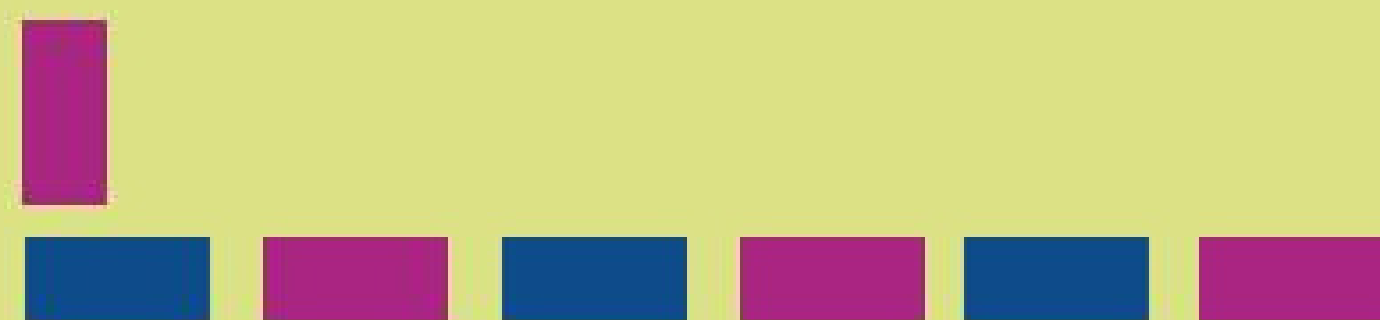
Bianca Maria Farina

La candidatura dell'Ania

L'industria assicurativa, recuperato il brusco calo della raccolta premi collegata al lockdown, ha fatto registrare nei primi otto mesi dell'anno una contrazione del 1,7% rispetto ai livelli del 2019 che potrebbe essere recuperata nella seconda parte dell'anno e può vantare investimenti per circa 950 mld corrispondenti al 53% del Pil, di cui 335 mld in titoli di Stato.

Questo passaggio sul possesso delle obbligazioni pubbliche, non nuovo per la verità nelle relazioni dell'Ania, suona sempre come pressione sul mondo politico affinché scongiuri, attraverso scelte adeguate, eventuali modifiche negli asset finanziari delle compagnie che potrebbero compromettere l'esito favorevole delle aste future. Insomma, un do ut des che francamente continua a lasciarmi basito per il grado di arroganza che esso contiene e per il grado di prepotente condizionamento che potrebbe generare nelle scelte del Governo di turno in tema di assicurazione.

L'Ania si candida quindi a fornire il proprio contributo al rilancio dell'economia nazionale. "Siamo un settore con un peso rilevante nel Paese e possiamo essere parte fondamentale per il piano di ripresa dell'Italia - ha affermato la Presidentessa Ivass - ma è "urgente disporre di un quadro di regole più flessibili... procedere speditamente verso una indispensabile e generalizzata opera di semplificazione e proporzionalità delle regole", rendere strutturale "la stipula dei contratti assicurativi in modalità digitale... migliorare la calibrazione dei requisiti patrimoniali per gli investimenti azionari e obbligazionari, tuttora troppo elevati, per consentire un'esposizione maggiore delle imprese assicuratrici verso l'economia reale", migliorare il quadro normativo europeo con particolare riguardo alla "Volatility Adjustment, che ha bisogno di sostanziali modifiche". Nella consapevolezza dell'importanza costituita dallo sviluppo delle infrastrutture, l'Ania ha inoltre costituito "un fondo di investimento in infrastrutture italiane che ha raggiunto una dotazione di oltre 380 mln di euro, con l'obiettivo di perseguire in tempi brevi il target di 500 mln".



Previdenza e non autosufficienza

Ma veniamo alle proposte di riforma, formulate dalla Farina, utili a rafforzare l'architettura del welfare e in particolare della previdenza che "rischia di subire un progressivo deterioramento con il passare degli anni" soprattutto a causa della crisi del mercato del lavoro che "sta riducendo il flusso contributivo destinato a pagare le pensioni già maturate e quelle future..."

Si pone quindi con forza il tema di incentivare il sistema misto pubblico-privato che, nel rispetto delle reciproche peculiarità e con un fisco adeguatamente rivisto in chiave di detassazione nella fase di accumulo, almeno sui rendimenti, garantisca una sostenibilità di lungo periodo".

"Un altro aspetto, particolarmente delicato e ancor meno presidiato – secondo la Farina - è quello del progressivo incremento della non autosufficienza degli anziani" per la quale sarebbe possibile "creare un fondo di avviamento strutturale che renda più accessibili alla popolazione più giovane e, in generale, alle fasce economiche più deboli, piani di accantonamento finalizzati a questo scopo", con il concorso dell'offerta assicurativa.

Infine "l'affiancamento della sanità privata a quella pubblica è tema di costante riflessione e confronto nell'ottica di offrire alle famiglie italiane il massimo di fruizione dei servizi di prevenzione e cura... Anche in questo caso la leva fiscale potrebbe attivare risorse importanti sia nella fase di prevenzione che in quella di cura, compresa la lungodegenza, uno degli aspetti più delicati e critici dell'intera filiera sanitaria".

Il ripetuto richiamo all'integrazione pubblico-privato aggiunge poco al dibattito in corso ormai da anni sulla possibilità che le polizze assicurative possano completare i servizi offerti dallo Stato in una fase storica caratterizzata dal progressivo arretramento del welfare su posizioni di essenzialità per motivi di bilancio. Come nel resto degli argomenti trattati, non è fatto cenno al ruolo che le imprese intendano assegnare alle agenzie nel loro disegno complessivo della collocazione e questo naturalmente preoccupa non poco in considerazione della strategia diretta e multicanale privilegiata dalle compagnie e della pesante contaminazione del settore assicurativo da parte di banche e poste.

La Rcauto

E poi la Rcauto che necessita - ha detto ancora la presidente Farina - di un ripensamento strutturale dell'impianto normativo allo scopo di ridurre i prezzi a favore di tutti. "Tra i primi interventi per raggiungere questo obiettivo si potrebbe in linea con quanto avviene in altri Paesi europei, standardizzare e calmierare la dinamica di crescita (oltre il 45% dal 2009) dei risarcimenti medi per lesioni gravi, sopra i 9 punti di invalidità". Allo scopo di fare fronte al delicato tema delle truffe assicurative, cui è necessario mettere mano in modo organico, "ANIA ha avviato un progetto per la costituzione di una unità - l'Osservatorio Antifrode - che, sfruttando le nuove tecnologie e i sistemi di advanced analytics, consenta di identificare i casi a rischio e sia dedicata al contrasto delle truffe in collaborazione con la Magistratura, le Forze dell'Ordine e l'Istituto di Vigilanza".

All'attenzione dell'associazione delle imprese anche

l'annoso problema dei veicoli in circolazione non assicurati che mettono a rischio tutti i cittadini italiani e la radicale riforma del sistema bonus-malus. "Il nuovo sistema dovrebbe essere più sostenibile, adeguandosi a una realtà di frequenza sinistri profondamente cambiata rispetto al primo impianto normativo e differenziando le regole evolutive in base alla tipologia del sinistro causato, in modo ad esempio che un piccolo graffio in un parcheggio non conti come un sinistro con lesioni gravi".

Questa affermazione che appare persino ovvia soprattutto agli occhi dei meno informati, in quanto sembra andare nella direzione di penalizzare i sinistri più gravi e di trattare con indulgenza gli assicurati che hanno provocato danni di lieve entità, in effetti risponde alla logica dilagante di ridurre al minimo la mutualità assicurativa. Non c'è premio infatti che possa compensare un sinistro di grave entità, ma neanche un rischio plurisinistrato o derivante dalla giovane età dell'assicurato

o dalla sua residenza in aree ad elevata sinstrosità. Se la collettività non si prende in carico una quota consistente di questi rischi, allora sì che aumenta la circolazione di auto non assicurate. Un padre di famiglia costretto a scegliere se “bruciare” 3 o 4 mensilità del suo stipendio per rispettare l'obbligo assicurativo o, piuttosto, circolare non assicurato per garantire alla famiglia lo stretto indispensabile per vivere, è probabile che sceglierebbe la seconda opzione. La sua resterebbe pur sempre una violazione grave, con una serie di conseguenze di natura non soltanto economica, ma non del tutto ingiustificata, né tantomeno imprevedibile.

E qui si inserisce il progetto elaborato da Sna e presentato sia all'associazione delle imprese, sia all'autorità di settore finalizzato alla creazione di un Fondo di solidarietà per favorire l'emersione dell'evasione assicurativa.

La Presidentessa dell'Ania ha inoltre richiamato ad una maggiore integrazione pubblico-privato, persino di partnership, anche in tema di catastrofi naturali e delle stesse pandemie a proposito delle quali è stato costituito un gruppo di eminenti esperti - economisti, virologi, assicuratori, riassicuratori e Autorità di vigilanza - per individuare esigenze e bisogni dei vari clienti nelle diverse fasi del contagio e successive”.

Ha infine concluso “ribadendo che le Compagnie di assicurazione, proprio facendo leva sui fondamentali della loro mission, possono giocare un ruolo a fianco del Governo, delle Istituzioni e delle altre forze produttive e sociali per dare una vera svolta al nostro Paese, riaccendendo le speranze di ognuno di noi e soprattutto dei nostri figli e nipoti per un futuro sostenibile, sereno e costruttivo”.



La rinascita dell'Italia secondo Giuseppe Conte



Sono seguiti gli altri interventi previsti in scaletta, primo quello del Presidente del Consiglio Giuseppe Conte che si è soffermato sul tema dell'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale degli italiani, ancora al disotto degli standard europei. Al di là degli argomenti di carattere generale riguardanti la spaventosa congiuntura economica in corso che non rientrano nell'economia del presente resoconto e venendo al tema assicurativo più pertinente con l'appuntamento istituzionale dell'Ania, Conte ha affermato che si tratta innanzitutto di fare risk management e di intercettare le esigenze reali provenienti dalla società, condizionate dai fenomeni dell'invecchiamento anagrafico, dalla difficoltà di adeguarsi allo sviluppo tecnologico che determina un basso tasso di innovazione nel mondo produttivo e dei servizi, dalla nascita di nuovi bisogni come quello generato dalla pandemia.

Anche Conte ha enfatizzato il partenariato pubblico-privato, evidenziando come sia necessario passare attraverso la riduzione della burocrazia, la migliore modulazione delle regole, la tutela del territorio, la corretta gestione delle emergenze sanitarie, l'orientamento verso lo sviluppo sostenibile, la digitalizzazione della società, in una prospettiva di reale programmazione strutturale e non di costrizione determinata dall'impellenza, nella quale le compagnie possono giocare un ruolo non secondario.

Daniele Franco, Ivass: il comparto assicurativo è sano

È stata quindi la volta di Daniele Franco, Presidente Ivass, il quale ha incentrato il proprio intervento sui dati statistici del mercato e bilancistici delle compagnie, senza alcun riferimento alla distribuzione e quindi alle problematiche maggiormente sentite dal canale professionale costituito dagli agenti di assicurazione.

Franco ha pertanto ribadito il forte recupero del monte-premi assicurativo nella seconda parte dell'anno, con un decremento del vita del 10% in fase di recupero e del 3% nei rami danni, a fronte di una forte contrazione dei sinistri pari al -9% (-14% nella Rcauto), un miglioramento del combined ratio, ovvero della profittabilità di settore, che passa dal 92% del 2019 all'85% del pari epoca 2020 e un indice di solvibilità del comparto che si attesta intorno al 200%. In questo quadro di sostanziale solidità del comparto, le sfide per il Presidente Franco sono legate alla capacità di rispondere alle esigenze previdenziali del Paese in dipendenza del calo demografico, al bisogno di protezione verso i contagi proveniente dai cittadini e all'attitudine delle compagnie di offrire nuovi prodotti. Dato il contesto storico nel quale ci troviamo, è forte la domanda di protezione di fronte alle catastrofi naturali, di natura sanitaria e ambientale, che rischiano di compromettere la salute, il reddito, il patrimonio dei cittadini e non c'è dubbio che un grado maggiore di assicurazione liberebbe risorse, sia pubbliche che private, per investimenti diversi quanto più produttivi.

L'ingrediente principale della ricetta Ivass consiste comunque nell'attitudine delle compagnie (tutta di mostrare, aggiungiamo noi) ad assicurare i rischi che i singoli e le imprese non riescono a tenere per sé in dipendenza della loro gravosità quantitativa in termini di risorse da immobilizzare per farvi fronte e qualitativa in termini di specifica tipologia.

Dal Ministro Stefano Patuanelli il plauso alle compagnie

L'intervento del Ministro dello Sviluppo Economico va probabilmente citato più che per i contenuti abbastanza scontati, quanto piuttosto per l'aperto apprezzamento rivolto alle imprese per la risposta immediata da esse fornita alle nuove necessità provocate dalla pandemia: nuovi prodotti specifici, ampliamento della copertura su polizze sanitarie e viaggi, oltreché per le iniziative adottate allo scopo di rimborsare parte dei premi in conseguenza dei minori sinistri aperti e quindi pagati nel periodo del lockdown.



Daniele Franco

A dire il vero a noi non sembrava che le compagnie avessero adottato grandi iniziative a favore della clientela e sicuramente assai poche a favore degli agenti, ma qui torniamo all'inizio del nostro discorso quando ipotizzavamo che l'investimento istituzionale di 950 mln pari al 44% del Pil effettuato dalle compagnie, non a caso rimarcato dallo stesso Ministro Patuanelli, possa avere un peso determinante nelle valutazioni riguardanti il settore assicurativo effettuate dal mondo politico e in particolare dai governi di turno.

Centrale, nell'intervento di Patuanelli, il combinato disposto tra la necessità di incentivare la copertura assicurativa degli immobili e il bonus 110% che consentirà di migliorare lo standard antisismico degli edifici, in un contesto generale che vede ca. 34 mln di abitazioni in aree a rischio terremoto o alluvione e soltanto il 3% degli immobili assicurati contro i rischi catastrofali.



Stefano Patuanelli

I Prodotti e i Servizi di Telecomunicazioni, oggi

Telefonia Fissa

Telefonia Fissa



Per le tue linee di rete fissa servizio PlusCom, la trasparenza è visibile :

PAGHI SOLO QUELLO CHE HAI CONTRATTUALIZZATO

- ✓ Prezzi convenienti, dopo attenta analisi del tuo traffico telefonico reale, applichiamo tariffe a traffico illimitato (Analisi del Valore).
- ✓ Mantieni gli stessi numeri, la stessa modalità operativa con il vantaggioso servizio di assistenza diretta. PlusCom unico interlocutore.
- ✓ Gestiamo qualsiasi tipo di linea e di tecnologia telefonica.
- ✓ Il nostro contratto non ha sorprese, aumenti unilaterali o penali di uscita.

LA SOLUZIONE PROFESSIONALE RISERVATA ALLE AZIENDE.

InterNet

InterNet



L' ACCESSO INTERNET CON DUE MARCE IN PIÙ: sempre attivo e con banda garantita!

- ✓ **A LARGA BANDA:** ADSL in rame fino a 20/1,2 mega/bps
- ✓ **FTTC:** fibra fino al cabinet in strada, rame in sede, fino a 200 mega/bps
- ✓ **FTTH :** fibra diretta in sede, fino a 500 mega/1giga
- ✓ **FIBRA DEDICATA:** FIBRA diretta ed esclusiva per i Clienti in aree non coperte, compreso scavo e autorizzazioni, su progetto, fino a 10 giga/bps.
- ✓ **SATELLITARE BIDIREZIONALE:** SATPLUS la banda larga senza confini, dove non si arriva altrimenti, dai rifugi alpini agli yacht in navigazione.

Plus In Cloud

Plus In Cloud



LE TUE ATTIVITÀ ON LINEE IN CLOUD

Vuoi essere presente in Internet ?

Il dominio, la posta, lo spazio web, : alle migliori condizioni economiche e di servizio.

Le più innovative soluzioni in Cloud a supporto del tuo business ?

- ✓ **Centralino Virtuale** per la migliore gestione del tuo ufficio, anche multisede. Segreterie, messaggi di benvenuto, IVR, posto operatore distribuito o centralizzato, sedi secondarie mai senza una risposta, interni in mobilità, senza investimenti iniziali, tutto in un unico canone mensile, tutto incluso.
- ✓ **Backup in Cloud** dallo smartphone al server, per non perdere, mai, i tuoi dati.
- ✓ **Fatturazione Elettronica** un servizio indipendente per gestire, l'invio, la firma digitale, la conservazione delle fatture elettroniche.
- ✓ **Mobile Services** : dal tuo database invio messaggi su smartphone clienti.

La soluzione per la tua attività ? La costruiamo, insieme !

CONSULENZA

Mobile



TELEFONIA MOBILE AZIENDALE

PlusCom ha accordi diretti con i principali Operatori nazionali di Telefonia Mobile. Tim, Vodafone e WindTre a garanzia di un'effettiva copertura del servizio.

Svolgiamo, esclusivamente per i nostri Clienti, una consulenza nel tempo e a 360 gradi per la scelta dell'Operatore e le migliori tariffe, potendo accedere a promozioni e scontistiche anche al di fuori delle normali campagne promozionali e commerciali.

Plus - SNA

CONVENZIONE

Plus - SNA



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

CHI
SIAMO

PlusCom
Servizi ICT Business

CHI
SIAMO

PLUSCOM S.A.S. DI ROCCO ING. SPINELLI & C. - SEDE E UFFICI OPERATIVI:
VIA CAVALCANTI,1 20098 SAN GIULIANO MILANESE- P.IVA E CF 03323270961

Tel 02 98 40 994 **NumVerde 800 090 225** Fax-mail 02 91390416
e-mail pluscom@pluscom.it web site www.pluscom.it

Le SANZIONI a carico dei distributori

Il principio della rilevanza e i presidi organizzativi



a cura di
DOMENICO FUMAGALLI

La Direttiva (UE) n. 2016/97, recepita nell'ordinamento italiano dal decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 68, ha modificato il Codice delle Assicurazioni Private (d.lgs. n. 209/2005).

In particolare l'art. 324, comma 1 del CAP, ha stabilito nuove sanzioni a carico degli intermediari iscritti al Rui, modificando in questo senso la disciplina del Regolamento Ivass n. 5/2006.

Esse sono:

- a) *richiamo*;
- b) *censura*;
- c) *sanzione amministrativa pecuniaria*:
 - 1) *per le società, da cinquemila euro a cinque milioni di euro oppure, se superiore, pari al cinque per cento del fatturato complessivo annuo risultante dall'ultimo bilancio disponibile approvato dall'organo di amministrazione*;
 - 2) *per le persone fisiche, da mille euro a settecentomila euro*;
- d) *radiazione o, in caso di società di intermediazione, cancellazione*.

L'esercizio dell'attività in forma societaria, comporta altresì la cancellazione della società nei casi di particolare gravità o di sistematica reiterazione dell'illecito.

Il **richiamo**, consistente in una dichiarazione scritta di biasimo motivato, è disposto per fatti di lieve manchevolezza. La **censura** è disposta per fatti di particolare gravità. La **radiazione** o la **cancellazione** della società di intermediazione è disposta per fatti di eccezionale gravità. La radiazione determina l'immediata risoluzione dei rapporti di intermediazione e nel caso di esercizio dell'attività in forma societaria, comporta altresì la cancellazione della società nei casi di particolare gravità o di sistematica reiterazione dell'illecito. Inoltre l'art. 324 sexies, ha introdotto per l'analisi affidata al Collegio di Garanzia, delle valutazioni e criteri, ai fini di regolare la sanzione più corretta, fermo restando i termini giuridici indicati dell'art. 324 CAP. Nella determinazione del tipo e dell'ammontare delle sanzioni amministrative o della durata delle sanzioni accessorie previste per le violazioni in materia di distribuzione assicurativa, l'Ivass considera ogni circostanza rilevante e tenuto conto del fatto che il destinatario della sanzione sia persona fisica o giuridica, giudica con le seguenti circostanze, ove pertinenti:

- a)** la gravità e la durata della violazione;
- b)** il grado di responsabilità;
- c)** la capacità finanziaria del responsabile della violazione;
- d)** l'entità del vantaggio ottenuto o delle perdite evitate attraverso la violazione, nella misura in cui essa sia determinabile;
- e)** i pregiudizi cagionati a terzi attraverso la violazione, nella misura in cui il loro ammontare sia determinabile;
- f)** il livello di cooperazione del responsabile della violazione con l'Ivass;
- g)** le precedenti violazioni in materia assicurativa commesse dal medesimo soggetto;
- h)** le misure adottate successivamente alla violazione al fine di evitare in futuro il suo ripetersi;
- i)** nell'ipotesi di accertamento unitario di una pluralità di violazioni della stessa indole ai sensi dell'articolo 324-quinquies, anche il numero e la tipologia delle infrazioni e l'importo della prestazione assicurativa eventualmente liquidata.

Il collegio di garanzia

Tutta la materia delle sanzioni è indicata negli articoli dal 324 e ss del CAP. Al fine di determinare un Regolamento, modificativo dell'iter delle segnalazioni, opposizioni e partecipazioni alla istruttoria del Collegio di Garanzia e del Potere decisorio dell'Ivass, l'Istituto ha introdotto il Regolamento n. 39/2018 sulla procedura di irrogazione delle sanzioni amministrative.

Una prima analisi importante è quella di stabilire che in tema di sanzioni, per gli intermediari assicurativi è stato superato l'attuale doppio binario sanzionatorio, pecuniario e disciplinare, per la medesima fattispecie con la previsione di un unico procedimento sanzionatorio, la cui competenza istruttoria è affidata al Collegio di garanzia.

La rilevanza della sanzione

Tutte le sanzioni applicate da Ivass hanno carattere afflittivo, tipico della pena, nei confronti dei soggetti responsabili della violazione,

L'articolo 11 del Regolamento IVASS, ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, specifica i parametri di valutazione della "rilevanza" della violazione, che rispondono all'esigenza di contemperare l'afflittività del sistema, con la concreta incidenza dei comportamenti violativi.

Ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio è stato quindi introdotto il nuovo principio della "rilevanza" della violazione, che ha sostituito nell'analisi del Collegio di Garanzia Ivass, quello dell'assoluta mancanza di pregiudizio per il tempestivo esercizio delle funzioni di vigilanza o per gli interessi degli assicurati. L'Ivass quindi accerta in un caso concreto: le violazioni, conduce l'istruttoria, ir-

roga le sanzioni, ovvero comunica agli interessati l'archiviazione del procedimento avviato nei loro confronti, tenuto conto dei due principi di scoraggiare la violazione da parte degli intermediari, e quello della proporzionalità della sanzione:

- a)** dissuasività e prevenzione, al fine di scoraggiare la violazione delle norme e la reiterazione della condotta illecita;
- b)** proporzionalità dell'intervento sanzionatorio, in relazione alla gravità dell'illecito.

I presidi organizzativi dell'intermediario

Un tema importante e correlato al ragionamento che si sviluppa su questo tema, è l'analisi dei processi di rilevanza e di conseguenza dei collegati presidi organizzativi dell'intermediario. In specifico quello relativo ai dipendenti e ai collaboratori autonomi dell'agenzia che sono coinvolti nell'attività di distribuzione assicurativa e che devono osservare le seguenti regole generali di comportamento:

- a.** comportarsi con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei contraenti e degli assicurati e in modo da non recare pregiudizio agli stessi (secondo la norma della IDD);
- b.** osservare le disposizioni legislative e regolamentari, rispettando le procedure e le istruzioni a tal fine impartite dalle Imprese per le quali operano (norme del CAP e dei Regolamenti Ivass);
- c.** acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti, la cosiddetta coerenza a operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati (obblighi comportamentali).

A tal proposito segnalo ad esempio, come aiuto parallelo a questa analisi, che il CAP è stato modificato, con l'inserimento dell'art. 10 quater) della materia del whistleblowing ove gli intermediari assicurativi "adottano procedure specifiche per la segnalazione al proprio interno, da parte del personale, di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività svolta, di cui al presente codice."

In quest'ottica, la norma imperativa del CAP impone ai distributori di tenere un determinato comportamento nei confronti dei dipendenti e collaboratori e giunge ad essere inquadrata come una regola interna di organizzazione e presidio di governance, al fine di dare una tutela alle regole del CAP, ai Regolamenti Ivass, oltre alla principale di tutela del cliente Consumatore (vedasi in proposito l'art. 3 del CAP).

Secondo il Regolamento IVASS, la rilevanza delle viola-

zioni può essere desunta dall'inadeguatezza dei presidi organizzativi e di controllo adottati per assicurare il rispetto della normativa. L'unico aspetto è il principio di "rilevanza" per il quale l'Ivass è stato chiamato ad effettuare scelte e quindi le decisioni di avviare o meno il procedimento sanzionatorio. La finalità del principio della "rilevanza" è evidentemente quella di evitare l'apertura del procedimento sanzionatorio a carico del distributore, nei casi in cui il bene tutelato dalla norma sia rimasto sostanzialmente integro e intatto. Tale valutazione dell'Ivass è da effettuare sulla base di parametri contenuti nella normativa primaria CAP e secondaria dei Regolamenti, e riguarda fatti talmente marginali da escluderne la valenza offensiva e quindi come sopra ricordavamo afflittiva. Anche la gravità della violazione, va esaminata in parallelo in relazione a:

- i suoi riflessi, anche potenziali, sulla clientela o sulla situazione tecnica, organizzativa e gestionale della società e del gruppo di appartenenza;
- le ipotesi in cui, con un'unica azione od omissione, sia commessa la violazione di diverse disposizioni o più violazioni della medesima disposizione;

- d. i casi di precedenti violazioni in materia assicurativa o antiriciclaggio commesse dal medesimo soggetto;
- e. il pregiudizio arrecato a terzi attraverso la violazione, nella misura in cui il suo ammontare sia determinabile;
- f. l'entità del vantaggio ottenuto;
- g. l'attività svolta dai soggetti sottoposti alla procedura sanzionatoria, per eliminare o attenuare le conseguenze dell'infrazione;
- h. il grado di responsabilità dei soggetti sottoposti alla procedura sanzionatoria.

La materia delle sanzioni Ivass va quindi accuratamente conosciuta dagli Intermediari professionali, proprio al fine di regolare la loro attività, in tema di presidi e rilevanza e in definitiva per evitare che si instauri un procedimento disciplinare a loro carico.

Tutti gli errori o violazioni che possono essere commesse nell'ambito dell'attività agenziale, sono, secondo la modifica del Regolamento IVASS, correttamente inquadrati nel criterio della responsabilità, trasparenza e proporzionalità, con introduzione del criterio di contraddittorio rafforzato per l'intermediario, nei confronti della procedura sanzionatoria.



IL POG DEGLI ORRORI

**Il Regolamento Ivass 45
nasconde molte insidie per gli intermediari**



a cura di

ANDREA BONFANTI e ROBERTO PISANO

Le attività estive dell'Istituto di Vigilanza non si sono limitate alla sola emanazione del provvedimento 97, del quale trattiamo in un altro articolo di questo stesso numero de L'Agente. Contemporaneamente, lo scorso 4 agosto, l'Ivass ha pubblicato anche il Regolamento 45, dedicato ai requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi, ormai familiare agli intermediari come Pog, che completa l'adeguamento delle regole sulla distribuzione previste dalla Idd.

Coerentemente con la Direttiva citata, il Regolamento dovrebbe essere finalizzato ad ottimizzare le tutele dei consumatori, aumentando le responsabilità delle compagnie e, in forma ancora maggiore, quelle degli interme-

diari. Usare il condizionale è un esercizio di prudenza doveroso, perché la complessità della norma non consente ancora di definire, almeno per quanto riguarda il ruolo degli intermediari, quanto il carico di lavoro e di responsabilità necessario per la loro applicazione sia realmente utile a produrre maggiori tutele per i consumatori.

**Le novità a partire
da marzo 2021**

Il Regolamento si pone anche l'obiettivo di allineare le regole distributive dei prodotti assicurativi a contenuto finanziario, sia che vengano collocati dal canale bancario che da quello assicurativo. Rimane la differenziazione circa l'onere della vigilanza: Consob, che ha competenza per i collocatori poste, banche e intermediari finanziari e Ivass, che vigila su compagnie ed intermediari assicurativi in genere.

È sicuramente prematuro esaminare i singoli articoli del provvedimento che entreranno in vigore alla fine di marzo 2021 e i cui contenuti non sono ancora totalmente chiari. Torneremo su questi temi al momento opportuno, anche se è già possibile affermare, senza tema di smentita, che l'intermediario agente dovrà organizzarsi per definire il proprio sistema di distribuzione – il Pog del distributore – adottando idonei presidi e strumenti di verifica delle procedure.

La funzione di controllo delle imprese

La portata del Regolamento, infatti, va valutata anche in funzione di quanto previsto dal già citato Provvedimento Ivass 97/2020, che ha introdotto nel Regolamento Ivass 38/18 alcune modifiche che finiscono per impattare sull'attività degli intermediari assicurativi. La novità è che le imprese assicurative, operando in veste di produttori, dovranno, tramite la funzione di controllo, valutare anche il rischio di non conformità alle norme di tutto il processo Pog, compresa l'operatività del distributore-agente. In merito a dette valutazioni, le imprese dovranno poi riferire all'Organo Amministrativo di compagnia a cui compete la responsabilità ultima del controllo societario. Fino ad oggi, al contrario, la verifica Pog non era di competenza di nessun presidio specifico.

Chi tratterà per gli intermediari?

La partita è ancora da giocare ma, a titolo di esempio, il contenuto dell'articolo 13 del Regolamento 45 "scambio informativo con i produttori" deve essere approfondito. Secondo la disposizione, infatti, le imprese ed i distributori fissano in forma scritta, presumibilmente in modo obbligatorio, il contenuto, la periodicità e le modalità di scambio delle informazioni relative allo svolgimento delle rispettive attività. È lecito chiedersi quali saranno i soggetti chiamati a riempire di contenuto gli enunciati di questo articolo? Da un lato ci saranno sicuramente le imprese, ma dall'altro avremo il singolo agente? Oppure ci sarà un ruolo per i Gruppi agenti o per le associazioni di categoria? È infatti inimmaginabile e inaccettabile che a un eventuale tavolo su queste importanti tematiche debbano sedere gli organismi strutturati delle imprese di fronte ad una non altrettanto strutturata rappresentanza degli intermediari.

Il rebus del Target Market

Altro aspetto molto complesso e dai risvolti potenzialmente insidiosi per gli intermediari è quello dell'individuazione del mercato di riferimento. Il Regolamento, recependo i contenuti dell'Atto Delegato, prevede che il produttore andrà a perimetrare un Target Market all'interno del quale i distributori potranno collocare i prodotti, ma dovrà delineare anche un mercato di rife-

rimento negativo, all'interno del quale il prodotto non potrà mai essere collocato. A sua volta il distributore dovrà definire un proprio mercato di riferimento positivo effettivo e uno negativo effettivo, prima di commercializzare il prodotto. L'Ivass precisa che detti mercati possono coincidere con quelli del produttore, ma anche essere diversi, divenendo quindi una specificazione del primo ed un'estensione del secondo. Non è una questione di facile interpretazione, ma si può ritenere che se il distributore colloca una polizza nella zona del mercato rientrante nel Target Market, ma non nel mercato negativo (effettivo o semplice che sia), deve ovviamente collocare un prodotto coerente, in quanto un prodotto inadeguato non può essere proposto. Se l'intermediario colloca il prodotto all'interno del proprio mercato effettivo, si ritiene il prodotto "doppiamente coerente". L'intermediario deve inoltre informare la mandante e fornire una consulenza obbligatoria preventiva in caso di collocamento del prodotto al di fuori dal Target Market, ma nel "limbo" esistente tra questo e il mercato negativo.

In sostanza, l'intermediario deve assumersi tutte le responsabilità del caso senza nemmeno avere la possibilità di farsi remunerare la consulenza, poiché, a norma, si tratta di consulenza obbligatoria. Forse sarebbe stato meglio se la disposizione avesse previsto il semplice allineamento ai mercati definiti dal produttore, che dovrebbe fissare con precisione e sufficiente grado di dettaglio il Target Market, essendo difficile, per l'intermediario, sia definire confini diversi ancor prima di aver testato il prodotto, tenendo conto solo le caratteristiche del suo "pacchetto" clienti, sia assumendosi responsabilità aggiuntive, mai come in questo caso, a titolo gratuito.

A rischio le collaborazioni orizzontali

Neppure le collaborazioni orizzontali sono sfuggite al regolatore, il quale ha previsto che gli intermediari coinvolti – proponente ed emittente - siano congiuntamente responsabili e debbano garantire lo scambio di tutte le informazioni richieste, compreso il rispetto delle procedure distributive del produttore il contratto assicurativo e dell'intermediario emittente. Se a questo si aggiunge l'obbligo di comunicazione all'impresa di tutti i rapporti di collaborazione ex L. 221/12 in essere, come previsto dal provvedimento 97/20, avverso il quale Sna ha presentato ricorso al Tar del Lazio, non c'è da essere ottimisti sul futuro delle collaborazioni tra intermediari.



Ivass pretende **TROPPO!**

Il Provvedimento 97 del 4 agosto tende a vanificare la conquista delle libere collaborazioni e introduce nuovi inutili carichi di lavoro per gli agenti



a cura di
ANDREA BONFANTI e ROBERTO PISANO

Il tempismo dell'Ivass nell'emanazione di provvedimenti e regolamenti non è mai stato quello auspicabile e i blitz estivi ormai non suscitano più la sorpresa di una volta. Non per questo la portata delle novità che sono spesso scritte tra le righe dei provvedimenti cessa di scuotere i nervi degli intermediari, i quali devono sopportare le conseguenze di decisioni non soltanto non condivisibili, ma spesso viziate da dubbi profili di legittimità.

È il caso del Provvedimento Ivass n. 97 del 4 agosto 2020, finalizzato prevalentemente al completamento delle disposizioni in materia di distribuzione dei prodotti IBIP (prodotti di investimento assicurativi), ma che modifica anche i Regolamenti 40/2018 e 38/2018, dedicati rispettivamente alla distribuzione assicurativa e al controllo societario, introducendo delle novità di pesante impatto per gli intermediari.

Sna ricorre al Tar

Che si tratti di una questione di grande importanza lo dimostra la particolare attenzione che il Sindacato ha riservato al provvedimento, al punto da presentare al Tar del Lazio un ricorso che chiede l'annullamento di alcune modifiche introdotte. Fra le disposizioni emanate dall'Istituto di vigilanza (BOX 1), quella maggiormente avversata dal Sindacato riguarda l'obbligo di comunicare alle compagnie mandanti l'esistenza dei rapporti di collaborazione tra intermediari: un vero e proprio tradimento dello spirito della legge 221/2012, istitutiva delle collaborazioni orizzontali, volutamente concepita con un impianto leggero, di autoregola-

mentazione, proprio per favorire la concorrenza, evitando il rischio delle difficoltà e impedimenti che non avrebbero tardato a paralizzare l'istituendo sistema in caso di coinvolgimento diretto delle imprese. Secondo l'Istituto di vigilanza la disposizione si giustifica con l'esigenza di permettere alle mandanti le dovute operazioni di verifica (tramite la funzione di controllo interno di conformità alle norme), imposte dalle modifiche del Regolamento 38/18 in materia di Governo e controllo prodotto, ma le motivazioni che stanno alla base del ricorso partono da una visione differente, come si vedrà nel prossimo articolo.

Le informative precontrattuali

Le novità non riguardano solo le collaborazioni. Una serie di nuovi adempimenti in tema di informative precontrattuali, riguardanti semplici spostamenti di dati già presenti nei precedenti modelli precontrattuali, altro non sono che una sorta di maquillage che, peraltro, non mancherà di costituire un ulteriore carico amministrativo il cui peso, naturalmente, graverà sugli agenti. Si dovranno riformulare gli allegati 3 e 4 identificati ora come "informativa sul distributore" e "informazioni sul prodotto assicurativo non IBIP", ai quali si affiancheranno due nuovi allegati, denominati "informazione sul prodotto di investimento assicurativo" (allegato 4 bis) e "elenco delle regole di comportamento del distributore" (allegato 4 ter).

L'allegato 3 andrà consegnato al perfezionamento del primo contratto, fermo l'obbligo di affissione nei lo-

cali agenziali e sito internet dell'intermediario.

L'allegato 4 e eventualmente il 4 bis andranno consegnati prima della sottoscrizione di ciascuna proposta o contratto, mentre il 4 ter dovrà essere obbligatoriamente consegnato in caso di vendita fuori sede o vendita a distanza.

L'informativa precontrattuale viene sostituita con appositi elenchi resi noti con affissione nei locali o sul sito internet. L'elenco deve contenere i riferimenti delle imprese con cui l'intermediario ha rapporti di affari, le informazioni di cui all'allegato 3 e, di fatto, il nuovo allegato 4 ter.

Con riferimento alle remunerazioni, la norma precisa che, in caso di collaborazioni orizzontali o tradizionali, l'informazione è complessivamente riferita agli intermediari coinvolti.

La dichiarazione di adeguatezza è obbligatoria

Ma le novità che comportano nuovi carichi di lavoro e di responsabilità per gli agenti non sono ancora finite. La modifica all'art. 58 del Regolamento 40, obbliga l'intermediario a consegnare al cliente, senza che quest'ultimo abbia obbligo di sottoscriverla, una ulteriore dichiarazione attestante la rispondenza del pro-

dotto offerto alle esigenze e necessità dell'assicurato, da non confondere con il modello di coerenza ai bisogni. Non sarà dunque più possibile vendere una polizza non coerente con le esigenze del cliente, anche in caso di rifiuto dello stesso di fornire le informazioni richieste.

Conservazione della documentazione

La documentazione relativa al rapporto assicurativo con il cliente dovrà essere conservata per tutta la durata del rapporto assicurativo, ovvero fino ad un termine maggiore previsto dalla legge e, in ogni caso, per almeno 5 anni dalla cessazione del rapporto.

Fra i documenti da conservare, coerentemente con le tematiche POG novellate nel regolamento 45/20, anche tutti quelli inerenti il processo di governo e controllo prodotto.

Registrazione delle telefonate

Sulle vendite con tecniche di comunicazione a distanza viene introdotto l'obbligo di registrazione delle conversazioni telefoniche.

Tale obbligo è assoluto in caso di vendita di prodotti assicurativi di investimento (Ibip), come già previsto dalla normativa Consob, ma viene esteso ai prodotti dei rami danni e vita quando si concretizza il perfezionamento del contratto.

È evidente che anche questa è una complicazione gravosa per gli intermediari, che dovranno dotarsi dei sistemi di registrazione e conservazione a norma dei files relativi alle conversazioni telefoniche con i propri clienti, dovendo inoltre affrontare le problematiche di tipo relazionale correlate con novità che lo stesso cliente dovrà recepire, prevedibilmente non senza fatica. Infine, un'altra novità di rilievo è la previsione

dell'obbligo, per chiunque svolga l'attività di addetto all'intermediazione assicurativa, del possesso di un titolo di studio non inferiore al diploma di scuola media superiore.

Fra tante novità che contribuiscono a schiacciare l'intermediario sotto il peso di adempimenti di dubbia utilità, ne troviamo una soltanto che va nella direzione opposta ed è quella del riconoscimento reciproco delle ore di formazione e aggiornamento professionale conseguite per il settore assicurativo e per quello finanziario.

Sul punto resta da verificare la corretta interpretazione del concetto di vendita a distanza che, anche per la situazione emergenziale, potrebbe essere riformulato. Le disposizioni del Provvedimento entrano in vigore il 31 marzo 2021



LE NOVITÀ SULLE COLLABORAZIONI

Obbligo di comunicazione alle imprese mandanti delle collaborazioni orizzontali

Aggiornamento dell'accordo scritto di collaborazione, con indicazione dei costi e oneri inerenti la distribuzione

Osservanza delle disposizioni POG del Regolamento 45/2020 sui flussi informativi produttore/distributore

Obbligo di ulteriore informativa precontrattuale al cliente dell'esistenza delle collaborazioni con indicazione di tutte le remunerazioni

BEST PRACTICES, le procedure consigliate

Le migliori procedure sono centrale nell'orientare la nostra attività verso la coerenza contrattuale



a cura di
FILIPPO GUTTADAURO LA BLASCA

La trasformazione delle attività di vendita, provocata dalla silenziosa e oscura pandemia che ha contagiato l'intero Pianet, e la forte accelerazione del passaggio al digitale, sono fenomeni che obbligano l'intermediario assicurativo a mettere in attuazione le migliori procedure per rispondere alle esigenze del proprio Cliente.

Non solo per adempiere ai nuovi regolamenti, ma in particolare, per lo svolgimento dell'attività in chiave pro Consumatore/Cliente.

Occorre non far cadere nel vuoto i suggerimenti e le indicazioni che la Commissione europea ha diramato, con un proprio documento, in occasione delle misure a sostegno delle offerte, nel contesto della crisi Covid-19, anzi esse dovrebbero diventare le bandiere dello Sna, per l'evoluzione professionale e deontologica della categoria.

Non tanto nella prima fase, ma maggiormente oggi, si assiste a un'evidente crisi economica, con conseguente riduzione del reddito individuale, che le famiglie stanno affrontando con fatica. Questa difficoltà porta, inevitabilmente, alla riduzione di alcuni costi e, sbagliando, induce il consumatore a tagliare in primis la spesa assicurativa. Questo avviene, anche perché, onestamente dobbiamo ammetterlo, si ha della spesa assicurativa una visione sbagliata, la si vive come spesa non necessaria e per questo dobbiamo contribuire al cambio di questo paradigma. È possibile concorrere a questo cambiamento attraverso l'applicazione e la messa in pratica dell'articolo 48 del regolamento 40/2018:

“I distributori sono tenuti a proporre contratti coerenti con le richieste ed esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato. A tal fine i distributori, prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, acquisiscono dal contraente le informazioni utili a valutare le sue richieste ed esigenze.”

La norma rafforza questo concetto con il comma 2 **“I distributori chiedono notizie sulle caratteristiche personali e sulle esigenze assicurative o previdenziali del contraente o dell'assicurato, che includono, ove pertinenti, specifici riferimenti all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria e assicurativa e alle sue attese in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura e durata, anche tenendo conto di eventuali coperture assicurative già in essere, del tipo di rischio, delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto...”**

Questo concetto viene poi ulteriormente rafforzato con il comma 4bis **“Qualora i distributori ritengano che il prodotto sia coerente con le richieste ed esigenze del contraente o dell'assicurato, prima della sottoscrizione del contratto, lo informano di tale circostanza, dandone evidenza in un'apposita dichiarazione”**

Non dobbiamo interpretare tutto questo come un aspetto burocratico, può apparire tale, ma io ci vedo una nostra crescita professionale e la nostra trasformazione da mero “**venditore**” a vero “**consulente**”, cosa che darebbe maggiore dignità alla nostra attività e rafforzerebbe il ruolo sociale che essa svolge.

L'attuazione di questo modo di operare, porta necessariamente ad avvalerci di strumenti informatici di nostra proprietà per la raccolta dati, (superando così anche l'annosa questione dell'autonoma titolarità e della proprietà industriale) in grado di raccogliere e conservare le informazioni ricevute dai Clienti, con l'occhio rivolto alla valutazione dell'adeguatezza dell'offerta.

Tra l'altro questo modo di operare, ci consente, in caso di contenzioso, di mostrare la documentazione comprovante la consulenza prestata e l'attinenza delle polizze ai bisogni assicurativi del Cliente.

Operando in questo modo, contribuiamo - rispettando anche i requisiti normativi - alla protezione degli interessi del Cliente anche nei confronti delle Imprese, avendo chiaro il nostro ruolo e il patrimonio che rappresenta il

Cliente per Noi e per le nostre attività, non soltanto durante il ciclo vitale della relazione contrattuale.

Interessi che hanno un po' meno le Imprese che basano la propria attività ai bilanci e alla redistribuzione degli utili, ma che in questa fase dovrebbero a mio avviso:

- 1) trattare e valutare con maggiore rapidità sia i reclami sia la liquidazione dei sinistri,
- 2) pagare i sinistri tenendo in maggiore conto gli interessi degli assicurati,
- 3) prevedere il differimento, senza penalità, del pagamento dei premi,
- 4) Informare con comunicazioni chiare e comprensibili tutte le conseguenze legate sia ai differimenti di premio, sia alle liquidazioni di prodotti finanziari, scoraggiando gli assicurati all'utilizzo di quest'opportunità, fintanto che hanno la necessaria capacità finanziaria,
- 5) ridurre dove possibile le tariffe, con l'attenzione rivolta al prodotto assicurativo, in termini di garanzie e coperture anche legate alle tragiche necessità del momento che stiamo vivendo.



SNA ricorre al TAR

Le ragioni del ricorso contro il provvedimento Ivass 97/2018 che attenta alle **libere collaborazioni**



a cura di
ROBERTO PISANO

Il Sindacato fa quadrato attorno alla libertà di collaborazione fra agenti. La conquista è stata troppo faticosa e troppo importante per non difenderla anche tentando la via dell'annullamento del provvedimento Ivass 97, presentato di soppiatto il 4 agosto scorso, che con un paio di righe tenta di fare piazza pulita di una libertà che è sancita non soltanto dal testo, ma anche dallo spirito della legge Fioroni-Vicari, che la riconobbe nel dicembre 2012.

Il ricorso presentato al Tar del Lazio da Sna parte proprio dal concetto di libertà, che viene ripreso fin dalla premessa, nella quale, a scanso di equivoci, si legge: "Il tema del presente ricorso verte sulla libertà operativa degli intermediari assicurativi di poter collaborare tra loro, secondo quanto previsto dal D.lgs. n. 179/2012, convertito nella Legge n. 221/2012".

Nessun obbligo nella norma primaria

La decisione dell'Ivass di imporre la comunicazione alle imprese dell'esistenza di rapporti di collaborazione fra intermediari non trova alcun riscontro nella normativa primaria, la quale, come ben spiegato nel ricorso, "ha avuto un rilevante impatto sul sistema della distribuzione assicurativa in Italia, consentendo ai clienti degli agenti e dei broker assicurativi di poter trovare presso i predetti professionisti di fiducia una ben più vasta offerta di prodotti e poter quindi operare scelte più ampie e consapevoli". Dopo aver superato, grazie alle leggi Bersani, i condizionamenti di un sistema basato sui mandati in esclusiva, la legge 221/2012 ha ampliato le possibilità dell'offerta, consentendo agli intermediari, attraverso le collaborazioni, di individuare e proporre ai clienti i migliori prodotti assicurativi, addirittura anticipando nei fatti ciò che poi è divenuto un principio fondamentale della normativa europea sulla distribuzione, che è l'obbligo di ricercare per il cliente soluzioni assicurative adeguate alle sue richieste ed esigenze. Né la legge attribuiva all'Ivass altri compiti che non fossero quelli di vigilare sulla corretta applicazione della norma e "adottare disposizioni attuative anche al fine di garantire adeguata informativa al consumatore".

Una regolamentazione intenzionalmente leggera, quella voluta dal legislatore, che non prevedeva di certo che le imprese dovessero ricevere dagli intermediari l'elenco delle collaborazioni tra colleghi, circostanza che, come spiega il ricorso al Tar, "aveva una sua logica evidente: la collaborazione tra intermediari è un fenomeno che riguarda gli intermediari assicurativi stessi, laddove invece l'intervento delle imprese mandanti sugli agenti assicurativi potrebbe avere effetti depressivi di tale forma di diffusione delle polizze".

L'insieme delle norme insidia la libertà

L'obbligo di segnalazione alle imprese è una norma che va ad aggiungersi a un'altra, che l'Ivass inserì nel regolamento 44/2018 sull'intermediazione, prevedendo il diritto di esercitare le collaborazioni solo per quegli intermediari



Daniele Franco - Presidente IVASS

titolari di uno o più incarichi di distribuzione. Già questo fu un intervento a gamba tesa che snaturava il principio di libertà, che il Sindacato ha sempre difeso ritenendo che qualsiasi agente, per il solo fatto di essere iscritto alla sezione A del RUI e di avere una copertura assicurativa a norma di legge, potesse liberamente collaborare con i colleghi e con i broker. Oggi, l'obbligo di segnalazione alle imprese sembra preludere ad un coinvolgimento pesante delle stesse, magari in attività di controllo e di conseguente condizionamento del sistema, che non sono mai state nella mente del legislatore fin da quando le collaborazioni furono istituite.

Profili di illegittimità nella procedura IVASS

Le motivazioni sulle quali si fonda il ricorso presentato dal Sindacato al Tar del Lazio non sono solo quelle della violazione di un principio contenuto nella normativa primaria, ma giungono anche a contestare la legittimità del-

la procedura di emanazione del provvedimento. Secondo il ricorso, il provvedimento è viziato, per quanto riguarda la modifica all'art. 42 del Regolamento 40/2018, dall'inosservanza della procedura di pubblica consultazione prevista dalla legge. Il comma 4/bis, che obbliga l'intermediario alla segnalazione alle imprese dell'esistenza di rapporti di collaborazione, infatti, sebbene non fosse stato posto in pubblica consultazione, è stato introdotto al di fuori della procedura legale di formazione delle disposizioni regolamentari dell'Ivass.

Ivass accoglie le osservazioni Sna, ma...

C'è una contraddizione nel comportamento dell'Ivass, che Sna non omette di evidenziare nel ricorso. Durante la fase di pubblica consultazione, il Sindacato aveva effettuato delle osservazioni chiedendo, tra l'altro, la cassazione della parte dell'art. 4 del Provvedimento Ivass 97/2020 che imponeva la modifica dell'art. 56 del regola-

mento 40/2018, rilevando che “l'elenco dei rapporti di libera collaborazione debbano continuare ad essere riportati solo nell'allegato 4, innanzitutto per ragioni di compliance con la normativa primaria che come noto prevede (solo) l'obbligo di comunicazione al cliente che il contratto stipulato è emesso in collaborazione orizzontale e questa circostanza deve risultare nella documentazione contrattuale relativa alla singola polizza, onde non incorrere in violazione di legge; la disclosure dei rapporti di collaborazione, inoltre – prosegue l'osservazione presentata da Sna in pubblica consultazione - dovrebbe a nostro avviso essere effettuata solo nel caso in cui un contratto venisse effettivamente emesso in collaborazione orizzontale e non per tutti i contratti (attuale allegato 4 e ipotizzata affissione in agenzia); l'eccesso di informazioni, inutili rispetto al rapporto concluso, si risolve in un appesantimento che complica l'informativa al consumatore e produce un effetto dissuasivo alla lettura”.

Eccesso di potere

Ebbene, queste osservazioni del Sindacato – insieme ad altre simili presentate dall'associazione di broker Acb, furono integralmente ed espressamente accolte dall'Ivass nelle note alla pubblica consultazione; “dunque, appare del tutto incomprensibile, oltre che evidentemente illegittima - recita il ricorso - la decisione dell'Ivass di mantenere i medesimi obblighi di disclosure a carico degli agenti

(affissione in agenzia o su sito internet delle collaborazioni in corso), pur dopo aver dichiarato di aver accolto integralmente quanto chiesto da Sna in pubblica consultazione e, cioè, l'eliminazione dell'intero comma”.

Che Ivass abbia dimenticato o volutamente trascurato il proprio impegno assunto in pubblica consultazione, resta il fatto che non soltanto non ha eliminato l'obbligo di affissione e di pubblicazione sul sito delle informazioni, ma ha addirittura aggiunto l'obbligo di segnalarne l'esistenza alle compagnie, circostanza, questa, che suggerisce l'esistenza di un “eccesso di potere per contraddittorietà”.

Annullamento o sospensione

In conclusione, secondo il ricorso presentato da Sna il Provvedimento Ivass viola non soltanto la disciplina comunitaria introdotta dalla IDD, che non prevede alcun adempimento di questo tipo a carico dei distributori assicurativi, ma anche l'art. 191 del Codice delle Assicurazioni per non aver rispettato il principio della pubblica consultazione e le norme che prevedono l'eccesso di potere per contraddittorietà ed illogicità.

La richiesta di Sna è quella di annullare il provvedimento, previa sospensione, affinché non possa produrre i suoi effetti alla data prevista del 31 marzo 2021

La parola spetta adesso ai giudici del Tribunale Amministrativo regionale del Lazio.



Una vita da *mediano*

La terzietà dell'IVASS, ovvero quando l'arbitro chiude un occhio... l'**unico aperto**



a cura di
GIACOMO ANEDDA e ALESSANDRO CECCARELLI

Nel variegato mondo dello sport e in modo particolare del calcio, il compito dell'arbitro è quello di controllare e assicurarsi che una competizione tra i soggetti in campo, si svolga nel rispetto delle regole di ingaggio, uguali ed eque per tutti i contendenti. In una gara calcistica deve garantire che nessuna squadra abbia dei vantaggi non sportivi. Che l'area di rigore sia la stessa per entrambe le difese e che i falli commessi dai difensori, siano giudicati con lo stesso parametro. Questo è quello che si pretende da un arbitro. Per il resto, se lo desidera, può indossare abiti dai colori più o meno vistosi, esibire pettinature più o meno stravaganti, concedersi anche una parlata regionale e pensarla politicamente come meglio gli aggrada; purché una volta imbracciato il fischietto, faccia l'arbitro imparziale. Noi Agenti, per dirla come Ligabue, conduciamo una vita da mediano, a recuperar palloni, e anche se nati con i piedi buoni, siamo lì a lavorare sui polmoni con dei compiti precisi a coprire certe zone a giocare generosi. Lì Sempre lì. Lì nel mezzo, lavorando come Orioli, anni di fatiche e botte, e vinci casomai i Mondiali. Nostro malgrado, tutti i giorni siamo costretti a confrontarci con vecchi e nuovi rivali in una eterna sfida che, proprio come accade nel calcio, molto spesso richiede l'intervento di un arbitro, per ricordare a tutti quali sono le regole ed evitare colpi agli stinchi. Un arbitro che non permetta agli attaccanti delle squadre rivali di segnare i goal in fuorigioco; di punire i placcaggi rugbystici per fermare l'attaccante lanciato in porta; di stravolgere le regole a beneficio di una parte, a danno dell'altra.

L'arbitro c'è, si chiama Ivass

Nel nostro mondo teoricamente, ma solo teoricamente, l'arbitro ci sarebbe o dovrebbe già esserci; si chiama Ivass - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - e come chiaramente specificato nel sito ufficiale, esso "è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e riassicurazione", nonché "la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela. In definitiva l'Ivass esercita la vigilanza nei confronti delle imprese e dei gruppi assicurativi; dei conglomerati finanziari e dei soggetti che a vario titolo svolgono funzioni nel ciclo operativo delle imprese, nonché degli intermediari assicurativi. In pratica vigila su tutto il settore assicurativo, sempre e comunque nell'ottica della tutela del consumatore e della trasparenza. Per poterlo fare al meglio, nell'esercizio delle funzioni di vigilanza, l'Ivass adotta regolamenti per l'attuazione del Codice delle assicurazioni e regolamenti per l'attuazione delle raccomandazioni e linee guida emanate dall'Autorità di vigilanza europea (Eiopa).

Ma è davvero imparziale?

Un arbitro "terzo" che redige i regolamenti pensando ai consumatori e alla trasparenza, che interviene quando qualcuno dei giocatori usa le mani per mandare la palla in rete, o stende l'avversario con una entrata a gamba tesa. Siamo davvero sicuri, però, che l'Ivass - che opera in modo indipendente, ma "in collegamento con la vigilanza bancaria" della Banca d'Italia, il cui direttore generale Salvatore Rossi ne è presidente - svolga un'azione di terzietà nei riguardi del mercato assicurativo? Alla luce dei frequenti episodi verificatisi e delle recenti norme emanate, lascerebbe qualche dubbio. Altrimenti non si comprende come sia possibile riversare sugli agenti di assi-





curazione una serie di norme e regolamenti che ne soffocano l'operatività e, nello stesso tempo, consentire a banche, istituti finanziari e altri intermediari assicurativi, di distribuire prodotti palesemente poco adeguati al consumatore finale, venduti, e non consigliati, attraverso metodi coercitivi, conclusi attraverso pratiche amministrative tutt'altro che trasparenti.

Sono ormai decine le testimonianze raccolte da Sna negli ultimi mesi. Documenti che provano una distribuzione aggressiva da parte di istituti bancari, i quali, dietro la velata minaccia di ostacolare la concessione di un prestito, impongono onerose sottoscrizioni di polizze scarsamente "pertinenti" al profilo di rischio del consumatore e straordinariamente ipertariffate rispetto ad analoghi prodotti disponibili presso le tradizionali agenzie di assicurazione.

D'altro canto anche il Provvedimento 97 e il Regolamento 45, emanati con discutibile tempismo dall'Ivass lo scorso mese di agosto in pieno periodo feriale, sembrano mettere in discussione l'imparzialità

dell'Istituto di vigilanza, in quanto prescrivono disposizioni di dubbia legittimità, inutili per i consumatori, penalizzanti per gli agenti e vantaggiosi soltanto per le imprese, come l'obbligo di comunicazione alle mandanti di tutti i rapporti di collaborazione intrattenuti con altri intermediari. Di fronte a queste situazioni, la domanda è più che spontanea: l'Ivass, è un arbitro terzo?

Appare sempre più manifesto il divario tra gli Oriali e i giudici di gara, che con i loro provvedimenti in mano alzano i colori della condanna, il giallo emenda il trasgressore e gli impone il pentimento, la "censura", e il rosso che condan-



na all'espulsione, all'esilio alla "radiazione". Eppure il nostro mondo avrà raggiunto il vero progresso quando le partite si terranno senza arbitri.

Per NOI invece una vita da mediano, da uno che si brucia presto, perché quando hai dato troppo devi andare e fare posto!?



Un SERVIZIO DI CONSULENZA *PER I LETTORI*



a cura di
ROBERTO BIANCHI

*Una risposta concreta
al bisogno di chiarimenti
che proviene
dai colleghi iscritti*

Attraverso questa sezione della nostra rivista il Sindacato si prefigge lo scopo di sottoporre all'attenzione dei lettori l'opinione dell'avvocato Pasquale Santoro alle domande pervenute in Redazione, alcune delle quali reinterprete ad uso collettivo, su temi riguardanti la corretta interpretazione dei contenuti contrattuali delle polizze assicurative, con particolare attenzione posta alla responsabilità civile.

Chiunque desideri ricevere un approfondimento su queste tematiche, invii una email all'indirizzo e mail: direttore.snachannel@gmail.com

Le **RISPOSTE** alle **vostre domande**

In questo numero: incumulabilità di indennizzo e risarcimento, clausola contrattuale ex art. 119 comma 14 del D.L. 34/2020, obblighi in capo al responsabile dei dati



a cura dell'avvocato
PASQUALE SANTORO

PRIMO QUESITO

In caso di incidente stradale con lesioni, il danneggiato può cumulare l'indennizzo spettante per avere stipulato una polizza assicurativa contro gli infortuni con il risarcimento dovuto dalla Compagnia che assicura la responsabilità civile del veicolo della controparte?

RISPOSTA

In base agli ultimi arresti della giurisprudenza della Corte di Cassazione, l'indennizzo non può cumularsi con il risarcimento.

Tanto lo ha affermato la S.C. nella sentenza resa il 22 maggio 2018 n. 12565 a sezioni unite, con la quale ha affer-

mato che:

“Nell'assicurazione contro i danni, il danno da fatto illecito deve essere liquidato sottraendo dall'ammontare del danno risarcibile l'importo dell'indennità che il danneggiato-assicurato abbia riscosso in conseguenza di quel fatto, in quanto detta indennità è erogata in funzione di risarcimento del pregiudizio subito dall'assicurato in conseguenza del verificarsi dell'evento dannoso ed essa soddisfa, neutralizzandola in tutto o in parte, la medesima perdita al cui integrale ristoro mira la disciplina della responsabilità risarcitoria del terzo autore del fatto illecito”.

Sebbene ciò cozzi con la previsione spesso contenuta nelle polizze infortuni (si allude alla clausola che esclude l'esercizio del diritto di surroga nei confronti dei responsabili), il principio di diritto espresso dalla Corte regolatrice appare granitico, oltre che confermato dalla giurisprudenza successiva, che, tra l'altro, ritiene nulla la clausola contenuta nelle polizze infortuni che esclude l'esercizio del diritto di surroga nei confronti del responsabile.

SECONDO QUESITO

Il decreto Rilancio ha previsto agevolazione per coloro che effettuano interventi di riqualificazione degli immobili a condizione che il richiedente sia in possesso di un visto di conformità che attesti il diritto alla detrazione d'imposta nonché di un'attestazione/asseverazione degli interventi effettuati, rilasciata da tecnici abilitati. Tale attività è compresa nelle polizze di RC professionale?

RISPOSTA

Premesso che per dare una risposta necessiterebbe leggere la polizza, la novità normativa (contenuta nell'art. 119 comma 14 del D.L. 34/2020) mi induce a propendere per una risposta negativa a prescindere.

Per includere la copertura proporrei una clausola ad hoc, del seguente tenore:

“L'assicurazione comprende la responsabilità civile derivante all'Assicurato nella sua qualità di tecnico abilitato al rilascio di attestazioni e asseverazioni ai sensi dell'art. 119 comma 14 del D.L. 34/2020.

Ai fini della presente estensione di garanzia la società è impegnata per sinistro e per anno assicurativo sino a un massimale di € 500.000,00”.

Non è da escludere che alcune compagnie sul mercato

possano optare per assicurare il rischio con polizza autonoma, tassando il singolo lavoro o in via forfettaria tutti i lavori asseverati nel corso dell'anno assicurativo. Anche nel caso di vendita della garanzia in estensione alla polizza base è da ritenere che sarà necessario prezzare la garanzia, attesa la novità del rischio.

TERZO QUESITO

Quali sono gli obblighi dell'intermediario quale responsabile del trattamento dei dati per la Compagnia?

RISPOSTA

L'intermediario che abbia ricevuto la nomina di responsabile del trattamento dei dati da parte della compagnia deve: compilare il registro (semplificato) quale responsabile del trattamento dei dati, predisporre e consegnare ai propri collaboratori (dipendenti, venditori, ecc) la lettera di autorizzazione, su schema predisposto dalla compagnia (se esistente,) nonché compilare e tenere aggiornato il registro degli incaricati.

Se la lettera di nomina a responsabile, comprende anche la facoltà di nominare sub-responsabili (quali ad esempio i subagenti professionisti con sede propria), dovrà predisporre e consegnare ai propri subagenti la lettera di nomina a sub-responsabile.

Questi a loro volta saranno obbligati a tenere registri e nominare incaricati i propri collaboratori, come l'agente responsabile.

Inoltre il responsabile deve nominare il custode delle chiavi per sede e il suo sostituto.

Di tutto dovrà tenere traccia (le lettere di incarico e di nomina a sub-responsabile devono essere firmate per ricevuta dal destinatario).

E, inoltre, dovrà curare l'aggiornamento, in materia di privacy, dei propri collaboratori. Oltre ad adottare le misure di sicurezza idonee, atte ad evitare rischi di violazione della privacy.



Una conferma dalla Cassazione

La responsabilità civile e l'onere di pagamento delle spese di soccombenza e resistenza in capo all'assicuratore

a cura dell'avvocato Luca Sechi

Con la recente ordinanza n. 18076/2020 emessa in data 31.08.2020 la VI Sezione della Cassazione Civile conferma il proprio orientamento sul contenuto dell'art. 1917 del codice civile, che pone in capo all'assicuratore l'obbligo di tenere indenne l'assicurato di quanto questi, in conseguenza del fatto accaduto durante il tempo dell'assicurazione, è tenuto a pagare ad un terzo in dipendenza della responsabilità dedotta in contratto.

È ben noto, infatti, come l'art. 1917 codice civile, al comma 3 e seppur con dei limiti, ponga a carico dell'assicuratore le spese sostenute dall'assicurato per resistere all'azione del danneggiato.

Traendo spunto dai termini scelti ed utilizzati dal legislatore nella redazione del testo dell'articolo citato, già con la Sentenza n. 10595 del 04.05.2018, la Cassazione, nell'essere chiamata a giudicare sull'impugnazione proposta da un assicurato al quale, anche in grado di appello, non erano state riconosciute le spese sostenute per convenire in giudizio l'assicuratore e coltivare la lite nei suoi confronti, aveva precisato che:

"L'assicurato contro i rischi della responsabilità civile, ove commetta un fatto illecito dal quale scaturisca una lite giudiziaria, può andare incontro a tre diversi tipi di spese processuali:

- a) le spese di soccombenza, cioè quelle che egli è tenuto a rifondere alla parte avversa vittoriosa, in conseguenza della condanna alle spese posta a suo carico dal giudice;*
- b) le spese di resistenza, cioè quelle sostenute per remunerare il proprio difensore ed eventualmente i propri consulenti, allo scopo di resistere alla pretesa attorea;*
- c) le spese di chiamata in causa, cioè quelle sostenute per convenire in giudizio il proprio assicuratore, chiedendogli di essere tenuto indenne in caso di accoglimento della pretesa del terzo danneggiato.*

Le spese di soccombenza non costituiscono che una delle tante conseguenze possibili del fatto illecito commesso dall'assicurato, e perciò l'assicurato ha diritto a ripeterle dall'assicuratore, nei limiti del massimale.

Le spese di resistenza non costituiscono propriamente una conseguenza del fatto illecito, ma rientrano nel genus delle spese di salvataggio (art. 1914 c.c.), in quanto sostenute per un interesse comune dell'assicurato e dell'assicuratore. Tali spese perciò possono anche eccedere il limite del massimale, nella proporzione stabilita dall'art. 1917 comma 3 c.c.

Le spese di chiamata in causa dell'assicuratore, infine, non costituiscono né conseguenze del rischio assicurato, né spese di salvataggio, ma comuni spese processuali, soggette alla disciplina degli artt. 91 e 92 c.p.c.".

Da tale esplicita distinzione sul tipo di spese e sui rapporti assicurato-assicuratore, i giudici di legittimità avevano concluso per l'erroneità della sentenza della corte territoriale, nella parte in cui non aveva accordato all'assicurato la rifusione delle spese di resistenza in violazione dell'art. 1917, comma 3, c.c., reputate un effetto naturale, ex art. 1374 del codice civile, del contratto di assicurazione sulla responsabilità civile.

La più recente sentenza dell'agosto del corrente anno, in un caso del tutto simile a quello sopra citato e nel solco di quanto già deciso nel 2018 (anche con Sentenza n. 24159/2018), ha, quindi, confermato il proprio orienta-

mento che può esser riassunto nella seguente massima: "L'assicurato contro i rischi della responsabilità civile ha diritto ad essere tenuto indenne dal proprio assicuratore delle spese processuali che è stato costretto a rifondere al terzo danneggiato, entro i limiti del massimale (spese di soccombenza); nonché delle spese sostenute per resistere alla pretesa di quegli (spese di resistenza), anche in eccedenza rispetto al massimale, purché entro il limite stabilito dall'art. 1917 c.c., comma 3".

Chi è

Avv. Luca Sechi

socio fondatore

Studio Legale Associato OGGIANO – SECHI

Viale Umberto I n. 28 – 07100 - SASSARI

E-mail: avv.lucasechi@virgilio.it



REVOCA per giusta causa illegittima: quali **INDENNITÀ** sono dovute?

La tutela data dal Tribunale di Milano appare peggiore sia rispetto ai disposti di cui all'art. 18bis Ana 2003, sia rispetto a quanto previsto per la revoca ad nutum



a cura dell'Avvocato
PAOLO DE ANGELIS

Con l'entrata in vigore dell'Ana 2003, i rimedi esperibili avverso le revoca per giusta causa dal mandato agenziale erano alternativamente due: il classico ricorso all'Autorità Giudiziaria Ordinaria o il ricorso ad uno speciale Collegio Arbitrale che era previsto dall'art 18 bis ANA.

Si ricorderà qui che detto Collegio era stato istituito dall'Ana per ridurre i tempi notoriamente lunghi che caratterizzano i processi civili, attesa l'importanza soprattutto per gli agenti revocati, di ridurre al minimo il tempo necessario per decidere un contenzioso da cui può dipendere in modo rilevante la loro carriera.

Ma detto ricorso aveva anche lo scopo di dare più certezze ed unitarietà di indirizzo giurisprudenziale in merito a cosa integri o meno una "giusta causa di recesso"; questo concetto infatti, ha trovato nella svariate casistiche analizzate dai Giudici Ordinari pareri a volte molto diversi.

Oggi, purtroppo, il ricorso al Collegio di cui l'art 18bis ANA 2003 non è più esperibile.

Infatti con delibera del 3/5/2011 lo stesso Collegio ha deciso che la sua funzione è esaurita a seguito del rifiuto da parte dell'Ania di nominare i suoi arbitri (come conseguenza della cessazione dell'Ana 2003).

Resta però aperta la questione se oggi si possano sempre richiedere o no le indennità previste dall'art 18 bis Ana nel caso di accertata illegittimità della revoca davanti al Giudice Ordinario, atteso che queste possono assumere anche importi rilevanti.

Il Tribunale di Milano in un caso analogo, ha deciso che le indennità previste dall'Art 18 bis sono richiedibili solo quando l'agente abbia adito il ricorso al Collegio ivi indicato, senza però dar rilievo alcuno al fatto che nel caso di specie tale ricorso era impossibile perché, come sopra detto, il Collegio era già sciolto al momento della revoca.

Comunque il Tribunale al posto dell'art 18 bis, applicò la disciplina prevista dall'art 19 Ana che regola il recesso "ad nutum" e quindi ha dichiarato dovute: l'indennità di preavviso di cui all'art 13 c.3 Ana, le indennità di cui da 25 a 33 Ana, la somma aggiuntiva i cui all'art 12 ter c.2 Ana oltre quanto disposto dall'art 20 Ana (quest'ultimo dovuto a prescindere). Tuttavia, a ben vedere la disciplina di cui sopra prevede un trattamento complessivamente peggiore per l'agente rispetto a quello previsto dall'art 18 bis, non fosse per altro che le indennità previste dall'art 12 ter c.2 Ana sono ridotte al 50% della somma indicata dall'art 12 A, mentre l'art 18 bis assegna nel caso di specie la somma prevista sempre dall'art 12A però maggiorata del 100%. Questa decisione, a mio avviso, lascia perplessi perché pare non tenga conto che i problemi cui può andare incontro l'agente colpito ingiustamente dal recesso per giusta causa, sono molto più gravi rispetto a quelli che crea il recesso "ad nutum" non fosse per altro che il danno di immagine che il primo comporta ancor più in un settore – quale l'agenzia assicurativa - dove l'elemento fiduciario è alla base di ogni relazione.

Pertanto, a mio avviso, sono diverse le ragioni che giustificavano la maggiore gravità delle "sanzioni" previste nel caso di specie dall'art 18 bis Ana il quale aveva l'evidente scopo:

1) di risarcire in qualche modo l'agente, riconoscendogli un ristoro a prescindere dall'esistenza o meno della prova – che rimaneva a suo carico – degli specifici danni de-

rivati dal recesso accusatorio poi dichiarato illegittimo;

2) di scoraggiare le Compagnie dall'avventurarsi in recesso per giusta causa avventati o strumentali.

Pertanto a mio avviso la disciplina descritta per il recesso "ad nutum" dagli art 19 e 12 ter Ana è assai articolata e male si attaglia ai casi di specie (es. come recuperare il mese di comporto lasciato all'agente per optare fra la liberalizzazione del ptf e le indennità terminali? e la facoltà di optare per il patto di non concorrenza? ect).

In conclusione: la tutela data nel caso in esame dal Tribunale di Milano all'agente appare peggiore - non solo di quella astrattamente prevista dall'art 18 bis - ma anche di quella prevista dall'Ana nel recesso caso di mero "ad nutum"; il che non sembra giustificato dalle ragioni sopra esposte dal Tribunale milanese.

Oltretutto, tale orientamento sembra contrastare, a mio avviso, anche con i fondamenti della nostra Costituzione quanto meno per lesione dell' art. 3 (principio di uguaglianza e ragionevolezza); 24 (diritto di difesa); 111 Cost. (giusto processo). Infatti non si vede come la piena tutela di un rapporto giuridico, possa essere subordinata esclusivamente all'esperimento di un procedura arbitrale a scapito della Giurisdizione Ordinaria, a maggior ragione, se si tiene presente che dal 3/5/2011 il Collegio Unico di cui all'art 18bis Ana 2003 non esiste più e che in ogni caso lo stesso art 18 bis riconosceva sempre la facoltà dell'agente di ricorrere comunque al Giudice Ordinario per la tutela dei propri diritti che a mio parere, non possono essere diversi a seconda di quale che sia il Giudice chiamato a decidere nel merito.

Chi è l'avvocato **Paolo De Angelis**

L'Avvocato **Paolo De Angelis** si è laureato in Giurisprudenza presso l'Università di Firenze ed ha subito intrapreso l'attività professionale di Avvocato, iniziando la propria attività nel settore assicurativo; è attualmente iscritto all'Albo degli Avvocati di Firenze con Patrocinio presso la Corte di Cassazione. È stato eletto nel Consiglio Direttivo dell'Unione Giuristi Cattolici sezione di Firenze ed è da diversi anni legale fiduciario dello Sna Sez. Provinciale di Firenze.

In qualità di Cultore del diritto delle Assicurazioni Private ha collaborato sia con la rivista "Finanza e Diritto", sia con la rivista "Insurance Daily" per la quali ha scritto numerosi articoli e curato rubriche specializzate nel settore assicurativo. In qualità di esperto e formatore in diritto Assicurazioni Private e Responsabilità Civile ha collaborato, sia con il Gruppo Agenti UGF divisione Aurora, sia con il Gruppo Agenti Toro per la formazione e l'aggiornamento degli iscritti. È stato iscritto in qualità di Arbitro presso il Collegio Arbitrale della CCIAA di Firenze per le materie societarie ed assicurative.

SLDA Studio legale De Angelis

Via Duccio di Boninsegna, 13 - 50143 Firenze - Italy - Tel. 055 579244 - Email info@studiodeangelis.eu





Intermediazioni assicurative



Convenzioni



Immagine



Comunicazione



Formazione



Stampa



Eventi

Il metodo della "TASCA PROFONDA"



a cura di
AVV. PAQUALE SANTORO

L'agente di assicurazione
ponga la massima
attenzione
ai temi dell'adeguatezza
e dell'evoluzione
giurisprudenziale

Le decisioni che sottopongo all'attenzione del lettore – tutte in materia di responsabilità civile e implicanti riverberi sul piano assicurativo – sono caratterizzate da un filo conduttore comune: applicano il c.d. metodo della "tasca profonda" ovvero trasferiscono il rischio (o meglio il 'costo' del danno) – in un'ottica redistributiva – in capo al soggetto che, da una parte, ha la 'forza' economica di sostenerlo, dall'altro, la maggiore capacità di prevenirlo ed evitarlo.

Un'ottica, - come vedremo, nell'approfondimento giurisprudenziale (che segue) che in questo numero vi propongo in uno con questa rubrica - seguita anche per delineare la responsabilità degli intermediari di assicurazione, atteso che sia il legislatore che, ancor più, la giurisprudenza tendono a trasferire il rischio dell'adeguatezza sull'agente, sebbene non sempre quest'ultimo sia in grado di controllarlo e prevenirlo: sia perché determinato da cambiamenti di indirizzo giurisprudenziale (vedi sentenza sulle targhe prova), sia perché indotto da scelte distributive delle Compagnie (vedi sentenza sul claims made). Pur consapevole del fatto che seguire le evoluzioni giurisprudenziali non sia facile e richieda conoscenze giuridiche approfondite - non esigibili dagli intermediari (visto il titolo di studio richiesto, pur in presenza di un esame di iscrizione al RUI) - all'esito della rivoluzione in atto ritengo di dover suggerire al lettore – agente di assicurazione – una maggiore attenzione ai temi dell'adeguatezza e alla evoluzione della giurisprudenza nella materia assicurativa.

Responsabilità del Condominio

Cass. 12 marzo 2020 n. 7044

Responsabilità del condominio per danni cagionati ad una porzione di proprietà esclusiva.

Il condominio di un edificio, quale custode dei beni e dei servizi comuni, è obbligato ad adottare tutte le misure necessarie affinché tali cose non rechino pregiudizio ad alcuno, sicché risponde ex art. 2051 c.c. dei danni da queste cagionati alla porzione di proprietà esclusiva di uno dei condomini, ancorché tali danni siano causalmente imputabili anche al concorso del fatto di un terzo.

Nel caso di specie il Condominio viene ritenuto corresponsabile – in solido - dei danni da infiltrazione di acqua ascrivibili alla omessa manutenzione di un impianto di smaltimento delle acque da parte dei proprietari esclusivi dei due giardini privati.

Responsabilità sanitaria

Cass. 16 luglio 2020 n. 13869

Responsabilità oggettiva della struttura sanitaria quale 'impresa'.

L'Azienda sanitaria è direttamente responsabile allorquando l'evento dannoso risulti da ascriversi alla condotta colposa posta in essere da un suo ausiliario, della cui attività si è comunque avvalsa per l'adempimento della propria obbligazione contrattuale. Si applica alla struttura sanitaria lo schema di responsabilità da rischio d'impresa, ovvero la responsabilità si struttura in termini oggettivi. In altre parole la S.C. riconduce la condotta negligente del medico (inteso come una "utilità" della struttura) nel più complesso scenario "delle scelte organizzative, di politica sanitaria e di razionalizzazione dei propri servizi operate dalla struttura, di cui il medico stesso sia parte integrante". Nel caso di specie la S.C. riconosce la responsabilità dell'azienda sanitaria per la condotta negligente della equipe medica che aveva provocato nel corso del parto un danno cerebrale al feto che avrebbe poi portato al suo decesso un'ora dopo la nascita.

Responsabilità professionale del notaio

Cass. 18 luglio 2020 n. 23876

Responsabilità del notaio da contatto sociale anche per danni cagionati indirettamente ad un terzo.

Il notaio che, nella autenticazione di una procura speciale a vendere preparatoria del successivo contratto traslativo, violi il dovere di diligenza qualificata impostogli ai fini dell'identificazione del soggetto che rilascia detta procura, può essere chiamato a rispondere, a titolo di responsabilità contrattuale, in applicazione dei principi in tema di cd. contatto sociale qualificato, anche dei danni cagionati al terzo interessato all'acquisto in conseguenza di tale negligente identificazione, poiché il contratto d'opera professionale finalizzato al rilascio della procura speciale, benché formalmente concluso fra il notaio e il futuro venditore ed avente ad oggetto un negozio unilaterale, è fonte di obblighi di protezione pure nei confronti dell'aspirante compratore, il quale va qualificato come "terzo protetto dal contratto" Responsabilità del notaio da contatto sociale.

Responsabilità da cose in custodia

Cass. 13 gennaio 2020 n. 347

**La Cassazione esclude il nesso
se il danno era evitabile da parte del danneggiato.**

La Suprema Corte chiarisce che nella ricostruzione del nesso causale (tra fatto ed evento dannoso) è rilevante la condotta del danneggiato. Invero, afferma che quanto più la situazione di possibile danno è suscettibile di essere prevista e superata attraverso l'adozione da parte del danneggiato delle cautele normalmente attese e prevedibili in rapporto alle circostanze, tanto più incidente deve considerarsi l'efficienza causale del comportamento imprudente del medesimo nel dinamismo causale del danno, fino a rendere possibile che detto comportamento interrompa il nesso eziologico tra fatto ed evento dannoso, quando sia da escludere che lo stesso comportamento costituisca un'evenienza ragionevole o accettabile secondo un criterio probabilistico di regolarità causale, connotandosi, invece, per l'esclusiva efficienza causale nella produzione del sinistro. Nel caso di specie, la Corte - nel confermare la sentenza di appello oggetto di gravame, con la quale la Corte di appello aveva negato il risarcimento del danno occorso al ricorrente finito rovinosamente su un dissuasore di parcheggio sistemato nel condominio - esclude che il dissuasore sia dotato di intrinseca pericolosità ed afferma che l'assenza di cautela da parte del condomino danneggiato (che ben doveva conoscere la presenza del marchingegno) è sufficiente ad escludere il nesso e quindi negare il risarcimento. In altri termini, posto come dicevamo che il dissuasore non è un oggetto dotato di intrinseca pericolosità, che il sinistro si è verificato in piena visibilità alle ore 19 di una giornata di agosto e infine che il luogo era ben noto alla danneggiata che abitava in quel condominio da molti anni, la decisione scaturisce dalla considerazione che la sua caduta avrebbe potuto essere evitata semplicemente se ella avesse prestato "un'ordinaria cautela e diligenza nel transitare nei luoghi a lei non estranei", anche in assenza di apposite segnalazioni da parte del condominio. Ne consegue che il comportamento colposo della danneggiata è stato considerato "unica causa efficiente nella determinazione dell'evento e del danno".

Responsabilità dei genitori

Trib. Bari 1 aprile 2020

**I genitori sono responsabili del fatto dei minori loro affidati
e devono evitare il rischio di contagio nei confronti dei nonni.**

Il Tribunale di merito del capoluogo pugliese, nel disciplinare il diritto di visita dei genitori in pendenza del giudizio di separazione, ha invitato i coniugi a ricercare una intesa, sia pure provvisoria, tesa a rimodulare volontariamente il diritto di visita a tutela della neutralizzazione del rischio di pregiudizio alla salute dei minori, superando le conflittualità. Secondo il Tribunale, attesa l'emergenza del periodo di durata della pandemia, la regolamentazione volontaria costituisce preciso dovere per i genitori, nei confronti dei quali, in ipotesi di mancato accordo, potranno essere presi provvedimenti restrittivi sulla responsabilità genitoriale. La decisione si segnala anche per la previsione di uno specifico invito ai coniugi a limitare nella fase dell'emergenza sanitaria il ricorso all'ausilio, sia pur parziale, dei nonni durante il periodo di permanenza dei figli, privilegiando altre figure ausiliarie di supporto, come le baby sitter, attingendo per il corrispettivo agli eccezionali sussidi statali previsti.

LA GIURISPRUDENZA:

due approfondimenti importanti

Come anticipato in apertura della rubrica, segnalo all'attenzione dei lettori due sentenze di sicuro impatto per la categoria, perché ampliano (indirettamente) il perimetro della responsabilità degli intermediari.

Quando la polizza della targa prova non paga il danno

Cass. 25 agosto 2020 n. 17665

La targa prova può essere legittimamente utilizzata - solo - su autoveicoli privi della carta di circolazione e non immatricolati.

LA MASSIMA UFFICIALE

L'autorizzazione ministeriale alla circolazione con «targa prova», regolata dall'art. 1 d.p.r. n. 474 del 2001, è consentita ai veicoli privi della carta di circolazione e non immatricolati la cui circolazione sia necessaria per prove tecniche, sperimentali o costruttive o per dimostrazioni finalizzate alla vendita, previa stipula di polizza assicurativa per la responsabilità civile da parte dei titolari della specifica autorizzazione (officine, concessionari, costruttori ecc.), con la quale viene assicurato ogni veicolo dotato della targa prova; nel caso in cui, come nella specie, un veicolo già immatricolato, regolarmente targato e munito di copertura assicurativa per la rca – circolante con targa di prova del titolare dell'officina di riparazione per essere controllato o a scopo dimostrativo o per collaudo – abbia cagionato danni, di questi risponde solo l'assicuratore del mezzo e non quello della targa di prova in quanto la finalità di quest'ultima non è quella di sostituirsi all'assicurazione del veicolo, bensì quella di munire di copertura assicurativa i veicoli non ancora immatricolati.

Il caso di specie: Il titolare di un'officina, ricevuto in consegna un autoveicolo (regolarmente targato e assicurato contro la RCAuto) dopo che il cliente aveva riscontrato un problema meccanico, decide di effettuare un giro di prova, apponendo, preventivamente, la targa prova dell'officina, incorrendo e provocando un incidente mortale. Di qui il rimpallo delle responsabilità tra l'assicuratore del veicolo e quello della targa prova

La decisione: La Corte regolatrice stabilisce, in estrema sintesi, quattro principi:

- 1) la targa prova può essere legittimamente utilizzata – solo - su autoveicoli privi della carta di circolazione e non immatricolati;
- 2) l'utilizzo su un veicolo già targato è illegittimo;
- 3) se il veicolo già targato – sul quale è stata apposta la targa prova – è già assicurato causa un incidente, tenuta al risarcimento è l'assicurazione RCAuto del veicolo e non della targa prova;
- 4) se il veicolo già targato – sul quale è stata apposta la targa prova – non è assicurato e causa un incidente, deve intervenire il Fondo di garanzia.

Commento: La decisione pone termine ad una querelle tra assicuratori aprendo scenari preoccupanti, sia per gli autoriparatori che per gli assicuratori. Dopo aver effettuato una (sterile) interpretazione letterale delle norme di riferimento, la Corte, di fatto delegittima la prassi sino che sino ad oggi ha governato il mercato e rimette nelle mani degli intermediari una responsabilità del tutto inaspettata.

La decisione pone termine ad una querelle tra assicuratori aprendo scenari preoccupanti, sia per gli autoriparatori che per gli assicuratori. Dopo aver effettuato una (sterile) interpretazione letterale delle norme di riferimento, la Corte, di fatto delegittima la prassi sino che sino ad oggi ha governato il mercato e rimette nelle mani degli intermediari una responsabilità del tutto inaspettata.

In ordine alla suesposta sentenza 25/08/2020, n. 17665 della Corte Suprema di Cassazione – Sezione Terza Civile, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, attraverso la Direzione Generale per la Motorizzazione, Divisione 5, ha diramato una nota di chiarimento che, a nostro avviso, genera a sua volta ulteriori dubbi interpretativi, ma che almeno conferma in modo esplicito la validità delle istruzioni operative diramate con la circolare prot. N. 4699/M363 del 4 febbraio 2004 (ndr.)..



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI LA NAVIGAZIONE
GLI AFFARI GENERALI ED IL PERSONALE
Direzione Generale per la Motorizzazione
Divisione 5

MIN. INF. MOT. REGISTRO UFFICIALE 01/01/2019 10:05:2019

OGGETTO: D.P.R. n. 474/2001 – Utilizzo dell'autorizzazione alla circolazione di prova.

Continuano a pervenire alla scrivente Direzione Generale segnalazioni in merito all'applicazione di misure sanzionatorie, ad opera delle Autorità di polizia stradale, con riguardo all'utilizzo di targhe di prova, da parte di operatori professionali, su veicoli già immatricolati e, in molti casi, sprovvisti di copertura assicurativa.

Al riguardo, per quanto di competenza di questa Direzione, si conferma la validità delle istruzioni operative diramate con circolare prot. n. 4699/M363 del 4 febbraio 2004, non essendo allo stato attuale intervenute modifiche normative, concernenti la disciplina della circolazione di prova, che impongano una rivisitazione delle stesse.

Tuttavia, al di fuori dell'ipotesi predetta, deve tenersi conto della copiosa casistica, segnalata sia dal Ministero dell'Interno sia finanche da Autorità estere, che è sintomo di un diffuso fenomeno di abuso nell'utilizzo delle autorizzazioni alla circolazione di prova.

Pertanto, si rende noto che è stato istituito apposito tavolo tecnico, cui partecipano rappresentanti di questa Amministrazione e rappresentanti del Ministero dell'Interno, con il compito di esaminare possibili soluzioni normative volte a prevenire e contrastare detto fenomeno.

Si rende altresì noto che all'attenzione del medesimo tavolo tecnico è anche la questione interpretativa inerente l'uso delle targhe di prova su veicoli già immatricolati, in considerazione della sentenza della Corte di Cassazione, 2ª sezione civile, n. 16310 del 4.08.2016 che, per inciso, ha ad oggetto il caso della circolazione di prova di un veicolo non in regola con gli obblighi di revisione.

Nel merito, quindi, le Amministrazioni ritengono meritevole di autorevole approfondimento presso il Consiglio di Stato la questione del se, ed eventualmente entro quali limiti, sia legittimo consentire l'utilizzo delle targhe di prova su veicoli già immatricolati, tenuto anche conto che, successivamente alla pronuncia della Corte di Cassazione, sono intervenute sentenze di Giudici di Pace che hanno riconosciuto la piena legittimità di detto utilizzo.

Tanto si rappresenta, con preghiera di estendere i contenuti della presente agli Associati delle Organizzazioni di categoria in indirizzo.

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Sergio Dondolini)

Quando la clausola riguardante il termine decadenziale è nulla

Cass. 13 maggio 2020 n. 8894

È nulla la clausola claims made che fa dipendere dalla condotta di un terzo l'esercizio del diritto.

LA MASSIMA UFFICIALE

In tema di assicurazione della responsabilità civile, è nulla la clausola che pone a carico dell'assicurato un termine di decadenza per denunciare l'evento la decorrenza del quale non dipende dalla sua volontà, atteso che una siffatta clausola contrasta non solo con l'art. 1341 c.c., che vieta, se non sottoscritte, le clausole che impongono decadenze, ma, altresì, con l'art. 2965 c.c., che commina la nullità delle clausole con cui si stabiliscono decadenze che rendono eccessivamente difficile, ad una delle parti, l'esercizio del diritto, tra le quali rientrano anche quelle che fanno dipendere tale esercizio da una condotta del terzo, autonoma e non calcolabile (nella specie, la Suprema Corte ha ritenuto nulla la clausola claims made che consentiva all'assicurato di fare denuncia dell'evento nei dodici mesi dalla cessazione del contratto di assicurazione, purché avesse ricevuto la richiesta di risarcimento del danno entro la scadenza del contratto stesso).

Il caso di specie: In una causa per responsabilità medica, l'ospedale - condannato al risarcimento del danno a favore dei genitori del minore, per i danni da questo patiti - chiamava in manleva l'assicurazione, la quale, però, si opponeva alla chiamata in garanzia eccependo la tardività della richiesta risarcitoria, atteso che era decorso il termine decadenziale previsto dalla clausola claims made, che imponeva la denuncia del sinistro entro 12 mesi della cessazione di efficacia del contratto.

La decisione: La terza sezione della Corte di legittimità ritiene nulla, per difetto di conformità al tipo, la clausola che limita a dodici mesi dalla cessazione della durata del contratto la possibilità di denunciare il sinistro.

Commento: La decisione va oltre la precedente sentenza delle Sezioni Unite (n. 22437/2018) che aveva riconosciuto la tipicità della clausola 'claims made', per portare un nuovo attacco al mercato e, anche in questo caso, porre in capo all'intermediario il dovere di valutare nella fase precontrattuale:

- la rispondenza della clausola alla 'causa concreta' del contratto, ovvero all'aspettativa dell'assicurato di non avere 'buchi' di coperture (v. Cass. 22437/2018);
- la conformità della stessa al tipo.

Se nel primo caso la sanzione è il risarcimento del danno, nel secondo è la nullità, ferma però l'inadeguatezza del contratto proposto.

Chi è Pasquale Santoro

Avvocato, esperto in: diritto, tecnica ed economia delle assicurazioni; compliance di agenzia; privacy.

Giudice onorario presso il Tribunale penale di Bari (già Giudice del lavoro).

Formatore accreditato e docente in materia assicurativa.

Consulente privacy.

Fiduciario e Consulente legale del Gruppo Agenti SARA.

Tutor della Scuola forense barese.

Cultore del diritto: già assistente alle cattedre di diritto privato e del lavoro dell'Università ECampus; collabora con primarie riviste quali "Il Foro Italiano", "Danno e responsabilità", "L'Agente di Assicurazione", "Snachannel"; autore di monografie in materia di responsabilità civile auto, sanitaria, ambientale.

Dal 2013 in convenzione
nazionale per gli associati



*"Servizi ICT affidabili
a supporto
del tuo business"*



Telefonia



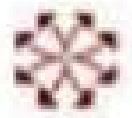
Connettività



Servizi in Cloud

PlusCom, il giusto equilibrio



-  Gestione Telefonia Rete Fissa
-  Consulenza Telefonia Mobile
-  Connettività Adsl - Fibra, anche dedicata
-  Centralini Fisici e Virtuali in Cloud
-  Reti e Cablaggi, ottimizzazione interni
-  Servizi Web, Gestione domini, Mail, Pec,
-  Salvataggio e backup dati aziendali

**LA TUA SOLUZIONE
LA COSTRUIAMO
INSIEME**



Pluscom sas di Rocco ing Spinelli & c.
Via Guido Cavalcanti, 1 - 20098 San Giuliano Milanese
Tel. 02 9840994 F@xMail 0291390416 Numero Verde 800 090 225
@pluscom@pluscom.it -- web: www.pluscom.it

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

Il Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione ha festeggiato nel 2019 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 mostra una crescente difficoltà, resa ancora più drammatica dalla pandemia, nel fornire sostegno a imprese, professioni, famiglie, alle prese con 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 cento anni tutela i diritti e gli interessi dei suoi 10.000 soci, ponendosi sempre al fianco del consumatore.