

Anno XXV n. 135

Gennaio-Febbraio-Marzo 2021

Pubblicazione trimestrale



Sindacato Nazionale
Agenti di Assicurazione

L'Agente

di Assicurazione



La carta ci SEPPELLIRÀ

10

Cosa valgono
gli agenti
di Claudio Demozzi

30

Commissione Nazionale
di Solidarietà
di Antonio Mauro Mura

50

Nessuno si salva
da solo
a cura della Redazione



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 XXV n. 135 Gennaio-Febbraio-Marzo 2021

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 XXV n.135

Gennaio-Febbraio-Marzo 2021

Riproduzione Vietata

Chiuso in Redazione il giorno

11 Marzo 2021

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 di Snachannel e L'Agente di Assicurazione

Mi sono laureato in Filosofia con tesi di laurea in Filosofia del linguaggio nel 1981. Dal 1986 svolgo l'attività di Agente di assicurazione plurimandatario, avendo collaborato nel tempo con Allianz, Axa, Lloyd's, Italiana, Tua, Donau, Nobis, Navale, Uca, Tutela Legale Spa, Global e Europe Ass.ce. Dal 1998 sono iscritto all'Ordine dei Giornalisti e ho partecipato alla creazione delle riviste di settore "Il Notiziario" house organ dell'Unione Italiana Agenti Ras e "Meta" per conto dell'Intergruppo Agenti Allianz. In entrambe queste associazioni di rappresentanza ho ricoperto la carica di Presidente nazionale. Nel 2013 lo Sna mi ha affidato l'incarico di Direttore responsabile di "L'Agente di Assicurazione" e nell'anno successivo di "Snachannel". Dal 2015 sono iscritto al Registro dei formatori professionisti dell'AIF. Fare il sindacalista e scrivere costituiscono le mie vere passioni e dal momento che scrivo di Sindacato mi sento molto appagato, non soltanto professionalmente. Al rugby, che pratico tutt'ora nonostante l'età non mi aiuti, devo il coraggio di dire sempre quello che penso, ma anche la coerenza di fare quello che dico, costi quel che costi.



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 pubblicista. 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.

COLLABORANO ALLA RIVISTA



Mauro Antonio Mura

Componente del Gruppo di lavoro Comunicazione

Nato nella meravigliosa terra di Ogliastra 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 e dottore in scienze economiche

Giudice Onorario di Tribunale penale di Bari (già Giudice del Lavoro). Esperto e formatore in diritto, tecnica ed economia delle assicurazioni e della responsabilità civile. Consulente privacy, IDD e compliance di agenzia. Fiduciario e consulente legale di Agenzie e di Gruppi Agenti. Tutor della scuola forense barese. Cultore del diritto: collabora con primarie riviste giuridiche, quali 'Il Foro Italiano' e 'Danno e Responsabilità'; autore di monografie in materia di responsabilità civile auto, sanitaria, ambientale; è stato assistente alla cattedra di diritto privato e del lavoro dell'Università E-Campus e docente a contratto della Scuola di Specializzazione delle Professioni legali della Libera Università del Mediterraneo.



9 EDITORIALE

Agenti e consumatori, un'insolita...
di Roberto Bianchi

10 IL PUNTO

Cosa valgono gli agenti
di Claudio Demozzi



12 STATI GENERALI AGENTI

La Relazione introduttiva
di Claudio Demozzi

16 STATI GENERALI AGENTI

L'importanza della coerenza
di Andrea Pieri



19 STATI GENERALI AGENTI

Mandati next generation. O no?
di Tiziano Salerno

21 STATI GENERALI AGENTI

La disintermediazione è la...
di Roberto Bianchi

26 SINDACATO

Solidarietà ed assistenza...
di Andrea Pieri



28 SINDACATO

Posizionamento dell'agente
di Mario Antonio Mura

30 SINDACATO

Al via la Commissione Nazionale
di Mario Antonio Mura

33 SINDACATO

Quando proselitismo si chiama...
di Giacomo Anedda



SOMMARIO



36 DISINTERMEDIAZIONE

Incasso diretto

di Tiziano Salerno

38 NORMATIVA

Ma compagnie e intermediari...

di Roberto Bianchi e Pasquale Santoro



40 NORMATIVA

Ecco come depotenziare la...

di Roberto Bianchi e Pasquale Santoro

46 EBISEP

Aumentano i servizi erogati...

di Andrea Pieri

48 EBISEP

La bilateralità è una realtà

di Roberto Pisano



50 SOLIDARIETÀ

Nessuno di salva da solo

a cura della Redazione

52 SOLIDARIETÀ

Adottare a distanza un bambino

di Roberto Pisano

54 SOLIDARIETÀ

Una pioggia di farfalle nere

di Roberto Pisano



56 FORMAZIONE

Parola d'ordine: qualità

di Tiziano Salerno

60 FONAGE

In sicurezza!

a cura della Redazione



L'Agente
di Assicurazione



62 FONDO PENSIONE GA.GI

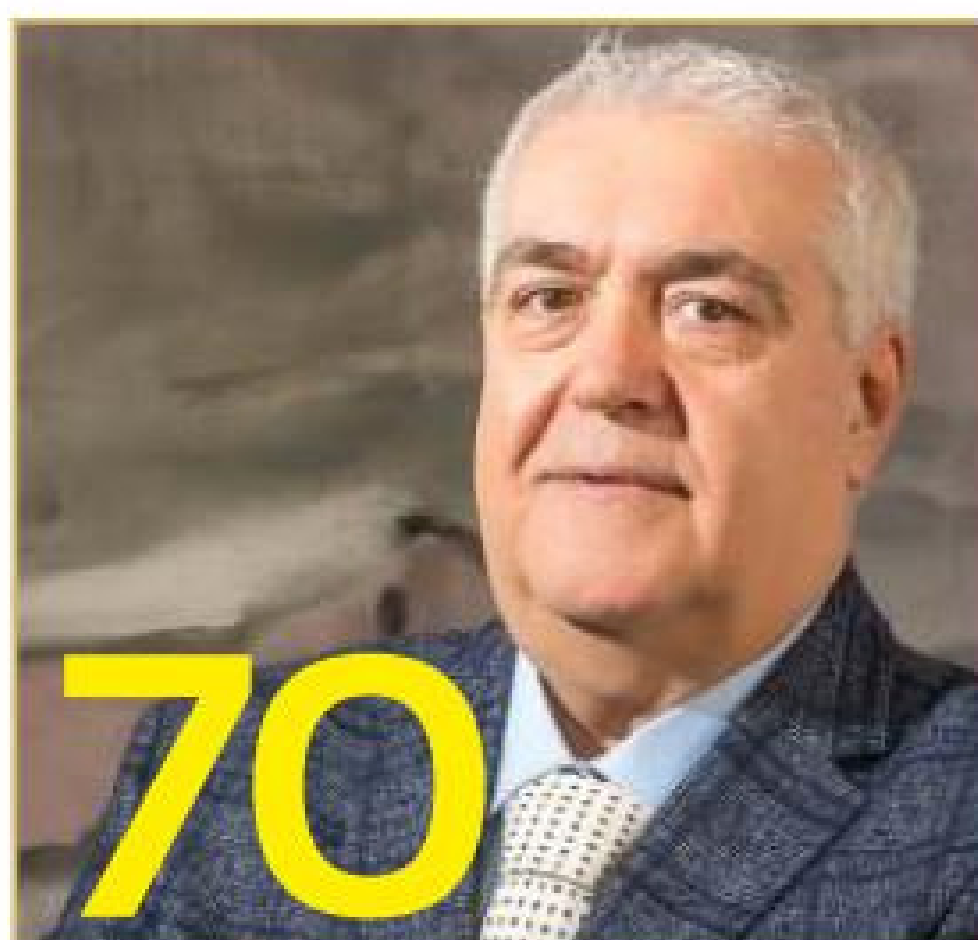
Vi piace vincere facile?

di Roberto Pisano

65 FONDO PENSIONE GA.GI

Si scioglie il Fondo Pensione

di Franco Domenico Staglianò



68 SNA E CONFCONSUMATORI

Non più soltanto controparti

di Roberto Bianchi

70 SNA E CONFCONSUMATORI

Un protocollo di valori e di...

di Franco Domenico Staglianò



73 SATURDAY NIGHT LIVE

Il progetto funziona, ma...

di Tiziano Salerno

76 SICUREZZA STRADALE

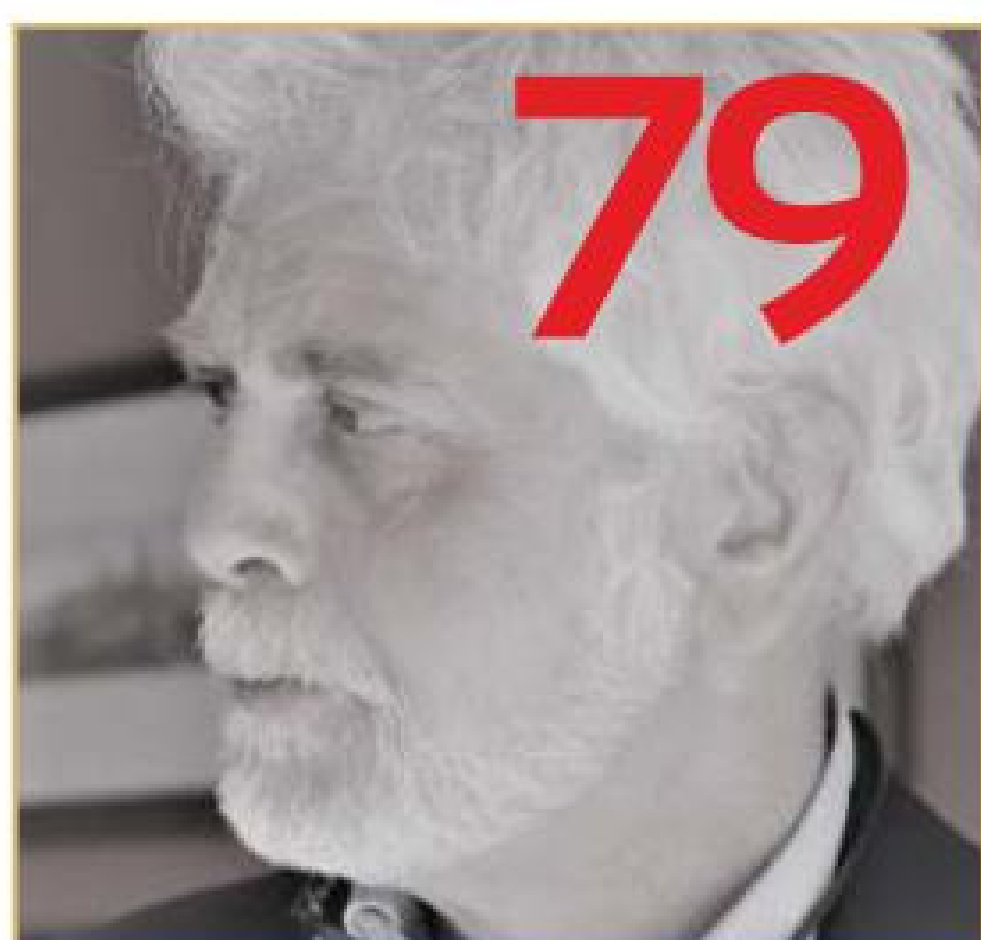
La viabilità urbana in epoca...

di Alessandro Ceccarelli e Riccardo Gozio

79 SICUREZZA STRADALE

Alla ricerca dell'efficienza

di Alessandro Ceccarelli



79 SICUREZZA STRADALE

Droni e planimetrie...

a cura dell'ing. Ubaldo Mazzoncini

84 ANIA

Il lupo perde il pelo, ma non...

di Roberto Bianchi

87 DIRIGENTI IMPRESE...

Andia c'è e tutti sono invitati

di Roberto Bianchi





90 **PSICOLOGIA**

The app dilemma

a cura della Redazione

95 **COMUNICAZIONE**

Da come guardi il mondo...

di Francesco Carraro



97 **COMUNICAZIONE**

Uffa, questo abuso dell'Ingelse!

di Franco Domenico Staglianò

99 **PANDEMIA**

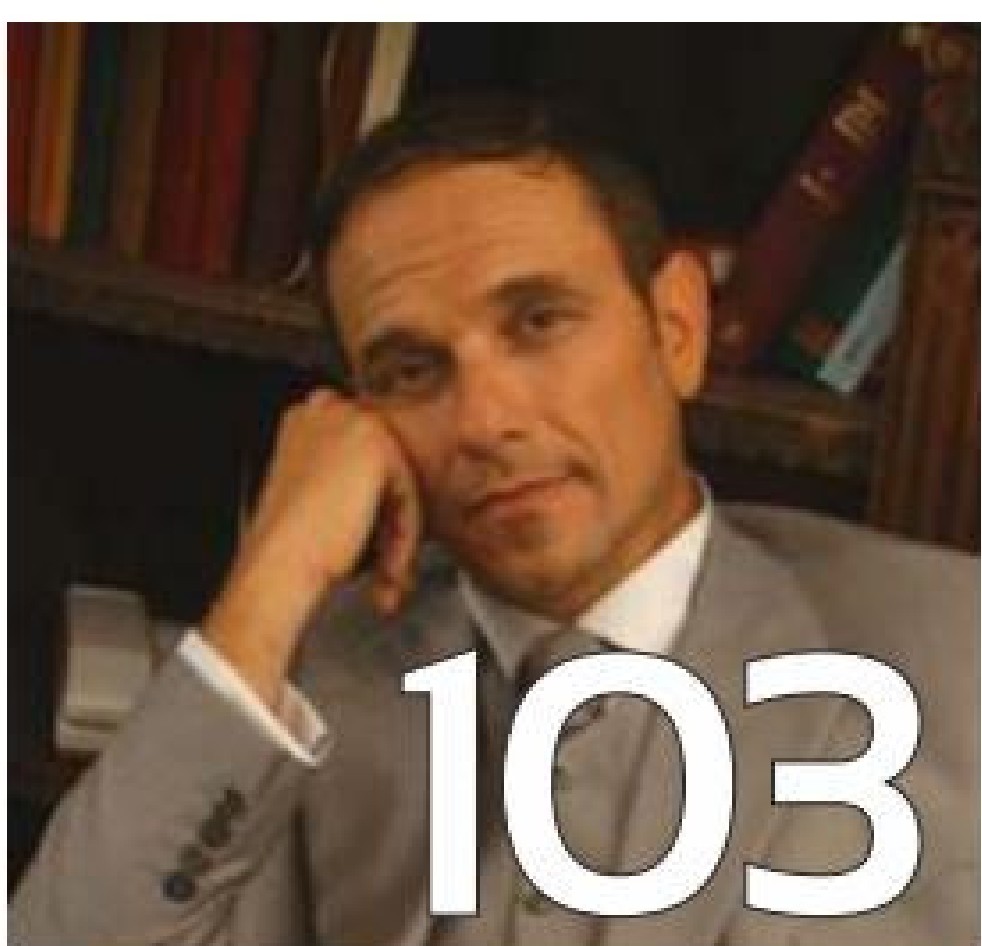
Il tributo di Sna al Covid-19

a cura della Redazione

103 **GIURISPRUDENZA**

L'Agente di assicurazione...

a cura dell'Avvocato Paolo De Angelis



105 **GIURISPRUDENZA**

La definizione stessa dissolve...

di Roberto Bianchi

106 **GIURISPRUDENZA**

L'esperto risponde

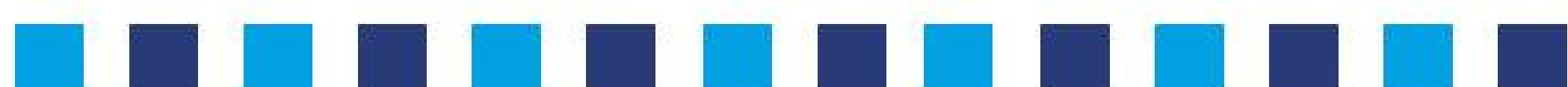
a cura dell'Avvocato Pasquale Santoro



111 **GIURISPRUDENZA**

Responsabilità per danno...

a cura dell'Avvocato 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

Agenti e consumatori, un'insolita forza d'urto

■ Nel primo trimestre di quest'anno sono accadute molte cose di rilievo in casa Sna, come potrete verificare voi stessi leggendo le pagine che seguono, eppure vorrei dedicare questo spazio di riflessione all'emblematica videoconferenza organizzata insieme a Confconsumatori nel febbraio scorso sul tema della Rcauto e delle minacce provenienti dal web. La Presidenza Demozzi ci ha ormai abituato ai record di partecipazione e quindi gli oltre 1.500 collegamenti on line non fanno più notizia, non foss'altro perché gli aspetti statistici, di per sé, finiscono per avere soltanto una valenza autoreferenziale.

I numeri, però, in questo caso pesano perché danno il senso della forza d'urto che la categoria è stata capace di mostrare in un appuntamento nel quale era prevista la presenza dell'Istituto di vigilanza e dell'Associazione delle imprese. E contano anche, dal momento che prendere parte a un evento significa innanzitutto sentirsi responsabili di portare il proprio contributo personale all'azioni sindacale, nella fattispecie finalizzata a consolidare il legame instaurato di recente con una delle maggiori associazioni di rappresentanza dei consumatori.

Se ci pensiamo bene, è la prima volta che ciò avviene, Sna e Confconsumatori insieme a dibattere con Ania e con Ivass dei bluff che avvolgono la vendita di polizze telefoniche: frequenza sinistri più elevata del 22% rispetto alle compagnie tradizionali, livello dei risarcimenti medi più basso di 318/€ a tutto danno del consumatore, conseguenti reclami superiori del 323% rispetto alla media nazionale, risultato atteso di -63/€ per singolo contratto, estrema profilazione tariffaria che scarica sul resto degli utenti il costo dei rischi maggiormente gravosi quali quelli riguardanti i plurisinistrati, i giovani guidatori, i residenti nelle aree non profittevoli.

La rappresentanza degli agenti e quella dei consumatori si sono inoltre trovate pienamente in sintonia nel mettere a nudo le ambiguità derivanti dai comportamenti, fatti peraltro oggetto di esposti inoltrati dal Sindacato alle autorità competenti, messi in atto dai comparatori e dagli intermediari non professionali nel fornire una visione distorta del mercato auto, determinando condizionamenti e pressioni al limite dell'illecito nel tentativo di orientare le scelte di acquisto effettuate da un numero crescente di assicurati.

Sna e Confconsumatori hanno infine unito la loro voce - e questo è probabilmente l'aspetto più significativo - nel denunciare i pericoli corsi dall'utente che decida di sottoscrivere una copertura obbligatoria approvvigionandosi direttamente sul web. L'avvocato Antonio Pio Pinto della Confederazione dei Consumatori è stato persino lapidario in tal senso: "noi diciamo al cittadino di andare su Internet per farsi un'idea e poi di recarsi nell'agenzia di fiducia per sottoscrivere il contratto".

Una svolta epocale, quella di mettere a fattore comune la centralità della distribuzione agenziale, se pensiamo all'incessante lavoro ai fianchi fatto dalle compagnie con l'obiettivo di accelerare la disintermediazione soprattutto del ramo auto. Si consideri tra l'altro che l'eliminazione progressiva della quota di mutualità dalle tariffe, attuata in modo particolare dalle telefoniche, ha contribuito a spingere gli assicurati non graditi alle imprese verso la violazione dell'obbligo assicurativo. E anche sull'emersione dei veicoli non assicurati, la proposta del Sindacato di creare un fondo di garanzia, attingendo al tesoretto incamerato dalle compagnie nel periodo del lockdown, costituisce testimonianza esplicita del consolidato ruolo sociale svolto dagli agenti professionisti nella realtà contemporanea.

Ecco ora è chiaro come la scelta strategica effettuata dallo Sna firmando il protocollo d'intesa con la Confconsumatori, che la stessa Presidentessa Mara Colla auspica possa essere ampliato ad altre sigle consumeristiche, è la chiave di volta nella tutela degli interessi sempre più congiunti di cittadini e agenti.

Da qui bisogna ripartire nella definizione degli obiettivi e delle modalità utili ad eliminare le scorie residue di corporativismo che allignano nel pensiero arcaico di coloro i quali credono ancora nella favola delle buone relazioni industriali con le imprese e nell'illusione che sia vantaggioso per la categoria mantenere inalterato quell'equilibrio generale di sistema che, nella realtà dei fatti, sono proprio le mandanti a mettere in discussione ogni giorno.



COSA VALGONO GLI AGENTI

Il plurimandato c'è, **ma non per tutti**



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

● ● ●

Gli agenti, come sappiamo bene, per definizione sono professionisti autonomi che rappresentano una o più aziende (compagnie) in una determinata area geografica. In Italia gli agenti possono svolgere la loro attività in regime di mono-mandato e di pluri-mandato. Nel primo caso l'intermediario promuove esclusivamente i servizi di un'azienda; nel secondo, invece, lavora per più aziende contemporaneamente fornendo alla clientela i servizi di tutte le imprese rappresentate. Nel nostro Paese, come detto, sono tutt'oggi ammessi entrambi i regimi, seb-

bene dal 2007 sia in vigore la Legge 40 del 2 aprile 2007 (Decreto Bersani) che dispone espressamente il divieto dei patti di esclusiva tra Imprese assicuratrici ed Agenti. La Legge è chiara, ma l'assenza di specifiche sanzioni per chi continua ad operare per una sola impresa ha permesso ad una parte rilevante di agenti di continuare a mantenere in vita l'antistorico rapporto monomandatario, in esclusiva di fatto. Esclusiva, si badi bene, unilaterale. Un rapporto che è sbilanciato a favore dell'impresa mandante, che non è tenuta ad alcuna forma di esclusiva nei confronti dell'agente, mentre quest'ultimo è tenuto ad astenersi dal rappresentare altre compagnie nel medesimo territorio. Qualcuno rappresenta questa situazione come la migliore per le imprese, libere di ingaggiare tanti rapporti infedeli con i propri agenti, rigorosamente fedeli, che operano nella medesima zona. Il regime monomandatario all'italiana, regolamentato dal vecchio Regime 3 dell'ANA 2003, detto anche "di esclusiva zoppa", soppresso come detto dalla Legge n.40 del 2007, è lontano anni luce dal concetto di esclusiva previsto dal Codice Civile per il quale l'obbligo di esclusiva, ed il diritto di esclusiva, sono bilaterali. Per l'art. 1743 C.C. (Diritto di





esclusiva), “il preponente non può valersi contemporaneamente di più agenti nella stessa zona e per lo stesso ramo di attività, ne' l'agente può assumere l'incarico di trattare nella stessa zona e per lo stesso ramo gli affari di più imprese in concorrenza tra loro”. È certo merito del Sindacato aver ottenuto la soppressione per Legge di un'aberrazione inaccettabile come quella del Regime 3 dell'ANA, la cosiddetta esclusiva zoppa, cioè unilaterale. Ma all'indomani della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della nuova disposizione legislativa, avremmo tutti atteso una vera e propria caccia al mandato, un'esplosione di plurimandatari, una veloce evoluzione degli agenti verso una figura professionale più vicina a quella di vero e proprio imprenditore. Eppure questa evoluzione si è realizzata a rallentatore e forse è tutt'ora in corso. Migliaia di Agenti, quasi tutti bene identificabili con alcuni marchi di compagnia, ma non solo, non si sono attivati, hanno preferito inneggiare alla libertà di scelta rimanendo nella propria dimensione consolidata, pur avendo partecipato con convinzione alla lotta sindacale per il plurimandato. Anzi, alcune Rappresentanze aziendali (GAA) si sono spinte fino a barattare il mantenimento dell'esclusiva (di fatto) in cambio di qualche riconoscimento economico o di facili promesse di un rapporto che sarebbe dovuto rimanere privilegiato e “centrale”.

Il tempo ci ha dimostrato quanto siano state “da marinaio” quelle promesse e quanto siano state miopi quelle scelte. Il tempo ci ha dimostrato anche quanto sia stato

meritevole lo sforzo professionale, personale, organizzativo, messo in atto da quei 2/3 della categoria che oggi opera in plurimandato, grazie al quale possiamo oggi pretendere, o ambire, alla proprietà industriale dei dati dei nostri clienti, la titolarità autonoma del loro trattamento, la libertà di adottare nostre politiche distributive distinte e diverse da quelle delle compagnie. È grazie a loro che possiamo affermare, in ogni sede, il nostro diritto all'autodeterminazione gestionale, commerciale, operativa; che possiamo rivendicare la libertà di svolgere attività consulenziale in piena autonomia.

Leggendo le circolari e le disposizioni interne di compagnie che operano prevalentemente, se non esclusivamente, con reti agenziali mono-mandatari, ci si rende conto del tentativo di disconoscere questi ambiti di autonomia. Qualche volta purtroppo sono i colleghi per primi a dimenticare che il compito di un Agente consiste principalmente nel curare i rapporti con i clienti, far loro visita per presentare prodotti e servizi, stipulare contratti per le aziende che rappresenta, senza alcun obbligo di subordinazione. Essendo un lavoratore indipendente, l'Agente gestisce autonomamente orari, procedure e mole di lavoro. La sua remunerazione (provvigione) varia in base ai risultati del suo lavoro, per cui compete solo a lui organizzare al meglio la propria attività.

Il Plurimandato è stata una grande conquista, professionale e di civiltà! Perché allora, a distanza di quattordici anni, il Plurimandato non è ancora una risorsa per tutti?!

La Relazione introduttiva



Il Presidente nazionale Sna, Claudio Demozzi

*Care Colleghe, cari Colleghi,
alla fine del III trimestre 2020 i premi totali danni (imprese italiane e rappresentanze) sono risultati in calo del 2,8% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. La raccolta premi si è fermata a circa 26,5 miliardi di euro, in linea con la preoccupante discesa che ha avuto inizio nel mese di marzo (-7%). Questo dato, confermato dalle recenti pubblicazioni dell'ANIA, probabilmente è conseguenza dell'emergenza epidemiologica in atto, che anche nel nostro Paese ha avuto pesanti ripercussioni sull'economia in generale.*

*Nel solo mese di settembre, la contrazione nella raccolta premi è stata di oltre il 5%.
Le nostre previsioni su questi dati sono state dunque, purtroppo, confermate. Stendiamo un velo pietoso, anche perché non è questa la sede per affrontare il tema, sui mancati ristori economici da parte delle Imprese nostre mandanti.*

Sappiamo bene come i “contributi” elargiti dalle Compagnie siano stati, in realtà, delle semplici operazioni di cassa. Abbiamo più volte contestato, alle imprese ed all'ANIA, come il pagamento anticipato dei rappels già maturati, la postdatazione dell'addebito delle rate di rivalsa comunque dovute, l'anticipo –salvo conguaglio- dei rappels futuri, non possano essere intesi quali contributi, perché contributi non sono! La debolezza della contrattazione aziendale (che compete ai Gruppi Agenti) su questo fronte, purtroppo, è sotto gli occhi di tutti.

Gli incassi calano, per l'intero mercato. Conseguentemente, calano le provvigioni, sebbene i costi agenziali –nella migliore delle ipotesi- rimangano gli stessi. Ad oggi, la Categoria sopravvive (anche) a questa tempesta, ma le Compagnie, che hanno pubblicizzato i loro interventi milionari a favore delle reti agenziali, abbiano il coraggio di ammettere che gli Agenti stanno resistendo, facendo leva unicamente sulle loro forze. Abbiamo la lealtà di confessare che non hanno investito nulla, che non hanno scommesso un euro sulla resilienza delle reti agenziali!

Relativamente alle imprese italiane ed extra U.E. che operano in Italia, di cui stiamo parlando, la principale forma di intermediazione per quota di mercato risulta ancora il canale agenziale con il 74,3% della raccolta. Questo dato, contrariamente alle previsioni di molti esperti del settore e di numerosi dirigenti di Compagnia, registra un lieve aumento rispetto al dato riferito allo stesso periodo dello scorso anno (74,1%). Nel dettaglio, gli Agenti continuano a detenere la quota di mercato più rilevante nel segmento della R.C. Veicoli marittimi (93,3%), R.C. Auto (84,4%), Altri danni ai beni (79,8%), R.C. Generale (78,5%), Cauzioni (77,8%), Assistenza (76,3%) e Tutela legale (75,8%).

Gli sportelli bancari, nonostante gli importanti investimenti effettuati ed i noti accordi distributivi con molte delle nostre Mandanti, mantengono una quota di mercato ancora limitata, calata al 7,3% dal 7,9% della fine di settembre 2019. Questo canale distributivo continua a rappresentare tuttavia un fenomeno in forte crescita. Alcuni istituti bancari nazionali, come Intesa Sanpaolo, hanno ammesso pubblicamente di nutrire enormi ambizioni nel settore assicurativo rami danni, dopo aver scalato velocemente la classifica delle maggiori Imprese Vita in Italia.

Classifica 2019 premi vita

- 1° Generali (15,6% di quota di mercato);
- 2° Intesa Sanpaolo (14,8%);
- 3° Poste Vita (14,7%);
- 4° Allianz Italia (8,6%);
- 5° Aviva Italia (5,11%)

Classifica 2019 premi danni

- 1° UnipolSai (20,8%);
- 2° Generali (15%);
- 3° Allianz Italia (12,4%);
- 4° Reale Group (5,9%);
- 5° Cattolica (5,5%)

Classifica 2019 vita+danni

- 1° Generali (24,6 Mld.),

Altro canale distributivo che, nonostante gli enormi investimenti, registra tutt'oggi una quota di mercato ampiamente inferiore alle aspettative di numerosi esperti, consulenti e manager di Compagnia, è quello della vendita diretta (vendita a distanza, telefonica e Internet). Al termine del III trimestre 2020 la quota di premi raccolti è ferma al 9,3%, cioè allo stesso dato di settembre 2019. Nel dettaglio, il canale web (internet) ha inciso per il 3,6%, cioè la sua quota di mercato è risultata ferma a quella dello stesso periodo del 2019. La quota relativa ai premi intermediati dai preventivatori online risulta anch'essa ferma sui valori dello scorso anno (1,5%). Tutto questo, nonostante le costosissime campagne pubblicitarie, gli enormi investimenti anche tecnologici e le strategie digitali messe in atto dalle principali Compagnie allo scopo di facilitare gli anzidetti "canali alternativi". Contrariamente alla sensazione di molti, neppure il lockdown, lo smartworking e l'accesso obbligato alle piattaforme digitali esteso ad interi settori della popolazione, hanno permesso quel boom della distribuzione online delle polizze che da anni le nostre Mandanti attendono con frenesia.

Tutto bene, dunque? No, affatto. Perché le Imprese hanno investito cifre enormi nell'insurtech (Il termine Insurtech nasce dall'unione dei termini insurance "assicurazione" e technology "tecnologia"; è il neologismo usato per descrivere la trasformazione tecnologica e digitale in corso nel settore assicurativo) e per molti il ritorno di detti investimenti deve necessariamente passare dalla compressione dei margini intermediativi, cioè dalla disintermediazione agenziale.

Ecco dunque affacciarsi all'orizzonte, quanto mai vicino, l'attacco tecnologico alle nostre posizioni, tutt'oggi centrali, ma seriamente in pericolo. Attacco che non muove dalle "mutate esigenze dei clienti", per nulla interessati ad un freddo rapporto algoritmico con il loro Assicuratore, ma dalle ambizioni delle Imprese. La standardizzazione forzata dei "prodotti" assicurativi, la digitalizzazione dei pagamenti dei clienti ed il loro indirizzamento coatto verso il conto bancario delle Mandanti, la trasformazione dei contratti di assicurazione in (apparentemente) semplici abbonamenti acquistabili con un click e magari modificabili unilateralmente dalla Compagnia dietro mera informativa per email, non sono che le prime tappe della marcia di avvicinamento delle Imprese ai nostri clienti, con lo scopo di appropriarsene.

Alcuni anni fa, abbiamo compreso che l'ostacolo maggiore che ci sarebbe stato possibile porre lungo questo percorso voluto dalle Compagnie, era costituito dalla titolarità del trattamento dei dati dei nostri clienti. Abbiamo quindi messo in atto un'impegnativa opera di informazione e di sensibilizzazione della Categoria, facendo ricorso ai massimi esperti del settore e rivolgendoci direttamente al Garante. Centinaia di agenzie si sono dotate di una propria banca-dati ed hanno assunto la posizione di Titolare autonomo del trattamento dei dati dei clienti. A mano a mano che questa modalità prendeva piede tra gli Agenti, abbiamo sensibilizzato i presidenti dei GAA e le stesse Compagnie; abbiamo affrontato la questione in decine di convegni e di confronti anche per diffondere presso i colleghi la necessaria consapevolezza.

A livello di contrattazione aziendale però, nonostante i ripetuti avvertimenti del Sindacato, sono proliferati accordi integrativi che limitano l'utilizzo dei dati dei clienti da parte degli Agenti, che ne ostacolano la libertà imprenditoriale, che riconoscono la Titolarità del trattamento dei dati alla sola Compagnia, o ad essa in via privilegiata attraverso astrusi meccanismi di apparente contitolarità. In alcuni casi, si è arrivati perfino a riconoscere alla Mandante il diritto di proprietà industriale dei dati dei clienti, con ciò costituendo un precedente che arreca un grave pregiudizio all'intera categoria agenziale.

Il tema non è: se un siffatto accordo integrativo sia legittimo, ma se esso sia opportuno, sia idoneo a tutelare gli interessi degli Agenti. E la cessione all'Impresa di diritti che ci spettano per Legge, in cambio di poche decine di euro o, peggio, di nulla, non può mai essere opportuno!

Gli effetti di tali accordi aziendali sono, ancora una volta, sotto gli occhi di tutti. Non abbiamo ancora ultimato la stampa della polizza, che un SMS ringrazia il nostro cliente per la fiducia accordata alla Compagnia, ricordandogli le modalità di accesso all'area riservata, non dell'Agenzia, ma dell'Impresa; abbiamo appena contabilizzato il pagamento del premio, che al cliente arriva un altro SMS di conferma del pagamento effettuato, ricordando che dalla prossima scadenza potrà regolarizzare la propria posizione direttamente sul sito, non dell'Agenzia, ma dell'Impresa; abbiamo inserito a sistema

l'indirizzo email ed il numero di cellulare del nostro cliente e lo stesso riceve, pochi istanti dopo, una chiamata dal call center che si presenta a nome della Compagnia per un'indagine sulla qualità del servizio ricevuto e per la verifica dell'indirizzo email inserito a sistema.

Ma non basta. Le Imprese non si accontentano! E allora ci offrono la possibilità di far scaricare gratuitamente ai (non più?) "nostri" clienti la loro App, in modo che la relazione comunicativa diretta con la Compagnia possa consolidarsi, escludendo l'Agenzia. E noi abbocchiamo. Anzi, in alcuni casi, sposiamo con convinzione l'iniziativa accelerandone così la diffusione. Quasi senza renderci conto che l'acconsentire, per pura compiacenza, a simili strategie riduce la forza contrattuale, negoziale, dell'intera Categoria agenziale; ne limita la prospettiva e ne comprime le opportunità di difesa di quella centralità distributiva della quale, almeno a parole, siamo tutti custodi.

A livello di contrattazione collettiva primaria (primo livello), il Sindacato ha le idee molto chiare e non siamo disponibili ad alcun passo indietro sul terreno dei diritti acquisiti. Il coinvolgimento, leale e consapevole, dei Gruppi Aziendali Agenti dovrebbe consentire a tutti noi di tentare la controffensiva sul terreno della relazione esclusiva con i nostri clienti. Relazione della quale potrebbero essere condivisi con le Imprese unicamente i dati necessari all'emissione del contratto. In questo modo le Mandanti sarebbero riposizionate nel loro ruolo naturale di fabbriche prodotte e gli Agenti sarebbero rimessi al centro del rapporto con i clienti. Questa, non è che una delle molte tattiche compatibili con la strategia di lungo periodo del Sindacato. Certo è che i Gruppi Aziendali, che hanno già il nostro supporto, per poter partecipare alla controffensiva, devono poter contare anche sull'appoggio di ciascun singolo Agente, senza se e senza ma.

Gli Stati Generali degli Agenti di assicurazione, di cui oggi celebriamo la prima edizione, sono una preziosa occasione di informazione e di confronto rivolta all'intera Categoria, che ha anche, se non soprattutto, lo scopo di comprendere se questi temi facciano (finalmente) parte del bagaglio culturale di ciascuno di noi e se siamo disposti, tutti, ad investire, a rischiare qualcosa per difendere la nostra figura professionale anche, se non soprattutto, dagli attacchi delle nostre Mandanti.

Vi ringrazio per l'attenzione e vi auguro buon lavoro.



L'importanza della **COERENZA**

Che le nostre azioni siano la conseguenza delle nostre parole



a cura di
ANDREA PIERI

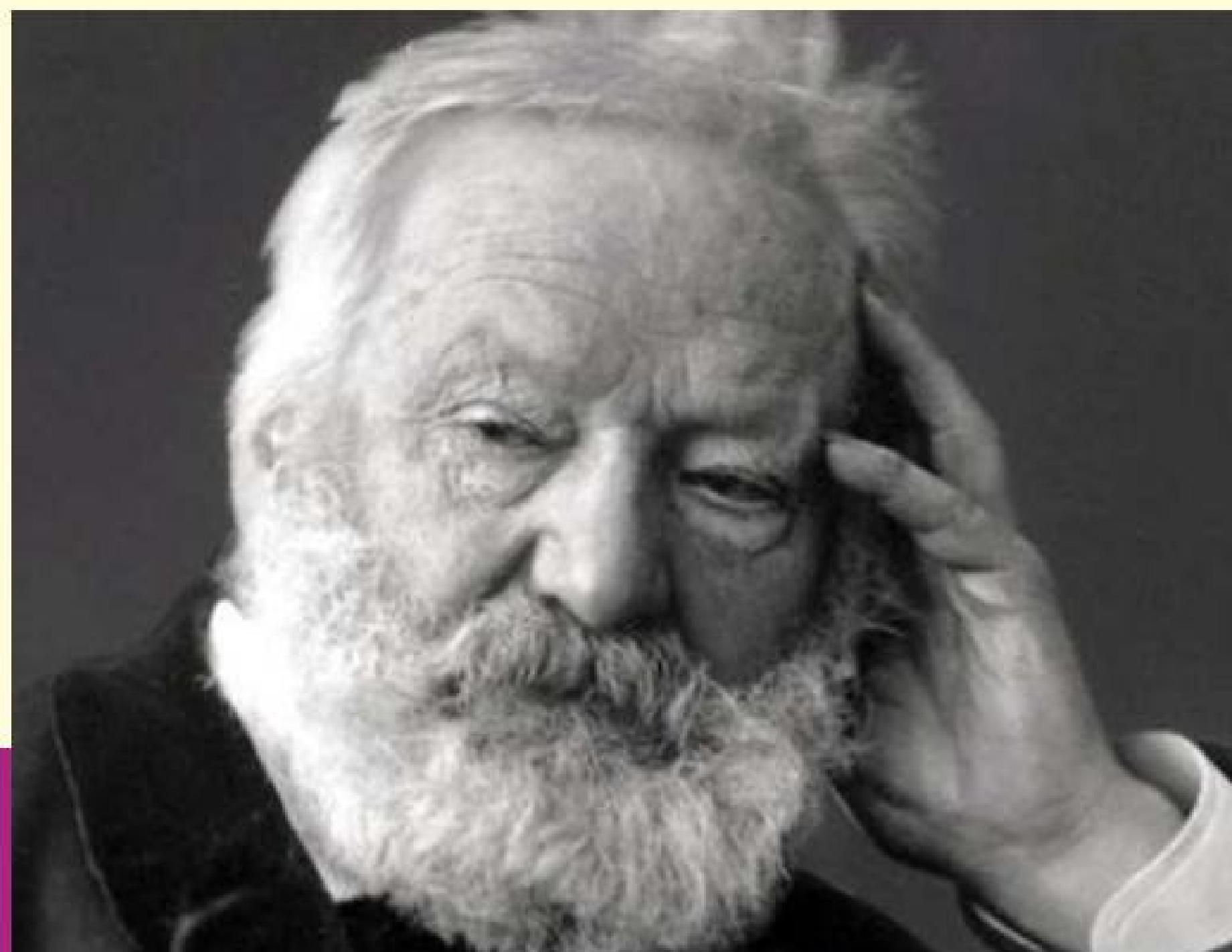


Credo che ogni nostra azione sia dettata da ciò in cui crediamo e che reputiamo importante, affinché ne diventi la giusta conseguenza. Le nostre parole, per essere ritenute coerenti, devono trasformarsi concretamente in ciò che facciamo immediatamente dopo. Questo vale quando, ad esempio, da genitori educiamo con giusti valori e principi i nostri figli, ma poi dobbiamo essere i primi noi a dare seguito alle nostre parole, dando loro il buon esempio.

"Credo ciò che dico, faccio ciò che credo"
(Victor Hugo)

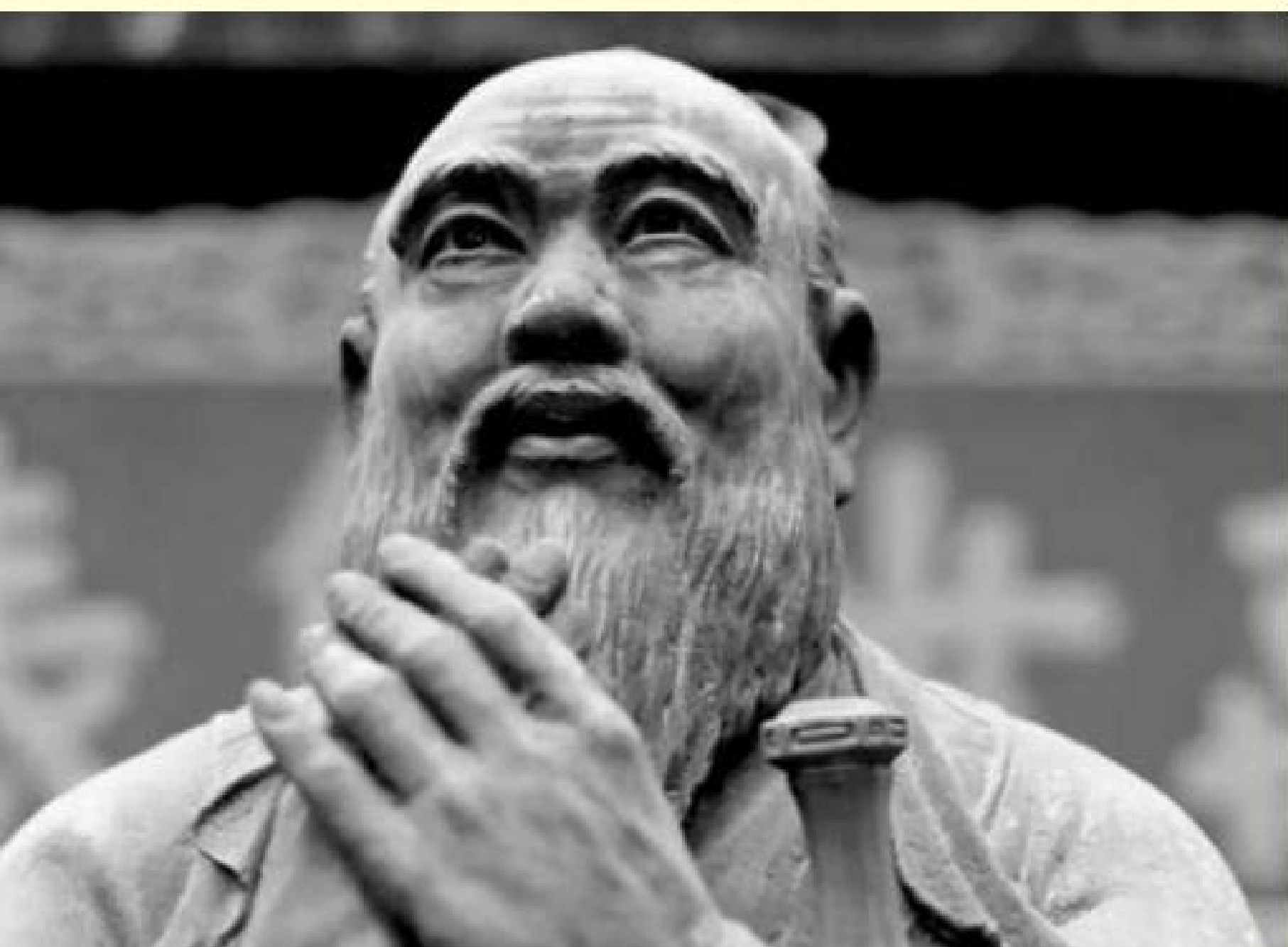
Così come nella quotidianità di tutti i giorni siamo costantemente a confronto con la coerenza su ciò che pensiamo, diciamo e fondamentalmente facciamo. In questa quotidianità naturalmente c'è anche il nostro mondo professionale, come ci rapportiamo con la coerenza delle no-

stre parole e relative azioni, nei confronti dei nostri collaboratori, clienti e colleghi. Come sappiamo, a seguito delle ultime elezioni, il presidente uscente Claudio Demozzi ha ottenuto il 97% dei consensi e con tale risultato ha nuovamente potuto indicare la linea politica sino a quel momento portata avanti, con una strategia che mette al primo posto la centralità degli Agenti nel rapporto di intermediazione tra le Compagnie ed i clienti. Anche per poter portare avanti tale obiettivo, diventa quindi determinante la coerenza tra ciò che si dice e si condivide, rispetto alle azioni che poi ne derivano. Per questo durante gli ultimi Stati Generali, è stato molto significativo il suo richiamo alla coerenza dei comportamenti, dato che questo è determinante da parte di tutti i colleghi ed ancora di più da chi riveste cariche istituzionali all'interno del Sindacato e nei Gruppi Aziendali; essere coerenti con ciò che si condivide durante le riunioni sindacali e si compie anche in altrettanti contesti di lavoro. Molti sanno ad esempio, che il Sindacato sta lavorando al progetto KDA – Kit Digital Agency – che consentirà, come ampiamente descritto nell'ultima intervista rilasciata dalla responsabile del progetto Angela Occhipinti, uscita sul precedente numero della nostra rivista, di poter beneficiare di una serie di servizi informatici utilissimi per la nostra attività, tra i quali ad esempio il servizio denominato SnaPay, attraverso il quale il cliente potrà pagare i suoi premi assicurativi, direttamente con un sistema digitale avanzato, denominato aggregatore di pagamenti, collegato al conto corrente separato intestato all'Agente. Anche all'interno del Comitato dei Gruppi con voto unanime, i Presidenti degli stessi hanno condiviso la linea politica dell'Esecutivo Nazionale, allora perché poi alcuni di loro, durante le riunioni di loro competenza, non hanno speso una parola per ribadire la propria condivisione circa le scelte strate-



giche della linea sindacale adottata dallo Sna? Inoltre, perché viene condivisa l'importanza di avere anche noi Agenti la proprietà dei dati dei nostri clienti, ribadendo di non firmare accordi in pejus rispetto a quelli esistenti, quando poi avviene il contrario in alcune sedi? I colleghi, soprattutto quando rivestono cariche così importanti per la nostra categoria, hanno lo stesso carico di responsabilità nel mantenere nei fatti la coerenza delle parole dagli stessi pronunciate a livello sindacale.

*“Sii molto cauto nel parlare, perché tu non abbia a vergognarti se le tue azioni non fossero state poi all'altezza dei discorsi”
(Confucio)*



Ma i comportamenti di coerenza, non valgono solamente per chi ha cariche istituzionali, valgono per ognuno di noi, indipendentemente da quanto viviamo attivamente o meno la vita sindacale. La coerenza delle nostre azioni, rispetto a ciò che diciamo sta nel nostro vissuto quotidiano e lo possiamo dimostrare proprio durante e dopo gli incontri sindacali a vario livello che essi siano provinciali, regionali o nazionali. In tali occasioni siamo tutti apparentemente in condivisione, prodigandoci a dispensare consigli e indicazioni ai componenti dell'Esecutivo Nazionale e in particolare a Claudio Demozzi, che applaudiamo sempre in maniera molto convincente. Alcuni addirittura fanno la corsa per accaparrarsi i posti in prima fila della platea, per dimostrare ancora di più la loro partecipazione, non lesinando apprezzamenti ed applausi. Appena si spengono le luci della ribalta, capita però che qualche collega (fortunatamente una minoranza) immediatamente dopo, in una figurativa stanza accanto, si diletta nell'immane esercizio della demolizione del leader e di chi ci mette la faccia per tutti noi in prima linea. Perché allora non farlo prima, durante gli incontri ufficiali, forse perché gli argomenti non sono così fondati per poter essere espressi pubblicamente? O forse perché non si ha la capacità di sostenere un contraddittorio con chi ha invece una sua chiara visione sindacale, discutibile certamente, ma quanto meno ce l'ha e la sostiene con argomenti forti, frutto di analisi approfondite? La coerenza vorrebbe che si adottasse un comportamento diverso,

quello di sostenere a parole le proprie idee, anche diverse certamente, e essere credibile con i colleghi sostenendole con le proprie azioni. Assistere invece a un buonismo di facciata, non giova a nessuno, tanto meno alla categoria e non è neppure rispettoso di chi per tutti noi si mette in gioco. Tali comportamenti, contraddittori oltretutto, ci indeboliscono nei confronti di chi ci osserva dall'esterno della nostra realtà sindacale e giova della nostra incoerenza e delle nostre divisioni.

*“La coerenza è comportarsi come si è,
e non come si è deciso di essere
(Sandro Pertini)”*



Concludo dicendo che il presidente Demozzi durante l'ultimo incontro in presenza, in occasione del Congresso del Centenario del Sindacato a Rimini, ci chiese con un giuramento solenne di impegnarci e essere gli angeli custodi del rilevante patrimonio economico del Sindacato, pronunciando le seguenti parole.

“Vi invito, a nome mio e di tutti i Colleghi di buona volontà, ad alzarvi in piedi, ad aprire i vostri cuori ed a sentirvi veramente quegli angeli custodi che vi chiediamo di essere”.

Allora cominciamo con i nostri comportamenti a mantenere tale promessa e anche quando la pensassimo in maniera diversa, di avere l'onestà intellettuale di confrontarsi costruttivamente, nelle sedi sindacali preposte, avendo cura di non dimenticare mai che la difesa della nostra categoria debba rimanere il nostro obiettivo comune.

MyD&O®

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



Connect with more.

Seguici su  
www.bridgeinsurance.it



Coverholder at **LLOYD'S**

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

Mandati next generation. **0 NO?**

Le nuove leve stanno facendo un buon affare?



a cura di
TIZIANO SALERNO

● ● ●

Next generation è un termine a dir poco inflazionato. Stabilmente tra i più ricercati nel 2020 e in questi primi giorni del 2021. Chiaramente questo è motivato dal fondo istituito dall'Unione Europea per affrontare la pandemia. Anche nell'ambito assicurativo si sta diffondendo a macchia d'olio in ottima compagnia di termini come smart e light. Molti colleghi ne hanno fin sopra i capelli degli inglesismi (utilizzati senza motivo quando esiste il corrispondente termine italiano), ma qui l'utilizzo è fatto scientemente per tre motivi:

**l'inglese è di moda
perché la usano tutti;**

**i neologismi inglesi
appartengono a un linguaggio
più giovane e quindi più di tendenza;**

**tradotti in italiano e abbinati
alla parola mandato certi termini
"accenderebbero"
spie rosse di attenzione.**

Immaginiamo ora di tradurre tutto in italiano, a questo punto parleremo di "mandato di nuova generazione", "mandato intelligente" e "mandato leggero", qualcuno di noi davvero firmerebbe un mandato così denominato ad occhi chiusi? La definizione di Mandato leggero non vi farebbe sorgere qualche dubbio?

Cambiano i nomi, ma la sostanza è sempre la stessa. Si tratta di mandati proposti dalle compagnie alle nuove generazioni di agenti, che spesso sono subagenti e collaboratori nelle agenzie, dove i contenuti cardine sono principalmente:

provvigioni di acquisto alte;

**provvigioni ricorrenti
in taluni casi dimezzate a partire
dal secondo anno;**

**gestione amministrativa
e documentale delocalizzata.**

Ma andiamo con ordine, le provvigioni di acquisto ben sopra la media del mercato hanno certamente il fine di invogliare i nuovi Agenti next generation alla raccolta e produzione, fatto salvo perdere il 50% della redditività dall'anno successivo con provvigioni dimezzate. Pensate alla remunerazione di un qualunque dei vostri subagenti o collaboratori, sareste in grado di proporgli provvigioni che superano il 40% sui rami non auto? Cosa succederebbe nel caso venissero contattati dai reclutatori di queste mandanti? Non sto parlando di compagnie sconosciute, che hanno bisogno di farsi conoscere e per questo autopromuoversi con provvigioni allettanti, sto parlando delle stesse compagnie che sostengono impossibile pagare provvigioni più alte ai loro rispettivi agenti, o che per tutto il 2020 hanno sostenuto non esservi disponibilità economiche per erogare aiuti economici agli unici soggetti, fino a prova contraria, presenti e operativi anche durante le ore più buie della pandemia, come rimarcato dal susseguirsi dei vari DPCM che ci hanno collocato in quelle attività irrinunciabili in quanto di pubblica utilità.

Con queste premesse passiamo ora al punto più "caldo" che hanno in comune tutti questi mandati.

GESTIONE AMMINISTRATIVA DELOCALIZZATA

Ebbene sì, in un periodo storico in cui tutte le società (compagnie assicuratrici comprese), hanno capito che i dati sono il denaro del futuro, hanno sfruttato la pandemia e tutto il 2020 per accelerare l'implementazione e il perfezionamento di strumenti digitali volti a raccogliere enormi masse di dati e in molti casi sottrarli agli Agenti, restituendo false promesse attraverso improbabili contitolarità. In questo ambito interviene l'elemento della gestione amministrativa delocalizzata: si tratta di dotare gli Agenti di pc e tablet per poter acquisire in formato elettronico ogni tipo di documento, corredato dal binomio tanto ambito: indirizzo mail e numero di cellulare.

Consolidati questi dati, il mandato "intelligente" compie un passo deciso: per accordo di mandato si delega alla compagnia tutta la gestione amministrativa, l'apertura dei sinistri e dulcis in fundo, l'operatività e la gestione marketing su tutta la clientela da parte di strutture create per questo compito.

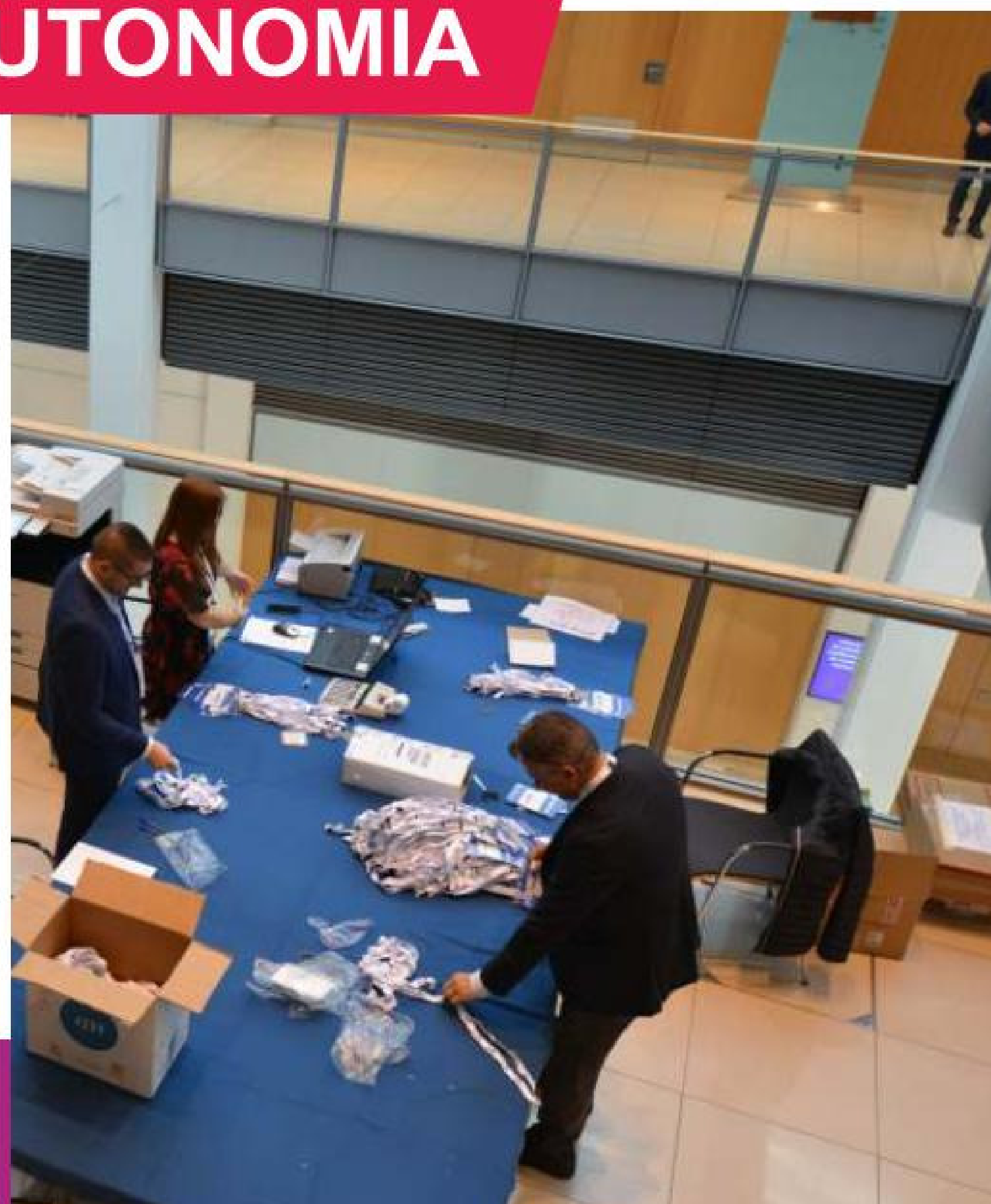
Adesso che la visione è completa, difficile è non capire

che, levata la gestione del cliente, levata la consulenza post-vendita, queste nuove figure si ritroveranno ad essere retrocesse a meri venditori, ai quali resteranno gli oneri dell'Agente, ma nessun onore e soprattutto nessun rispetto. Se non ci saranno impedimenti a questa trasformazione, gli Agenti next generation, si ritroveranno a non essere padroni del loro futuro, magari destinatari di portafogli di Agenti quiescenti, ai quali subentreranno, trovandosi in cambio intrappolati in sonore rivalse e provvigionati al ribasso rispetto alle gestioni precedenti. Gli unici strumenti che possono evitare questa rovina della categoria, sono tutti quei mezzi che il Sindacato Nazionale Agenti procura a tutti noi: firme elettroniche avanzate di agenzia, metodi di incasso digitale in presenza e a distanza, come Snapay, con versamento diretto sui conti di agenzia, archivi digitali di proprietà dell'agente, titolarità autonoma nella gestione dei dati ecc.

In realtà tutti questi mezzi si possono racchiudere nelle due semplici parole che seguono.

INDIPENDENZA E AUTONOMIA

Per capire quanto sono importanti e fondamentali questi due valori vorrei lasciarvi con due aforismi: il primo è una richiesta di aiuto e sostegno dai colleghi più anziani e con più esperienza: "Spesso la storia della società ha dei momenti di involuzione, come forse è questo, ma da questo può anche nascere un'evoluzione: io non trovo stupidi i giovani, semplicemente la loro curiosità è dirottata su altre cose, anche perché sono forse meno indipendenti culturalmente, c'è meno autonomia pur essendoci tanti nuovi strumenti." – Renato De Maria. Il secondo è una richiesta di comunione di intenti per tutta la categoria ed' è del filosofo Zygmunt Bauman "Non esistono individui autonomi senza una società autonoma, e l'autonomia della società richiede un deliberato e perpetuamente reiterato processo di autocostruzione, qualcosa che può essere solo una conquista congiunta di tutti i suoi membri."



La **DISINTERMEDIAZIONE** è la preoccupazione maggiore

Ecco una sintesi delle numerose domande pervenute al Sindacato durante lo storico incontro on line svoltosi nello scorso mese di dicembre



a cura di
ROBERTO BIANCHI

...

Le limitazioni adottate dal Governo allo scopo di limitare la diffusione della pandemia, hanno costretto il Sindacato a utilizzare con ritmo crescente la modalità on line per lo svolgimento degli eventi istituzionali. È successo pertanto che dopo il Comitato Centrale e il Congresso nazionale, anche la prima chiamata a raccolta della categoria per dibattere dei temi di maggiore rilevanza per la categoria, sia stata organizzata in videoconferenza. Questo ha privato l'incontro della caratteristica principale, gli aspetti emotivi legati alla partecipazione in presenza, ma ha consentito a quasi 2.000 colleghi di prendere parte alla videoconferenza. Un successo senza precedenti che aggiunge un nuovo record a quelli già conseguiti dal Presidente nazionale Claudio Demozzi durante i suoi sette anni di mandato. Durante e al termine dei lavori, era stata prevista la possibilità di rivolgere domande ai relatori, ma la grande quantità di quesiti perve-

nuti alla Segreteria di Via Lanzone ha costretto gli organizzatori a fare una selezione e una sintesi tale da consentirne la pubblicazione in queste pagine.

Riportiamo quindi di seguito quelle più significative che abbiamo rivolto a ciascuno dei relatori.



Claudio Demozzi, **Presidente Nazionale Sna**

“Con la scusa del marketing a favore delle agenzie, le Compagnie si impadroniscono dei dati, vogliono governare la relazione con il cliente e i processi lavorativi delle agenzie. Per mettere un freno a tutto questo le agenzie devono impadronirsi del marketing, lo Sna come si muoverà in questa ottica? Forza Demozzi”.

Sna ormai da tempo sta cercando di far comprendere a tutti gli Agenti quanto sia importante, indispensabile, che i dati dei clienti appartengano all'agenzia e non alle compagnie rappresentate. Purtroppo in questa opera di persuasione, svolta nell'interesse della categoria agenziale

a difesa della nostra centralità distributiva, incontriamo molti ostacoli, posti soprattutto dalle compagnie per evidenti ragioni.

I dati sono una ricchezza, il cui valore economico è destinato a crescere notevolmente in futuro. Molti accordi integrativi sui dati, firmati dai Gruppi Aziendali Agenti con le loro compagnie, purtroppo non sono d'aiuto ed anzi cedono la proprietà dei dati all'impresa. Questo tipo di accordi sono da evitare!

Per quanto riguarda il marketing, concordo che sia necessario sviluppare un progetto di marketing agenziale, autonomo, distinto da quello delle compagnie rappresentate. La micro-impresa agenzia deve possedere una propria immagine, una propria strategia distributiva ed una propria politica di marketing. Su questo terreno ci muoveremo nei prossimi mesi. Stiamo mettendo a punto un preciso progetto anche su questo. Mi auguro che tutti i colleghi comprendano l'importanza di questi temi e del supporto del Sindacato per affrontare al meglio le nuove sfide, che si chiamano anche autonomia titolarità dei dati dei clienti, proprietà industriale dei data base e marketing agenziale indipendente da quello delle imprese.



Sergio Sterbini, **Vicepresidente Sna**

A quasi 20 anni dalla firma del precedente, si è finalmente riaperto il tavolo con Ania per il rinnovo dell'accordo nazionale agenti. Qual è lo stato dell'arte?



È normale che in venti anni il contesto del mercato assicurativo, ma direi di tutto il tessuto sociale del nostro Paese è profondamente cambiato.

L'Accordo Nazionale non è soltanto una collezione di articoli, ma un complesso insieme di norme e istituti collegati tra loro, che costituiscono le regole che disciplinano l'attività di intermediazione e la figura dell'Agente.

Per questo possiamo dire che il progredire della trattativa non può essere valutato solo per il numero degli articoli trattati, perché nella negoziazione di ognuno di essi vengono regolamentati principi e approfonditi argomenti che influenzano i successivi, o chiariscono quelli precedenti.

Per questo motivo, anche se la pandemia ha inciso sull'organizzazione delle riunioni e ne ha rallentato in parte il ritmo, ritengo che la trattativa stia procedendo secondo i tempi che avevamo immaginato, ben consci che non sarà né breve, né semplice, se pensiamo a tutte le innovazioni normative e regolamentari che si sono succedute in questi lunghi anni e che dovranno essere introdotte nel nuovo Ana.

È un'esigenza sentita da tutte le parti in causa, e nonostante le diverse visioni ed ovviamente, i diversi interessi, sono convinto che sapremo trovare le giuste convergenze per realizzare un importante miglioramento del quadro complessivo, anche e soprattutto nell'interesse supremo dei clienti, obiettivo comune per tutti.

Per queste ragioni non riesco ad immaginare un motivo per cui Ania non dovrebbe essere disponibile ad affrontare questi temi e trovare con noi le soluzioni anche perché, come ho già avuto modo di dire, il tavolo è composto da professionisti di grande spessore e competenza.

Nel caso dovesse accadere, se ne valuteranno i motivi e le conseguenze e si discuteranno nelle sedi istituzionali eventuali iniziative o contromisure.



Avvocato
Gianluigi Malandrino
Consulente Sna

Tra le ipotesi allo studio per il nuovo accordo Ana, è prevista l'introduzione di una norma che cristallizzi l'utilizzo dei gestionali di Agenzia e che garantisca il ritorno dati attraverso un unico tracciato condiviso (peraltro SHARE ne parla da anni)?

Nella bozza di rinnovo dell'Accordo Nazionale Agenti, Sna ha inserito un articolo 7 bis intitolato "Dati dei clienti". In questa disposizione si prevede che sia l'Agente che l'Impresa siano titolari dei dati dei clienti, ricevendo dagli assicurati il "consenso" al trattamento dei dati stessi, al fine di poter consigliare e proporre contratti coerenti con

le esigenze degli utenti. Si prevede quindi, che l'Agente possa utilizzare propri software e hardware per catalogare, organizzare e gestire i dati dei clienti.

È previsto ancora che l'Agente, sia nel corso del rapporto di agenzia, sia alla cessazione del rapporto stesso, possa trasferire i dati dei clienti raccolti dai gestionali delle imprese, su propri autonomi sistemi informatici, al fine di consentire quel corretto scambio informativo che conduca a soddisfare i bisogni assicurativi.

Questa formulazione nasce dalla considerazione che, per come è ormai regolamentato il rapporto di agenzia assicurativa a livello europeo e sulla base delle normative nazionali, l'Agente è chiamato a svolgere nei confronti dell'utenza assicurativa, una funzione preliminare rispetto alla conclusione delle polizze: infatti l'Agente deve assistere il cliente, aiutarlo nella individuazione delle sue reali esigenze di carattere assicurativo, consigliandogli prodotti che siano coerenti con tali esigenze. Per far questo l'Agente deve raccogliere dal cliente le informazioni necessarie e deve altresì fornire al cliente stesso indicazioni



corrette sui prodotti assicurativi dei quali egli possa disporre, vuoi per effetto di mandati diretti, vuoi per accordi di collaborazione con altri intermediari.

Si crea in tal modo un data-base, che appartiene all'agente in quanto professionista autonomo e "consulente del cliente". I rapporti tra cliente ed agente potrebbero non sfociare in conclusione di polizze assicurative, ma restare ad un livello di mera consulenza ed informazione. In definitiva prima ancora di divenire cliente di una impresa assicuratrice, un assicurando è cliente dell'agente, con il quale instaura un diretto ed autonomo rapporto di carattere professionale. Dunque è assolutamente coerente con tale impostazione, che, lo si ripete, è oggi trasfusa in un dettagliato percorso normativo (Codice delle Assicurazioni e Regolamenti attuativi IVASS), che l'Agente raccolga dagli assicurati notizie ed informazioni, con facoltà di effettuarne il trattamento, non solo in vista della conclusione di una determinata polizza per conto dell'impresa preponente, ma anche al fine di successive proposte di carattere commerciale, laddove solo in una fase successiva sia possibile individuare prodotti idonei e coerenti con le esigenze rappresentate dall'assicurando.

È corretto che l'Agente raccolga in propri sistemi gestionali le notizie fornitegli dagli assicurandi, così come è corretto che egli possa avvalersene per l'esercizio della sua attività imprenditoriale di intermediazione assicurativa, a prescindere dal rapporto con una o più imprese assicuratrici. In questa direzione si muove quindi la proposta Sna di inserire, all'interno dell'Accordo Nazionale, una disposizione che fotografi le predette regole di carattere operativo dell'attività agenziale, dovendosi ormai prendere atto del ruolo che la normativa attuale affida al distributore assicurativo, che è anzitutto quello di farsi interprete, su un piano professionale e tecnico, dei bisogni assicurativi dell'utenza.



Dario Piana,
Presidente del Comitato
dei Gruppi Sna

Come si potrà agire nei confronti di quelle mandanti che non hanno GAA? Alcune hanno approfittato di questa emergenza sanitaria per imporre le loro volontà con una comunicazione arrogante e deficitaria.

Il tema proposto non è di facile soluzione, dal momento che le relazioni industriali di secondo livello passano necessariamente attraverso il Gruppo agenti che è il soggetto deputato a trattare con la mandante. Il nostro sforzo deve partire quindi dal tentativo di favorire la creazione di un Ga in ogni impresa e dal fornire il necessario supporto politico affinché la mandante accetti senza riserve le regole del negoziato aziendale.

Laddove ciò non è stato ancora possibile, il Sindacato si è fatto comunque carico di svolgere il proprio ruolo di tutela dei colleghi fatti oggetto di atteggiamenti arroganti e deficitari, come li definisce il collega che ha formulato il quesito, anche se l'Ania, che rappresenta la controparte istituzionale di Sna, ha sempre rifiutato di entrare nel merito delle scelte e dei comportamenti adottati dalle proprie associate. Ma i metodi di pressione sono molteplici e partono proprio dalla denuncia su queste pagine e su quelle di Snachannel delle situazioni di maggiore interesse collettivo. Lo Sna ha peraltro dimostrato, soprattutto negli ultimi anni, che non si tira indietro quando è necessario rivolgersi direttamente alla compagnia interessata, ma anche all'Istituto di Vigilanza, all'Antitrust, al Parlamento, alle associazioni consumeristiche, a seconda della fattispecie



presa in esame. D'altro canto queste iniziative vengono messe in atto anche quando il Gaa, pur esistendo, non riesce a far valere le ragioni dei colleghi ad esso iscritti, rendendosi pertanto utile l'intervento della rappresentanza generalista a supporto del contenzioso aziendale, laddove necessario, coinvolgendo tutta la categoria. Ricordo che nei mesi scorsi il Sindacato si è spinto fino a ricercare sul mercato internazionale un'impresa disposta a fornire il mandato a una intera rete di agenti alla quale la mandante aveva annunciato l'imminente dismissione del canale agenti.



Salvatore Palma, Vicepresidente Comitato dei Gruppi Sna

La pandemia ha accelerato, in molti ambiti di mercato, l'offerta digitale. Le principali Compagnie hanno cavalcato tale processo, mascherandolo come necessario, per puntare all'effettivo obiettivo primario, cioè quello di acquisire con tutti i mezzi possibili il diretto rapporto con il cliente. Le limitazioni di contatto fisico imposte alla categoria hanno lasciato loro campo libero. Dobbiamo rassegnarci al fatto che questo possa considerarsi un processo irreversibile oppure c'è lo spazio per, quanto meno, frenare la palese volontà di disintermediazione posta in essere?

Con la crisi pandemica abbiamo assistito ad una forte accelerazione nell'uso del digitale nel comparto assicurativo. È evidente che le Compagnie hanno approfittato della situazione per acquisire il rapporto con il cliente, lo han-



no fatto partendo dall'acquisizione dei consensi di titolarità al trattamento dei dati del cliente e mettendo a disposizione strumenti di pagamento diretti alle compagnie.

Questo non è che l'inizio di una strategia di lungo respiro che cerca di avviare una forte disintermediazione ai danni delle reti agenziali tradizionali. Credo convintamente che noi Agenti abbiamo la capacità di reagire se, come categoria, siamo consapevoli del nostro ruolo di consulenti al servizio del cittadino-consumatore e se sapremo emanciparci rispetto alle Compagnie.

Dobbiamo puntare ad essere professionisti maturi ed imprenditorialmente autonomi, capaci di esercitare ogni spazio di libertà imprenditoriale fornitoci dalle norme vigenti, incominciando ad esercitare il nostro diritto di essere titolari del trattamento dei dati dei nostri clienti.

Partendo da questo esercizio quotidiano, con strumenti gestionali propri e finalità proprie, ben distinte da quella delle Compagnie che rappresentiamo, possiamo definire il perimetro di nostra competenza imprenditoriale ed arrivare a rivendicare anche la proprietà industriale del dato. Questo è l'unico modo che vedo per contrastare la volontà di disintermediazione esercitata dalle Compagnie.



Solidarietà ed assistenza sindacale

Esserci nel momento del bisogno



a cura di
ANDREA PIERI

● ● ●

Quando penso alla solidarietà sindacale, la mia mente ritorna ad una frase di Claudio Demozzi pronunciata nel video di introduzione del Congresso Nazionale di Rimini che celebrava il centenario del nostro Sindacato. In quel-

la frase, grazie alle immagini, si percepisce anche l'emozione di chi, avendo vissuto certi momenti, si emoziona nel ricordarli:

"Sna è anche condividere momenti di allegria, di spensieratezza e condividere tristezze, dolori, problemi che, vissuti in ambito associativo con colleghi che ti capiscano, magari più di altri soggetti e che riescano a sopportare insieme a te il peso di queste situazioni, è più facile".

All'interno di questa frase si può cogliere il vero senso solidaristico che il Sindacato può e deve offrire ai propri iscritti. È il frutto di esperienze vissute che ti rafforzano e che ti danno la consapevolezza che, nei momenti più bui, professionalmente parlando, vissuti spesso durante le ispezioni che alcuni colleghi sono stati costretti a subire, sentirsi parte di questa solidarietà è molto importante.

Per sua stessa natura il Sindacato non può che essere l'espressione più alta di questa parola così importante. La solidarietà è quella che ti consente di non sentirti soli, di poter contare su qualcuno che ci possa aiutare, quella di poter chiamare chi ci possa consigliare al meglio, di potersi sfogare con chi ci possa comprendere, ma soprattutto con chi ci sappia ascoltare. Sì, perché il dono dell'ascolto non è un qualcosa che hanno in molti, anzi viviamo in una società fatta troppo spesso di persone più portate a parlare di sé, invece che ascoltare chi ha più bisogno di farlo.

Come spesso riportano i colleghi ed anche per experien-

za personale, durante alcune visite ispettive si vivono momenti di grande tensione e pressione psicologica, dovuti principalmente all'atteggiamento estremamente indagatorio tenuto dall'ispettore di turno, che ha l'unico obiettivo di andare alla ricerca del colpevole, con il rischio che l'agente si senta già tale, ancor prima di essere stato condannato e, a volte, revocato ingiustamente. In tale contesto se non si ha la forza di reagire, si può rischiare anche di commettere gravi errori, nel valutare ciò che può essere fatto e chiesto durante le ispezioni e soprattutto se è giusto o meno firmare i verbali che concludono le stesse. Ecco che unitamente alla solidarietà, entra in gioco anche l'assistenza che il Sindacato può dare ai colleghi durante le ispezioni. Questo è sempre avvenuto a livello statutario, ma poi i colleghi nella maggior parte dei casi, si dimenticano di coinvolgere il Sindacato in tali circostanze così importanti, commettendo così il primo errore, quello di rinunciare ad un'assistenza fondamentale, fatta da colleghi che conoscono molto bene la materia e che sanno altrettanto bene, quali sono i limiti inderogabili oltre i quali un ispettore non può certamente andare durante un'ispezione.

È bene quindi ricordare, anche attraverso la nostra rivista, che esiste una commissione apposita denominata NAS – Nucleo Assistenza Sindacale – coordinata dal componente di Esecutivo Nazionale Gaetano Vicinanza, che interviene mettendosi al fianco dei colleghi in agenzia. Tutto questo, come primo risultato, rassicura il collega che non è solo ad affrontare alcuni tipi di ispettori, riequilibrando anche sul piano numerico i rapporti di forza, che sembrano apparentemente banali, ma che invece contano molto sul piano psicologico, dato che al tuo fianco ci sarà un collega che ti può consigliare, da una posizione emotiva meno coinvolta della tua.

Poi ci sono gli aspetti di tipo normativo, che sono altrettanto fondamentali per ristabilire il giusto equilibrio tra le parti. S^A, perché il nostro interlocutore saprà da quel momento in poi, che di fronte a sé avrà dei colleghi preparati. Conseguentemente il suo approccio dovrà essere più attento e rispettoso, nei confronti delle persone e delle regole all'interno delle quali si celano dei diritti, faticosamente conquistati durante tanti anni di battaglie sindacali che dobbiamo saper difendere anche durante alcune di queste ispezioni.



POSIZIONAMENTO dell'agente

Verso la DIGITALIZZAZIONE SFRENATA?



a cura di
MAURO ANTONIO MURA



Si è vero, il lavoro digitale sta a poco a poco soppiantando il lavoro tradizionale.

Il fatto che fornisca in modo rapido e sicuro servizi personalizzati e basati comunque su tutte le relazioni vere del rapporto interpersonale con le persone, non ne sminuisce l'importanza.

L'esperienza di acquisto del cliente assicurativo digitale è sicuramente distante da quella del cliente che acquista beni materiali. Fortunatamente la soluzione di copertura assicurativa, di bisogni ed esigenze personali, porta certamente ad un sondaggio sul web e poi ad un acquisto dall'intermediario.

Ma perché il digital è destinato ad essere il protagonista del futuro dell'intermediazione? Perché in un ambiente di lavoro digitale si sfruttano al massimo tutte le innovazioni, i servizi per la mobilità, la tecnologia, se è vero che da un lato allontana fisicamente, dall'altro riduce le distanze...

La relazione deve essere comunque personale e deve consentire alle persone di svolgere il proprio ruolo intermediario – cliente, in modo facile ed efficace ovunque si trovino.





Dominare la tecnologia buona, ridurre i costi operativi dell'Impresa Agenzia, sfruttare gli spazi e aumentare le collaborazioni, sono plus che incideranno in maniera importante sul futuro dell'intermediazione assicurativa.

Ma, c'è sempre un ma!, è obbligatorio, per non farsi travolgere dalle potenziali trappole della disintermediazione, lavorare con competenze digitali, ma su approccio interpersonale, tra la connessione empatica e la fiducia che deve essere sempre alla base della relazione tra intermediario e potenziale cliente.

L'effetto devastante dell'indimenticabile 2020 ha comunque dimostrato che per alcuni settori la crisi è stata passeggera (per altri un vero dramma).

L'intermediario digital, per vincere la battaglia della disintermediazione, dovrà fare un percorso complesso, che richiederà capacità di adeguamento alla nuova realtà, ma dovrà essere autentico e non perdere la capacità di relazione con le persone, dovrà sviluppare velocemente la propria percezione del lavoro e renderlo efficace anche attraverso una videochiamata.

Facile a dirsi... La verità è che cambiare è difficile, adeguarsi è difficile. Mantenere alti livelli di performance produttive (per l'impresa agenzia) non sarà facile! Far esplodere le competenze su alcune nicchie sarà la salvezza per tanti.

Il concetto che non dovremo mai dimenticare è che il digital è il modo di lavorare, di cercare di soddisfare il cliente, **"NON IL FINE!"**

Dobbiamo stare attenti, perché così è come nelle catene di montaggio negli anni 80 sono iniziati ad arrivare i robot che sostituivano gli operai, anche nel nostro mondo i robot, potrebbero sostituire tutta una serie di azioni amministrative e burocratiche. La perdita di posti di lavoro potrebbe essere importante, la stessa impresa agenzia potrebbe venire minata pesantemente. Ma il robot potrà sostituire solo il lavoro meno qualificato, non certo la professionalità e l'esperienza della relazione tra agente e cliente. Il tema della competenza è la salvezza dell'intermediario. Competenza che non si crea in laboratorio, ma che è frutto di vita vissuta.

Quale futuro per le agenzie digital?

Probabilmente le agenzie dovranno andare a cercare i loro clienti dove gli stessi vivono la vita quotidiana, dove cercano risposte per le loro esigenze, quindi il web, i social saranno il mare dove l'intermediario dovrà andare a trovare nuovi clienti. Oggi è ancora un mare blu con tanti clienti e pochi intermediari, ma domani sarà un mare rosso con tanti clienti e tanti intermediari.

Una delle figure di cui ci si dovrà dotare saranno i Social Media Marketer (specialisti della comunicazione sui social) e i Data Analyst per lo sviluppo delle campagne sul Web.

Il sito web e/o la pagina social saranno una vetrina obbligatoria per stare nel mercato, senza sarà dura.

I fattori vincenti saranno: velocità, formazione continua e analisi dei comportamenti di acquisto.

Se saremo capaci di cogliere la velocità del cambiamento, se saremo consapevoli che ogni giorno succede qualcosa di nuovo con una velocità maggiore rispetto al passato, allora saremo ancora una categoria professionale importante.

Alla fine, cosa è veramente importante per cavalcare il cambiamento della nostra professione? La cosa più importante è sempre la stessa! Lavorare sul valore della persona e non sul valore economico del cliente.

Dobbiamo lavorare sulle generazioni future inculcando la forma mentis che l'assicurazione non è un costo o un peso, ma un investimento in sicurezza e protezione; che il premio assicurativo è un piccolissimo tasso di interesse rispetto ad un grave danno economico causato da un sinistro.

Dobbiamo andare nelle scuole! Sì, noi intermediari dobbiamo andare nelle scuole a parlare non di prodotto, ma di sicurezza e tutela.

Fare informazione continua alle persone, non dobbiamo insegnare niente, ma dobbiamo far sì che siano curiosi, che vivano l'assicurazione come un bene e non un peso economico. Parlare oggi di come tutelare la famiglia e poi riprendere l'argomento fra tre/cinque anni a cosa serve? Continuità di comunicazione di informazione, questo è il segreto.

Al via la Commissione Nazionale di **SOLIDARIETA'**

*La nascita di un progetto di mutuo aiuto
degli agenti per gli agenti*



a cura di
MAURO ANTONIO MURA

●●●

Mercoledì 13 gennaio 2020 si è svolto, in video conferenza, l'insediamento della Commissione Solidarietà. L'Esecutivo Nazionale SNA non ha avuto dubbi rispetto alla scelta della figura a cui affidare l'importante ruolo di coordinamento, individuando in una figura storica del Sindacato, una figura di grandissima esperienza, etica, correttezza, attaccamento allo Sna, insomma un pilastro ed una guida per tutti noi. Per questa sua competenza, per il fatto che sia un esempio per le nuove generazioni di agenti di assicurazione, il Presidente Claudio Demozzi con la squadra dell'Esecutivo gli ha affidato l'importante progetto dedicato alla solidarietà nei confronti dei colleghi che si trovano o si dovessero trovare in brutte acque

non solo da un punto di vista economico: il collega Filippo Guttadauro La Blasca, al quale abbiamo posto alcune domande.

Signor Guttadauro, secondo Lei, quali sono state le motivazioni che hanno indotto l'Esecutivo Nazionale SNA alla creazione della Commissione Solidarietà?

Mi permetta di aprire questa intervista, prima di tutto ringraziando l'Esecutivo Nazionale Sna e il Presidente Demozzi che ha voluto coinvolgermi in questo delicato e importante ruolo.

Lo ringrazio, per lo spirito solidaristico che lo anima, unitamente a tutto l'Esecutivo Nazionale che convintamente ha voluto l'istituzione di una commissione con tali fini.

Commissione dedicata a iniziative solidaristiche nei confronti di colleghi iscritti che si trovano in situazioni di estrema difficoltà economica.

Commissione che lo Sna istituisce per la prima volta nella sua centenaria storia.

Spero di svolgere l'incarico affidatomi nel migliore dei modi, unitamente agli stimati Colleghi con cui ho l'onore condividere quest'esperienza. I componenti sono: Claudio Demozzi, Presidente Nazionale Sna, responsabile della Commissione, nonché referente per l'Esecutivo Nazionale, Guttadauro La Blasca Filippo, coordinatore, Palma Salvatore, vice coordinatore, Bonettini Aldo, Masola di Trentola Oreste, Buffagni Remo e Ciccacci Angelo. Sono tutti Colleghi, che hanno rivestito o rivestono cariche dirigenziali nello Sna, a tutti i livelli ed altri che non hanno mai interrotto la loro militanza.

Con l'eccezione di Demozzi e Palma, attuale vicepresidente del Comitato dei GAA, i colleghi nominati dall'Esecutivo sono tutti pensionati, o non svolgono più a tempo pieno l'attività.

Torno alla domanda posta, le motivazioni dell'Esecutivo, ritengo siano stati la presa d'atto dell'attuale situazione di crisi economica e finanziaria.

La nostra Categoria, come il resto delle attività produttive



Filippo Guttadauro La Blasca

Imprenditoriali e non, non è immune dalle difficoltà generalizzate che la Società sta vivendo.

Queste, ritengo siano le considerazioni che ha indotto l'Esecutivo Nazionale a dotarsi, di uno strumento che costituisca un'espressione tangibile di solidarietà e che rispondesse, pur parzialmente a questi bisogni. Bisogni e richieste che nell'ultimo anno, si sono palesate apertamente.

Come si svilupperà il percorso per rendere operativa la commissione?

Si svilupperà in due fasi: nella prima fase, il gruppo di lavoro dovrà dedicarsi alla predisposizione di un percorso statutario e normativo, al fine di attivare il più rapidamente possibile questo innovativo strumento solidaristico volto a gestire quei casi che avranno origine dal momento della sua entrata in funzione.

Nella seconda fase, la più operativa, quella gestionale. Operatività che deve essere deliberata e ratificata in un momento decisionale collettivo, che può essere solo quello di un Congresso straordinario, dove la commissione sarà resa organo statutario e approvato il relativo regolamento.

Da dove ha origine l'idea della creazione di questo organo?

Secondo Papa Bergoglio, una Società merita la qualifica di "civile" se sviluppa gli anticorpi contro la cultura dello scarto; se riconosce il valore intangibile della vita umana; se la solidarietà è fattivamente praticata e salvaguardata come fondamento della convivenza, riferendosi ai mala-

ti. Sono partito da questa considerazione, che condivido nella forma più laica, per affermare che non solo la Società, ma anche nel proprio piccolo, l'organizzazione di rappresentanza cui ognuno di noi aderisce, dovrebbe rinchiudere in sé questi valori a favore di tutti e in primis degli aderenti.

Senza voler aprire un dibattito filosofico, ritengo che sia un dovere di tutti i cittadini e delle istituzioni, intendendo per istituzioni anche le organizzazioni cui si aderisce, avere nelle proprie regole fondanti i doveri della solidarietà. Nessuno dovrebbe sottrarsi ai propri doveri "inderogabili", ossia quelli della solidarietà politica, economica e sociale. Quando ho proposto al Presidente, la creazione di un "fondo di solidarietà", mi sono basato su questi valori e l'apprendere delle difficoltà di alcuni nostri Colleghi, mi ha fatto pensare che occorresse andare oltre il concetto di utile da accantonare, riferito anche all'oculata gestione finanziaria che lo Sna ha avuto negli ultimi anni sanando precedenti bilanci non proprio brillanti. La solidarietà attiva poteva infatti rafforzare anche il concetto di appartenenza alla casa comune sindacale.

Quest'idea l'ho vista, o meglio, l'ho sentita concretarsi durante la lettura della Relazione del 53° Congresso elettivo, nella parte finale quando, elencando i punti fondanti del suo programma, il Presidente Demozzi ha fatto anche queste affermazioni che condividevo integralmente: "Se, al termine di questo Congresso nazionale, riceverò 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!"

In questo passaggio, leggo la volontà di superare que-



stioni e polemiche che distraggono dal vero obiettivo sindacale. La relazione proseguiva con la stabilità di bilancio e le aperture a iniziative solidaristiche a favore degli iscritti: "Anche quest'anno, come sa bene chi ha partecipato al recente Comitato Centrale (12 giugno 2020, ndr) che l'ha approvato, il bilancio del Sindacato è stato 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 statuari, conferma che continuiamo ad avere i conti a posto, nonostante l'intensissima attività svolta e l'avvenuto rafforzamento della struttura di Via Lanzone. 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".

Signor Guttadauro dalle sue parole, emerge entusiasmo e condivisione dell'iniziativa.

L'entusiasmo è l'ingrediente essenziale per raggiungere gli obiettivi che ti prefiggi.

Penso di averne quanto basta.

Certo che condivido e mi riconosco pienamente in questi valori. Valori che mi hanno guidato nel mio percorso d'impegno sociale. In fondo, a guardare bene, la "proprietà" dell'organizzazione cui si aderisce è di chi contribuisce, attraverso l'iscrizione e il mantenimento in vita dell'organizzazione stessa. Partendo da questa considerazione mi sembra assai naturale destinare ai Colleghi aderenti che si trovano in stato di difficoltà, contributi economici, ma aggiungerei, anche valori di condivisione.

Mi piace ricordare che i valori solidaristici non sono solo materiali, ma anche di vicinanza umana, di relazione e sostegno "terapeutico" della dignità personale.

Perciò, non volendo andare oltre i confini a me assegnati, ritengo sia possibile pensare a un affiancamento, anche psicologico, in momenti particolari della vita del Collega che versa in un momento drammatico, magari essendo stato revocato dalla mandante.

Penso fermamente che non solo la Società più ampia, ma anche, nel proprio piccolo, l'organizzazione di rappresentanza cui ognuno di noi aderisce, dovrebbe rinchiudere in sé questi valori di solidarietà a favore di tutti e in primis degli aderenti.



Quando proselitismo **SI CHIAMA** **Giuseppe Di Mauro**

Programmi e propositi del gruppo di lavoro incaricato di sindacalizzare gli **agenti ancora scettici o indecisi**



a cura di
GIACOMO ANEDDA

● ● ●

Il 28 dicembre 2020 è stata costituita la Commissione Proselitismo, nell'intento di sensibilizzare, sindacalizzare e convincere i tanti colleghi (anche troppi), non ancora iscritti all'unico sindacato di categoria in grado di difen-

derne i valori umani ed economici. A coordinare il Gruppo di lavoro è stato chiamato il collega Giuseppe Di Mauro, Peppe per amici e colleghi, agente in Latina (LT), conosciuto e apprezzato soprattutto per l'appassionata difesa dei valori sindacali e quindi dello Sna. Andiamo a conoscere meglio Peppe, 58 anni, decimo di 12 figli di una famiglia "molto povera, ma con tanta dignità" come lui stesso dichiara. Giuseppe Di Mauro, dopo aver svolto svariati lavori, riesce a prendere il diploma di ragioniere e il 1 febbraio del 1982 rileva una piccolissima subagenzia con appena venti milioni di lire di portafoglio, nel Comune di Sabaudia (LT) e nel 1986, una volta superato l'esame per l'iscrizione all'Albo degli Agenti, inizia la sua avventura di Agente Generale per conto della Milano Assicurazioni, oggi Allianz. Sposato e divorziato con tre figli: la prima, Sabrina 36 anni, laureatasi in psicologia vive e lavora a Londra, con grandi soddisfazioni professionali; Andrea 31 anni, il secondo, dopo avere partecipato ai corsi di formazione Sna, nel 2016 ha ottenuto l'iscrizione nella sezione A del Rui e lavora col padre in agenzia; il più piccolo, Giacomo 25 anni, dopo il diploma del liceo scientifico, ha raggiunto la sorella a Londra, dove ha conseguito laurea e master e dove, nonostante la giovane età, sta facendo diverse esperienze professionali. Giuseppe Di Mauro da circa 20 anni vive con una nuova compagna e dal 2017 è anche diventato nonno di una "splendida nipotina". Oltre al lavoro di Agente, Beppe si dedica con passione anche all'attività sindacale, con un unico intento: poter essere utile al Gruppo Agenti e allo Sna.

Giuseppe, come inizia la tua attività sindacale?

Quasi per caso e in modo poco convinto. La prima volta mi sono iscritto per fare un favore ad un collega che me lo chiese. In seguito, per diversi anni, non sono stato molto



costante e questo mio atteggiamento distratto è durato sino all'avvento di Claudio Demozzi, il quale, attraverso la sua costante attività sindacale, mi ha fatto capire quanto sia importante lo Sna per tutti noi agenti.

Perché questa incoerenza associativa, cosa non aveva funzionato?

È stato un periodo piuttosto confuso e buio qui nella provinciale di Latina. Il Presidente, anzi, i Presidenti che in quegli anni si sono succeduti, appartenevano alla cosiddetta categoria dei "big delle assicurazioni" e, molto probabilmente, quel ruolo forse serviva loro per aggiungere sul bavero della giacca qualche ulteriore medaglia da esibire. Di fatto non esisteva il coinvolgimento. Non si organizzavano incontri, convegni o corsi di formazione. Giusto per fare un esempio, nella provincia di Latina sino al 2012 non era mai venuto nessun Presidente Nazionale Sna. Di fatto non si percepiva con chiarezza a cosa servisse il Sindacato.

Adesso invece è cambiato qualcosa?

Tutto. Da quando è stato eletto, Claudio Demozzi che è venuto ben 2 volte da noi e in più occasioni abbiamo incontrato anche il Presidente del Fondo Pensione Francesco Libutti. Finalmente anche nella mia zona i col-

leghi hanno potuto vedere e toccare con mano lo Sna e i personaggi di grande spessore che lo compongono. Apprezzarne il lavoro politico svolto a livello nazionale e il ruolo di rappresentanza eseguito nei confronti delle istituzioni. I risultati si sono poi visti con la crescita esponenziale degli iscritti che, adesso, vengono più frequentemente coinvolti. Anche per questa ragione vorrei impegnarmi affinché questa mia esperienza negativa non venga vissuta da altri colleghi.

Il 28 dicembre nasce la commissione Proselitismo e tu ne vieni nominato Presidente.

Credo fortemente e sinceramente nell'azione politica dello Sna e, soprattutto in coloro che oggi lo rappresentano! Per questo motivo mi sento onorato della nomina a Presidente della Commissione e sono altresì convinto che, non solo il Sindacato svolge oggi una fondamentale azione di supporto per noi Agenti, ma che anche ognuno di noi può essere, a sua volta, fonte di arricchimento sindacale e professionale per lo stesso Sna. In questo senso il problema della scarsa partecipazione alla "vita sindacale" da parte dei Colleghi, è un problema che deve essere affrontato.

Quali gli obiettivi della commissione proselitismo?

Con la Commissione Proselitismo Sna l'Esecutivo Nazionale ha ritenuto di creare un organismo ad hoc, in grado di coinvolgere la categoria verso i nostri valori sindacali. Soprattutto in questo periodo di pandemia, ci si è resi conto che la partecipazione dei colleghi rimane condizione essenziale, per poter dare valore alle battaglie sindacali e raggiungere gli scopi che lo Sna si prefigge.



L'obiettivo è ambizioso e nemmeno facile. Come pensi di agire?

Aumentare gli iscritti significa innanzitutto rafforzare le risorse umane ed economiche del Sindacato e questo lo ritengo indispensabile, soprattutto nel momento attuale in cui lo Sna è impegnato a discutere il rinnovo dell'Ana, scaduto ormai da circa 15 anni. È proprio su questo principale tema che ho intenzione di coinvolgere i Colleghi non iscritti. Vorrei riuscire a coinvolgerli tutti, proprio su una questione così essenziale per il futuro della nostra categoria. Coinvolgerli a dispetto delle attuali difficoltà, per evitare che sottovalutino l'importanza stessa dell'accordo Ana. Questo tema, insieme a quello della disintermediazione saranno cruciali per il nostro futuro.

In questo contesto, che ruolo potrebbero giocare i Gruppi Agenti?

Durante questo bruttissimo periodo che ci ha costretti e ancora ci costringe a lavorare tra mille paure e mille difficoltà, semmai ce ne fosse stato bisogno, abbiamo avuto la prova che anche i Gruppi Agenti faticano, e non poco, a farsi "sentire" dalle Compagnie. Questo dimostra che è anche interesse dei Gaa rafforzare la collaborazione con lo Sna. Il nostro gruppo di lavoro si propone pertanto di lavorare anche col sostegno dei Gruppi stessi.

Secondo te, perché molti colleghi, pur vivendo le stesse difficoltà degli iscritti allo Sna, non si iscrivono?

Sono convinto che i colleghi non iscritti, non lo siano perché non conoscono in maniera sufficiente tutto ciò che il Sindacato fa per la nostra categoria. Partendo da questa constatazione, la Commissione dovrà anche studiare un piano di coinvolgimento di tutte le Giunte Provinciali. Sono infatti convinto che proprio le Sezioni Provinciali siano e debbano continuare ad essere il vero motore del Sindacato. Solo grazie alla sinergia con i rappresentanti Provinciali, che conoscono bene il loro territorio, riusciremo a fare un buon lavoro.

A questo proposito, da Presidente Provinciale prima e Coordinatore Regionale poi, come hai agito con i non iscritti?

Dalla esperienza fatta come vice Provinciale della Sezione di Latina e Coordinatore del Lazio da alcuni anni, ho potuto constatare che ogni qualvolta c'è stata la possibilità di confrontarci tra colleghi non iscritti e questo è accaduto in varie occasioni (convegni, corsi ecc.), l'interesse da parte loro è sempre aumentato, così come anche la loro disponibilità ad iscriversi. Senza che nessuno me ne voglia, forse ci sono Presidenti Provinciali che svolgono questo ruolo da troppi anni e, probabilmente, con meno passione rispetto al passato. Spero davvero di riuscire a risvegliare questi sentimenti, impegnandomi sin da ora, ad affiancarli se me lo permetteranno (post Covid ovviamente).



Non sarà un lavoro facile e potresti trovare delle resistenze, sei pronto a tutto?

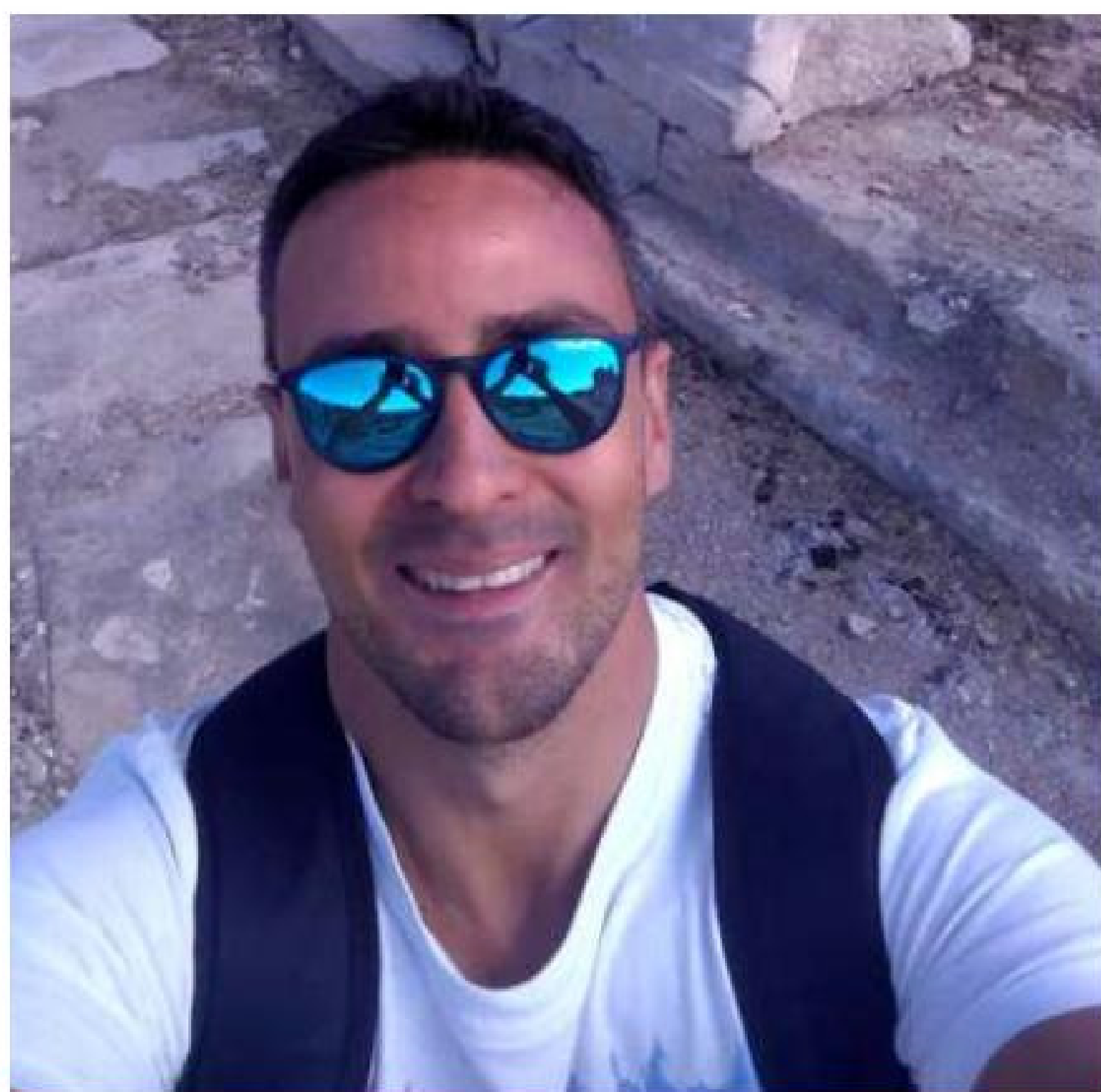
Sì, ho la voglia riuscirci e per farlo sono anche disposto a girare tutte le provincie d'Italia. Per far ripartire un motore che, ne sono convintissimo, si sia solo leggermente inceppato. Se me lo consenti, ho anche la sensazione che oltre ai non iscritti, si debba parlare anche con i tanti iscritti che non percepiscono sino in fondo l'importanza politica e le opportunità che lo Sna offre loro e, magari, pensano che pagare la quota annuale sia sufficiente. NON BASTA!

Oltre allo Sna, gli agenti pagano una iscrizione al proprio GA ed alcuni anche ad altre associazioni (Confindustria, Piccoli industriali). A causa di ciò ogni tanto qualcuno sostiene che la quota Sna sia eccessiva. Cosa ne pensi in proposito?

Certo, a volte si sente qualche collega che lamenta il costo, anche in virtù di quote da pagare ai Gruppi Agenti, ma solo coloro che non seguono i lavori, le iniziative e tutti gli interventi nelle sedi più disparate (Parlamento, Governo, Ivass, Ania, Antitrust, Tribunali locali, Tar, tanto per essere chiari) a difesa della nostra Categoria e del nostro futuro possono pensare che la quota versata a Sna sia un COSTO. Tutti gli altri sono persino orgogliosi di fornire il proprio contributo almeno economico, al grande Sindacato Nazionale Agenti.

INCASSO DIRETTO

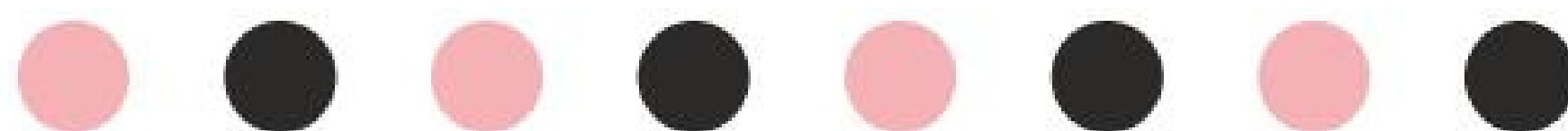
Quando il saggio indica la luna, lo stolto guarda il dito



a cura di
TIZIANO SALERNO

● ● ●

Esiste un vecchio detto orientale che recita: <Quando il saggio indica la luna, lo stolto guarda il dito>. Partendo da questo detto, esamineremo, passo dopo passo, perché gli incassi diretti sui conti delle mandanti non sono quel beneficio che alcuni dei colleghi paventano. Il fenomeno che dovremo analizzare altro non è che l'inversione del flusso di cassa; ma cos'è il flusso di cassa? Il flusso di cassa è uno degli elementi che partecipa a comporre il bilancio di ogni impresa, compreso ovviamente anche quello delle nostre realtà agenziali.



IL FLUSSO DI CASSA
indica le variazioni
positive e negative
della liquidità
aziendale e,
cosa da ricordare,
è chiamato anche
FLUSSO PRIMARIO

Il flusso di cassa misura la capacità dell'azienda di autofinanziarsi senza dover incorrere all'indebitamento. Nel modo della finanza, il flusso di cassa (cashflow) è una delle grandezze finanziarie più importanti per l'impresa, al punto tale da condizionarne il successo o, al contrario, il fallimento. I flussi di cassa sono gli introiti e le uscite di denaro di un'azienda. Sono necessari per le operazioni quotidiane, pagare le tasse, l'acquisto di inventario, remunerare i dipendenti e i costi operativi.

Il flusso di cassa nelle agenzie

Applichiamo adesso il flusso di cassa alla realtà agenziale. Dobbiamo prima di tutto distinguere i due elementi che compongono il flusso di cassa: flusso di cassa positivo e flusso di cassa negativo e possiamo riassumerli così:

FLUSSI DI CASSA POSITIVI	FLUSSI DI CASSA NEGATIVI
Provvigioni	Costi di agenzia
Rappel	Costi per dipendenti
Contributi	Premi netti

Tutti i colleghi ben sanno che, su previsione dell'art. 117 del Codice delle assicurazioni, i premi incassati devono confluire sul conto dedicato previsto per l'appunto dalla separazione patrimoniale. Successivamente, i premi al netto delle provvigioni saranno bonificati sui conti direzionali, diversamente le provvigioni saranno bonificate sui conti di gestione dell'Agente. A questo punto con le provvigioni ricevute, si provvederanno a saldare i costi di gestione dell'agenzia, i collaboratori e i dipendenti, infine resterà il profitto dell'agenzia. Questo non è altro che il meccanismo consolidato da sempre.

Inversione del flusso di cassa

Immaginiamo adesso di cambiare le regole, prendendo in considerazione quegli strumenti digitali che vengono dati "gratuitamente" in dotazione alle agenzie da alcune mandanti, nello specifico parliamo di quegli strumenti che dirottano i premi sui conti correnti direzionali e non sul conto dedicato di agenzia ovvero quelli che il Presidente del Sindacato Nazionale Agenti, Claudio Demozzi, chiama "digitale cattivo". A questo punto, si registrano comportamenti diversi da parte delle mandanti: alcune compagnie accreditano le provvigioni immediatamente sul foglio cassa di agenzia, altre, riportano sul foglio cassa di agenzia le provvigioni nel giro di 1,2 o 3 giorni lavorativi. In questi mesi, da alcuni colleghi ho udito frasi e proclami del tipo: "la compagnia ci fa un grande favore, alleggerendoci da adempimenti amministrativi (chissà poi quali) e da onerosi costi di gestione. Oggi sul mercato, non è difficile procurarsi strumenti digitali di incasso che hanno costi medi di commissione pari allo 0,50%.

Lo stesso Sindacato Nazionale Agenti, nei giorni in cui sto scrivendo questo articolo, sta per completare il progetto-pilota relativo a Snapay, l'aggregatore di pagamenti targato SNA che a breve sarà a disposizione di tutti gli iscritti e permetterà l'incasso in mobilità e da remoto per qualunque polizza. Premesso che la libertà non ha prezzo, questi costi sono certamente sostenibili.

Ricordatevi bene da cosa è composto il flusso di cassa e

riflettete se davvero siate disponibili a non gestire più i premi e attendere che vi vengano liquidate le provvigioni. Se ci saranno errori di calcolo, provvigioni non erogate come effettuerete il controllo, contestazioni su accrediti provvigionali o al contrario su storni? Come farete i riscontri? Si creerà un nuovo adempimento amministrativo non obbligatorio per legge, ma obbligatorio per l'economicità dell'agenzia.

Quale norma impedirà con il passare del tempo di fissare il pagamento delle provvigioni a 20,30 o anche più giorni? In questo caso come assolveremo i nostri impegni economici (stipendi, provvigioni collaboratori, ecc?). Impariamo a guardare la luna e non il dito, pensiamo a quando incasseremo il 180% o più del portafoglio con questi strumenti. Perché vi dico questo? Vi risponderò con un estratto di una frase che era solito usare Giovanni Falcone: "seguì i soldi...": ricordate che le provvigioni verranno registrate sul foglio cassa a vostro favore ma, quando solo una parte minima del vostro portafoglio transiterà sul conto dedicato, capirete che quelle stesse provvigioni saranno solo su carta. In quel futuro (che spero di non vedere mai), dovranno essere cambiate le regole, il conto dedicato sarà poco utilizzato se non desueto e a noi resterà solo da controllare se ci verrà pagato lo "stipendio" dalle mandanti continuando ad essere le microimprese che siamo.

Ma **COMPAGNIE** e **INTERMEDIARI** sono davvero pronti?

Salvo eventuali rinvii il **31 marzo**
dovrebbe entrare in vigore il Regolamento 45



a cura di
ROBERTO BIANCHI e PASQUALE SANTORO

● ● ●

Il 4 agosto dell'anno scorso l'Ivass ha emanato il Regolamento n. 45 in materia di requisiti di governo e controllo di prodotti assicurativi (POG) per dare attuazione al comma 7 dell'art. 30-decies ed al comma 3 dell'art. 121-bis del codice delle assicurazioni.

Lo scopo è quello di garantire la salvaguardia degli interessi dei consumatori e l'uniformità delle norme riferite ai prodotti di investimento assicurativo. Con questo Regolamento, la cui entrata in vigore è prevista per il 31 marzo di quest'anno, l'Ivass impone obblighi in capo ai produttori, come la corretta individuazione dei target market e dei soggetti ai quali il prodotto non deve essere venduto, nonché l'adozione delle misure idonee a garantire la corretta distribuzione del singolo prodotto al mercato di riferimento individuato di volta in volta.

Riportiamo in calce una scheda riassuntiva elaborata dall'Avvocato Pasquale Santoro che sintetizza gli oneri e le responsabilità a carico delle compagnie e degli intermediari.



Scheda riassuntiva del Regolamento n. 45/2020

- 1) **la compagnia** in qualità di produttore
(fermo quanto previsto dai regolamenti nn. 40 e 41 del 2018):
 - già dalla fase di ideazione (nel corso della quale deve effettuare 'test di prodotto' con riguardo alla coerenza di 'costi' e 'oneri' richiesti alla potenziale clientela), definisce per ciascun prodotto il mercato 'positivo' e 'negativo' di riferimento ovvero la clientela alla quale 'è' o 'non è' destinato il prodotto e i bisogni che intende 'assicurare'.
 - prima di avviare la distribuzione, fornisce all'intermediario distributore tutte le informazioni rilevanti sul prodotto assicurativo;
 - durante la commercializzazione, controlla che il prodotto sia collocato sul giusto mercato di destinazione.
- 2) **l'intermediario**, in qualità di distributore:
 - prima della distribuzione del prodotto, valuta l'esigenza del cliente;
 - distribuisce il prodotto assicurativo compatibile con l'esigenza del cliente (accertata in fase precontrattuale);
 - non distribuisce il prodotto a clienti che rientrano nel mercato di riferimento 'negativo' (se, invece, il cliente non rientra né nel mercato di riferimento positivo, né in quello negativo, l'intermediario può distribuire il prodotto se ritenuto adeguato, sulla base della consulenza fornita prima della conclusione del contratto, o per i prodotti di investimento non complessi, se corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei clienti e siano adeguati o appropriati);
 - adotta le procedure idonee a individuare il momento in cui il prodotto non risponda più agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato dal produttore;
 - adotta adeguate misure e procedure per assicurare che i prodotti assicurativi che intende distribuire siano coerenti con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento e che la strategia di distribuzione prevista sia coerente con tale mercato, oltre che con la strategia distributiva individuata dall'impresa di assicurazione (in altre parole un POG distributore);
 - dimostra di aver trasferito le informazioni sul prodotto e sul mercato di riferimento ai propri collaboratori (compilando ad esempio delle schede di prodotto).
- 3) **le imprese di assicurazione e i distributori identifichino, tramite accordo, la direzione, il contenuto, la periodicità, le modalità di scambio delle informazioni relative allo svolgimento delle rispettive attività e necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi.**

A cura dell'Avvocato Pasquale Santoro

Ecco come depotenziare la legge sulle collaborazioni

Un obbligo iniquo che danneggia per primo il consumatore



a cura di
ROBERTO BIANCHI e PASQUALE SANTORO

● ● ●

Il 4 agosto 2020, unitamente al Regolamento 45, l'Ivass ha emanato anche il Provvedimento 97, la cui entrata in vigore è fissata sempre per il 31 marzo prossimo.

Ad esso è affidata la modifica in modo sostanziale dell'informativa precontrattuale di competenza del distributore e l'introduzione di due nuovi modelli, il 4 bis che fornisce informazioni del prodotto IBIP (consulenza, remunerazione e incentivi, pagamento dei premi) e il 4 ter che elenca le regole di comportamento del distributore, stabilendone anche le nuove modalità di consegna della documentazione al cliente.

Le modifiche hanno interessato la vendita di prodotti assicurativi abbinata ad un prodotto/servizio accessorio diverso da una polizza e la vendita di prodotti di investimento assicurativo allo scopo di consentire un innalzamento del livello di diffusione a favore dei contraenti.

Ma il Provvedimento introduce soprattutto la novità, di no-

tevole impatto sul mercato, consistente nell'obbligo posto in capo agli intermediari di comunicare alle imprese la sottoscrizione di eventuali accordi di collaborazione orizzontale con altri intermediari iscritti al Rui, al fine di permettere alle mandanti di avere maggiore cognizione della filiera dei soggetti che distribuiscono i loro prodotti.

Ed è proprio questo il terreno sul quale si è mosso il ricorso presentato dallo Sna al Tar del Lazio contro il Provvedimento Ivass. Lo spirito della Legge 221/2012 in tema di collaborazioni tra intermediari era infatti quello di elevare il livello di competizione tra fabbriche prodotti e di consentire al consumatore il vantaggio di trovare in store all'interno dell'agenzia di fiducia e senza essere costretto ad effettuare estenuanti shopping around un'offerta più ampia e vantaggiosa. L'obbligo di comunicazione delle collaborazioni sottoscritte, consentirebbe invece alle mandanti di adottare comportamenti coercitivi e ritorsivi a

danno delle proprie reti agenziali, tali da scoraggiarle a completare il catalogo prodotti di agenzia con l'offerta di altri intermediari iscritti nelle sezioni A e B del Rui. L'udienza è stata fissata dal Tar l'8 giugno p.v. e il dibattito si annuncia quanto mai serrato perché, dice il Presidente nazionale Claudio Demozzi, l'atto adottato da Sna "comprova l'obiettivo difficoltà che incontriamo nel far comprendere all'Istituto di vigilanza le reali esigenze della distribuzione assicurativa nel nostro Paese ed attesta, se

mai ce ne fosse stato ancora bisogno, quanto sia necessario che l'Autorità di settore coinvolga il Sindacato preventivamente, prima di adottare misure regolamentari in grado di stravolgere le prassi consolidate e gli equilibri faticosamente stabiliti nel settore". Anche in questo caso pubblichiamo in calce lo schema riassuntivo delle novità introdotte all'Istituto di controllo con questo Provvedimento elaborato dall'Avvocato Pasquale Santoro che ringraziamo per il suo prezioso contributo.

Scheda riassuntiva del Provvedimento n. 97/2020

**n. 23 del
9 maggio 2008**

Le imprese di assicurazione aventi sede legale in un altro Stato membro dello Spazio Economico Europeo, abilitate in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi, debbano indicare nel preventivo la propria adesione o meno al sistema CARD, in caso di mancata adesione, che l'assicurato non potrà rivolgersi per il risarcimento del danno alla propria impresa di assicurazione ma dovrà necessariamente rivolgersi all'impresa di assicurazione del danneggiante

**n. 24 del
18 maggio 2008**

- viene esteso l'obbligo di pubblicare il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anche alle imprese comunitarie abilitate ad operare in regime di stabilimento ovvero di libera prestazione di servizi, al pari di quanto previsto per le imprese italiane (art. 8);
- viene introdotto l'obbligo di comunicare all'impresa preponente i reclami ricevuti da parte degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI (Banche, Sim, Intermediari finanziari, Istituti di pagamento e Poste Italiane S.p.a. – Divisione bancoposta);
- prevede che le informazioni circa la procedura reclami sia riportata:
 - nell'Allegato 3 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018,
 - nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, oppure
 - pubblicata su un sito internet, ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali;

**n. 38 del
3 luglio 2018**

prevede che nell'identificazione e valutazione del rischio di non conformità alle norme l'impresa ponga attenzione al rispetto anche delle norme relative al processo di governo e controllo dei prodotti assicurativi (il c.d. POG, in linea con il Reg. n. 45/2020);

**n. 40 del
2 agosto 2018**

- apporta alcune modifiche alle definizioni, tra le quali si segnalano:
 - quella di distributore assicurativo, sostanzialmente identica, fatta eccezione per la previsione espressa che tra le attività rientra anche quella della "predisposizione di una classifica di prodotti assicurativi, compreso il confronto tra prezzi e tra prodotti o lo sconto sul premio di un contratto di assicurazione" (prima indicata in maniera più generica);
 - l'introduzione della definizione di:
 - incentivo "qualsiasi onorario, commissione o vantaggio non monetario fornito da o a tale intermediario o impresa in relazione alla distribuzione di un prodotto di investimento assicurativo, a o da qualsiasi soggetto diverso dal cliente interessato dalla transazione in questione o da un soggetto che agisca per conto di tale cliente;" e di "ss-bis) e
 - schema di incentivazione": secondo quanto previsto dall'articolo 2, par. 1, (3), del Regolamento Delegato (UE) 2359/2017, un insieme di norme che disciplinano il pagamento degli incentivi, incluse le condizioni secondo le quali gli incentivi vengono corrisposti",

Scheda riassuntiva del Provvedimento n. 97/2020

**n. 40 del
2 agosto 2018**

definizioni utili ai fini della valutazione del conflitto di interessi, anche ai fini POG;

- l'introduzione della definizione di "KID": il documento contenente le informazioni chiave per i prodotti d'investimento assicurativi, come disciplinato dal Regolamento Delegato (UE) 2017/653 dell'8 marzo 2017, che integra il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014, relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati;"

- gli addetti all'attività di intermediazione assicurativa operanti all'interno o all'esterno dei locali degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D o F del Registro e i dipendenti delle imprese di assicurazione, nonché i produttori diretti, debbano possedere un titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria superiore, analogamente a quanto già previsto per gli intermediari di primo livello;

- In tema di collaborazioni tra intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D del Registro, sono stati meglio definiti i contenuti dell'accordo (che quindi va rivisto) - ai fini di un corretto adempimento degli obblighi informativi inerenti i costi e gli oneri connessi all'attività di distribuzione e delle disposizioni regolamentari in materia di governo e controllo dei prodotti assicurativi (POG) -; a tale ultimo riguardo è stata anche prevista la comunicazione alle imprese mandanti degli accordi stipulati dagli intermediari (comunicazione ritenuta funzionale all'applicazione delle regole di POG e ai connessi flussi informativi che devono intercorrere tra imprese e intermediari, che comunque assicura alle Imprese un maggiore controllo sui propri agenti).

- vengono esplicitati i poteri di controllo ai fini POG dell'Impresa attraverso la revisione dell'art. 46 del Reg. IVASS n. 40/2018;

- sono stati rivisti, attraverso la revisione, gli Allegati 3 e 4 ora denominati rispettivamente, "Informativa sul distributore" e "Informazioni sul prodotto assicurativo non-IBIP", nonché inseriti gli Allegati 4-bis "Informazioni sul prodotto d'investimento assicurativo" e 4-ter "Elenco delle regole di comportamento del distributore", con la precisazione che:

- l'obbligo di consegna dell'Allegato 3 sussiste soltanto in occasione della sottoscrizione del primo contratto e/o proposta contrattuale, restano fermi i precedenti obblighi di affissione nei locali dell'intermediario o di pubblicazione sul sito internet, ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali

- resta l'obbligo di consegna dell'Allegato 4 – o 4 bis per i prodotti IBIPs - prima della sottoscrizione di ciascuna proposta o, qualora non prevista, della conclusione di ciascun contratto;

- la sostituzione dell'informativa precontrattuale con appositi elenchi resi noti al contraente tramite affissione nei locali o pubblicazione su sito internet (elenco recante la denominazione della o delle imprese di assicurazione con le quali l'intermediario ha rapporti d'affari, elenco degli obblighi di comportamento);

- quanto all'informativa relativa alle remunerazioni, è precisato che nel caso di collaborazioni orizzontali o con intermediari iscritti nella sezione E del Registro, l'informazione è complessivamente relativa ai compensi percepiti dagli intermediari coinvolti nella distribuzione del prodotto assicurativo.

- non è più consentita la vendita di prodotto assicurativo inadeguato (anche se conseguente al rifiuto di fornire informazioni da parte del cliente): il distributore consegna di un'apposita dichiarazione in cui attesta che il prodotto risponde alle esigenze e alle richieste del contraente.

Scheda riassuntiva del Provvedimento n. 97/2020

**n. 40 del
2 agosto 2018**

- Il novello art. 59-bis individua le informazioni supplementari da fornire nel caso di vendita di prodotti assicurativi abbinata a un prodotto/servizio accessorio diverso da un'assicurazione (concernono la descrizione adeguata delle diverse componenti dell'accordo o del pacchetto e l'evidenza separata dei costi e degli oneri di ciascun componente, nonché del modo in cui la sua composizione modifica i rischi o la copertura assicurativa);
 - è stato modificato l'art. 67, che pone in capo ai distributori precisi obblighi di conservazione della documentazione, al fine di chiarire che i distributori conservano tale documentazione per tutta la durata del rapporto assicurativo ovvero fino ad un altro termine maggiore previsto dalla legge e, in ogni caso, per almeno cinque anni dalla cessazione del rapporto;
 - è stata inserita, coerentemente con le tematiche POG, che il distributore conservi la documentazione relativa al prodotto e al processo di approvazione del prodotto ricevuta dalle imprese e dagli intermediari che realizzano prodotti assicurativi.
 - Viene introdotta una disposizione (art. 89-bis) che consente il mutuo riconoscimento delle ore di formazione e di aggiornamento professionale, anche del personale addetto che lavora all'interno dei locali dell'intermediario;
 - in caso di vendita a distanza, il distributore dà informativa in relazione alla registrazione di conversazioni o comunicazioni telefoniche che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi (in caso di prodotti IBIPs, vengono registrate anche le comunicazioni che non danno luogo a conclusione del contratto analogamente a quanto previsto dalla normativa Consob), tenuto conto che i distributori sono tenuti ad adottare tutte le misure ragionevoli per registrare e conservare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche effettuate, trasmesse o ricevute attraverso apparecchiature elettroniche.
- viene inserito un capo con le Regole di comportamento per la distribuzione dei prodotti d'investimento assicurativi (Capo II-bis).

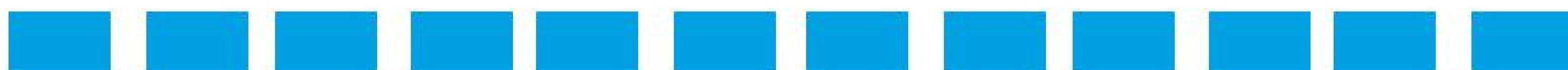
**n. 41 del
2 agosto 2018**

viene esteso a tutti i prodotti IBIPs quanto già previsto per i contratti unit linked, in ordine all'obbligo di rendicontazione annuale dei contratti aventi ad oggetto i prodotti d'investimento assicurativi (rinominato Documento unico di rendicontazione) redatto anche sulla base delle informazioni che gli intermediari sono tenuti a fornire all'Impresa.

Inoltre l'IVASS modifica:

- il DIP aggiuntivo IBIP, le modifiche interessano la sezione "reclami", che tiene ora più compiutamente conto del riparto di competenze IVASS/Consob.
- il DIP aggiuntivo R.C. auto, in cui andrà ora indicato l'eventuale mancata adesione dell'impresa di assicurazione al sistema di risarcimento diretto di cui agli articoli 149 e 150 del CAP (c.d. CARD), con la specificazione che in tal caso l'assicurato non potrà rivolgersi per il risarcimento del danno direttamente alla propria impresa di assicurazione ma dovrà rivolgersi all'impresa di assicurazione del danneggiato.

A cura dell'Avvocato Pasquale Santoro





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 



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.

Aumentano i **SERVIZI** erogati dall'Ente bilaterale

Sempre più vicino agli Agenti, ai dipendenti di agenzia e alle loro famiglie



a cura di
ANDREA PIERI

● ● ●

Continuano ad aumentare i servizi messi a disposizione da parte dell'Ente Bilaterale nei confronti dei suoi aderenti e c'è da chiedersi se tali servizi saranno estesi sempre più anche ai famigliari degli Agenti e a quelli dei loro dipendenti. Negli ultimi mesi, infatti, si sono aggiunti nuovi risultati ed importanti iniziative, che fanno ben comprendere quanto l'Ente Bilaterale presieduto da Elena Dragoni, stia svolgendo un ottimo lavoro che solo qualche tempo fa era inimmaginabile.

Dopo l'iniziale fornitura di presidi sanitari della prima ondata di pandemia Covid19, si aggiunge un'ulteriore ed anche maggiore fornitura di disinfettanti per le mani e per le superfici, mascherine chirurgiche FFP2, confezionati in due tipologie di kit: uno destinato alle Agenzie ed uno ai Dipendenti. Molto bella questa iniziativa, che dimostra quanto l'Ente sia capace di interpretare le esigenze delle

nostre agenzie a tutto tondo, coinvolgendo anche i nostri dipendenti e le loro famiglie, che sono fondamentali per tutti noi Agenti. Senza di loro non potremmo assolutamente svolgere la nostra professione e questo è ben chiaro alla presidenza di Ebisep.

Così come avere pensato di attivare la copertura assicurativa "Cassa Malattia" dedicata a sostenere gli Agenti in caso di assenza dei propri dipendenti per malattia. Con tale atto peraltro il Sindacato ha rispettato la promessa fatta all'indomani della sottoscrizione del CCNL Sna/Confsal, siglato ormai nel lontano 2014.

Non finisce qui: la buona collaborazione e sinergia instaurata da Sna con le sigle sindacali Fesica-Confsal, Confsal-Fisals ha portato anche alla nascita di Assicurmed – Fondo sanitario integrativo, capace di erogare ai lavoratori dipendenti delle nostre agenzie, prestazioni sanitarie, come per esempio quelle di natura odontoiatrica. Naturalmente il requisito essenziale è sempre quello che gli Agenti siano in regola con i versamenti. Ma l'elenco dei nuovi servizi, che possono essere consultati e maggiormente approfonditi sul sito www.ebisep.it, continua ad aumentare. Sono infatti di nuova delibera ed attivi già dall'inizio dell'anno 2021 anche i seguenti:

- **interventi per malformazioni congenite del neonato:** che consiste in sintesi nel pagamento delle spese per interventi chirurgici nei primi tre anni di vita del neonato, al fine di correggere delle malformazioni congenite, comprensive anche delle visite e degli accertamenti diagnostici prima e dopo l'intervento, retta per il pernottamento di un accompagnatore presso l'istituto di cura o in albergo, per il periodo necessario al ricovero del neonato, tutto ciò nel limite annuo della spesa di 3.000 euro per neonato;
- **acquisto di protesi ortopediche e acustiche:** consistente nel rimborso delle spese sostenute per un massimo annuo di 300,00 euro con uno scoperto del 20% e una franchigia minima di 100,00 euro;
- **acquisto di lenti correttive per occhiali:** che si sostanzia nel rimborso all'iscritto delle spese sostenute, con l'esclusione delle lenti a contatto, per una somma massi-

ma annua di 200,00 euro e con l'applicazione di una franchigia di 50,00 euro;

● **diaria da ricovero per contagio da Covid 19:** che prevede, a seguito di ricovero a causa di contagio Covid19 attestato da documentazione sanitaria pubblica, una diaria giornaliera di 30,00 euro per un massimo di 30 giorni di ricovero a favore dell'iscritto, sempreché durante il rico-

vero vi sia stato anche il ricorso alla terapia intensiva. Gli scopi per cui l'Ente Bilaterale è nato, si stanno sempre più concretizzando e ci sono tutti i presupposti per credere che gli stessi si implementeranno maggiormente nei prossimi anni, a vantaggio degli Agenti, dei loro dipendenti e delle rispettive famiglie.



Milano, 21 gennaio 2021

Agli Agenti di assicurazione
che applicano il CCNL SNA/CONFSAI

Ai Dipendenti delle Agenzie

Oggetto: nuovi servizi per agenti e lavoratori

Come preannunciato, il Consiglio direttivo ha deliberato l'istituzione di nuovi servizi riservati agli agenti e ai lavoratori delle agenzie.

Li descriviamo sinteticamente nelle schede che seguono, rimandando al sito www.ebisep.it per un approfondimento sulle modalità di fruizione.



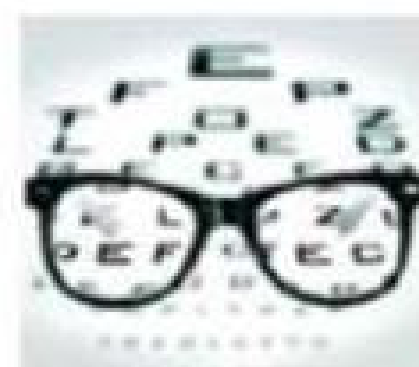
Interventi per malformazioni congenite del neonato

Pagamento delle spese per interventi chirurgici effettuati nei primi 3 anni di vita del neonato per la correzione di malformazioni congenite, comprese le visite, gli accertamenti diagnostici pre e post intervento, nonché la retta di vitto e di pernottamento dell'accompagnatore nell'istituto di cura o in una struttura alberghiera per il periodo del ricovero, nel limite annuo di € 3.000,00 per neonato.



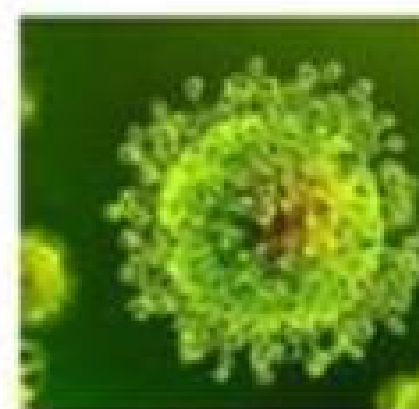
Acquisto di protesi ortopediche e acustiche

Rimborso delle spese per l'acquisto di protesi ortopediche e acustiche. Necessaria la prescrizione con indicazione della motivazione. Le spese sostenute vengono rimborsate con uno scoperto del 20% con un minimo non indennizzabile di € 100,00 per fattura/persona. La disponibilità annua per la presente copertura è di € 300,00 per iscritto.



Acquisto di lenti correttive per occhiali

Rimborso all'iscritto delle spese sostenute per lenti correttive di occhiali (escluse lenti a contatto). Si provvederà al rimborso delle spese sostenute con applicazione di un minimo non indennizzabile di € 50,00 per fattura/persona. Per l'attivazione è necessaria la certificazione del medico oculista del SSN o oculista privato attestante la variazione del visus. La disponibilità annua per la presente copertura è di € 200,00 per iscritto.



Diaria da ricovero per contagio da Covid 19

Corresponsione, per ogni giorno di Ricovero in Istituto di Cura a seguito di contagio COVID19 attestato da documentazione sanitaria pubblica (tamponi positivi Coronavirus), di una diaria giornaliera di € 30,00 con un massimo di 30 giorni indennizzabili nel periodo associativo per ciascun iscritto. Il giorno di entrata e quello di uscita si considerano un solo giorno. La diaria viene riconosciuta esclusivamente se durante il periodo del ricovero vi è stata terapia intensiva se cioè l'interessato è stato ricoverato presso l'unità di terapia intensiva COVID19.

Si arricchisce dunque ulteriormente il listino dei servizi che l'Ebisep riserva ai propri iscritti, proseguendo verso la completa realizzazione degli scopi statutari.

I nuovi servizi sono attivi dal 1 gennaio 2021. Per ogni necessità di informazione è possibile contattare gli uffici via email a info@ebisep.it o accedere al sito www.ebisep.it

Con i migliori saluti.

Il Presidente
Elena Dragoni

Il Vice Presidente
Bruno Mariani

Contatta Ebisep

La **BILATERALITÀ** è una realtà

In pochi anni di vita l'EBISEP ha realizzato importanti servizi ed ha trovato una via condivisa per realizzare i propri obiettivi



a cura di
ROBERTO PISANO



La legge assegna agli enti bilaterali una importante funzione sociale, che va ad integrare le prestazioni di welfare e di sostegno all'impresa e all'occupazione che sono normalmente riservate allo Stato, mettendo in gioco risorse e responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori. Le attribuzioni previste dalla norma (Vedi box nella pagina accanto) sono molteplici e possono essere integrate dalle pattuizioni dei contratti collettivi di lavoro. Come enti di derivazione contrattuale, infatti, gli enti bilaterali trovano il loro riferimento normativo ed operativo principalmente nel CCNL che ne ha previsto l'istituzione.

Di cosa si occupa l'EBISEP?

L'Ente Bilaterale Contrattuale del Settore Privato è stato investito delle funzioni previste dal CCNL SNA-CONFISAL approvato nel 2014 e successivamente rinnovato, che è il contratto di riferimento del settore assicu-

rativo. Fra le principali funzioni dell'ente, vi è l'analisi dell'evoluzione del settore e degli aspetti connessi all'occupazione ed al mercato del lavoro, con particolare riferimento alle nuove forme di organizzazione del lavoro ed alle relative ricadute sul sistema di classificazione ed inquadramento categoriale dei lavoratori. Questo osservatorio delle dinamiche occupazionali e dell'organizzazione del lavoro nel settore, permette di comprendere l'evoluzione dei rapporti tra imprese e lavoratori e le esigenze reciproche anche in relazione alla produttività e qualità del lavoro, facilitando la gestione delle evidenti ricadute in termini di adeguamento delle relative previsioni contrattuali.

EBISEP si occupa anche di progetti di formazione e riqualificazione professionale per i lavoratori, sia tramite l'erogazione diretta dei corsi che mediante accordi con i Fondi di formazione previsti dal CCNL.

Sul piano dei servizi direttamente erogati ai lavoratori ed ai datori di lavoro – ai quali è dedicato un altro articolo su questo stesso numero de L'Agente – l'EBISEP è particolarmente attivo, con un listino di provvidenze che incontrano molteplici esigenze dei destinatari, come quelle legate alla salute, allo studio, alla famiglia, al benessere personale e sociale, al sostegno dei più deboli.

Chi gestisce l'EBISEP?

L'ente è governato pariteticamente dall'Assemblea dei rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori, che fissa gli indirizzi e le linee di sviluppo dell'attività. L'Assemblea è composta da 7 rappresentanti nominati da SNA e 7 nominati dalle Associazioni dei lavoratori FESICA CONFISAL e CONFISAL FISALS. L'Assemblea, a sua volta, elegge i 10 componenti del Consiglio Direttivo, sempre su designazione delle parti e con rispetto del carattere bilaterale e paritetico dell'ente. L'Assemblea, inoltre, elegge il Presidente e il Vicepresidente e nomina il Collegio dei Revisori dei conti.

Elena Dragoni



**Nuova
iniziativa**



**per contrastare
il COVID-19**



“Nel tempo l'EBISEP ha assunto una funzione insostituibile ed è diventato un punto di riferimento certo per i destinatari dei suoi servizi”. Lo afferma Elena Dragoni, Presidente dell'Ente che guida ormai da diversi anni insieme al Vicepresidente Bruno Mariani, Segretario generale della FESICA-CONFSAL. “È stato impegnativo prendere le misure alle diverse problematiche del settore a partire da un CCNL innovativo come quello SNA-CONFSAL e cercare di individuare soluzioni adeguate”, aggiunge Elena Dragoni, che prosegue “La gestione bilaterale richiede una capacità di visione oggettiva, ma anche la ricerca di soluzioni condivise nell'interesse di tutte le parti in causa.

È indispensabile rispettare il principio fondamentale della bilateralità, che temerebbe un approccio conflittuale, giustificabile certamente in una trattativa contrattuale, ma da evitare assolutamente nella gestione di un ente che ha come obiettivo quello di favorire un sistema nel quale tutti i portatori di interesse coinvolti hanno pari dignità. Grazie alla condivisione di questo approccio da parte di tutti componenti degli organi associativi, oggi EBISEP è avviato sulla strada della realizzazione di tutte le sue funzioni.

Certo – ha concluso Elena Dragoni – il percorso è ancora lungo e ci sono molti traguardi da raggiungere, ma gli obiettivi sono chiari e condivisi e questa è la migliore premessa per poterli realizzare”.



Art. 2 comma 1, lett. h), del D.lgs. 276/2003

Gli “enti bilaterali sono organismi costituiti a iniziativa di una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative, quali sedi privilegiate per la regolazione del mercato del lavoro attraverso la promozione di una occupazione regolare e di qualità; l'intermediazione nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro; la programmazione di attività formative e la determinazione di modalità di attuazione della formazione professionale in azienda; la promozione di buone pratiche contro la discriminazione e per la inclusione dei soggetti più svantaggiati; la gestione mutualistica di fondi per la formazione e l'integrazione del reddito; la certificazione dei contratti di lavoro e di regolarità o congruità contributiva; lo sviluppo di azioni inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro; ogni altra attività o funzione assegnata loro dalla legge o dai contratti collettivi di riferimento.

Nessuno si salva da solo

Il soccorso reciproco si dispiega nella collettività
che è composta da una pluralità di singoli

a cura della Redazione



● ● ●

Non chiederti cosa può fare il sindacato per te, chiediti cosa puoi fare tu per il sindacato. Parafrasando J.F.K., dunque, qual è il valore semantico della parola solidarietà in genere, e nella fattispecie di solidarietà sindacale?

Il coronavirus ha portato alla ribalta parole e valori che la frenesia della società del consumo e della redditività aziendale a tutti i costi, avevano relegato nel dimenticatoio.

Parole e valori come solidarietà, appartenenza, libertà di

scelta, abbracciarsi, senso dell'essere UNO, parole e valori a cui non si faceva più caso, sembravano passate di moda, relegate ad un passato in cui erano i bisogni elementari a renderle d'uso quotidiano, parole che sembrava non dovessero essere più utili, nella rincorsa al guadagno a tutti i costi, sono tornate ad essere pregnanti, attuali, quasi necessarie.

La pandemia, inaspettata epifania, ci ha ri-svelato la vera essenza dell'essere uomini, e dell'essere uno nel gruppo, e gruppo come uno. Tutti abbiamo avvertito il bisogno di

incontrarci, di vederci, di toccarci, e il non poterlo fare, ci ha dato la misura dell'importanza dello stare insieme. In una parola il senso dell'essere solidali, gli uni verso gli altri, per il bene comune che è anche bene del singolo, sia di chi si trova nel ruolo di dare, sia di chi si trova nel ruolo di chi è temporaneamente nel bisogno. I cigni neri volano in alto e non sempre sono visibili; quando si abbattono sulla testa di qualcuno, sotto forma di malattie, di dissensi con le mandanti, di collaboratori infede-

li, sono talmente devastanti, da togliere il respiro, la lucidità, il sonno, così violentemente da non riconoscersi allo specchio, da non ricordare il proprio nome, da porsi domande sconvolgenti sulla vera essenza di se stesso, sul come assolvere ai propri doveri economici, sul come assentarsi dal lavoro per poter stare vicino ai propri cari che vivono gli ultimi giorni della propria vita, sul come poter giustificare, prima a se stessi e poi agli altri, il non aver vigilato attentamente sul collaboratore.

Tutti si sentano inclusi

A tutti può succedere, si è indotti a sentirsi al sicuro, all'interno della comfort zone delle agenzie, analizzando dati di produzione, o guidando i collaboratori verso prescelti canali di produzione, ma l'errore è umano, e la malattia democratica: "ride delle cicatrici altrui colui che non è mai stato ferito" (William Shakespeare in "Romeo e Giulietta" atto II scena III) il principio di solidarietà, deriva dal diritto romano, in cui era prevista una "obbligazione solidale" (in solidum) che vincolava più soggetti a rispondere ciascuno per l'intero, e non solo per la propria parte, in caso di necessità. Nel corso della storia, il principio si è incarnato nei principi fondanti la costituzione italiana, Art. 2 <... e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale>, l'adempimento di tali doveri fa in modo che si crei una re-

lazione fra gli individui, e tra individuo e comunità. In un'estrema esemplificazione: la pandemia ci ha insegnato tangibilmente il valore dell'essere UNO, il dovere di mettere la mascherina aiuta tutti a salvaguardarsi in parte dal virus, le azioni di ognuno influenzano la vita di tutti. Anche la dottrina sociale della Chiesa, che affonda le sue radici sin dal Medioevo, ha riconosciuto come fondante il valore solidale, "indica molto più di qualche atto sporadico di generosità" (Papa Bergoglio), richiede la creazione di una nuova mentalità che salvaguardi la dignità umana, in termini di comunità, e che pone i propri punti principali nella dignità dell'uomo libero, nel diritto al lavoro e nell'appartenere ad una struttura organizzativa, che sia lo Stato o via via nelle aggregazioni organizzative minori, di categoria o di qualsivoglia specie.

La via contro l'individualismo radicale

Illuminante l'enciclica Fratelli Tutti dello scorso ottobre 2020, che nello spezzare il pane della fede ha stigmatizzato l'individualismo mettendo in discussione sia la politica economica prevalente, sia l'essere umano in quanto tale < Ma l'individualismo radicale inganna (...) come se accumulando ambizioni e sicurezze individuali potessimo costruire il bene comune >. Tutto comincia e finisce con il singolo individuo, basta non asservirsi al pensiero comune individualista dilagante. La natura stessa dell'organizzazione sindacale si basa

sul concetto di difesa dei diritti comuni e del singolo aderente in difficoltà, non solo come erogazione di servizi utili allo svolgimento del proprio lavoro, ma come appartenenza all'UNO.

La storia del sindacato affonda le sue radici nelle società di MUTUO SOCCORSO, che esplicavano la propria funzione nella sigla che si erano date: soccorso reciproco, appunto, che si dipana nella collettività, e nel singolo, la collettività infatti è composta dalla pluralità di singoli individui.

I valori si trovano nella quotidianità

Se si potesse lanciare uno sguardo sia allo statuto dello SNA che a quelli di tutti i Gruppi agenti, tra i primi articoli si troverebbe il richiamo al concetto di solidarietà, e lo statuto è la sovrastruttura linguistica attraverso cui ogni organizzazione prima dichiara la propria essenza, poi disciplina le varie attività.

I valori trovano la propria realizzazione nella quotidianità, ed è quindi sbocco naturale di ogni organizzazione, e di conseguenza anche dello SNA, di attuare questi valori con ogni forma di solidarietà che possa esprimere l'appartenenza al Sindacato.

Essere solidali vuol dire sentire l'appartenenza al Sindacato, anche quando non si è totalmente d'accordo, anche quando ci sembra distante, anche quando non ci si può vedere, scambiarsi sguardi d'intesa o di cordiale dissenso, appartenenza vuol dire avere uno scopo e un'idea comune sottostante, che accomuna sul fine ultimo, la salvaguardia della categoria; la solidarietà è un dovere civico, una condivisione di responsabilità e, mutuando Gaber, < l'appartenenza non è un insieme casuale, non è il consenso a un'apparente aggregazione, l'appartenenza è avere gli altri dentro di sé >.

Adottare a distanza **UN BAMBINO,** questo è l'ABC

Sna sostiene l'Associazione fondata da **Vittorio Zenith** che si occupa di aiuto ai bambini della Cambogia



a cura di
ROBERTO PISANO



Diversi anni fa gli agenti di assicurazione associati a SNA hanno costruito un ponte tra l'Italia e la Cambogia. Un ponte sul quale, dalle case italiane, la solidarietà viaggia fino a quelle dei bambini cambogiani, per sostenerli in un percorso di studi e di formazione professionale che permette loro di avere maggiori opportunità rispetto a quelle, molto scarse, offerte dal loro Paese.

Il promotore di questa iniziativa è stato Vittorio Zenith, un collega noto e universalmente apprezzato sia sul piano professionale che su quello umano. È lui che ha dato vita all'Associazione ABC Adozione Bambini Cambogiani, sostenendola con grande passione fino alla sua scomparsa, nel 2014. Ad occuparsi con dedizione delle adozioni da parte dei colleghi SNA, era il compianto collega Mario Allegritti.

Elena Dragoni
Vittorio Zenith





In memoria di Vittorio e Mario, SNA ha voluto riconfermare l'impegno a sostenere a sua volta l'associazione, promuovendone l'attività fra gli agenti iscritti al Sindacato. Elena Dragoni continuerà ad essere il referente per i colleghi SNA, coadiuvata da Marco Allegritti, figlio di Mario. ABC vuole garantire ai bambini il diritto di vivere un'infanzia normale, caratterizzata dall'opportunità di frequentare la scuola, di ricevere un'educazione ed una formazione professionale qualificante, di giocare e nutrirsi a sufficienza. I centri salesiani di Poipet, Phnom Penh e Sihanoukville, accolgono oltre 5000 bambini ed adolescenti che hanno conosciuto solo miseria e fame, per restituire loro il diritto a vivere sviluppando le capacità intellettive e manuali e permettendo loro di aiutare la famiglia lavorando alcune ore al giorno.

La situazione della Cambogia, a molti anni dalla fine della guerra, è ancora molto difficile dal punto di vista umano, sociale ed economico. La scuola e la sanità sono a pagamento e solo poche famiglie se le possono permettere. In un contesto sociale simile, lavorare sulla persona, sul rispetto della dignità umana, dei diritti fondamentali, sulle capacità degli individui è indispensabile per incentivare lo sviluppo locale.

ABC è una piccola realtà, che vive grazie all'impegno di soli volontari, ma contribuisce alla realizzazione di un grande progetto di promozione umana e sociale. L'adozione a distanza è il modo che ABC ha scelto per portare la solidarietà delle famiglie italiane ai bambini della Cambogia attraverso le Missioni Salesiane, che pongono al centro delle loro attività i bambini più poveri, che non hanno mai frequentato la scuola o che, fin da piccoli, sono impegnati a lavorare nelle famigerate fabbriche di mattoni, sebbene ciò sia vietato dalla legge.

C'è bisogno di tante cose, soprattutto in una situazione come quella caratterizzata dalla pandemia, portatrice di difficoltà che si aggiungono a quelle del disastro provocato, nel 2019, da un'alluvione che ha provocato seri danni alle strutture della scuola alberghiera gestita dai missionari.

Chi volesse dare il proprio aiuto potrà farlo con facilità, sia adottando a distanza un bambino, sia con un contributo estemporaneo, rivolgendosi all'Associazione (vedi box), le cui porte sono aperte anche a quanti volessero offrire il proprio impegno come volontari per le attività sociali e di comunicazione, che possono essere svolte anche a distanza.



Mario Allegritti

Contributo per un'adozione a distanza

€ 170 all'anno, da versare sul conto
iban IT 62 1 03069 09606 100000111351
presso Banca Intesa San Paolo

Per adesioni e informazioni

ABC ADOZIONE BAMBINI CAMBOGIANI
Via XX Settembre 86 - 28041 Arona (NO)
www.abc.cambogia.it - Email abc.cambogia@gmail.com

Referente SNA per l'Associazione

Elena Dragoni
Tel 338 28 58 540
Email elena.cambogia@gmail.com

Una pioggia di farfalle nere

La bella storia di una collega agente che si scopre scrittrice
e dona i frutti della propria fatica letteraria a chi è meno fortunato



a cura di
ROBERTO PISANO

● ● ●

Pubblicare un libro è il sogno di tante persone, ma per Stefania Vargiu, collega agente di assicurazioni, è un sogno realizzato. Un libro che non è certamente un "mattoncino", giacché in meno di cento pagine il racconto nasce, si sviluppa e trova il suo epilogo. Un libro che si legge d'un fiato, che accompagna il lettore attraverso i diversi quadri di altrettante emozioni della vita dell'autrice, ma che potrebbero essere le emozioni della vita di ciascuno.

"Le pagine di questo libro sono dedicate a tutte quelle per-

sone che si aprono al dolore, non per infondere tristezza, ma per promuovere l'essenza del proprio cuore e custodirne il suo stesso vivere". Sono forse queste parole, tratte dall'introduzione del libro, quelle capaci di spiegarne il messaggio. Attraverso le emozioni di Stefania il lettore può rivivere le proprie, diverse ed uguali, lungo un percorso sostenuto dalla speranza che le farfalle nere svestano il lutto per abbellirsi dei loro colori più accesi, come dovrebbe sempre accadere nella vita di ciascuno.

Stefania Vargiu, sposata e madre di tre figli, è agente di assicurazione a Tortolì, in Sardegna, dove, come consigliere comunale, ha ricoperto l'incarico di assessore con diverse deleghe, compresa attualmente, quella al CDA del Consorzio Industriale. Persona da sempre sensibile alle tematiche del sociale, Stefania ha devoluto il ricavato della vendita del suo primo libro all'Associazione Still I Rise, attiva in progetti di istruzione indipendente in Siria, Grecia, Turchia, Kenya e Sud America. Quando ha saputo che il Sindacato Nazionale Agenti sostiene ABC Adozione Bambini Cambogiani, l'associazione fondata da Vittorio Zenith, che ne è stato l'anima sino alla sua scomparsa avvenuta nel 2014, Stefania ha deciso, su due piedi, di destinare ad ABC l'intero ricavo, al netto delle spese, dei libri che saranno acquistati in modo diretto da colleghi soci SNA.

L'abbiamo incontrata mentre sta lavorando al suo secondo libro per rivolgerle alcune domande.

Come è nata l'esigenza di scrivere questo libro?

Prima di tutto vi ringrazio per aver voluto dare spazio nella nostra rivista di associazione a questa mia bellissima esperienza. Per rispondere alla tua domanda, ti dico che più che un'esigenza è stato un determinarsi di situazioni, conoscenze ed eventi che hanno fatto sì che fosse arrivato il momento giusto per scriverlo.

Cosa hai voluto comunicare con questo lavoro?

Devo essere sincera, io non volevo comunicare niente a nessuno; è stata un'esigenza catartica, quasi terapeutica



Stefania Vargiu

per me e per il dolore che avevo dentro. Poi ne ho ravvisato anche contenuti importanti che comunicano sicuramente tanto e inducono alla riflessione. Sarei una bugiarda se non dicessi che scrivere era un sogno fin da ragazza, ma, siccome la vita ti travolge con la sua concretezza, è rimasto nel cassetto delle frivolezze per quarant'anni.

Stai lavorando al tuo secondo libro. Come riesci a conciliare impegni professionali, familiari, sociali e politici con quello della scrittura e pubblicazione di libri?

Se fai le cose con passione nulla ti pesa! Devo riconoscere che ci vuole molta organizzazione e soprattutto non bisogna sprecare tempo. Sicuramente la sveglia non suona alle otto. Adesso che ho i figli grandi, acquisito una certa sicurezza economica e patrimoniale, ho tempo per dedicarmi un po' alle 'frivolezze' che poi alla fine sono quelle che riempiono il cuore.

Hai generosamente deciso di devolvere il ricavato dei libri acquistati dai soci SNA all'Associazione ABC Adozione Bambini Cambogiani. Come si può ordinare il tuo libro per partecipare all'iniziativa?

Credo che la solidarietà sia un dovere per tutti. Nel mio caso, poi, questo piccolo gesto è coerente con il messaggio che ho comunicato con il libro e, insieme al contributo di tanti altri potrà forse aiutare a rendere più colorata la vita di qualcuno. Una Pioggia di Farfalle Nere è in vendita presso diverse librerie on line a cura dell'editore, ma se si desidera ottimizzare l'aspetto della beneficenza è me-

glio richiederlo direttamente a me, via email (vedi Box in calce, ndr). In questo modo l'intero ricavato, al netto delle sole spese vive di pubblicazione e di quelle di spedizione, potrà essere destinato all'Associazione ABC per il sostegno ai bambini della Cambogia.

Quando potremo vedere stampata la tua nuova fatica d'autore?

Ci sto lavorando, ma non voglio impormi tempi. Le seconde esperienze le affronti con più consapevolezza e se il primo libro arrivava da un fiume in piena, questo nascerà da più placide acque. Vorrei farlo trovare sotto un albero pieno di luci, ma forse così ho dettato il tempo.

Presentazione
del libro





UNA PIOGGIA DI FARFALLE NERE

"Il senso del volo" — di Stefania Vargiu

Sabato, 3 ottobre
ore 18.30

Presso
Anfiteatro Caritas
Tortolì

Dialogherà con l'autrice
Claudia
Carta

Interverranno
Roberto
Pisano

Bruno
Murgia

Don Piergiorgio
Cabras



UNA PIOGGIA DI
FARFALLE NERE

Un libro di
Stefania Vargiu

Per destinare l'intero ricavato
della vendita del libro, al netto delle spese,
all'Associazione ABC
Adozione Bambini Cambogiani,
è necessario acquistarlo tramite
l'autrice al costo di
15 euro a copia.

Inviare la mail con la richiesta a:

stefania.vargiu@hotmail.it
unitamente alla copia della ricevuta
del bonifico sul conto
iban IT64P0306985391100000000615
intestato a Vargiu Stefania,
indicando l'indirizzo per la spedizione
e la qualifica di socio SNA.
Per ciascuna copia acquistata
con le modalità indicate,
l'autrice devolverà l'importo di 10 euro
all'Associazione ABC Adozione
Bambini Cambogiani.

Parola d'ordine: **QUALITÀ**

Dietro i risultati tanto metodo e ricerca continua



a cura di
TIZIANO SALERNO

● ● ●

Come tutti gli anni, anche nel 2020, ha avuto luogo l'esame di abilitazione per nuovi Agenti indetto dall'Ivass. Oltre alle solite incognite che un evento del genere porta fisiologicamente con sé, quest'anno, la pandemia ha con-

tribuito personalmente a complicare il tutto. Solo chi ha affrontato l'esame negli anni precedenti sa che, oltre alla difficoltà intrinseca dell'esame stesso, si deve imparare a gestire varie pressioni (raggiungere il posto assegnato in una location vasta come l'Ergife, stare in piedi per alcune ore prima di iniziare materialmente l'esame, svolgere la prova in un tempo limitato, ecc), variabili che contribuiscono ad aumentare lo stress e la tensione nell'esaminando.

A questo aggiungiamo che, mentre si ha iniziato da poco il percorso formativo per preparare l'esame, la pandemia stravolge le regole e obbliga, docenti e allievi, a un nuovo sistema: le lezioni a distanza. Strumento che priva le lezioni di un elemento fondante: il rapporto umano in presenza. In una società come la nostra, non far sentire la mancanza di un elemento così importante è molto complicato. Immaginatevi di dover mantenere lo stesso coinvolgimento, lo stesso interesse, tramite l'utilizzo di uno schermo e un microfono, senza una platea fisica pronta a restituirvi feedback continui.

Provate a chiedere a un attore teatrale cosa ha provato la prima volta che ha dovuto recitare davanti ad una telecamera, magari per le riprese di un film; vi dirà che potrà essere stato più semplice, perché le scene si girano di volta in volta, in caso di errore si possono girare più e più volte fino al ciak giusto, ma quello che tutti vi diranno è che mancava il pubblico, uno strumento imprescindibile dal quale l'attore trae forza e con il quale si può creare una sinergia magica e restituire così la migliore delle interpretazioni. Questo è quello che hanno provato i docenti di Snaform, i quali senza perdersi d'animo, mostrando una resilienza che li ha sempre distinti, si sono adoperati per la ricerca immediata di una piattaforma adatta alle loro esigenze e poter così portare avanti il percorso formativo. Dopo questa premessa vi ricordo i risultati della prova.



Partiamo dalla prima grande vittima del Covid, gli ammessi all'esame erano 3.601 e se ne sono presentati 1.885. Sappiamo che molti candidati hanno dovuto rinunciare poiché si trovavano in quarantena o, peggio ancora, in isolamento. Di questi 1.885, solo 376 sono risultati idonei (19,9%) e ben 57 sono candidati Snaform (48% degli allievi). Per capire quale lavoro e dedizione vi sia dietro questi risultati, ho parlato con Gianni Ammirata, coordinatore della commissione formazione:

Gianni buongiorno, prima di tutto grazie per la disponibilità e per il tempo dedicatomi. Vi aspettavate di confermare il trend delle scorse edizioni?

Per noi del Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione è molto gratificante vedere ogni anno così tanti promossi tra gli allievi del corso RUI.

La prova d'esame, per l'iscrizione alla sezione agenti del registro unico degli intermediari assicurativi, è molto difficile. Gli argomenti da studiare sono tanti e richiedono molto impegno anche in termini di tempo da dedicare alla preparazione. Molti dei nostri corsisti sono già occupati nelle agenzie e devono conciliare il lavoro con lo studio e in molti casi anche con gli impegni familiari. Avere ottenuto anche in questa edizione una media promossi pari a due volte e mezzo quella nazionale ci conferma che stiamo percorrendo la strada giusta.

In questi ultimi dieci anni centinaia di agenti si sono abilitati frequentando il nostro corso e molti di questi hanno ricevuto un mandato da parte di tante imprese di assicurazione.

Tra gli allievi ci sono molti figli di agenti iscritti al nostro sindacato e spesso riceviamo da parte dei colleghi i complimenti per l'attività formativa svolta da SnaForm. Ma i complimenti arrivano anche da quanti pur non essendo figli d'arte hanno superato l'esame dando così una svolta alla loro attività professionale.

Certo, abbiamo avuto tanti promossi, ma è giusto parlare anche di chi non ha superato l'esame. In alcuni casi non riuscire a superare l'esame entro l'anno può determinare per alcuni candidati la perdita di subentrare nell'agenzia del genitore.

Sappiamo tutti che è in atto un passaggio generazionale tra gli agenti di assicurazione la cui media di età anagrafica è elevata. A tal proposito, ritengo importante ed auspico che l'Ivass accolga la nostra richiesta di istituire ogni anno due prove di esame come già avviene per altre categorie professionali.

L'emergenza sanitaria in corso ha influito su molti aspetti della vita di tutti i giorni, nello specifico per la squadra formativa si è creata un'emergenza nell'emergenza, vuoi raccontarci i punti salienti?

Gianni Ammirata

L'emergenza sanitaria, ancora in corso, ha modificato i programmi della maggior parte delle organizzazioni e di molte attività imprenditoriali. Viviamo in un'epoca in cui la velocità dei cambiamenti è superiore alla velocità degli adattamenti.

Avevamo già erogato le prime lezioni nelle aule di Milano, Verona ed Alessandria e nel frattempo si cominciavano a sentire le prime notizie sulla diffusione del virus e si cominciavano ad ipotizzare le prime misure di contenimento. Il corso Rui è sempre stato programmato con lezioni solo in aula. Tutte le sedi erano già state organizzate, la macchina si muoveva a pieno regime. Sentivamo che le cose stavano cambiando repentinamente, i rischi di contagio Covid aumentavano ogni giorno.

Abbiamo capito che di lì a poco avremmo avuto anche in Italia il lockdown.

La commissione formazione si è riunita e subito ha deciso di seguire un piano di emergenza e adattare tutto il corso alla situazione di crisi che si andava delineando giorno per giorno.

Immediatamente sono stati riuniti i docenti per modificare la didattica, sono state testate diverse piattaforme per la didattica a distanza, è stato attivato un tutor di formazione, è stato aperto un canale privato di comunicazione su un social e la segreteria di Milano si è attivata per gestire tutte le comunicazioni con gli iscritti al corso.

Abbiamo considerato che i corsisti dovevano seguire le lezioni rimanendo davanti uno schermo di computer per diverse ore al giorno.

Così ogni docente ha curato tanti aspetti compreso anche quale postura tenere davanti il video, il tono della voce, comprese alcune tecniche di coinvolgimento per tenere sempre alta l'attenzione dei partecipanti.

Tutti i docenti si sono resi disponibili a seguire gli allievi anche dopo l'orario delle lezioni per eventuali approfondimenti.

Quale è stata la maggiore difficoltà nel riorganizzare le aule?

Le difficoltà sono state diverse, ma la velocità di adattamento ci ha aiutato molto.

Nella riorganizzazione abbiamo dovuto disdettare tutte le prenotazioni con le strutture che ogni anno ci mettono a disposizione le aule per lo svolgimento del corso. Per queste strutture è stata una perdita economica, ma, ciò nonostante, abbiamo ricevuto la massima assistenza. Rimane in noi un senso di vuoto per non aver potuto condividere con questi storici partner il percorso formativo.

È stato molto difficile e li ringrazio ancora per la loro disponibilità.

Purtroppo, la situazione pandemica ed il susseguirsi di DPCM non hanno permesso di svolgere l'esame prima dell'estate.

Il 14 agosto scorso, l'Ivass ha pubblicato l'avviso di convocazione della prova di esame indicando che si sarebbe svolta nel mese di ottobre.

La maggiore difficoltà è stata mantenere il livello di preparazione dei corsisti sino alla data della prova che si è protratta di circa tre mesi rispetto alle previsioni.

Considera che le lezioni si erano concluse a metà giugno. Abbiamo applicato un metodo per monitorare e mantenere il livello di preparazione raggiunto sino al giorno prima della prova.

Il metodo d'insegnamento è stato modificato o semplicemente adattato?

Nell'ultimo decennio, il così detto blended learning è cresciuto molto come strategia di insegnamento.

Avevamo, durante le ultime edizioni del corso, introdotto in via sperimentale alcuni cambiamenti didattici che si sono rivelati utilissimi. La crisi dovuta al Covid ha accelerato questi cambiamenti. Da anni applichiamo anche la metodologia della flipped classroom e questo ci ha permesso di avere ottimi risultati.



FLIPPED CLASSROOM

Si tratta di una metodologia d'insegnamento in cui l'idea-base sia che la lezione diventi compito a casa mentre il tempo in classe venga usato per attività collaborative, esperienze, dibattiti e laboratori. In questo contesto, il docente non assume il ruolo di attore protagonista, diventa piuttosto una sorta di facilitatore, il regista dell'azione didattica.

Nel tempo a casa viene fatto largo uso di video e altre risorse digitali come contenuti da studiare, mentre in classe gli studenti sperimentano, collaborano, svolgono attività laboratoriali.

A tutti gli effetti il «flipping» è una metodologia didattica da usare in modo fluido e flessibile, a prescindere dalla disciplina o dal tipo di classe.

È importante che il tempo 'guadagnato' in classe grazie al flipping, venga usato in maniera ottimale e che le risorse utilizzate dallo studente nel tempo a casa siano di qualità elevata, oltre ad essere calibrate sul livello di conoscenza fino a quel momento raggiunto dal giovane. Una libreria di contenuti integrata con video online vagliati in base a qualità e accessibilità è il miglior punto di partenza per ottenere un buon risultato finale

Gli allievi come hanno vissuto il cambiamento in corsa? Quanto ha inciso il fattore psicologico per gli stessi?

Penso che a questa prima parte della domanda possano risponderti gli allievi. Posso senz'altro dirti che in un primo momento alcuni avevano delle perplessità, ma subito dopo le prime lezioni a distanza il grado di soddisfazione è cresciuto molto. In questi anni, dopo ogni conclusione della prova di esame, analizziamo i fattori che hanno determinato i risultati, tra questi, anche gli aspetti psicologici che determinano risposte comportamentali nell'allievo. Per questo abbiamo introdotto alcuni sistemi di monitoraggio che aiutano gli allievi a gestire meglio l'attività di studio.

Potessi tornare a inizio emergenza, con il senno di oggi, cambieresti qualcosa?

Analizziamo con attenzione cosa non ha fatto raggiungere un risultato atteso, ma principalmente ricerchiamo ciò che può determinare un miglioramento futuro. Mi piace fare questa citazione quando si parla di cambiamento: "il segreto del cambiamento è concentrare tutta la tua energia non nel combattere il vecchio, ma nel costruire il nuovo" (Socrate).

L'esperienza maturata nel 2020 porterà qualche innovazione nel 2021?

Ogni anno, sulla base dell'esperienza maturata, introduciamo delle novità metodologiche.

Siamo ispirati dalla gioia che vediamo negli occhi dei nostri allievi quando leggono, nel sito dell'Ivass, di aver superato la prova e che possono iniziare la loro attività di Agente di assicurazione.

Promuovere iniziative atte a migliorare, aggiornare ed elevare costantemente lo sviluppo imprenditoriale, professionale degli agenti è tra gli scopi previsti dallo statuto



Sna ed è per questo che SnaForm è sinonimo di innovazione nella formazione degli intermediari assicurativi. La percentuale elevata dei promossi del nostro corso Rui è solo la punta dell'iceberg del lavoro incessante che svolge la commissione formazione Sna.

Grazie ancora per la chiacchierata, è stata molto formativa

Grazie a te Tiziano e a presto.

Colgo l'occasione per ringraziare tutta la commissione formativa e i suoi membri:

Marcello Bazzano, Gianni Ammirata, Roberto Magotti, Bruno Mauro e Roberta Patruno. Grazie alla loro dedizione, la formazione delle nuove leve Sna è in ottime e sapienti mani.

IN SICUREZZA!

Il tracollo dei mercati provocato dall'emergenza Covid non ha colto impreparato il Fondo Pensione Agenti

a cura della Redazione



Secondo il giudizio corale degli osservatori, per i mercati finanziari il 2020 è stato un annus horribilis. Sul sito internet della Consob si legge che “la forte incertezza sulle prospettive economiche globali ha innescato forti turbolenze sui mercati azionari che, a livello mondiale, si sono riflesse in ampi cali dei corsi e in un incremento della volatilità. L'impatto è stato differente a seconda delle aree geografiche e dei settori, in funzione dell'esposizione alla pandemia e agli effetti delle misure di lockdown”. Per gli operatori finanziari muoversi in questo scenario precario, nel quale niente poteva essere dato per certo, è stato davvero difficile.

Risultati eccellenti nonostante tutto

Anche il Fondo Pensione Agenti si è dovuto confrontare con le problematiche del settore e con la necessità di proteggere il patrimonio degli iscritti da possibili rovesci in una situazione imprevedibile. Ma la robusta costituzione del Fondo, unitamente alla competenza dei soggetti coinvolti nella gestione, ha permesso non soltanto di passare indenni attraverso la tempesta – cosa, questa, per niente scontata – ma addirittura di portare a casa ancora una volta risultati ampiamente positivi. Ancora non sono noti i numeri definitivi dei bilanci del 2020, ma, secondo indiscrezioni, sembra certo che anche in quest'esercizio verrà centrato l'obiettivo di un rendimento che sarà superiore al limite del 3,25% che costituisce il livello minimo che il Fondo è tenuto a raggiungere per garantire la copertura degli impegni pensionistici. L'avanzo tecnico del Bilancio attuariale, che certifica la capacità del Fondo di far fronte a lungo termine agli impegni assunti nei confronti degli iscritti, nel 2019 aveva superato i 159 milioni di euro e, quasi certamente, si attesterà sugli stessi livelli anche per il 2020.

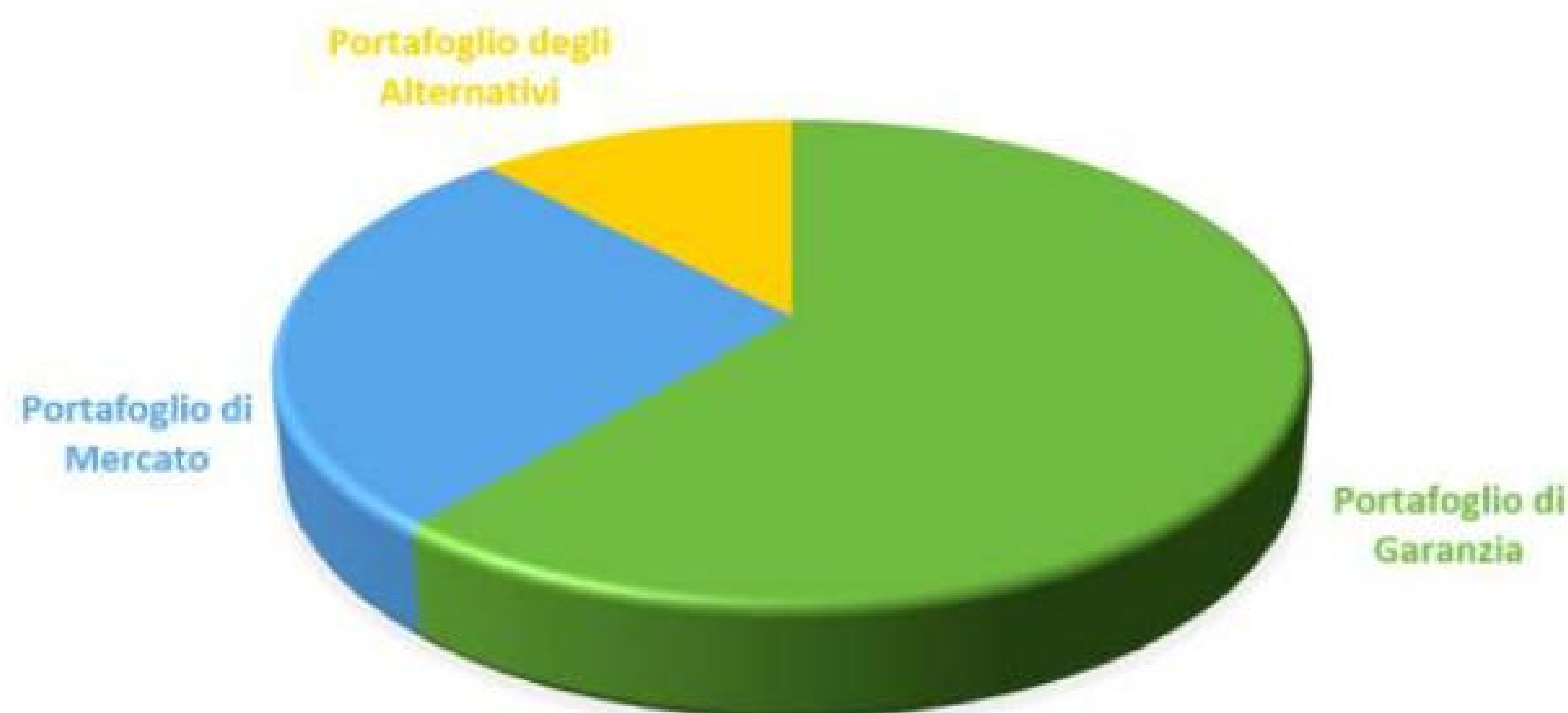
Elevata competenza

Ma come ha fatto il Fondo Pensione ad ottenere questo risultato? Per comprenderlo, è opportuno ricordare che la gestione finanziaria del patrimonio ormai supera il miliardo e cento milioni di euro, è attuata totalmente all'interno del Fondo attraverso la struttura operativa dell'Ufficio Finanza: un piccolo gruppo di persone qualificatissime, con grande esperienza e capacità di valutazione delle dinamiche di mercato. L'Ufficio Finanza opera secondo le indicazioni fornite dal Consiglio di Amministrazione attraverso il Documento sulla politica di investimento, che ha lo scopo di definire la strategia finanziaria da adottare per ottenere gli obiettivi necessari a garantire la sostenibilità del Fondo. Il Consiglio di Amministrazione è a sua volta supportato dalla Commissione Investimenti, che ha il compito di contribuire alla tempestiva assunzione delle scelte tattiche relative alla gestione del patrimonio. La risk policy del Fondo è definita anch'essa dal Consiglio di Amministrazione, stabilisce i pesi di ciascuna tipologia di investimento in portafoglio, indicando altresì le percentuali di scostamento entro le quali l'Ufficio Finanza potrà decidere autonomamente quali operazioni di compravendita eseguire sul mercato.



Francesco Libutti,
Presidente Fonage

FONDO PENSIONE AGENTI COMPOSIZIONE DEGLI INVESTIMENTI



Garanzia e Opportunità, binomio vincente

Gli investimenti del Fondo Pensione sono suddivisi in tre Portafogli ciascuno dei quali ha una propria logica gestionale: il Portafoglio di Copertura, il Portafoglio di Mercato e il Portafoglio degli Alternativi. Il primo, che è costituito da circa il 61% degli investimenti totali, ha l'obiettivo di garantire gli impegni del Fondo verso i propri iscritti per i prossimi trent'anni, il tutto tramite i flussi cedolari e i rimborsi a scadenza dei titoli obbligazionari che lo compongono. È investito prevalentemente in titoli di stato e l'unica componente azionaria è costituita da quote di partecipazione della Banca D'Italia. Il secondo portafoglio, costituito da circa il 27% degli investimenti totali, ha come obiettivo quello di cogliere le opportunità dei mercati azionari che nel lungo periodo hanno storicamente fornito rendimenti reali interessanti. Il Portafoglio di Mercato, ha un'esposizione ai principali mercati mondiali e ai mercati emergenti. Il terzo segmento è costituito da fondi di investimento alternativi e investimenti del settore immobiliare e rappresenta circa il 12% degli investimenti totali del Fondo Pensione.

Nell'emergenza ha vinto la tempestività delle scelte

Nel mese di marzo del 2020, quando i mercati avevano cominciato ad accusare i primi effetti della pandemia, gli indicatori di rischio monitorati costantemente dal Fondo, hanno assunto un andamento al ribasso mai registrato in passato. Gli elevati livelli di volatilità raggiunti in un brevissimo lasso temporale, effetto di un evento tanto imprevisto quanto improvviso, hanno indotto il Consiglio di Amministrazione ad assumere un'importante decisione: sospendere la "risk policy", basata su indicatori che avrebbero suggerito interventi drastici sul portafoglio, con ingenti vendite sulla quota azionaria, in una fase in cui i mercati avevano già conseguito perdite rilevanti. È stato preferito un monitoraggio quotidiano, più diretto a cogliere possibili opportunità d'investimento in società con buoni fondamentali, considerate troppo penalizzate nel prezzo dall'impatto contingente della pandemia. La scelta di non lasciarsi trascinare dall'emotività dei mercati in preda al panico per un evento imponderabile, si è rivelata corretta, come mostrano i risultati conseguiti.

Il commento del Presidente Libutti

"Sono stati mesi complicati, senza ombra di dubbio", afferma Francesco Libutti, Presidente del Fondo Pensione Agenti, proseguendo: "Devo ringraziare il Direttore generale dott. Marco Guglielmi e, più in generale, tutta la struttura del Fondo per aver lavorato da remoto con un impegno tale da riuscire a garantire i medesimi risultati di sempre. La Commissione investimenti e quindi il Consiglio di amministrazione hanno saputo adattarsi a modalità operative inedite, cogliendo con tempestività le opportunità che i mercati presentavano e garantendo quindi risultati di bilancio oltre ogni più ottimistica aspettativa. Posso affermare con certezza che il Fondo presenta caratteristiche di solidità, competenze e determinazione che permetteranno di affrontare un futuro sempre più sfidante e competitivo. Ma come è ormai nostro costume, indugiamo solo per un breve momento sulla soddisfazione e sull'orgoglio per i risultati ottenuti nel 2020, perché stiamo già lavorando per un 2021 altrettanto positivo".

VI PIACE vincere facile?

*Sciogliere il **Fondo Pensione degli agenti Generali Italia**
è la scelta più giusta o la più comoda?*



a cura di
ROBERTO PISANO

...

Leggendo la comunicazione inviata dal Fondo Pensione del Gruppo Agenti Generali Italia ai suoi pensionati nello scorso ottobre, si resta allibiti per la pochezza delle informazioni fornite e la genericità della richiesta formulata agli agenti. Il succo della comunicazione è questo: Il Fondo non ce la fa ad adeguarsi alla normativa IORP II, perché costa troppo, quindi lo dobbiamo sciogliere; abbiamo pensato di offrirvi questa alternativa: o scegli di convertire la tua pensione residua in un capitale una tantum, oppure trasformiamo la tua pensione in una rendita derivante da una nuova polizza da stipulare con la compagnia Generali Italia.

Seguono le tabelle con l'indicazione della percentuale di penalizzazione, diversificata in relazione al tasso di adesione all'una o all'altra soluzione. Tutto qua.

Domande senza risposta

Gli interrogativi fioccano, ma restano senza risposta, compresi quelli posti da SNA con la lettera inviata nello scorso dicembre al Fondo e al Gruppo Agenti Generali Italia (vedi box). E nel silenzio gli interrogativi crescono, si amplificano, perché il bisogno di sapere, nell'interesse degli agenti coinvolti, si fa più pressante. Ad esempio, le prestazioni previste dallo statuto, che fanno da corredo alla prestazione definitiva, che fine faranno? Parliamo della pensione di invalidità, della pensione indiretta ai superstiti degli agenti in servizio deceduti e della pensione di rever-

sibilità ai superstiti dell'agente pensionato deceduto. Saranno garantite anch'esse dalla nuova formula con polizza di rendita delle Generali? Il relativo costo è già compreso nelle ipotesi di penalizzazione comunicate dal Fondo ai pensionati? Oppure sono state semplicemente dimenticate? Nelle successive comunicazioni al GA-GI, nello scorso gennaio, il presidente del Fondo esprimeva grande soddisfazione per la massiccia adesione alla proposta di conversione della pensione in una polizza di rendita immediata di Generali Italia, da parte di oltre l'80% degli agenti pensionati. Ma veramente i pensionati hanno accettato questa soluzione sulla sola base delle scarse informazioni ricevute? Davvero un grande atto di fede! Al momento di mandare in stampa questo numero de L'Agente, permane il silenzio del Fondo e del Gruppo Agenti Generali Italia nei confronti degli agenti iscritti attivi al Fondo. Questi non hanno ricevuto alcuna comunicazione formale circa la situazione del loro Fondo Pensione e le prospettive di scioglimento, quasi come se non avessero degli interessi nella vicenda.

Informazioni indirette e tardive

Per la verità, in una email inviata dal GA-GI agli iscritti nel mese di dicembre 2020, il Gruppo agenti aveva informato di non avere intenzione di rispondere agli interrogativi posti da SNA nell'interesse dei propri iscritti.

Alla stessa email erano allegate le copie di due lettere, una delle quali risalente addirittura al mese di ottobre 2019, mai diffusa agli iscritti, nella quale il Presidente del Fondo informava il Consiglio Direttivo del GA-GI dei seri problemi che il Fondo si apprestava ad affrontare a causa delle spese per l'adeguamento alla normativa IORP II, ma anche del fatto che i relativi interventi "comporteranno l'implementazione di funzioni, processi e presidi difficilmente conciliabili con la (meritoria) gestione su base volontaria effettuata finora".

Nella lettera si esprime anche il timore di nuove responsabilità che "si tradurranno in un aumento dei carichi di lavoro e un esporsi maggiormente a procedimenti sanzionatori".



La comunicazione del Presidente del Fondo si conclude con alcune domande rivolte alla dirigenza del GA-GI: "Quale sarà la vostra reazione"? "Chi è disponibile ad assumersi le responsabilità del Comitato"?

La paura fa 90?

Sembra quasi di avvertirlo, il tono accorato, reso gelido dalla paura di non essere all'altezza di gestire una situazione il cui peso, infine, non appare così insostenibile, essendo stato calcolato dallo stesso Fondo in 100.000 euro. Spendere 50 euro a testa è considerato uno sforzo davvero così insostenibile, per i duemila iscritti, da indurre alle decisioni di sciogliere il Fondo? Oppure è la paura di esporsi al rischio di responsabilità e di sanzioni, di fronte ad adempimenti complessi come quelli previsti dalla

normativa vigente, a muovere le decisioni della dirigenza?

Forse la gratuità della prestazione degli amministratori – motivo di grande orgoglio più volte manifestato dal GA-GI – è un valore accettabile solo fino a quando le responsabilità sono soltanto formali, ma cessa di essere elemento così determinante quando le vene dei polsi cominciano a tremare per davvero. Forse c'è dell'altro? Forse la situazione finanziaria del Fondo non è così rosea come si può credere a prima vista? Forse ci sono delle difficoltà a costituire le riserve supplementari previste dalla legge? Anche questi aspetti meritano di essere approfonditi, perché è difficile credere che una decisione così drastica possa essere stata presa con tanta rapidità e tali modalità senza che ci siano altre motivazioni oltre a quelle dichiarate dal Fondo e dal GA-GI.

**I chiarimenti richiesti da SNA
al Fondo Pensione GA-GI
sono ancora senza risposta**

- **Quali sono le motivazioni** per cui gli iscritti attivi non hanno ricevuto alcuna comunicazione sull'assunzione della delibera in merito allo scioglimento del Fondo?
- **Quali conseguenze** avrebbe lo scioglimento del Fondo sulle prestazioni attese dagli iscritti attivi e, in particolare, se e in quale misura gli aderenti ne verrebbero penalizzati?
- **In che misura** le prestazioni derivanti dall'esercizio di ciascuna delle due opzioni proposte ai pensionati (capitale o rendita immediata), saranno penalizzate in relazione alla percentuale di adesione alle stesse?
- **Per quali ragioni** non si ritiene percorribile l'ipotesi di gravare gli iscritti degli oneri amministrativi, preferendo lo scioglimento del Fondo e la modifica sostanziale delle prestazioni?
- **Che significato ha** la riserva espressa a conclusione della lettera inviata ai pensionati, secondo la quale "il Comitato Amministratore del Fondo si riserva di decidere in via definitiva in merito alle modalità di prosecuzione dell'operazione di scioglimento"?
- **Quali iniziative** sono state adottate per affrontare lo squilibrio prospettico del bilancio tecnico, anche in considerazione di quanto previsto dall'art. 9 del Regolamento del Fondo: "Nell'eventualità di perdurante e comprovata deficienza tecnica, il Comitato Amministratore deve proporre al Consiglio Direttivo del GA-GI di stabilire a carico di tutti gli associati il pagamento di un contributo straordinario ai fini di ripristinare l'equilibrio tecnico del Fondo"?
- **Quali sono i contenuti della lettera inviata al Fondo dalla COVIP il 4 luglio 2019**, avente ad oggetto: "Esito dell'accertamento ispettivo e interventi da porre in essere" con la quale l'Autorità di vigilanza ha richiesto al Fondo l'invio, entro 90 giorni dal ricevimento della stessa, di una relazione, corredata dalle valutazioni del collegio sindacale, al fine di illustrare le iniziative assunte per il superamento delle criticità riscontrate, della quale si parla nella relazione al bilancio 2019 presentata dal Comitato Amministratore (Presidente Roberto Ancherani e Vice Presidente Alessio Cirasola)?

Si scioglie il Fondo Pensione GA-GI

La delibera risale allo scorso luglio, ma gli agenti non ne sanno ancora nulla



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

● ● ●

More solito, dicevano i latini. Il Gruppo Agenti Generali Italia, ancora una volta, non si smentisce, ignorando i propri agenti e relegandoli a comprimari anche in una delicata situazione nella quale sono in gioco i loro interessi economici e previdenziali. Che anche il fondo pensione interno degli agenti Generali dovesse allinearsi alle nuove normative europee è cosa nota, ma da qui a deciderne direttamente lo scioglimento ce ne corre e di questo provvedimento nessuno degli iscritti attivi era a conoscenza.

Una delibera vecchia di sei mesi

Eppure parliamo di una delibera datata 28 luglio 2020 e quindi non proprio recentissima, che pertanto poteva essere portata a conoscenza di tutti, nell'ottica di quella massima puntualità, tempestività e trasparenza alle quali si richiamano il Presidente del fondo, Roberto Ancherani, nella lettera inviata ai presidenti del GA-GI e dell'Associazione ex Agenti Generali, e il Segretario Generale del GA-GI, Fulvio Galli, in una mail indirizzata a tutti gli associati.

Ma davvero si vuole parlare di puntualità, tempestività e trasparenza quando queste lettere sono datate rispettivamente 18 e 21 dicembre 2020, cinque mesi dopo la delibera di scioglimento? E si badi bene: sul sito istituzionale del GA-GI non c'è nessuna comunicazione in proposito! Tra l'altro il Presidente Ancherani, nella sua lettera, asserisce che il fondo è attivo e che lo scioglimento è stato proposto per tutelare le posizioni accantonate da ciascun iscritto, e giustifica il provvedimento con l'aggravio dei costi che comporterebbe l'adeguamento alla direttiva IORP 2, e che ricadrebbero sugli iscritti attivi e pensionati. Questo era già stato reso noto in una lettera indirizzata al Presidente ed alla Giunta del GA-GI addirittura il 10 ottobre 2019!

Ma quattordici mesi non era un periodo più che sufficiente per coinvolgere gli iscritti chiedendo loro se sarebbero stati disponibili ad incrementare i versamenti per coprire i costi e mantenere le prestazioni pensionistiche? Si dirà: ma se la questione non è stata affrontata con gli agenti, come si è saputo dello scioglimento del fondo?

Soprattutto, come è uscita fuori la data del 28 luglio 2020? Presto detto: il GA-GI si è rivolto direttamente ai pensionati con una lettera raccomandata del 22 ottobre 2020 dove si comunicava che il Comitato Amministratore del fondo aveva deliberato in merito allo scioglimento del medesimo in data 28 luglio 2020.

Nella lettera si chiedeva loro di optare per la capitalizzazione della rendita o, se intenzionati ancora a percepirla,

di convertire il capitale in una polizza di rendita immediata da sottoscrivere con Generali Italia.

Se almeno il 75% dei pensionati si fosse espresso per la capitalizzazione, si sarebbe evitato l'adeguamento alla normativa IORP 2 per procedere con lo scioglimento del fondo: più alta sarebbe stata la percentuale di chi sceglieva la capitalizzazione, più contenuta sarebbe stata la penalizzazione e, comunque, il tutto correlato all'età dei percipienti la rendita.

La lettera del Presidente Demozzi

Ebbene, questa lettera è capitata in mano agli iscritti attivi i quali, come si suol dire, sono caduti dal pero. Alcuni di loro, associati a SNA, hanno voluto interpellare il Sindacato che è intervenuto il 14 dicembre 2020 con una lettera indirizzata al Fondo e al GA-GI a firma del Presidente Demozzi nella quale si chiedono chiarimenti circa l'operazione deliberata e la situazione finanziaria del fondo (ne parla più diffusamente in queste pagine Roberto Pisano). Il segretario del GA-GI, Fulvio Galli, ritiene un eclatante risultato quello ottenuto dal referendum con i pensionati che "rappresenta l'espressione libera e democratica di ogni aderente al fondo": l'80% di loro



ha optato per la capitalizzazione della rendita (come si possa definire eclatante una percentuale con la quale i pensionati lasciano sul terreno dal 5,5% al 10,5% del proprio capitale, lo sa solo lui), ma fa riferimento ad ogni aderente del fondo "dimenticando" che gli attivi non sono stati consultati.



Dal GA-Gi nessuna risposta, soltanto contumelie

Non solo, il Segretario Generale del GA-GI ha riservato alla lettera di SNA e al suo contenuto una serie di contumelie vergate nero su bianco, accusando il nostro Sindacato di ingerenza nella vita associativa di un gruppo aziendale che non si riconosce nel sodalizio presieduto da Claudio Demozzi. Questo è vero, il GA-GI non è iscritto a SNA (e personalmente me ne dispiaccio), ma tanti agenti Generali invece sono iscritti al Sindacato: tra loro si annoverano quadri e dirigenti, Emiliano Ortelli è in Esecutivo Nazionale, Francesco Libutti, addirittura, presiede il Fonage.

Il Presidente Demozzi ha inviato quella lettera per tutelare quegli agenti che non vogliono farsi blandire in alcun modo, che pretendono rispetto personale e professionale, che vogliono sapere se possono ancora fidarsi di un gruppo aziendale che, nelle questioni importanti (e questa non è la prima volta), li marginalizza quasi non li ritenesse in grado di intendere e di volere.

Se Fulvio Galli, Segretario Generale del GA-GI, non intende dare risposta alla lettera di SNA e quindi agli Agenti Generali per i quali quella lettera è stata scritta, non solo avvalora tale marginalizzazione, dimostrando quanto meno scarsa attenzione verso i propri colleghi, ma tocca il fondo di una maleducazione che credevo, conoscendolo, non gli appartenesse.



La nemesi storica

Il Fondo Pensione degli Agenti Generali viene istituito nel 1978, quattro anni dopo il Fonage: entrambi sono a prestazione definita. Quando viene evidenziato un presunto disavanzo prospettico del Fonage, SNA rimane solo a perorarne la causa con delle proposte concrete contro le quali si schierano non solo l'ANIA, ma purtroppo, anche Anapa, e quindi il simbiotico gruppo aziendale degli agenti Generali, che preconizzano il fallimento del Fondo di Roma e invitano i colleghi a interrompere i versamenti o addirittura a uscirne. Il resto è storia: il Fonage viene commissariato, ovviamente non fallisce, mantiene la prestazione definita e non solo, fa utili annuali straordinari con buona pace dei suoi detrattori. E gli stessi detrattori che ieri si stracciavano le vesti per il rischio chiusura del Fonage, oggi subiscono supinamente e nel completo silenzio, lo scioglimento del proprio fondo interno.

Non più soltanto controparti

Il Sindacato sigla un protocollo d'intesa con Confconsumatori per tutelare il consumatore ed educarlo all'acquisto di polizze assicurative e prodotti finanziari



a cura di
ROBERTO BIANCHI



Nel mese di dicembre dello scorso anno è stato siglato un protocollo di intesa tra il Sindacato nazionale agenti e l'associazione consumeristica Confconsumatori. Si tratta del rito conclusivo di un lungo periodo di confronto sui temi del settore assicurativo italiano che vedono coinvolti da un lato lo Sna che "intende rafforzare – ha dichiarato il Presidente nazionale Sna Claudio Demozzi dopo la sigla dell'intesa - l'attenzione dei propri associati alla proposizione di prodotti e servizi che siano vicini alle esigenze dei clienti consumatori e aumentare le azioni a tutela dei propri iscritti, contribuendo a rafforzare il legame fra gli agenti e i propri utenti assicurati" e dall'altro la Confconsumatori che dal canto suo prevede, ha affermato la Presidente Mara Colla, "promuovere presso i cittadini consumatori la cultura dell'educazione assicurativa, per garantire sia una maggiore informazione e formazione su prodotti e servizi assicurativi di qualità e sui diritti degli assicurati, e sia l'affiancamento in azioni di tutela degli stessi assicurati. Il Presidente Demozzi ha dichiarato inoltre che "la possibilità di condividere con le associazioni consumeristiche alcune battaglie importanti all'insegna della tutela del nostro principale patrimonio che sono i clienti e quindi i consumatori, è un obiettivo che perseguiamo da anni. Il protocollo d'intesa siglato con Confconsumatori costituisce pertanto il suggello di una sinergia che servirà, nel nome dell'interesse superiore della clientela, a mantenere la centralità della nostra figura professionale nella distribuzione assicurativa italiana, all'insegna di contratti più trasparenti, di una vicinanza fattiva nella negoziazione di polizze adeguate alle esigenze espresse dai cittadini, dello scambio di reciproche informazioni e conoscenze. E ciò al fine di rendere disponibile un piano formativo, conoscitivo, informativo per i consumatori, affinché possano comprendere fino in fondo il contenuto di quei contratti complessi che si chiamano polizze di assicurazione. Sarà ora una bella sfida fornire tangibilità a questo accordo, che peraltro costituisce un passaggio culturale di grande rilievo per lo Sna, in iniziative da mettere in atto fin da subito".



Allo scopo di realizzare gli obiettivi condivisi, Sna e Confconsumatori intendono mettere in atto una serie di azioni, tra le quali la formazione e informazione dei cittadini in materia di educazione assicurativa, la prevenzione delle possibili frodi assicurative e la guida verso l'acquisto consapevole. Si prefiggono inoltre di affiancare Ivass nella segnalazione delle condotte illegittime delle compagnie e di assistere i cittadini nell'acquisto di servizi assicurativi vita e danni e di prodotti finanziari. "L'intesa raggiunta con il Sindacato nazionale agenti di assicurazione – ha aggiunto la Presidente Mara Colla - si inquadra nel processo di implementazione delle attività di informazione e formazione dei cittadini in materia finanziaria e assicurativa, fortemente sentito da Confconsumatori non solo per evitare truffe o raggiri, ma anche e soprattutto per mettere in condizione il cittadino di distinguere e scegliere fra le varie proposte con piena consapevolezza e nel suo interesse. Il programma che gli esperti di Sna e di Confconsumatori hanno concordato è molto denso – ha proseguito - ma sottolineo in particolare la comune volontà di assistere i cittadini nella fase di scelta del prodotto finanziario o della polizza Vita o Danni o altro, di svolgere attività di prevenzione delle possibili frodi assicurative perpetrate da siti pirata o con polizze contraffatte, di inoltrare esposti a Ivass per tutti i casi di condotte ritenute illegittime delle compagnie. Confconsumatori collaborerà alla definizione dell'Agenda italiana dei consumatori, sinergica con l'Agenda dei consumatori appena emanata dall'Unione europea perché il diritto alla piena informazione, alle ga-

ranzie a tutela del consumatore e alla trasparenza dei prodotti assicurativi e finanziari sia riaffermato e rafforzato". Il componente dell'Esecutivo nazionale Sna Emiliano Ortelli che ha ereditato dal suo predecessore Marcello Bazzano il compito di concludere l'accordo, si è detto molto soddisfatto per il risultato ottenuto: "Siamo riusciti ad effettuare la sintesi virtuosa tra la volontà del Sindacato di promuovere servizi assicurativi sempre più vicini alle esigenze dei clienti e l'intento della Confconsumatori di promuovere presso i cittadini consumatori la cultura dell'educazione assicurativa. Sarà nostra cura replicare questa iniziativa con altre associazioni consumeristiche e mi sento di anticipare che siamo già a buon punto in questo senso". "Gli sforzi dei tre gruppi di lavoro che in questi 4 anni si sono susseguiti - gli ha fatto eco Graziano Bisagni, Presidente della Sezione Sna di Parma e animatore dell'intero progetto fin dalle sue prime mosse - vengono ora premiati con la firma di questo protocollo. Si tratta di un accordo che, messo a regime, produrrà benefici nel tessuto sociale nell'ambito della prevenzione assicurativa, fornendo una più ampia conoscenza al consumatore assicurato affinché possa effettuare l'acquisto con maggiore consapevolezza". Di Bisagni pubblichiamo di seguito l'intervista rivoltagli dal collega Franco Domenico Staglianò. Infine Nicola Reggi, componente del Gruppo di lavoro che ha sviluppato l'iniziativa per conto del Sindacato si è detto "assolutamente convinto di aver fatto la scelta giusta accettando l'invito ricevuto a prendere parte a questo progetto incentrato sulla tutela e insieme sull'educazione dei consumatori in ambito assicurativo".



UN PROTOCOLLO di **valori** e di **impegni**

Una "tappa" vinta anche con il prezioso contributo di Graziano Bisagni



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

...

Graziano Bisagni è un collega che tutti apprezziamo per i suoi interventi sempre misurati, per la sua umanità e simpatia, doti tipiche degli emiliani. È nato a Fidenza, dove vive e lavora e dopo un percorso assicurativo iniziato nel 1976, che lo ha visto in attività con il mandato di varie imprese, attualmente è agente UnipolSai. Iscritto a Sna dal 1992, è Presidente della Sezione provinciale di Parma. Componente del dedicato gruppo di lavoro, ha avuto un ruolo determinante nell'accordo sottoscritto dal Sindacato con Confconsumatori. Lo abbiamo intervistato su questo importante risultato che gratifica tutti gli iscritti Sna, ma che offre ai consumatori un partner di assoluta affidabilità.

Ci sono voluti quattro anni e l'impegno di ben tre gruppi di lavoro per cogliere un obiettivo di notevole importanza sociale, ma anche strategica e politica. Come ti senti al termine di questo lungo percorso, tu che sei considerato l'animatore dell'intero progetto?

Il percorso che ha portato alla firma dell'accordo tra Sna e Confconsumatori è stato lungo e non poteva che essere così in quanto si sono avvicinate due realtà contrapposte, dove gli agenti d'assicurazione erano considerati come appartenenti ad una "categoria privilegiata".

Ci sono voluti molti incontri per riuscire a trasmettere valori e trovare interessi comuni che potessero tutelare l'assicurato/consumatore, ma grazie alla lungimiranza dei rispettivi Presidenti nazionali Claudio Demozzi e Mara Colla, siamo arrivati al perfezionamento dell'accordo con grande soddisfazione da parte mia, consapevole di aver contribuito ad un maggiore rispetto verso la nostra professione elevandone il ruolo sociale.

I valori che esprime Sna sono da ricercare nella profonda conoscenza della materia assicurativa in tutti i suoi risvolti. Per Sna il codice etico è un valore fondante che ha trovato ampio consenso in Confconsumatori, tanto è vero che verrà creato un protocollo che, se rispettato da parte delle agenzie associate Sna, permetterà alle stesse di ottenere la certificazione di Confconsumatori. Altri importanti valori sono stati la riconosciuta competenza dei nostri docenti, espressa nelle aule di formazione, e la capacità comunicativa. Siamo riconosciuti come il Sindacato che rappresenta la quasi totalità della categoria a livello nazionale.

L'associazione presieduta da Mara Colla ha molto apprezzato il fatto che la partecipazione attiva all'attività sindacale di Sna sia a mero titolo gratuito. Per rispondere alla tua domanda su come mi sento, voglio rifarmi alla mia passione per il ciclismo: mi sento come quel corridore professionista che partecipa al Giro d'Italia e vince una tappa (la nostra firma dell'accordo), da lì trova la determinazione per vincere il giro (il nostro percorso convergente per il futuro!)

Quali sono i punti centrali di questo accordo e quali sono le interazioni che possono nascere tra il Sindacato e la Confconsumatori?

In effetti la collaborazione è già iniziata: su richiesta di Confconsumatori abbiamo fornito il nostro parere sul progetto/proposta di Ania che passando dal Mise, dall'Ivass, dal Garante per la Protezione dei Dati Personali e dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (Cncu) punta alla costituzione di una banca dati accessibile tramite portale web per prevenire le frodi nei segmenti diversi da quello della Rca.

Confconsumatori, costituita nel 1976, è tra le prime Associazioni di Consumatori nate in Italia, da oltre 20 anni è parte integrante del Cncu, istituito nel 1998 ed iscritto nel registro del Mise. Per la prima volta nella storia di Sna, lo scorso 1° febbraio abbiamo realizzato in collaborazione diretta ed integrata l'evento in videoconferenza "RCAuto, bene sociale tra tutele e crescita delle minacce sul web" che abbiamo fortemente voluta ponendoci l'obiettivo di tutelare il consumatore attraverso la consapevolezza di ciò che offre il mercato ed evitando di incorre in truffe e raggiri. È un nostro dovere sociale, come pure per Confconsumatori, far conoscere al cittadino il modo migliore di avvicinarsi alla stipula della copertura Rcauto obbligatoria.

Riunire ad un unico tavolo le parti direttamente interessate, Ania, Ivass, Confconsumatori e Sna è stato un importante traguardo raggiunto, visto anche il successo riscosso da questo evento che ha visto connessi oltre 1500 colleghi.

La Presidente nazionale Confconsumatori Mara Colla, nel suo intervento, ha espresso la sua soddisfazione per questo accordo convinta dei risultati che questa sinergia porterà a beneficio della collettività e che altre Associazioni di consumatori potranno essere interessate. Sarà impegno di Sna realizzare altri eventi nel corso dell'anno con i consumatori in merito alla cultura assicurativa.

Il protocollo fa un esplicito riferimento alla tutela e all'educazione dei consumatori in ambito assicurativo: un onore ed un onere che spettano allo Sna.

Certamente sì. Dobbiamo intendere la formazione assicurativa come tutela del consumatore. Capire il normativo della polizza, la portata delle clausole in essa contenute, evidenziarne pregi e limiti non ponendo l'attenzione al solo premio da corrispondere. Verrà fornita una prima formazione ai quadri, successivamente alla rete sul territorio dove verranno create le condizioni per prestare da parte di colleghi iscritti Sna un servizio consulenziale superpartes, non indirizzato alla vendita, che concorrerà a creare un valore che vedrà aumentare la considerazione verso gli agenti associati Sna.

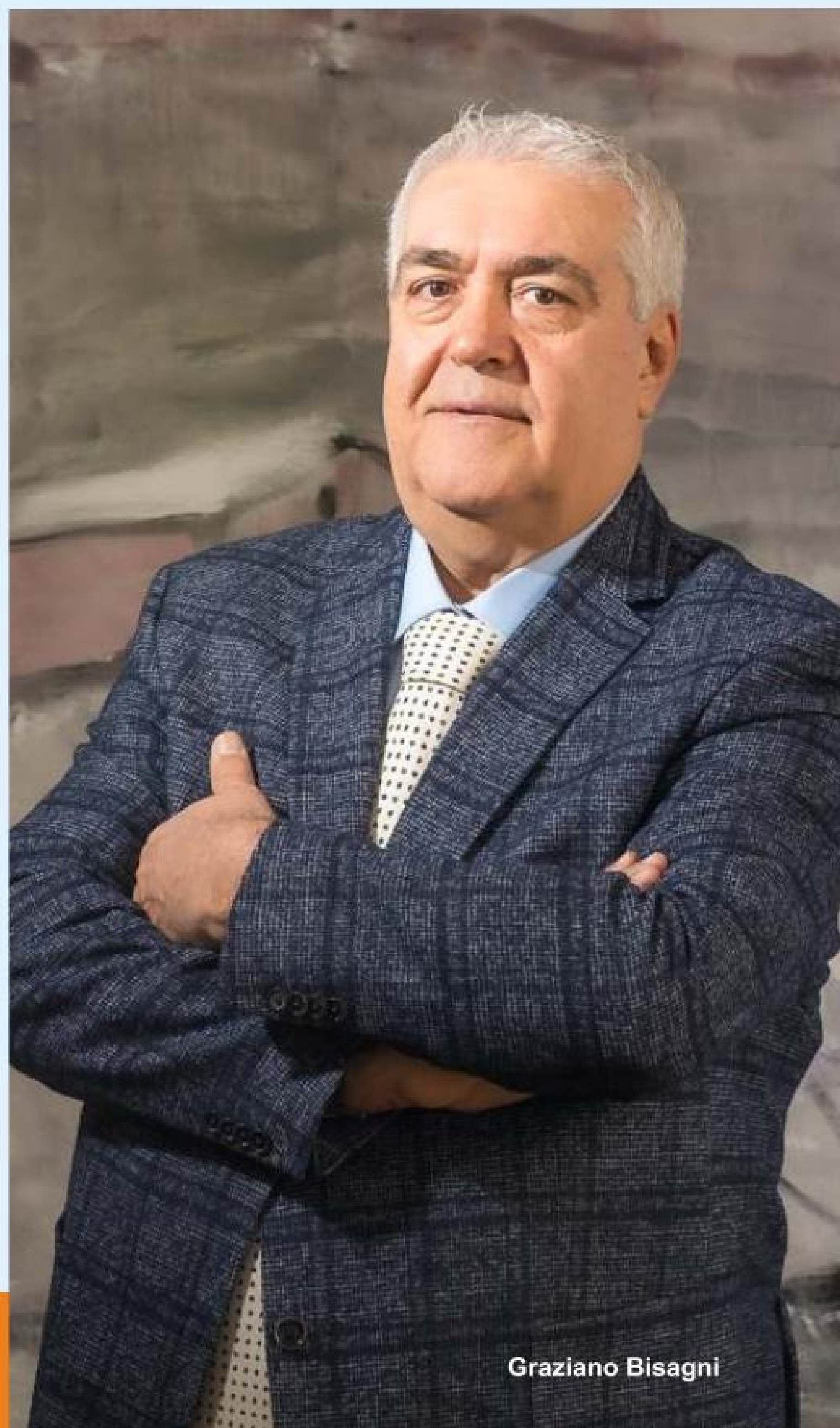
Su indicazione di Confconsumatori, provvederemo a erogare formazione ai docenti di Scuola Media Superiore che la inseriranno nella materia dell'educazione civica.

La tutela verso il consumatore trova il nostro impegno nel segnalare casi in cui l'assicurato debba affrontare un contenzioso con la compagnia assicurativa dovuto a interpretazioni contrastanti di norme contrattuali.

Così pure un impegno nostro è quello di far fronte comune verso l'industria assicurativa per normative contrattuali trasparenti con particolare riferimento alle clausole compromissorie.

Come possiamo chiudere questa intervista, Graziano?

Con doverosi ringraziamenti, ovvio, a tutti coloro che negli anni si sono prodigati per arrivare a centrare questo importante obiettivo. L'accordo nasce dopo una lunghissima gestazione e, se devo nuovamente ricorrere alla mia passione per il ciclismo, posso dire che la tappa è stata vinta da un gruppo di lavoro che si è evoluto nel corso degli anni con i coordinatori Alberto Testa, quindi Marcello Bazzano, per finire con Emiliano Ortelli con il quale io e Nicola Reggi abbiamo costituito un team vincente. È una vittoria di tappa importante che dobbiamo condividere con tutti i colleghi iscritti al Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione.



Graziano Bisagni

I Prodotti e i Servizi di Telecomunicazioni, oggi

Telefonia Fissa - PAGHI SOLO QUELLO CHE HAI CONTRATTUALIZZATO

- ❖ 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.



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

- ❖ **FTTC:** fibra fino al cabinet in strada, rame in sede, fino a 200 mega/bps
- ❖ **FTTH :** fibra diretta in sede, fino a 1giga
- ❖ **FIBRA DEDICATA,** diretta ed esclusiva, per i Clienti in aree non coperte, compreso scavo e autorizzazioni, su progetto, fino a 10 giga/bps.

PLUS IN CLOUD

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, sedi secondarie integrate, interni in mobilità. Canone mensile unico senza investimenti iniziali.
- ❖ **Backup in Cloud** dallo smartphone al server, per non perdere, mai, i tuoi dati.
- ❖ **Mobile Services:** dal tuo database invio messaggi su smartphone clienti.

La soluzione per la tua attività la costruiamo, insieme!



CONSULENZA - 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° per la scelta dell'Operatore e le migliori tariffe, potendo accedere a promozioni e sconti anche al di fuori delle normali campagne promozionali e commerciali.

IL PROGETTO FUNZIONA, MA RESTA MOLTO DA FARE

Quel maledetto 34,1% di giovani sopra ai limiti consentiti dalla legge



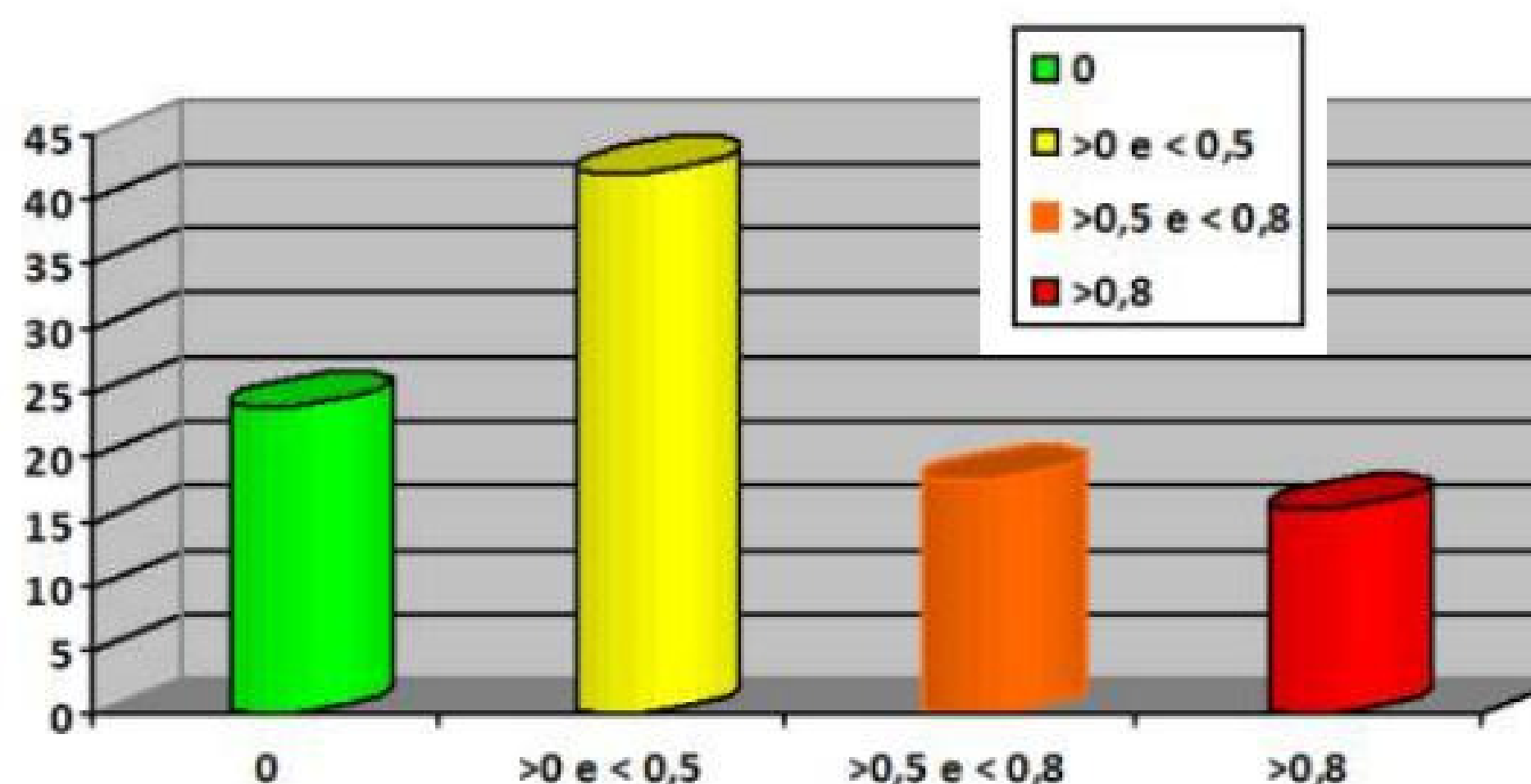
a cura di
TIZIANO SALERNO

●●●

Il 13 novembre scorso, con una conferenza stampa online indetta dalla CRI del comitato della Spezia, sono stati presentati i risultati di questo primo anno di Saturday night live, progetto di sicurezza stradale sviluppato in collaborazione fra la Croce Rossa Italiana e il Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione, con il supporto del partner Aby broker. Nonostante la pandemia abbia segnato l'anno appena passato, il progetto è stato portato a compimento restituendo soddisfazione agli organizzatori e ottimi risultati.

La fase operativa del progetto ha avuto inizio il 12 luglio 2020, per concludersi con l'ultima serata il 24 ottobre 2020. È stato edificante vedere di persona come la popolazione abbia accolto il progetto nonostante le varie restrizioni e limitazioni.

La maggior parte dei ragazzi sono stati entusiasti di sottoporsi al test e hanno ascoltato con attenzione le raccomandazioni dei volontari CRI in merito alle conseguenze dovute all'abuso di alcool. I volontari coinvolti sono stati 47 e alla conclusione delle 10 serate effettuate sul territorio di La Spezia e Genova, i test effettuati sono stati 1086, 614 di questi soggetti, si sono sottoposti inoltre all'indagine qualitativa consistente nella somministrazione di un questionario anonimo. L'esito dei test è stato il seguente:



Grado di alcool rilevato nei giovani sottoposti test mediante etilometro

34,1%

la percentuale di giovani testati oltre il limite legale dell'alcool



Da questo grafico, quello che non può e non deve passare inosservato è che il 34,1% dei testati era oltre il limite legale d'alcol nel sangue e quindi non avrebbero potuto mettersi alla guida, stiamo parlando di più di 3 ragazzi su 10. A questo va aggiunto che il 16% dei campioni testati erano oltre il fatidico limite dello 0,8%, limite oltre il quale, in caso di controllo da parte delle forze dell'ordine, il soggetto incorrerebbe nella violazione dell'art. 186 punto B del Codice della Strada, andando a scontrarsi con l'ambito penale del nostro sistema giudiziario. Il progetto, a questi due numeri deve far riferimento in futuro per migliorarsi.

Il costo sociale che deve affrontare la comunità, sommato al costo economico generato da questo 34,1% dovrà essere ridotto il più possibile. Negli ultimi anni si continua a registrare una diminuzione della mortalità nei sinistri stradali dovuta all'abuso di alcol, ma la flessione viaggia troppo lentamente e vanno poste in opera tutte le iniziative possibili. Durante le serate di SNL, si sono individuati due fattori importanti da cui si potrà partire nel 2021:

■ l'89,5% dei soggetti sottoposti a intervista di gradimento ha manifestato un alto apprezzamento dell'iniziativa attribuendo un voto di 5/5 e ritenendola utile e formativa. Questo ci fa capire che i ragazzi e soprattutto chi utilizza la macchina è sensibile all'argomento;

■ per contro, gli utenti della strada commettono ancora il grave errore di sottovalutare gli effetti dell'alcool alla guida, dimenticando purtroppo che con un tasso alcolemico di:

- 0,5 g/L

si ha una riduzione compresa fra il 30-40% dei riflessi e contestualmente si ha una riduzione del campo visivo;

- 0,6 g/L

si riduce il campo visivo laterale con la ovvia conseguenza che i movimenti e gli ostacoli vengono percepiti con un notevole ritardo;

- 0,7 g/L

si inizia a perdere coordinamento alla guida;

- 0,9 g/L

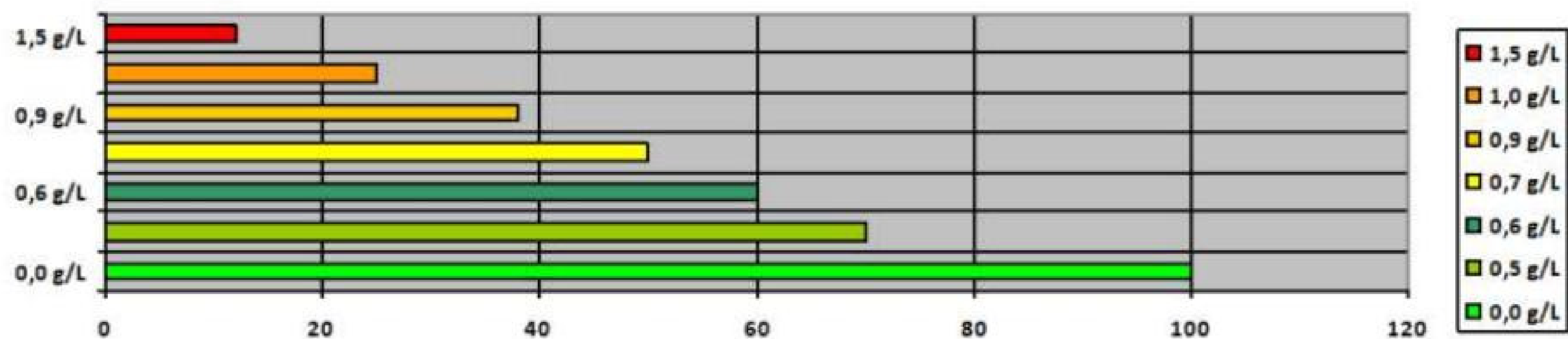
si ha una compromissione dell'adattamento all'oscurità unitamente alla riduzione della capacità di valutare le distanze e gli ingombri;

- 1 g/L

si presenta un grave alterazione della capacità di attenzione e i tempi di reazione sono assolutamente inadeguati;

- 1,5 g/L

Una forte sonnolenza si somma ai sintomi precedentemente elencati, unita a una forte confusione mentale.



Si consideri inoltre che al fenomeno dell'abuso di alcool oggetto dell'iniziativa spezzina deve correttamente aggiungersi quello dell'uso di sostanze stupefacenti e la circostanza che se lo stesso rilevamento fosse stato fatto in orario più tardo e magari di fronte alle discoteche, i numeri sarebbero stato probabilmente ancora più drammatici.

Alla luce di questi dati ho posto alcune domande al Prefetto della Spezia, Maria Luisa Inversini, al Sindaco della Spezia, Pierluigi Perracchini e al coordinatore dei Giovani del comitato della Spezia, Fabio Dardengo.



Fabio Dardengo CRI

Prefetto Inversini, quanto può essere importante Saturday night live per aumentare la sicurezza sulle strade?

Il progetto presenta straordinari profili di interesse sia per la metodologia, che per la finalità. Coinvolgere i giovani e sensibilizzarli su un tema, a volte dato per scontato, quale quello della sicurezza stradale, tramite il contatto personale e l'interazione con coetanei è il modo più efficace per far giungere il messaggio a destinazione. Non solo, ma i risultati del lavoro svolto dalla Croce Rossa servono per orientare le politiche giovanili, la formazione all'interno delle scuole e le politiche della sicurezza, non solo quella stradale, in quanto sono sempre più frequenti episodi di "malamovida" e assembramenti che sfociano in risse o altre turbative all'ordine pubblico, che trovano nell'alcool e nella droga una delle concause. Non posso che ringraziare sia i promotori che i realizzatori del progetto ed augurarmi che venga ripetuto anche la prossima estate.

Sindaco Perracchini, quanto può essere utile per la comunità un progetto come Saturday night live?

È fondamentale perché fa da sponda a tutto il lavoro della Polizia Municipale e delle Forze dell'Ordine nei controlli serali nell'ottica di prevenire anche i reati di guida in stato di ebbrezza. Un investimento che è stato prezioso anche durante l'emergenza Covid-19, perché quando la movida tornerà a popolare le città, le percentuali dei reati legati all'abuso di alcool torneranno a salire: sulla cultura della prevenzione non si può derogare mai, indipendentemente dal tempo in cui viviamo.



La Prefetta Maria Luisa Inversini e il Sindaco Pierluigi Perracchini

L'abuso di alcol e i reati conseguenti sono una piaga sociale: far parlare i giovani con i giovani è la chiave vincente per invertire una rotta drammatica. È un impegno, quello delle istituzioni, doveroso, di far vivere il futuro dei nostri giovani da protagonisti perché in gioco c'è il futuro del nostro stesso Paese: la società non deve essere ostaggio di alcol e droghe, ma la realizzazione di una comunità fondata sul bene comune deve essere la nostra bussola. Sono riuscito altresì a contattare il coordinatore giovani della CRI della Spezia Fabio Dardengo, al quale ho posto la domanda sottostante:

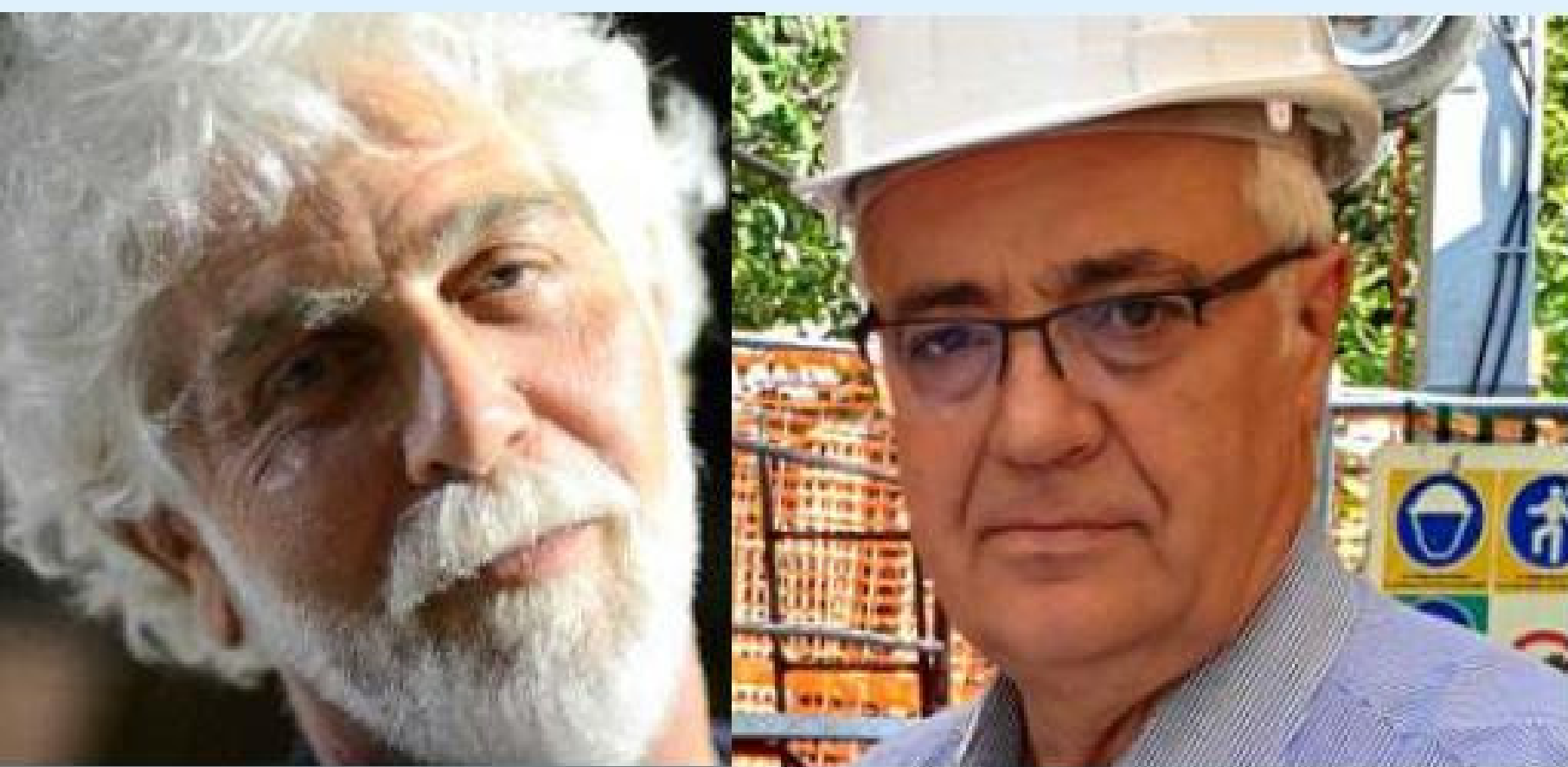


Prima di questo progetto non conoscevatelo il Sindacato Nazionale Agenti ma, dopo questo primo anno di collaborazione, credete che ci siano le premesse per creare una solida partnership e riproporre il progetto su scala nazionale?

Absolutamente sì, abbiamo conosciuto lo Sna a giugno 2020 e fin da subito ci siamo resi conto che c'erano tutte le condizioni necessarie per dare vita a un progetto forte, in grado di poter essere accolto a livello nazionale. L'obiettivo è il medesimo: l'educazione stradale e la prevenzione di comportamenti alla guida che potrebbero diventare rischiosi, talvolta mortali. La pandemia ha dato un forte incentivo all'abuso di alcolici e superalcolici, soprattutto fra i giovani, questo dato potrebbe impattare significativamente sul numero complessivo di incidenti stradali, in particolar modo nel periodo estivo in cui le restrizioni sono risultate più lassiste. Il progetto "Saturday night live" è stato fondamentale per riportare l'attenzione dei nostri ragazzi e di tutta la comunità su questo problema. Si tratta di un tema molto forte, spesso presente nella quotidianità. Proprio per questo motivo, la presenza sull'intero territorio nazionale del Sindacato Nazionale Agenti e Croce rossa Italiana può fare la differenza, con l'auspicio in futuro di ampliare il progetto fino a raggiungere almeno una città per ogni regione italiana.

La viabilità urbana in epoca di Covid

Prosegue l'esperienza di Sna nell'affiancare i progetti
e gli studi sulla sicurezza della viabilità



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI e Ing. RICCARDO GOZIO

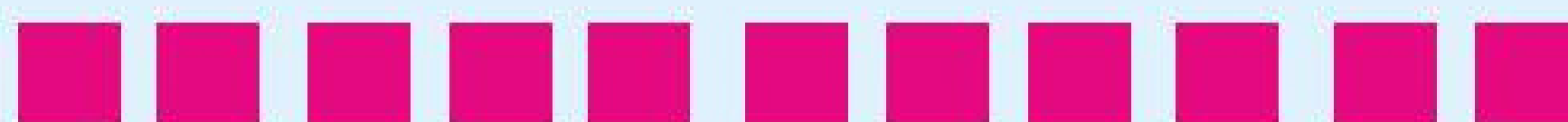


Da quando monopattini e biciclette hanno invaso le strade delle città italiane, specie quelle più grandi, è partito il dibattito sulla sicurezza di questi mezzi, ma già da tempo sull'argomento della ciclabilità e della pedonalità l'Ing. Riccardo Gozio ha svolto e continua a svolgere un gran lavoro per la mobilità sostenibile. Il tema è primario per la sicurezza stradale, basti pensare che circa il 74% degli incidenti, con feriti e deceduti, avviene in ambito urbano. Domandiamo all'Ing. Gozio come si sta procedendo per gestire la sicurezza della viabilità stante la recente spinta verso l'utilizzo di mezzi propri in alternativa a quelli pubblici per il contenimento della pandemia: "Che per effetto della pandemia si debbano trovare alternative di movimento è senz'altro ovvio. È troppo facile consigliare l'utilizzo delle proprie autovetture in opzione all'uso dei mezzi pubblici. Si pensi alle conseguenze disastrose per l'incremento di traffico nei centri abitati, per l'inquinamento e la mancanza di adeguate aree di parcheggio. Oltre ad intervenire sugli orari scaglionati di inizio delle varie attività, ove possibile, deve essere favorita la ciclabilità e la pedonalità.

Per favorire la mobilità ciclabile e pedonale -ha aggiunto Gozio - dovremmo recuperare spazi dedicati ai ciclisti e pedoni in tempi rapidissimi perché il bisogno di spostamento, per la nostra società, è di carattere vitale. Le esperienze internazionali ci siano di aiuto, l'Olanda nel 1973 puntò alle piste ciclabili ed ora il 30% degli spostamenti avvengono in bicicletta. La città di Berlino, per sopperire alla diminuzione di utenza che può utilizzare il trasporto pubblico, per il rispetto delle distanze tra gli utenti, ha creato nuove piste ciclabili migliorando le esistenti; al fine di procedere celermente a dare più spazi ai ciclisti sono state allargate le piste ciclabili utilizzando solo la segnaletica orizzontale tramite verniciature a terra.

Anche gli Stati Uniti hanno proceduto in questo senso portando il traffico automobilistico, in alcune città, solo a livello locale e fornendo a pedoni e ciclisti più spazi. A Parigi è stato annunciato che entro il 2024 la città sarà ciclabile al 100%. Barcellona, con il suo progetto Superilles, aumenterà le strade pedonali. Milano con la "Strategia di adattamento Milano 2020" ci sta lavorando, come pure la città di Torino e Ferrara, con soluzioni economiche, arrivando a dei risultati positivi e apprezzabili. Ad esempio, al fine di velocizzare gli spazi ai ciclisti a Milano, come a Berlino, si è intervenuti in alcuni tratti di strada, solo sulla segnaletica orizzontale.

Guardate l'esempio d'incrocio di via Venini e via Spoleto a Milano. Noterete che a terra sono state eseguite solo opere di segnaletica e pitturazioni a pavimento, pertanto con costi assolutamente contenuti.





Particolare della pista ciclabile all'incrocio tra via Venini e via Spoleto a Milano

La città di Milano, oltre a programmare proposte concrete come quelle prima indicate, punta a dare un'alternativa all'automobile con la bicicletta a trazione "normale" o a pedalata assistita e dei monopattini elettrici. Da maggio 2020, sempre a Milano, si stanno predisponendo nuove piste ciclabili per 35 Km. Per rendere sicure le strade a pedoni, ciclisti e monopattinisti, si stanno aumentando le zone a traffico con velocità massima di 30 Km/h, le denominate: "zone 30".

Un aspetto importante per valutare la fluidità del traffico che passa dalle zone a 50 Km/h alle zone a 30 Km/h, è l'analisi dei flussi di traffico. Nelle zone 30 il flusso non diminuisce in proporzione di $30/50 = 0,60$ cioè non diminuisce del 40% in quanto i mezzi, pur viaggiando sempre in sicurezza, passando dalla velocità di 50 Km/h a 30 Km/h, hanno bisogno di meno spazio fra loro, pertanto il flusso di traffico non cala sensibilmente. Mi preme fare notare che nelle zone 30, anche senza piste ciclabili specifiche, la convivenza tra auto, biciclette, monopattini e pedoni, è più fattibile e meno rischiosa per l'utenza debole.

Per incentivare l'uso delle biciclette e dei monopattini servirà incrementare il loro noleggio (bike sharing), diminuire gli spazi di parcheggio per le autovetture a beneficio delle piste ciclabili. Facilitare altresì il trasporto di biciclette e monopattini sui mezzi pubblici, non in ultimo pensare a parcheggi "sicuri" per gli stessi.

La grande incentivazione sull'utilizzo dei mezzi alternativi alla mobilità urbana, non può tuttavia prescindere dal grande lavoro sugli strumenti urbanistici, consentendo il raggiungimento di servizi di utilità pubblica nell'arco di un tempo contenuto.

In alcune città d'Italia (Milano, Torino, Ferrara, ma anche altre), si sta utilizzando il sistema della "casa avanzata" che consiste nel creare, prima dell'incrocio semaforico, uno spazio per le biciclette che attendono di superare lo stesso incrocio. Vi riporto degli esempi di casa avanzata che presto vedremo in molte città d'Italia.





Due esempi di “casa avanzata” per cicli

Si noti che l'autovettura, prima dell'incrocio, deve rimanere indietro rispetto al velocipede.
Mi auguro che l'enorme problema del coronavirus, possa almeno velocizzare la possibilità d'avere strade più sicure e a misura d'uomo, con le soluzioni che si stanno adottando e elencate precedentemente. Rimango, tramite la redazione, a disposizione per qualsiasi chiarimento e chi mi volesse scrivere in privato mi scriva all'indirizzo email:



riccgozio@libero.it”

Alla ricerca dell'EFFICIENZA

Come individuare correttamente le responsabilità negli incidenti stradali



●●●

Insieme all'Ing Gozio, già presente nelle nostre pagine, ospitiamo in questo numero anche il contributo dell'Ing. Ubaldo Mazzoncini, esperto di rilievi planimetrici con la tecnologia dei droni. Sna, sensibile al tema della corretta individuazione delle responsabilità negli incidenti stradali, affiancherà i progetti di diffusione di tecniche in grado di semplificare e imputare correttamente le responsabilità degli eventi a beneficio della verità e della tutela degli assicurati. Non fare le cose che costano poco e sono più efficaci dei metodi tradizionali è frutto di miopia.

a cura di

ALESSANDRO CECCARELLI



DRONI E PLANIMETRIE PER NON "DIMENTICARE" NULLA

Un metodo *sicuro, veloce ed economico*, ma allora perché non viene utilizzato?

a cura dell'ing. Ubaldo Mazzoncini

●●●

Sarebbe certamente un bene che gli impegni maggiori fossero rivolti a creare le condizioni per evitare gli incidenti stradali (analisi della segnaletica, arredi stradali, conformazione della strada, ecc.). In tal modo, ne beneficerebbero per primi i conducenti dei veicoli, i pedoni e quindi le Forze di Polizia, i medici, l'economia (persone all'ospedale anziché sul lavoro non producono certamente benefici alla collettività), per giungere via via a tutti gli altri soggetti coinvolti, assicurazioni comprese.

Una volta accaduto il fatto, in particolare se grave, con decessi o feriti, la vicenda procede con il reperimento di tutti i dati connessi con il sinistro (dichiarazioni, rilievo dei luoghi, redazione planimetrie, analisi sullo stato psicofisico dei soggetti coinvolti, ecc.).

Quindi interviene la Magistratura (penale se il reato lo prevede, o civile se coinvolta dalle parti) utilizzando tutta la documentazione prodotta.

E qui nascono i problemi in quanto, se la documentazione prodotta è completa e precisa tutto va bene; se diversamente ci ritroviamo con documenti parziali, rilievi errati, planimetrie incomplete e quant'altro, i procedimenti in tribunale diverranno infiniti e nessuna giustizia si potrà fare poiché sarà difficile attribuire le colpe con sufficiente certezza.

È del tutto evidente che uno degli elementi di maggior importanza per ricostruire le cause di un sinistro è la "cristallizzazione" dei luoghi ove il fatto è avvenuto.

Le modalità attuali con cui le Forze dell'Ordine rilevano un sinistro sono varie: si passa dal semplice schizzo di campagna con misurazioni approssimate e, talvolta, senza identificare punti fissi per una successiva verifica, a planimetrie redatte mediante il metodo della "triangolazione" (con grande possibilità di errare), a rilevazioni effettuate con l'acquisizione automatica dei punti salienti (stazioni totali, Top Crash e altri).

Tutti i metodi citati hanno una cosa in comune: vengono rilevati solo i punti che l'operatore ritiene di rilevare, mentre tutto il resto viene "dimenticato".

Ci si affida quindi alla professionalità dell'operatore sperando che le cose funzionino.

Se poi in un secondo tempo le cose "dimenticate" diventano essenziali... beh pazienza! Si potrebbe rispondere che non è possibile inserire in una planimetria qualsiasi cosa sia presente sulla carreggiata, a meno di non impegnare tempi di rilievo impossibili che contrastino con la necessità impellente di liberare la via al più presto.

Risposta sbagliata

Non solo è possibile eseguire un rilievo preciso senza trascurare neppure un paio di occhiali a terra (vedremo poi come), ma questo si può realizzare in tempi strettissimi (una quindicina di minuti) contro tempi molto, ma molto più lunghi (anche alcune ore) nel caso si intenda rilevare, oltre alla posizione dei veicoli e delle tracce, anche marciapiedi, segnaletica orizzontale e quant'altro.

Ma non è finita: dopo i rilievi realizzati nel modo tradizionale, bisogna radunare i dati ed eseguire la relativa planimetria con tempi di 1/2 giorni. La realizzazione è demandata a una persona specializzata (deve conoscere il disegno e l'utilizzo di un programma CAD) e, pertanto, sarà interamente impegnata per tutto questo periodo.

Negli ultimi anni, le tecniche legate alla fotogrammetria, hanno permesso di raggiungere risultati incredibili con sforzi assolutamente modesti. Per ottenere immagini tridimensionali valide, le conoscenze necessarie sono ancora notevoli, ma per ottenere un'immagine piana e in scala (si chiama ortofotografia ed è la nostra planimetria) le attuali tecniche permettono di ottenere ottimi risultati anche senza che l'operatore abbia specifiche nozioni.

Il colpo d'ala è stato dato dal drone

Il drone permette di eseguire con estrema facilità e in modo automatico ottime fotografie scattate dall'alto verso il basso (si chiamano nadirali).

Per rilevare l'area di un incidente è sufficiente programmare il volo (tempo di programmazione 10-15 minuti), lanciare la "missione" facendo partire il drone che effettuerà il tragitto scattando tutte le fotografie necessarie in modo del tutto automatico. Il drone tornerà al punto di partenza (sempre in modo automatico) dopo un volo di pochi minuti e rilievo completato. Le fotografie scattate nell'immediatezza del fatto, permetteranno di riprendere tutto ciò che è presente sulla carreggiata, nulla escluso e, in particolare, gli autoveicoli incidentati nell'esatta posizione in cui si trovano, tutte le tracce presenti sull'asfalto e tutti i rottami rilasciati.

L'utilizzo di droni di tipo inoffensivo, con massa al decollo inferiore ai 250 grammi, permettono di effettuare fotografie in ambito urbano, sorvolando persone o autoveicoli in transito, senza necessità di alcun permesso specifico (non sarà quindi necessario bloccare la circolazione per effettuare un rilievo).

Con rilievi eseguiti con metodo fotogrammetrico, i tempi per redigere una planimetria sono in media inferiori a 50-60 minuti (dipendono dall'hardware impiegato) di cui solo 5 minuti utilizzati dall'operatore (la parte restante è un tempo automatico di elaborazione).

Forse costa troppo?

Ma come mai nessuno si è mai interessato a un metodo preciso e veloce come questo? Forse perché troppo costoso? Macché, il metodo fotogrammetrico costa pochissimo e non è stato utilizzato finora e ripeto finora, poiché le modalità operative implicavano conoscenze tecniche non facilmente trasferibili a operatori digiuni di questa materia.

Vediamo quindi in concreto come è possibile procedere per eseguire un rilievo e la relativa planimetria con metodo fotogrammetrico.

L'operatore (Forze di Polizia o professionista) giunge sul luogo del sinistro, stabilisce i limiti dell'area da rilevare e programma in 10-15 minuti la missione di volo del drone in sua dotazione sul portatile o sullo smartphone, mediante uno dei tanti programmi esistenti dal costo inferiore ai 50 euro.

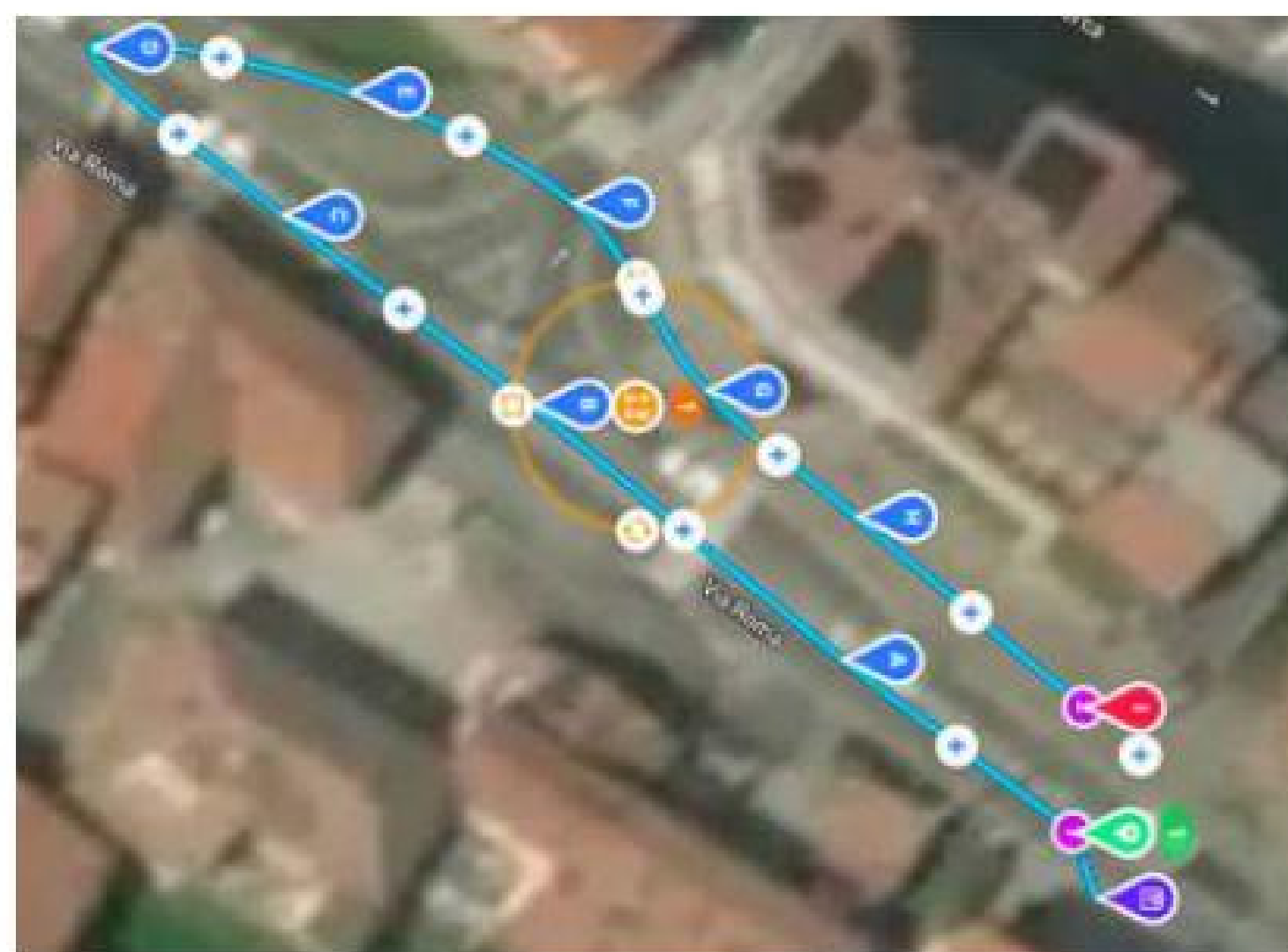
Il drone, come accennato, potrà essere un modello di massa al decollo inferiore ai 250 grammi (Mini Mavic DJI o Parrot Anafi alleggerito) in modo da poter volare in ambito urbano senza limitazioni).

L'operatore, programmata la missione, mette il drone a terra e gli dà il via. Questo effettuerà il tragitto impostato, scatterà le fotografie in automatico e tornerà a terra. Il tutto in pochi minuti senza che l'operatore debba fare nulla e ... il rilievo è già pronto. Per quanto riguarda i costi di acquisto di un drone della tipologia descritta, stiamo parlando di cifre variabili tra 400 e 700 euro. Veniamo ora alla realizzazione della planimetria in scala. Le fotografie realizzate devono essere inviate all'ufficio preposto che dovrà possedere un computer di alte prestazioni (costo indicativo doppio di un normale computer) su cui deve essere installato un programma di fotogrammetria (Metashape, Pix4Dmapper, Zephir-3D o altri). Le fotografie devono essere caricate nel software e il programma procederà a realizzare la planimetria in modo

pressoché automatico in circa 50-60 minuti a seconda del numero delle fotografie da processare (in genere 60-80). Il tempo operatore è di circa 5 minuti (il resto è solo tempo di calcolo).
Di seguito viene riportata l'esecuzione di una planimetria effettuata nel bresciano con tecnica fotogrammetrica; vediamo anche la programmazione della missione e il drone utilizzato.



Drone DJI Mini Mavic inoffensivo



Missione programmata

Le fotografie scattate in automatico sono state 62. L'elaborazione della planimetria sotto riportata ha comportato un tempo di volo del drone di 3 minuti e 50 secondi e 45 minuti di elaborazione automatica ove l'intervento dell'operatore nell'elaborazione è stato di circa 5 minuti.



La risoluzione di quanto realizzato dipende ovviamente dalla qualità della macchina fotografica montata sul drone. Nel caso specifico, sebbene la macchina fotografica fosse di soli 12 Megapixel, la qualità dell'immagine è comunque buona, come si può constatare dal seguente ingrandimento, ove si nota come sia facile rilevare qualsiasi misura.



Perché non viene usato?

È doveroso quindi chiederci come mai l'Amministrazione Pubblica o i vari Ministeri non pensino di utilizzare questo metodo di rilievo rispetto a tutti gli altri metodi utilizzabili. Immaginiamo la facilità e l'immediatezza nel rilevare tracce curvilinee, tracce sull'erba, decine di incisioni, oggetti sparsi ovunque o il dover rilevare un tamponamento a catena in autostrada con decine di veicoli coinvolti. I tempi per liberare la via diventano poi irrisori, con beneficio per la circolazione.

Si aggiunga che, mentre si effettua il rilievo, il passaggio di mezzi non comporterà alcun problema (i mezzi di passaggio saranno eliminati automaticamente dal software di fotogrammetria mentre i mezzi fermi, ovvero quelli incidentati, saranno correttamente rilevati). Mediante lo stesso software, sarà sempre possibile chiedere quali siano le distanze tra un oggetto e un altro, tra un qualsiasi punto e un'altro come mostrato nell'immagine precedente.

Il prodotto finito è un file in formato JPG (una fotografia), perfettamente in scala che può essere stampato o salvato su un supporto di memoria (quindi completamente autonomo dal programma che l'ha generato).

La velocità di esecuzione permette di eseguire almeno 8-10 planimetrie al giorno con l'utilizzo di un solo elaboratore con una produttività uomo/macchina enorme rispetto a mezzi, pur sofisticati, di altro genere.

Sulla qualità della resa del metodo fotogrammetrico e sulla velocità per ottenere la planimetria richiesta non vi è quindi storia. Come tutti i nuovi metodi, anche questo necessita di un periodo di apprendimento. Per ottenere buoni risultati è sufficiente imparare come operare (per usare uno smartphone non dobbiamo avere una laurea in ingegneria elettronica) e questo si può ottenere in due-tre giorni di corso sia per coloro che opereranno sul campo, che per coloro che eseguiranno le planimetrie utilizzando il computer (non necessariamente saranno le stesse persone).

Per quanto riguarda i costi, verrebbe da pensare che un metodo meraviglioso come questo che comporta sforzi irrisori per redigere planimetrie complesse, costi un sacco di soldi.

Errore: il metodo è economicissimo

Il costo della strumentazione che deve possedere ciascuna pattuglia delle Forze dell'Ordine o ciascun professionista che esegue il rilievo è di circa 450-750 euro (drone – programma volo automatico). Il costo del computer (con caratteristiche molto spinte) e del programma di fotogrammetria è invece complessivamente di circa 6000-7000 euro (ma ne basterà uno solo anche per una flotta di 10 o più droni). Il computer potrà comunque essere utilizzato anche per altri scopi in quanto molti programmi di fotogrammetria lavorano in background. Non dovrebbe esistere quindi alcun motivo per procedere in direzione diversa. I vantaggi si estenderebbero agli Uffici Giudiziari che avrebbero già a disposizione dati precisi e inoppugnabili, o alle assicurazioni che avrebbero elementi precisi per meglio valutare le reciproche responsabilità. Le tecniche fotogrammetriche sono note da anni (le leggi sono conosciute fin dal '700 e la tecnica ha iniziato a svilupparsi dalla metà del '900). In che modo quindi solo ora questa tecnica è messa in evidenza mentre solo uno o due anni fa nessuno ne parlava? Il motivo è semplice. Solo ora i software e l'hardware hanno raggiunto vertici sufficientemente elevati da permettere di realizzare una planimetria senza specifiche conoscenze (diversamente la realizzazione di un ambiente 3D con medesima tecnica - viene chiamata "nuvola di punti" - comporta, anche attualmente, conoscenze non trascurabili). Il processo si può quindi "automatizzare" e permette a qualsiasi persona che abbia seguito un breve corso di ottenere ottimi risultati. In questo settore i professionisti stanno già muovendosi; sarebbe opportuno che anche l'Amministrazione Pubblica e i Ministeri comprendessero i vantaggi che la tecnologia ci offre.

Non solo avremmo un risultato che permetterebbe di eliminare i molti dubbi che permangono con una planimetria approssimata (con diminuzione quindi dei contenziosi esistenti), ma diminuiremmo drasticamente i tempi di elaborazione potendo dirottare il personale oggi impegnato verso altri compiti.

Ing. Ubaldo Mazzoncini
www.studiomazzoncini.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.

Il lupo perde il pelo, ma **NON IL VIZIO**

E se il **progetto antifrode dell'Ania** configurasse un'intesa restrittiva della concorrenza?



a cura di
ROBERTO BIANCHI

● ● ●

La notizia non è stata di quelle che passano inosservate e ha rinnovato il sospetto che le compagnie italiane possano creare i presupposti per ridurre gli effetti virtuosi della libera concorrenza.

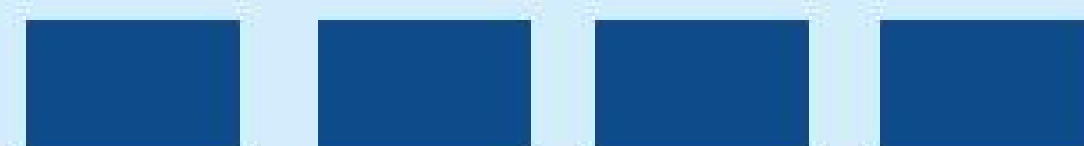
Stavolta è finito sotto istruttoria dell'Antitrust il progetto dell'Ania di realizzare e far condividere alle sue associate una banca dati contenente una grande mole di informazioni e l'elaborazione di algoritmi allo scopo di determinare indicatori comuni di rischio frode

Un cartello artificiale?

L'Autorità però è dubbiosa in quanto è possibile che "... trattandosi di un progetto sviluppato da un'associazione che rappresenta gli interessi delle imprese di assicurazione - non sussistano sufficienti garanzie di terzietà tali per cui l'attività antifrode, sicuramente meritevole, possa essere effettivamente svolta a beneficio di tutti gli stakeholders". L'attività degli investigatori contro le truffe potrebbe cioè rivelarsi non del tutto imparziale e, al contrario, essere orientata a favorire le compagnie che avrebbero la facoltà di utilizzare quei dati e quegli algoritmi tanto nella fase liquidativa, quanto in quella assuntiva, in modo non fedele ai principi della concorrenza, uniformandosi nei comportamenti e nelle scelte tecniche o commerciali, anziché adottare strategie concorrenziali.

L'Autorità garante valuterà quindi se lo scambio di informazioni connaturato al progetto possa agevolare l'intesa tra concorrenti, dando vita a una sorta di cartello artificiale pericoloso soprattutto nella determinazione della tariffazione auto.

Si consideri peraltro che in Italia il portafoglio rami danni faceva registrare nel 2019 un volume complessivo di 34 mld di euro di cui quasi la metà costituiti dal ramo auto, che è appannaggio di sole 107 imprese, con l'aggravante che i primi 5 gruppi assicurativi si aggiudicano il 67,6% dei rami danni e il 58,7% del ramo auto, mentre i primi dieci raggiungono la quota dell'84,2 nei danni e del 78,1% nell'auto (vedi Tavola 1.12). Un'intesa sottobanco peggiorerebbe quindi, a ulteriore danno per il consumatore, una situazione già anomala tanto rispetto al mercato europeo, quanto rispetto a quello mondiale.



Rapporti di concentrazione per i primi 5 e 10 gruppi – gestioni danni e vita									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
(valori percentuali)									
primi 5 gruppi									
Vita	55,2%	51,7%	58,6%	58,6%	60,0%	59,8%	65,6%	62,8%	59,5%
Danni	68,9%	68,3%	72,5%	71,7%	70,7%	69,2%	68,9%	68,2%	67,6%
Totale	52,9%	52,9%	59,8%	59,0%	59,9%	59,5%	62,9%	59,5%	58,7%
primi 10 gruppi									
Vita	70,2%	66,4%	71,9%	73,4%	74,0%	73,3%	80,9%	79,1%	79,4%
Danni	83,4%	85,6%	86,5%	86,5%	83,9%	83,3%	85,5%	85,0%	84,2%
Totale	71,1%	69,2%	73,3%	74,4%	74,5%	74,2%	79,9%	78,1%	78,1%

Fonte: Relazione Ivass 2019

Roe e Return on equity

Lo scarso numero delle compagnie operanti in Italia contrasta con l'elevata remunerazione del capitale investito in assicurazioni dagli azionisti, dato che il Roe medio tendenziale del 2020 sembrerebbe confermare l'esito storico dell'anno scorso che ha fatto registrare un risultato vicino al 13%. Tecnicamente il Roe, acronimo inglese di Return on equity, rappresenta l'utile netto, cioè l'indice di redditività del capitale proprio e si calcola dividendo il Reddito Netto (ottenuto dal conto economico) per il Capitale Netto (ricavato dallo stato patrimoniale). Per essere più chiaro, si tratta della percentuale che evidenzia quanto rende il capitale conferito all'azienda dai soci, ovvero quanti euro di utile netto l'impresa ha saputo realizzare ogni 100 euro di capitale investito: nel caso delle compagnie italiane 13 euro.

Combined ratio

La ritrosia delle compagnie straniere ad affacciarsi sul nostro mercato, discorda anche dal combined ratio medio, ossia la somma del rapporto sinistri/premi (loss ratio) e del rapporto spese/premi (expense ratio), è sceso progressivamente ogni anno fino a raggiungere, secondo le proiezioni degli analisti per l'anno in corso, la percentuale, impensabile fino a 10 anni fa, dell'85%, cui vanno sommati i proventi da investimenti. Si tratta pertanto dell'indicatore di redditività che le imprese, prese nel loro insieme, hanno fatto registrare in un anno orribile, il 2020, che sarà ricordato sicuramente per la diffusione della pandemia e per le vittime di cui è disseminato il suo mortifero cammino su e giù il mondo, ma anche per la crisi economica che ha provocato in tutte le economie avanzate. Bene, nel 2020 l'industria assicurativa italiana ha realizzato profitti, al netto dei sinistri pagati e dei costi sostenuti (comprese le provvigioni retrocesse agli agenti) pari al 15%. Per semplificare ulteriormente, quindi, ogni 100 euro di premi incassati, 15 euro rimarranno in tasca

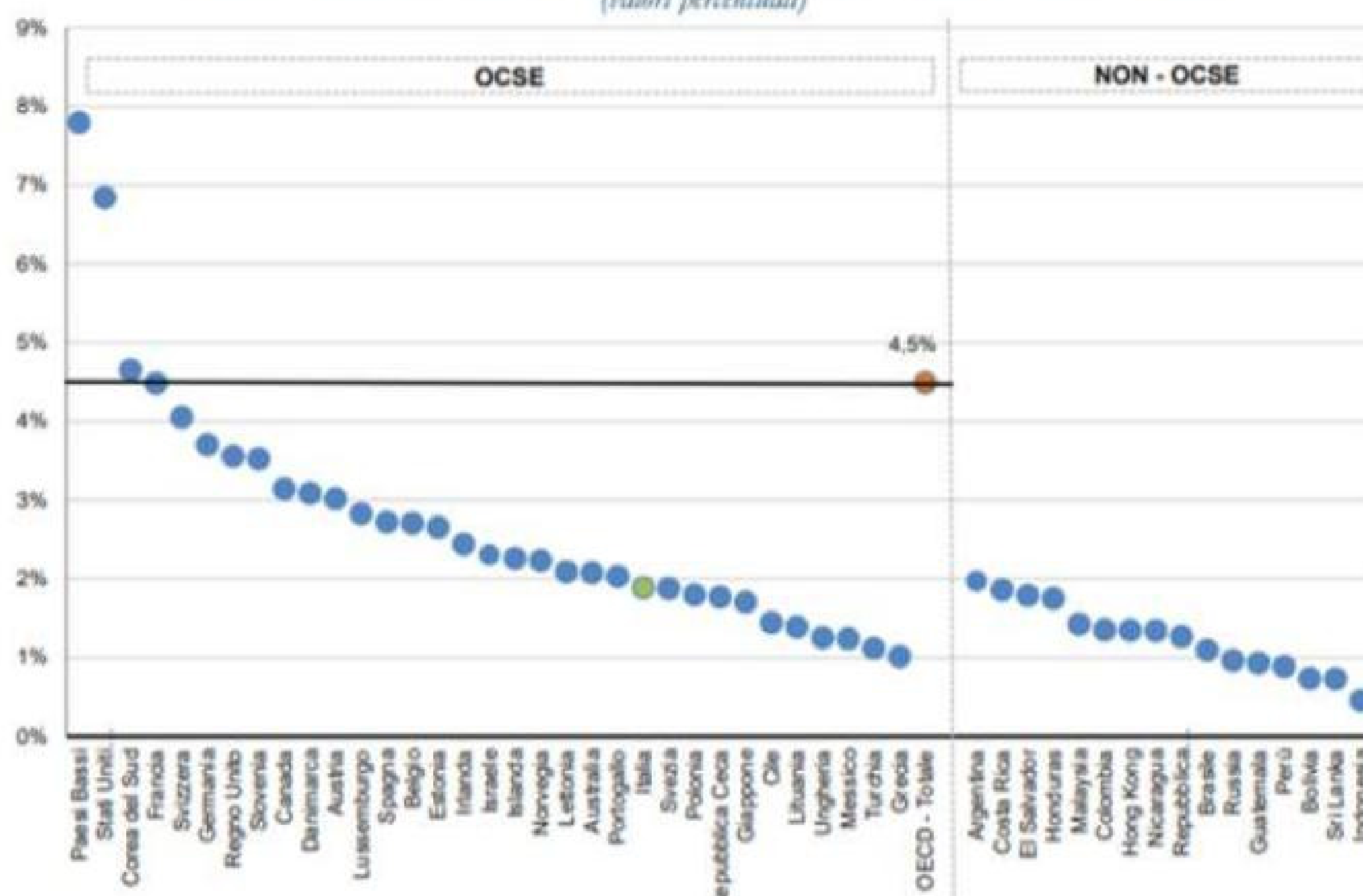
alle compagnie. A ciò si aggiunga che il mercato italiano è ancora largamente inesplorato e quindi dovrebbe essere molto attrattivo per le imprese straniere, visto che l'incidenza dei premi totali sul Pil nazionale è ancora tra le più basse tra i Paesi dell'Ocse (2% rispetto al 5% dei Paesi Bassi e degli Stati Uniti).

Un tesoretto di diversi miliardi

In controtendenza con gli altri comparti dell'economia nazionale e internazionale, la tendenza già largamente favorevole degli ultimi anni, le compagnie fanno quindi registrare per l'anno appena trascorso dati tendenziali da record. Quasi che esse abbiano scoperto una sorta di vaccino congiunturale anti-Covid, come abbiamo appena visto, il Roe (return on equity) si attesterebbe infatti al 13% e il combined ratio scenderebbe all'85%. Va detto per onestà intellettuale che parte dei risultati di esercizio ottenuti quest'anno derivano dal beneficio indiretto portato alle casse dell'industria assicurativa italiana dalle restrizioni alla mobilità adottate durante il lock down della prima ondata e da quelle introdotte di recente soprattutto nelle regioni più a rischio allo scopo di frenare la seconda ondata dei contagi. Una cifra vicina a due mld di euro per la sola Rcauto e di altrettanti se considerati anche i rami incendio, furto, responsabilità civile, trasporti.



Incidenza dei premi sul PIL nel settore danni nei principali paesi – 2018
(valori percentuali)



Fonte: Relazione Ivass 2019

L'importanza dei dati

In definitiva non è certo la scarsa redditività il motivo per il quale i grandi colossi internazionali non varcano in massa le Alpi. Se è vero che in Italia si guadagna a fare gli assicuratori come in un mercato emergente in virtù del fatto che ogni 100 euro di capitale investito se ne guadagnano 13 e che al netto delle spese e dei sinistri ogni 100 euro di premi incassati le compagnie ne intascano 15, i motivi vanno ricercati altrove.

Per esempio nella forte concentrazione del mercato nelle mani dei maggiori 10 player e contestualmente nella scarsissima mobilità delle reti agenziali che sono ancora in larga maggioranza monomandatari, nonostante le leggi Bersani e la legge Monti abbiano tentato di liberalizzare il mercato dell'intermediazione professionale. Un ruolo non secondario lo gioca anche la cessione pressoché gratuita della titolarità nell'utilizzo delle informazioni raccolte dai clienti e della proprietà industriale dei data base di cui molti Gruppi agenti hanno generosamente omaggiato le rispettive mandanti. In un mondo sempre più digitalizzato, in cui il dato conoscitivo del consumatore, dei suoi gusti, delle sue tendenze, delle sue disponibilità economiche è divenuto centrale e tantopiù lo diverrà nel futuro, l'ultima cosa sulla quale gli agenti non dovevano mai far mettere le mani alle compagnie era proprio la titolarità autonoma e la proprietà della banca dati di agenzia. Questi sono errori che si pagano nella vita e non finiremo mai di pentircene nel futuro.

Il discutibile ruolo dell'Ivass

Guarda caso, in un quadro generale già oggi così favorevole all'industria assicurativa è arrivata a darle una mano anche l'Istituto di vigilanza che ha introdotto l'ingiustificato obbligo posto in capo agli agenti di comunicazione delle collaborazioni trasversali intrattenute con altri intermediari iscritti al Rui.

Per intenderci, un broker potrà collaborare con centinaia di agenti e broker senza doverne fare menzione ad alcuno se non al cliente, mentre un agente potrà collaborare anche con un solo agente o un solo broker soltanto previa comunicazione alla mandante. Se una tale aberrazione entrasse in vigore, tenuto conto dello squilibrio delle forze in campo e soprattutto della capacità ritorsiva che l'impresa è in grado di esercitare - riduzione della flessibilità commerciale, restrizioni assuntive, implementazione degli storni - gli agenti monomandatari e, sia pure in misura minore quelli plurimandatari, sarebbero messi nelle condizioni di non operare più al di fuori del ristretto contratto di agenzia. Un danno grave e non certo un vantaggio per il consumatore che sarebbe privato della facoltà di ricevere una molteplicità di offerte qualificate pur restando comodamente seduto alla scrivania del suo agente di fiducia come avviene oggi.

E così un altro pezzo di indipendenza del canale agenziale rischia di finire nella spazzatura. Bene ha fatto il Sindacato ad alzare le barricate contro questa e altre recenti forzature dell'Ivass, fino a ricorrere al Tar del Lazio per chiedere giustizia delle forzature che la burocrazia istituzionale sta esercitando a danno della categoria. Certo che anche in questo caso la capacità dei Gruppi agenti di fare quadrato intorno allo Sna sarà determinante per il risultato finale, sempre a patto che qualcuno, a posteriori, non si giustifichi dicendo che non avesse capito.

ANDIA c'è e tutti sono invitati

L'obiettivo è passare da maggiormente rappresentativi della categoria a espressione rappresentativa di un intero settore



a cura di
ROBERTO BIANCHI

●●●

L'11 dicembre scorso l'Assemblea di ANDIA, Associazione Nazionale Dirigenti Imprese Assicuratrici, che pone al centro della propria attività la rappresentanza e la tutela degli "interessi dei propri associati nella sti-

pulazione dei contratti collettivi di lavoro, nei rapporti con le autorità politiche, amministrative, giudiziarie di controllo, con le associazioni di categoria delle imprese assicuratrici... con le altre organizzazioni sindacali, sociali economiche, previdenziali e assistenziali" – si legge nell'introduzione del sito istituzionale – ha riconfermato alla Presidenza, per il triennio 2020-2022 Paolo Aicardi, Direttore nel Gruppo Unipol, Cavaliere della Repubblica, Presidente dell'Associazione Piccoli Azionisti della Juventus e noto opinionista sportivo televisivo. Lo abbiamo intervistato per approfondire i temi principali che intende affrontare nel corso del suo mandato e per conoscere gli obiettivi di fondo che intende perseguire nel prossimo futuro.

Presidente Aicardi, quali sono le ragioni che l'hanno spinto a dare vita ad Andia?

I tempi cambiano, trasformano gli uomini, le loro abitudini, i loro ritmi, i loro mezzi, i loro stili di vita, il loro modo di lavorare.

I cambiamenti nel mondo del lavoro a volte sono vere e proprie "rivoluzioni" che spesso imprimono accelerazioni tali da lasciare indietro chi ha dato loro origine: le persone. Il comparto assicurativo non è certo rimasto immune ai cambiamenti. In particolare con il passaggio, anche nel nostro settore, dalle singole imprese ai Grandi Gruppi, le Direzioni Generali si sono andate concentrando in pochissime città, pur rimando sul territorio numerose sedi operative.

La rappresentanza dei Dirigenti assicurativi non può più rimanere ancorata a uno schema organizzativo e di approccio ai problemi inutilmente datato e spesso ineffi-

**Paolo Aicardi, Presidente ANDIA**

ciente, retaggio di quando le Compagnie erano numerose e avevano le Direzioni Generali in diverse regioni.

Non dà più garanzia di efficacia per gli associati che la rappresentanza sia il risultato dell'aggregazione di differenti strutture territoriali, che moltiplicano statuti, presidenti, segretari, consigli, ma è necessaria una struttura moderna, agile, al passo con i tempi e con il mercato. Di conseguenza le associazioni territoriali, rappresentanti i Dirigenti, oggi, sono anacronistiche.

ANDIA nasce dall'esigenza di recepire tempestivamente ed efficacemente questi cambiamenti attraverso un'associazione "unica" nazionale, che riveda completamente la proposta associativa dei Dirigenti per i Dirigenti, sotto tre punti di vista: organizzativo, rappresentativo, negoziale. Organizzativo, basato su due livelli, nazionale e di gruppo assicurativo/impresa assicuratrice; rappresentativo, fondato sul Rappresentante Sindacale Aziendale e su una solida, efficiente e accreditata struttura centralizzata; negoziale, incentrato su una revisione complessiva del Ccnl, che salvaguardi welfare e assistenza sanitaria e sviluppi il reale ruolo del Dirigente all'interno delle Aziende. A tale proposito ricordo che Andia, dal 2017 è stata accreditata al Registro dei Rappresentanti di Interesse, presso la Camera dei Deputati.

Presidente, all'interno di questo cambiamento come evolvono la figura e il ruolo del Dirigente e di conseguenza la sua tutela?

Il cambiamento coinvolge anche il ruolo del Dirigente: da un orientamento principale verso conoscenze tecniche, a funzioni di leadership in grado di gestire la "turbolenza" di un mercato e di aziende in costante evoluzione.

Emerge, infatti, la tendenza verso una concentrazione delle competenze tecnico-operative nella figura dei funzionari, mentre il Dirigente riacquista la sua vera funzione di gestore delle strategie e dei cambiamenti che si prevedono, nel futuro, sempre più frequenti. In ultima analisi da gestore ordinato e scrupoloso di strutture tecniche di cui rappresenta la massima competenza, a manager in grado di adeguare continuamente la propria struttura alle necessità del mercato e della società civile, incardinando le strategie dell'impresa. Ne consegue che la tutela della figura del "professionista" Dirigente, oltre che riguardare gli aspetti legati al welfare anche per coloro che hanno contribuito alla creazione di valore delle proprie aziende, deve concentrarsi sugli aspetti qualitativi del comportamento organizzativo, in un contesto di carattere più generale, centralizzato e sistemico, di quanto non lo fosse in precedenza. Riuscire a gestire innovazione, trasforma-

zione e adeguamento al mercato, presuppone poi una costante crescita professionale del dirigente che impatta anche su tutti gli elementi che concorrono a rappresentare il ciclo completo della propria vita lavorativa.

Quali temi principali affronterà nel suo secondo mandato?

Anche nel 2019 il numero degli iscritti ha continuato ad aumentare, sia in valore assoluto, sia al netto dei colleghi andati in quiescenza e nel 2020 la tendenza, a oggi, è immutata. I numeri e il consenso attorno a noi parlano chiaro. Oggi siamo e continuiamo a essere, senza paura di essere smentiti, l'Associazione Dirigenti maggiormente rappresentativa dei Dirigenti in servizio. Non ci sono prove, non temiamo smentite che dimostrino o che possano dimostrare il contrario. In questi quattro anni il settore assicurativo, quello bancario, a noi il più vicino, la nostra Società, il nostro Paese, sono stati in continuo cambiamento. Crisi economiche e aziendali, la cronica diminuzione dei posti di lavoro, le continue evoluzioni dei mercati, una politica che stenta a trovare soluzioni realmente applicabili per risolvere i tanti e gravi problemi del Paese, faticando non poco a trovare attori protagonisti e interpreti all'altezza del copione, la richiesta e la necessità di più welfare, il Covid-19, lo smart working, solo per citarne alcuni, sono temi che non possono non trovare attenzione, approfondimento e mi lasci dire soluzione al nostro interno e non vederci, per quanto possibile, presenti e propositivi, in una parola: protagonisti. Questa riflessione non può che partire dall'aggiornamento della nostra rappresentanza, degli obiettivi, dei programmi, per diventare realmente espressione rappresentativa di un settore e non solo di una categoria. È sempre più necessaria un'unica struttura, centrale e ben organizzata, capace di intervenire efficacemente e tempestivamente su Istituzioni, Gruppi e Aziende, aperta a tutte le componenti aziendali e professionali del nostro settore.

Parliamo ora di rappresentanza dei Dirigenti e rappresentatività nel settore assicurativo, temi che sappiamo starle particolarmente a cuore e sicuramente molto attuali.

Innanzitutto è utile ricordare che recentemente abbiamo assistito a una serie di iniziative che hanno legittimato a trattare operativamente e contrattualmente, con le associazioni di categoria delle imprese di tutti i settori produttivi e con il Governo, non i Sindacati firmatari del CCNL, ma quelli "maggiormente rappresentativi". I Dpcm del 2020 a firma del Presidente del Consiglio dei Ministri ne sono una prova inconfutabile. A oggi sono "incardinati" alle Commissioni Lavoro di Camera e Senato, alcune proposte di legge sulla disciplina della rappresentatività sindacale, i cui contenuti sono molto simili. Tutte convergono sul 5% quale soglia minima per la rappresentatività. Una di queste è stata presentata proprio dall'Ania, che il 26 novembre 2013 ha presentato all'XI Commissione (Lavoro Pubblico e Privato) della Camera dei Deputati, una

proposta di legge C.5 ed abb. recanti "Norme in materia di rappresentanza e rappresentatività delle Ooss e di efficacia dei contratti collettivi di lavoro", in cui "l'Ania vede, invece, con molto interesse un sistema normativo che consenta di riconoscere una "rappresentatività" a livello nazionale/aziendale, a quelle sole Organizzazioni Sindacali che abbiano un numero di iscritti (dato associativo raccolto sulla base delle deleghe sindacali certificate) pari ad almeno il 5% del totale degli iscritti alle medesime Organizzazioni Sindacali, assegnando così alle stesse, in modo formale ed operativo, anche la titolarità alla contrattazione collettiva". È veramente peculiare e paradossale che questa associazione, pur avendo la possibilità di "testare" nel concreto il sistema descritto nel progetto di legge (che, si ribadisce, è del tutto analogo a quello in vigore tra ABI e tutti i Sindacati bancari, così come tra Confindustria e tutti i Sindacati dell'industria, Federmanager compresa) l'abbia scientemente ignorata. Da stigmatizzare poi, senza se e senza ma, è il comportamento dell'Ania: fino a oggi ha firmato i Ccnl con i Sindacati con i quali aveva "maggiore convenienza"; ha trattato Andia e Sna (Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione) con criteri opposti. Quindi: chiedi al Parlamento di approvare una legge che fissi il 5% quale soglia minima per la rappresentatività e quando due Organizzazioni Sindacali, Andia e Sna, che superano tale soglia ti chiedono di applicarla, come fanno in tutti gli altri settori produttivi, tu ti rifiuti con motivazioni differenti e, tra loro, in evidente contraddizione, per firmare il Ccnl con chi ti "conviene".

A Voi, se c'è, ogni possibile commento.

A breve, certamente, un tribunale della Repubblica o il Governo stesso certificheranno l'applicazione del 5%: è solo una questione di tempo.

E quindi?

Andia potrebbe aspettare quel momento e sedersi "trionfante" al prossimo rinnovo del Ccnl. Ma sarebbe un successo modesto, una battaglia di retroguardia, la vittoria di un conflitto tra poveri.

Il tema e l'ambizione sono quelli di passare da essere i maggiormente rappresentativi di una categoria, a promuovere la nascita di un soggetto che diventi i maggiormente rappresentativo del settore. Per fare ciò c'è bisogno di tutte le componenti manageriali e professionali del settore assicurativo, nessuno escluso.

Andia non vuole essere padrona dell'iniziativa, non vuole averne la paternità, non ne vuole la leadership.

Andia, come in passato, vuole solo creare l'occasione perché i manager e i professionisti del nostro settore provino concretamente a creare la loro rappresentanza, appropriandosi, per la prima volta, al 100%, del proprio ruolo. In altre parole si rinnovino al passo coi tempi.

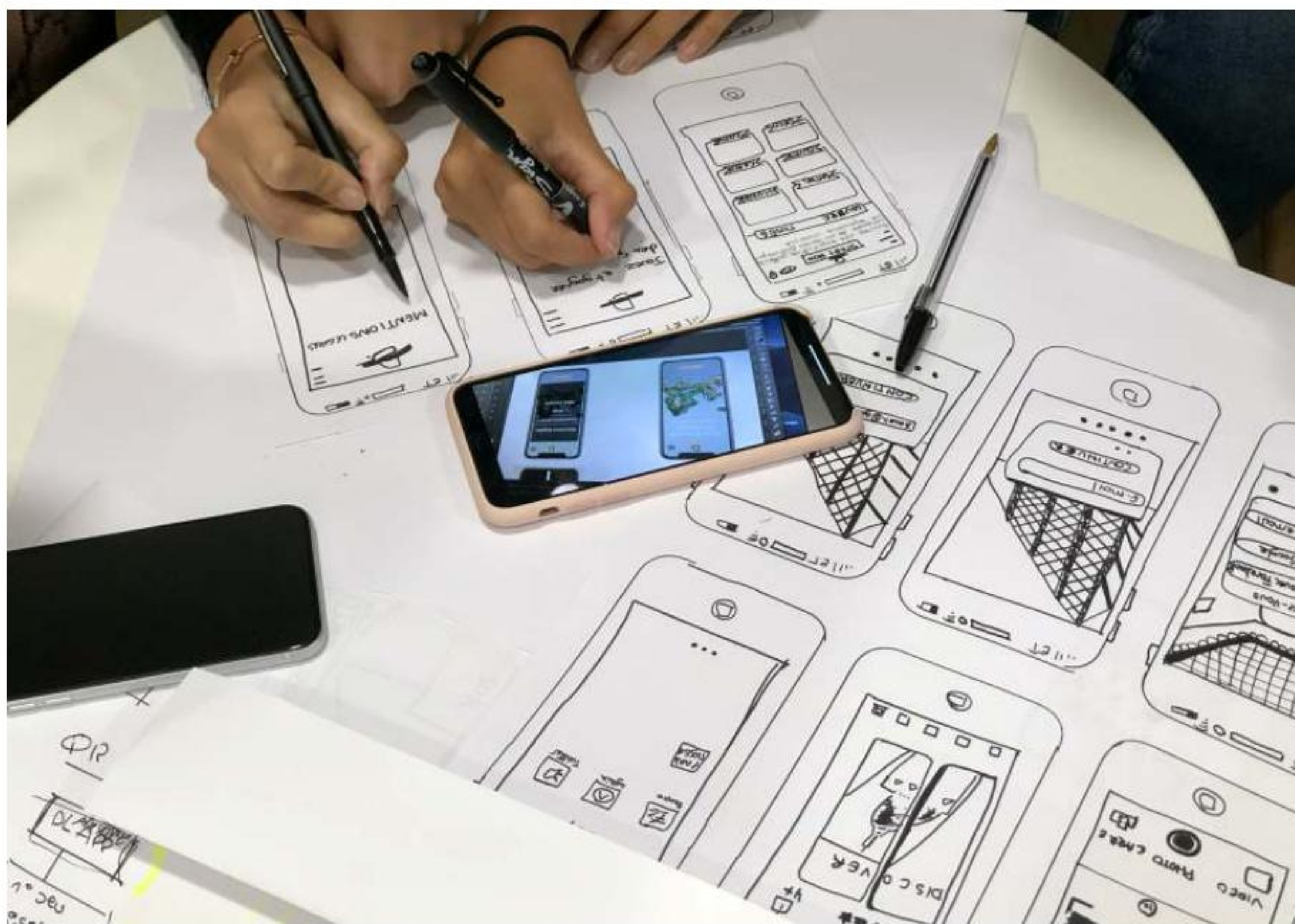
C'è un verbo giapponese molto usato e adatto a descrivere il nostro sforzo per riuscire: "ganbaru", lavorare tenacemente in tempi difficili.

ANDIA c'è, siete tutti invitati!

The app dilemma

Viaggio nel **cervello** umano

a cura della Redazione



Il mondo viaggia inesorabilmente verso una dimensione tecnologica, cambia il modo di integrare con il cliente, cambiano i servizi richiesti dal cliente, cambia il modo di offrire determinati servizi tradizionali, tutto sta cambiando, la domanda che sorge spontanea, a chi si ferma a ragionare è: Cosa succede al cervello umano davanti ad un'app?

La redazione ha incontrato il dott. Felice Giuliani che di queste cose si occupa per professione, dopo la laurea in psicologia cognitiva, l'abilitazione alla professione di psicologo e un dottorato di ricerca in discipline economiche

presso l'Università degli studi Gabriele D'Annunzio di Chieti-Pescara. Attualmente svolge attività di docenza, formazione e consulenza scientifica nell'ambito dell'economia comportamentale.

Qual è o quale può essere la motivazione del dilagare delle app, e del relativo crescente utilizzo, facendo un'adeguata distinzione tra le app di servizio e quelle di acquisto?

Questa domanda contiene diverse sfaccettature. Il livello cognitivo è quello dell'elaborazione dell'informazione che

entra nel nostro cervello attraverso i sensi e diventa percezione, comprensione, materiale utilizzabile per fare i nostri ragionamenti, le nostre valutazioni, per dare senso al mondo che ci circonda. Il livello comportamentale è quello della risposta agli stimoli ambientali, quindi tutto ciò che noi facciamo, le nostre scelte, le nostre abitudini, le nostre azioni in generale.

Una branca della Customer Experience che si occupa molto di questo aspetto, e che oggi sta conoscendo una grande espansione, è la User Experience, abbreviata in UX. I grandi colossi come Apple, Google, Facebook, Netflix e Amazon, hanno creduto e investito molto in questo approccio, e hanno vinto. Si sono conquistati il mercato creando tecnologie al servizio degli utenti.

Ora provo a rispondere alla domanda iniziale. C'è un articolo che lessi qualche tempo fa su Trends in Cognitive Sciences, che parlava del cosiddetto "cognitive offloading", ossia lo scarico cognitivo. Ha presente lo sforzo che percepisce nel fare un calcolo complesso a mente? Oppure nel ritenere un'informazione in memoria per un certo periodo di tempo, ad esempio un numero di telefono? Ecco, quella percezione di sforzo è determinata dal carico cognitivo. Se lei si aiuta con una calcolatrice o con Excel, oppure prende appunti per ricordare le cose da fare, sta facendo cognitive offloading. Nel momento in cui lei utilizza una app di navigazione, anziché una mappa cartacea, lei sta facendo cognitive offloading. Fare cognitive offloading significa diminuire lo sforzo cognitivo. Questo porta con sé principalmente conseguenze positive, ma anche degli effetti negativi quando ne si abusa. Il principale vantaggio di questa "strategia cognitiva", usata spesso inconsapevolmente, è che il nostro livello di efficienza aumenta. Il nostro cervello può contare su una serie di "aiuti" che in qualche modo espandono le nostre capacità cognitive come la memoria. Fare cognitive offloading significa anche aumentare le capacità di multitasking, perché ogni singola attività richiede meno risorse cognitive. Bisogna tenere a mente che il nostro cervello, che è un organo straordinariamente efficiente ed efficace, è però limitato nella sua capacità di gestire informazioni, di prestare attenzione e di fare calcoli. Ecco perché non possiamo non confrontarci con questi principi di base quando parliamo di comportamento umano in relazione alla tecnologia.

Quindi, una prima risposta molto generale è che le app funzionano perché rispondono ad un bisogno del nostro sistema cognitivo, del nostro cervello, che vuole farci fare il minor sforzo possibile per raggiungere un obiettivo. Il rovescio della medaglia, come evidenziano Riko e Gilbert, gli autori del lavoro che citavo prima, è che le nostre capacità cognitive funzionano come i muscoli. Se non le teniamo in attività si atrofizzano.

Lei mi ha chiesto una distinzione tra app di servizio e app di acquisto. Io direi che non c'è tanta distinzione in termini puramente cognitivi, mentre c'è una distinzione di business model che a volte sfugge a molti utenti. Mi spiego, quando lei utilizza qualunque prodotto connesso ad una rete, lei sta fornendo dei dati che hanno un valore com-



Felice Giuliani

merciale. Di fatto, tutto ciò che noi utilizziamo in maniera gratuita, non lo è. Basta guardare i fatturati di aziende che producono servizi "gratuiti" per accorgersi di questa realtà. Il fatto che un utente compri tramite app potrebbe semplicemente essere una conseguenza del fatto che vive più tempo online che offline. Spesso sono proprio le app "gratuite" come Google, Whatsapp, Facebook, a tenerci maggiormente incollati agli schermi dei nostri telefoni o pc. Per concludere, l'esperienza dell'utente è la componente fondamentale in tutto questo discorso. Ci sono app disastrose da questo punto di vista. Questo per dirle che in realtà, quello che noi osserviamo è il dilagare di app di successo, quelle fatte seguendo dei criteri molto specifici. Tenga presente che per ogni prodotto che funziona, ce ne sono una miriade che non hanno funzionato di cui non sappiamo nulla.

Cosa succede al cervello durante l'utilizzo delle app?

Succedono tante cose, dall'analisi dell'informazione visiva, all'attivazione di flussi di ragionamento, a meccanismi di problem solving. Quando lei utilizza un'app, vuole raggiungere un certo scopo. Per farlo, ha bisogno di passare attraverso una serie di passaggi. In linea generale, il cervello non subisce passivamente la app, ma costruisce un percorso di pensiero insieme ad essa. In un certo senso, l'app deve facilitare un naturale processo di elaborazione dell'informazione, per il quale ad esempio un individuo si aspetterebbe di trovare determinati prodotti raggruppati in determinate categorie. D'altro canto, attraverso interazioni ripetute, noi impariamo a ragionare in maniera tale da poter interagire con una determinata interfaccia. Quindi c'è sempre un periodo di apprendimento e una

conseguente abitudine che si sviluppa nel vedere le informazioni organizzate in un determinato modo. Tuttavia, più un sistema sarà intuitivo e avrà determinati requisiti di usabilità (per usare un gergo proprio della User experience), più l'apprendimento sarà veloce e l'intera esperienza sarà migliore.

Quando si parla di reazione del cervello ad un prodotto, spesso si fa riferimento alle emozioni e a me viene sempre da sorridere, perché si fanno molte semplificazioni. Le emozioni derivano da una complessa interazione tra la nostra cognizione e l'ambiente. Non è assolutamente detto che ad uno stimolo X, la risposta emotiva sarà sempre Y. La reazione emotiva dipende sempre da come un determinato stimolo viene elaborato in un determinato contesto. Le faccio un esempio pratico: Un principio fondamentale della Ux è che l'esperienza dell'utente non dev'essere frustrante.

Se faccio fatica a trovare quello che stavo cercando, potrei provare un senso di frustrazione scaturito dall'aver percepito un ostacolo tra il mio bisogno e l'azione che mi avrebbe consentito di soddisfarlo. Questa percezione può cambiare di molto in base a vari altri fattori. Se vado di fretta, la mia frustrazione sarà probabilmente più intensa di quanto non lo sarebbe se avessi tutto il tempo di navigare l'intero sito o app. Bisogna mettere sempre le cose in prospettiva per capire come funziona il cervello in relazione ad un prodotto. Generalmente, le app ben riuscite sono appaganti, nel senso che propongono all'utente un'esperienza che minimizza le emozioni negative e massimizza quelle positive.

**Felice Giuliani**

L'utilizzo di moneta virtuale durante la fase di acquisto in app può variare radicalmente la percezione di spesa?

Assolutamente sì. Questo succede anche offline. Consideri che il denaro è uno stimolo ad alto contenuto emotivo, perché è collegato alla possibilità di soddisfare una varietà di bisogni. Nei miei studi mi sono occupato anche di percezione del valore economico e del denaro. Nella psicologia di stampo comportamentista, il denaro è considerato un rinforzo secondario. Rinforzo nel senso che può essere usato come ricompensa per incentivare un determinato comportamento, secondario nel senso che il suo ottenimento serve a soddisfare un bisogno primario, come la fame o la sete ad esempio.

Il nostro denaro non ha nessun valore intrinseco e dunque nessuna funzione primaria. Secondo alcuni teorici però, il denaro è diventato così importante per la nostra specie da andare oltre la sua semplice funzione di mezzo per raggiungere un fine.

Spesso, il denaro diventa il fine stesso delle nostre azioni, come fosse un bisogno primario.

Questo si traduce in un forte attaccamento emotivo e spesso irrazionale nei confronti di una valuta. Quindi, quando paghiamo in contanti è come se soffrissimo di più rispetto ai pagamenti elettronici. Infatti, diversi studi hanno dimostrato che le persone tendono a spendere somme maggiori utilizzando la carta rispetto a quando utilizzano i contanti, perché cambia la percezione di spesa.

Molte persone restano legate ai contanti proprio per una sensazione di maggior controllo sui flussi di cassa. Questo è un tipico esempio di irrazionalità legata a dei meccanismi emotivi inconsapevoli.

Il comportamento di acquisto in app è differente rispetto al comportamento di acquisto tradizionale? L'utente si fida di più di un'app o di un umano?

Il comportamento è sicuramente differente. Io, ad esempio, sono uno di quelli che preferisce acquistare alcuni prodotti online ed altri offline. Sono anche disposto a pagare di più a patto che ci sia qualcosa che aggiunga valore al mio acquisto offline.

Non credo ci sia una regola che valga per tutti, ecco perché è importante conoscere i propri utenti. Sono convinto che l'esperienza d'acquisto tradizionale abbia delle peculiarità che la rendono insostituibile, a patto che sia curata e pensata per il target di riferimento. Se dovessi descrivere con un aggettivo l'esperienza d'acquisto online direi comoda. Fa risparmiare tempo ed energie, favorisce il cognitive offloading.

Per certi versi questo la rende molto razionale come esperienza. Tuttavia, possono entrare in gioco dei meccanismi molto irrazionali, come l'acquisto compulsivo, cioè continuo e irrefrenabile, che nell'online è sicuramente favorito. La fiducia è un altro ingrediente importante, che si lega alla fidelizzazione. Il punto è che la fiducia si costruisce mediante una relazione, non importa che sia virtuale o reale, l'importante è che non vengano tradite certe aspettative.



Un'app ben fatta, può ispirare più fiducia di un operatore poco attento, ma deve mantenere le aspettative durante le successive interazioni. Il discorso vale anche all'inverso ovviamente.

Le app sono più utili alle aziende per monitorare il comportamento dell'utente o per guidarlo in qualche modo?

Entrambe le cose. In una prima fase si monitora e si raccolgono dati, questi vengono poi analizzati per ricavarne delle informazioni che diventeranno indicazioni operative utilizzate da product manager e direttore marketing per pianificare eventuali strategie. Poi ovviamente bisogna monitorare i risultati per vedere se si è riusciti a generare valore per l'azienda attraverso degli indici di performance.

Quanto conta per l'utente di un'app il coinvolgimento personale nello scegliere varie opzioni cliccando questo o quello, fa sentire il consumatore maggiormente coinvolto nella scelta? In due parole, il sistema sensoriale e in particolar modo il tatto conta?

Da un punto di vista strettamente sensoriale, penso che un'esperienza online sia sempre limitata.

Riguardo alla percezione tattile manca ad esempio la possibilità di percepire la trama e la consistenza, elementi che possono fare la differenza tra un'esperienza gradevole o sgradevole. C'è però l'elemento interattivo, che cattura molto l'attenzione e genera quel piacere nel far accadere le cose in tempo reale. Tocco qui e succede questo, tocco lì e succede quello. Questo, infatti, è proprio l'elemento che rende l'esperienza così intuitiva e facile da fruire.

Anche questo è un aspetto più cognitivo che sensoriale, nel senso che il piacere del coinvolgimento è dato dalla nostra comprensione di ciò che stiamo facendo accade-

re tramite l'interazione uomo-computer.

Quanto pesa l'app nel brand awareness?

Alcuni dicono sia importante, credo dipenda sempre dal tipo di strategia che si vuole adottare e come si gestisce la cosa. Una strategia di questo tipo ha senso se si produce un'app brandizzata destinata anche ai non clienti, in questo modo si può alimentare la diffusione del proprio brand. Bisogna sempre però curare l'aspetto della User experience. Un prodotto digitale approssimativo e dalla scarsa usabilità non è un bel biglietto da visita per un'azienda.

Ritiene che questo trend si invertirà o siamo definitivamente entrati nell'era delle applicazioni?

Come dicevo sopra, siamo nel pieno di un megatrend che ci pone di fronte a nuove sfide. Ora siamo già arrivati all'internet delle cose (IOT, Internet Of Things), in cui le app diventano le interfacce per controllare tutti gli elettrodomestici di casa a centinaia di chilometri di distanza. Sarà tutto connesso e verranno prodotte delle quantità impressionanti di dati sulle nostre abitudini quotidiane. L'inversione totale del trend mi sembra difficile anche solo da immaginare.

Tuttavia, come dicevo anche sopra, l'esperienza offline ha comunque una sua ragion d'essere, ma bisogna capire come sfruttarne le peculiarità. Ad esempio, in un mondo in cui l'online, le app e i chatbot diventano la regola, l'offline potrebbe essere indice di esclusività e prestigio. Non è da escludere nemmeno la possibilità che tante attività possano continuare ad esistere in forma ibrida, cioè continuando a lavorare sia online che offline.

Dopo questo viaggio nei meandri del cervello umano, non ci resta che capire come utilizzare questo trend irreversibile a nostro vantaggio.

Snas srl. Sindacato Nazionale Agenti Servizi



Intermediazioni assicurative



Convenzioni



Immagine



Comunicazione



Formazione



Stampa



Eventi

Da come guardi il mondo **TUTTO DIPENDE**

Il più grande nemico dei pessimisti sono i pessimisti stessi

Ha la sensazione di essere stato manipolato a proposito dell'Unione europea e dell'euro? E di aver dato un consenso non adeguatamente "informato"? È proprio così.

Il percorso che ci sta conducendo a tappe forzate verso l'instaurazione degli Stati Uniti d'Europa si basa anche sull'uso di tecniche di manipolazione sociale per convincere l'opinione pubblica a "credere" nel mito del "Grande Sogno Europeo".

Questo manuale di autodifesa è studiato per permetterti di riconoscere e disinnescare tali strategie. Ma anche per scoprire i retroscena di un progetto destinato a imporre "legalmente" un modello di gestione dell'economia e della società diametralmente opposto rispetto a quello della nostra Costituzione.

Attingendo ai segreti della PNL, alle astuzie dei 36 Stratagemmi cinesi, agli espedienti de L'arte della guerra di Sun Tzu e alle fallacie della retorica classica, l'autore ti aiuta a individuare le armi dialettiche usate contro di te e ti insegna le adeguate contromisure.

In appendice, troverai decine di schede corredate da articoli di legge, immagini, grafici e schemi per smontare tutte le fake news del mainstream e difenderti dagli inganni del "racconto" europeista.

Francesco Carraro, nato a Padova nel 1970, è avvocato, giornalista e scrittore. Laureato anche in Scienze della formazione ed esperto in programmazione neurolinguistica, si occupa di comunicazione come autore e formatore. Scrive per il quotidiano «La Verità», è editorialista del sito di economia e politica scenarieconomici.it nonché curatore di un proprio blog su ilfattoquotidiano.it. Ha pubblicato numerosi libri di saggistica e narrativa. Il suo sito è: www.francescocarraro.com



a cura dell'avvocato Francesco Carraro



Personalmente, mi trovo in una situazione particolare. In un mondo in cui trionfa la specializzazione, mi sono occupato di due diverse discipline (il diritto e la comunicazione) che, in verità, hanno molto in comune. Perché se il diritto decide come "deve" andare il mondo, la conoscenza dei meccanismi psicologici e comunicativi – cioè il modo in cui comunichiamo con noi stessi e con gli altri – può aiutarci a capire "dove" stiamo andando noi. E perché.

Per esigenze professionali ho deciso molti anni fa di approfondire lo studio delle tecniche e delle strategie della comunicazione, da quando ho capito che è impossibile

fare bene il lavoro del giurista (da giudice, da avvocato, da semplice cultore della materia) senza essere anche competente in materia di comunicazione e di tecniche della comunicazione.

Questo mi ha portato ad approfondire un campo di saperi sconfinato. Quello delle scienze della comunicazione, della gestione delle obiezioni e dell'arte del discorso persuasivo, all'interno del quale si trovano le più svariate discipline: dalla PNL all'analisi transazionale, dalla psicocibernetica all'intelligenza emotiva, dalle strategie della trattativa alle tecniche retoriche dell'età classica.

La realtà non esiste

Per farla breve, tutti gli studi che potrete fare se vi avventurate in questo settore vi invitano a confrontarvi con il seguente principio: da come guardi il mondo tutto dipende. La mente condiziona la materia, la realtà tende ad essere uno specchio dei nostri atteggiamenti interiori. L'ottimismo non è solo un buon antidoto contro la negatività, è proprio un interruttore in grado di cambiare non solo il modo in cui percepiamo il mondo, ma anche i "fatti" che noi sperimentiamo nel mondo.

Ora, l'incontro con Claudio Demozzi mi ha colpito per due motivi: in primo luogo perché anche lui, come me, è convinto che la comunicazione sia una delle chiavi fondamentali per capire il nostro tempo. In secondo luogo, perché anche lui, come me – e ovviamente all'insaputa l'uno dall'altro – evidenzia spesso, nei suoi interventi e con la sua agenda, l'importanza di sapersi adattare in modo duttile, creativo e intelligente agli eventi, anche quando sono avversi. Io sintetizzerei questo approccio in uno slogan provocatorio: la realtà non esiste.

È il postulato primo della PNL, e vuole richiamarci all'importanza di quanto già ci aveva detto Nietzsche alla fine del secolo scorso: non esistono fatti, ma solo interpretazioni. Per farlo capire davvero, usiamo di solito, nei corsi di formazione, l'immagine ambivalente di una donna che può sembrare una vecchia o una giovane a seconda del punto di vista da cui la si osserva.

Espandere la virtù e restringere il caso

Di nuovo: da come guardi il mondo tutto dipende. Il senso più profondo di questo monito è richiamare le persone all'esercizio della loro responsabilità personale. Questo tipo di approccio, infatti, comporta un'enorme assunzione di responsabilità. Da questa angolazione, le cose non accadono per caso, ma accadono sempre per una ragione. Nel senso che siamo sempre e solo noi a decidere come "guardarle", come interpretarle, come reagire.

Se ci crederemo, allora inizieremo a comportarci come se tutto, o quasi, dipendesse da noi. Machiavelli diceva che metà della nostra vita dipende dal caso e metà dalla virtù, ma che possiamo, volendolo, espandere la parte dipendente dalla virtù e restringere quella dipendente dal caso.

È esattamente il contrario di quello che accade in alto loco: hanno costruito un sistema drammaticamente carente in termini di accountability (responsabilità). Andate a leggervi gli statuti e le regole di molte istituzioni internazionali: i loro membri sono immuni, irresponsabili, insindacabili. Bene, allora noi dobbiamo fare esattamente il contrario. Assumiamoci la responsabilità delle nostre scelte, la responsabilità del nostro stato di cose presenti, ma anche quella (profondamente stimolante) di cambiarle le cose, quando non ci vanno a genio.

Fino a qui, ciò che ho scritto potrebbe adattarsi a qualsiasi discorso nel campo della formazione e della comunicazione interpersonale, ma l'aspetto rivoluzionario della faccenda è un altro. Dobbiamo cominciare a pensare cosa accadrebbe se cominciassimo ad applicare questo metodo anche alla nostra vita quotidiana e, ancor più precisamente, all'attività professionale che ci consente di avere un ruolo nel mondo, di mantenere la nostra famiglia e di dare "senso" e "direzione" alle nostre giornate.

Non facciamoci condizionare dalla negatività

Allora la domanda diventa: siamo sicuri che stiamo guardando la nostra professione, i nostri problemi, il nostro futuro dalla parte giusta? Oppure ci siamo fatti condizionare dalla negatività e dal disfattismo? Bisogna introdurre nei nostri discorsi un concetto che può tirarci fuori dall'impasse.

Mi riferisco all'importanza cruciale dei PARADIGMI, cioè delle "formae mentis" attraverso cui noi interpretiamo il mondo. Se cambiamo paradigma, cambia tutto. Anche se la vita non è stata generosa di risorse, anche se la sorte non è stata sempre "buona", persino se la roulette degli imprevisti e delle opportunità ci ha dato solo... un limone, non dobbiamo scoraggiarci. Come dice quel proverbio, se hai ottenuto un limone, puoi sempre farti una limonata. Il che significa che – indipendentemente da quanti osta-

coli incontriamo, da quanti problemi ci creino le leggi e la burocrazia, da quanti impicci intralciano le nostre attività – se stiamo facendo un certo lavoro, ci sono mille modi di farlo: abbiamo a disposizione tutte le sfumature intermedie tra la mediocrità e l'eccellenza.

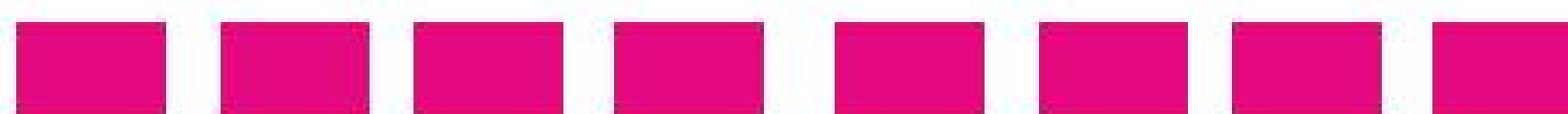
Sta a noi scegliere se collocarci nella parte bassa o in quella alta della "scala" dell'impegno. Ed è sempre una questione di "paradigma", del modo, anzi del "modello" attraverso il quale ci guardiamo attorno, trattiamo gli altri, motiviamo noi stessi. Per Adam Smith il paradigma sta a noi come l'acqua sta al pesce. Il pesce non sa del paradigma finché non viene tirato fuori dall'acqua.

Per non sentirsi un pollo

Attenzione ora, perché questo fenomeno è stato studiato, con varie e stimolanti declinazioni, dalle discipline che vi ho citato in precedenza: la PNL, in particolare. E tutte conducono inevitabilmente a una morale ben precisa sintetizzata dal famoso racconto di Anthony de Mello, "Messaggio per un'aquila che si crede un pollo": l'aquilotto allevato in un pollaio non volò mai fuori (neppure una volta cresciuto) perché si era convinto di essere un... pollo.

Per concludere, a volte mi viene il dubbio che il più grande nemico dei cosiddetti pessimisti non sia la famosa "realtà", ma i pessimisti stessi. Nel senso che rischiano di essere prigionieri di un paradigma. Quello di aver perso la propria responsabilità sulla propria vita. Se ci pensate, è buffo. C'è una cosa stupefacente che accomuna i pessimisti e gli ottimisti: entrambi sono convinti di avere ragione. E la famosa "realtà" si incarica quasi sempre, e impeccabilmente, di dargliela.

www.francescocarraro.com



UFFA, questo abuso dell'Inglese!

*Ma cosa ha da invidiare il nostro bell'Italiano
ai neologismi della lingua d'oltre Oceano?*



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

●●●

Nonna Lucrezia, classe 1896, donna di umile estrazione e di grande fede, frequentava la chiesa e pregava tutti i giorni tra le mura di casa; in latino, ovviamente, perché allora quella era la lingua della liturgia, o meglio in quello che lei riteneva essere il latino. Il Concilio Vaticano Secondo, con una vera azione rivoluzionaria, pur non riconoscendo il latino quale lingua universale, stabilì tra le altre cose, che le celebrazioni liturgiche dovessero essere comprensibili a tutti i fedeli e quindi si sarebbero dovute svolgere nelle lingue locali. I puristi storsero il naso, i più si dovettero adeguare e, finalmente, anche nonna Lucrezia, dal 1964 al momento della sua dipartita, riuscì a comprendere cosa dicesse il celebrante durante la Santa Messa e... a continuare a recitare le sue litanie in quello strano latino di sempre, visto che da ragazzino la

ricordo snocciolare Ave Maria, Gloria e Pater Noster in un idioma molto, ma molto maccheronico. Sono certo che il buon Dio ascoltasse lo stesso le ferventi, ma oggettivamente sconclusionate preghiere della nonna, come sono certo che l'abbia accolta tra le Sue braccia misericordiose al termine di un percorso terreno durato quasi novanta anni.

Qualcuno ritiene che il latino sia una lingua morta, e su questo potremmo anche discutere, di certo non possiamo dire altrettanto della lingua inglese, la terza parlata nel mondo anche se solo in 27 Paesi contro la diciassettesima che è il nostro Italiano, ma utilizzato in ben 36 Paesi. Ebbene, l'idioma di quella che in un triste passato veniva definita la perfida Albione, ha letteralmente invaso anche casa nostra; l'utilizziamo normalmente, quasi senza accorgercene, come prassi comune. Termini dei quali conosciamo il significato e che ci risultano colloquialmente più semplici che cercarne la traduzione nel vocabolario della lingua italiana. Per esempio, la sindrome da immunodeficienza acquisita ha una sigla stranota, AIDS (acronimo inglese of course), ed è A, I, Di, Esse in tutto il mondo... o quasi; per i Paesi di lingua francese, infatti, l'AIDS, syndrome d'immunodéficience acquise è SIDA e anche per noi italiani dovrebbe essere questo l'acronimo della malattia, ma così non è. Quello che diventa imbarazzante, se non addirittura irritante, è l'utilizzo a piene mani che noi facciamo della lingua inglese nei vari contesti che ci circondano, dal lavoro alla musica, dalla letteratura allo sport.

Sappiamo bene che nel nostro caso, quello cioè che riguarda il settore assicurativo, l'inglese viene sistematicamente utilizzato dalle nostre mandanti.

Nell'organigramma di UnipolSai, definito management (e già si comincia con l'inglese), l'italiano lo troviamo da subito con Carlo Cimbri, il presidente, e nella parte bassa con le varie direzioni: comunicazione commerciale, tecnica

danni e sinistri, riassicurazione. E nei rami intermedi? Presto detto: abbiamo un link auditor, un chief academy officer, un chief risk officer e altri addetti alla sustainability, alla actuarial function, alla compliance and anti-money laundering, e tutta una serie di chief sistemati in uno schema che sembra la piantina di una metropolitana di New York. Anche in Generali Italia abbiamo il management (aridaje!), ma di italiano ci sono solo i nomi di chi riveste la carica a partire dall'ingegner Marco Sesana, che è sì un italianissimo amministratore delegato, ma anche Country Manager Italia & Global Business Lines Generali e, sotto di lui, di nuovo tante tipologie di chief con la sola eccezione della signora Francesca Mondanelli che si occupa di un'autarchica Funzione Attuariale.



Forse occuparsi anche di queste problematiche lessicali non rientra nei compiti da affrontare per un sindacato, ma stiamo parlando di Sna (giustappunto non di National Trade Union Agents che secondo lo stile delle compagnie avrebbe come acronimo NTUA) e quindi a pieno titolo di un'organizzazione centrale nel panorama assicurativo italiano. A mio modo di vedere il nostro Sindacato potrebbe farsi promotore di un'iniziativa volta a riqualificare la lingua di Dante e del Manzoni anche nella piccola ottica di un settore specifico come il nostro. Per questo proporrei l'organizzazione di una convention, ovviamente in modalità web conference dove potersi collegare con ogni tipo di device, dal tablet, allo smartphone, al personal computer o all'ipad, alla quale far partecipare tutti gli stakeholder del settore e dibattere in modo sereno sulla possibilità di rivitalizzare la nostra bella lingua italiana e riappropriarcene nel lessico interno, andandone fieri e non succubi di un idioma che non ci appartiene.

Chiaro che se la situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia dovesse venir meno, potremmo salutare il lockdown e trovare una location adatta, ovviamente covid free, dove il confronto diretto avrebbe ben altro rilievo e ben altro effetto emotivo. In questo caso la giornata di lavoro potrebbe rivelarsi particolarmente proficua, con interventi di tutte le parti in causa e prevedendo i normali coffee break ed anche un frugale brunch per un giusto ristoro. Io credo che tutto sommato nel nostro piccolo, un segnale importante potremmo darlo; siamo umili, ma tosti, portati alla collegialità non per volere di uno statuto, ma per indole personale e, soprattutto, che ce lo consentano, siamo italiani anche nelle cariche rivestite.

Quello del Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione è davvero un organigramma italiano con un Presidente Nazionale, due Vice Presidenti, tutti i Presidenti Provinciali, i Coordinatori Regionali e non facciamo convention, ma ci riuniamo in assemblee, magari in videoconferenza (non video call), ma pur sempre assemblee: da quelle delle sezioni provinciali, al Consiglio Direttivo, al Comitato Centrale, al Congresso, comprendendo anche gli Stati Generali tenutisi per la prima volta lo scorso 9 dicembre. E qualche volta può anche sfuggirci un lemma in inglese, ma dobbiamo pensare ad un infortunio di percorso più che ad una costante inclinazione. Comprendiamo bene che espressioni quali "compliance and anti-money laundering" fa più figo che dire più italianamente "conformità normativa e antiriciclaggio" e che "Country Manager & Global Business Lines" suona più internazionale di "Direttore per l'Italia e delle linee di attività globali", ma è mai possibile che si debba ricorrere al dizionario anche per cercare nella rubrica aziendale a chi ci si deve rivolgere per avere il toner di ricambio e la carta per la fotocopiatrice? Ah no, meno male: fortunatamente abbiamo trovato un'italianissima "logistica d'agenzia".

Uffa, però, che fatica!



Il tributo di SNA al Covid-19

Il nostro ricordo, le esperienze di chi è guarito

a cura della Redazione

...

Al momento di andare in stampa non sappiamo a quale punto ci troviamo con l'emergenza sanitaria; di certo il coronavirus, da oltre un anno, se non ha causato la nostra carcerazione, ci ha consegnati ad un regime di semilibertà o quanto meno di libertà vigilata.

E in questa guerra sottile e infida, tra coloro che non potevano tirarsi indietro dai propri doveri, ci sono gli agenti di assicurazione, con i loro collaboratori, con il loro personale amministrativo. Titolari di aziende definite essenziali dai nostri governanti, alla faccia delle imprese che questa essenzialità non vogliono riconoscerla, che ci vessano, che vogliono passarci sopra la testa con i loro tentativi di disintermediazione, che tengono i propri dipendenti a casa con il cosiddetto lavoro agile, a rischio pressoché nullo, come è giusto che sia, mentre i nostri sono in prima linea, con il volto coperto dalle mascherine, dietro i divisori in plexiglass, con il gel disinfettante a portata di mano, osservando gli obblighi di sanificazione previsti dal protocollo sanitario.

E proprio in questa guerra sottile ed infida piangiamo per la scomparsa dei nostri colleghi che non conosciamo e che hanno perso la vita a causa del Covid-19: siamo sinceramente e dolorosamente vicini ai loro cari, alle loro famiglie. E riteniamo doveroso ricordare i nostri "fratelli" nell'impegno sindacale, quelli che conoscevano, uomini che credevano in SNA, che hanno vissuto il Sindacato in prima persona e che hanno perso la vita perché soldati in prima linea in una guerra strana e quasi surreale, gente al servizio degli altri, i propri assicurati, i propri clienti, perché i nostri governanti, loro sì, li hanno ritenuti essenziali alla vita economica e sociale del nostro Paese.



Antonio Cuomo



Roberto Oddo

Antonio Cuomo, presidente provinciale della sezione Napoli Sud, nominato socio onorario durante l'ultimo Comitato Centrale; Angelo De Maglie, Vicepresidente vicario della sezione di Monza Brianza; Claudio Vitale, della sezione di Milano; Massimo Calindi, della sezione di Pesaro, duramente colpita anche per la scomparsa a soli 46 anni di Roberto Oddo, collega con un trascorso in Esecutivo Nazionale sotto la Presidenza Demozzi con delega alla formazione.

Ma mentre confidiamo che al momento in cui state leggendo queste righe la somministrazione del vaccino sia già una realtà, in questa drammatica situazione un deciso segno di positività e di speranza è dato da quell'oltre milione e mezzo di persone che sono state contagiate, che si sono ammalate più o meno gravemente e che sono **GUARITE!** Abbiamo raccolto in proposito le testimonianze di tre collaboratori di questa rivista che hanno vissuto e superato l'esperienza del coronavirus.



Franco Domenico Staglianò

Il Covid-19 ha messo al tappeto l'intera agenzia

Il coronavirus viene a farmi visita la sera del 29 ottobre al rientro a casa dal lavoro: da qualche ora ho un'insistente tosse secca e il termometro segna 38 gradi. Mi rinchiudo subito in camera da letto (ci resterò per 23 giorni), il mio medico mi prescrive tampone e saturimetro, la mia bellissima cuginetta, medico geriatra, mi rifila antibiotici e cortisone intimandomi di non prendere la cosa sottogamba perché per età rientro nella fascia a rischio: devo tener d'occhio il saturimetro, se l'ossigenazione scende sotto 94, ci vuole subito l'ambulanza (non scenderà mai sotto 99, il massimo). Quando, a tampone effettuato, risulterà positivo e una pec dell'Ufficio Igiene chiude in casa me ed i miei familiari, arriva un'altra mazzata tra capo e collo: anche le mie quattro impiegate sono a casa positive al covid. Adesso alla preoccupante situazione sanitaria si aggiunge quella lavorativa: è necessario ricorrere alla tecnologia con i collegamenti da remoto. Possiamo così smaltire la posta ed interagire con la clientela tramite il cellulare d'agenzia e i nostri personali. E devo ringraziare Laura, la mia socia, che nonostante una complicata situazione familiare, riesce ad essere presente in agenzia per la obbligatoria sanificazione certificata. E le ragazze dell'organizzazione produttiva che in qualche modo riescono a presidiare gli uffici. La pec di "scarcerazione" mi arriva il 21 novembre dopo altri due tamponi e da lì a pochi giorni rientriamo tutti al lavoro, fortunatamente senza complicazioni, ma con qualche strascico: due impiegate riacquisiranno l'olfatto dopo ben oltre un mese dalla guarigione. Per il resto, tutto come prima: d'altro canto, almeno per il Governo, non siamo attività essenziale?

Andrea Pieri

Quaranta giorni di una malattia che genera ansia e senso di impotenza

Da quando la pandemia del Covid è scoppiata è diventato inevitabilmente l'argomento principale a livello planetario e quello di maggior attualità trattato no stop dai vari media. Siamo stati invasi da un impressionante quantitativo di informazioni, tali per cui a volte, credo sia capitato anche voi, abbiamo sentito la necessità di non accendere la televisione oppure leggere i giornali, per non continuare a sentire tutte queste notizie ed aggiornamenti sul numero dei contagiati e soprattutto purtroppo, delle persone che non ce l'hanno fatta. E questo perché tutto ciò ci creava e continua a dare ansia e senso di impotenza contro una malattia per la quale, nostro malgrado, non c'è ancora una reale cura.

Poi, come capita spesso, pensi sempre che tali sfortune non ti possano capitare, come se la vita le riservasse sempre ad altri ed invece poi la vita ti mette di fronte alla cruda realtà e ti ritrovi nel bel mezzo di una malattia molto subdola e che inizialmente è molto aggressiva, ma che fortunatamente nel mio caso ed in quello di alcuni dei miei famigliari, si risolve senza dover ricorrere alla terapia intensiva. Sei però costretto a rimanere in quarantena ed il senso che si prova è quello di essere, a livello sanitario, abbandonati a se stessi, curati via cellulare e per mail, in attesa di dover fare l'ennesimo tampone, con lo scopo di aggiornare i dati delle statistiche.

Insomma, da una parte vivi con la preoccupazione di avere una malattia ancora senza cura dovendotela cavare solo con le tue forze per sconfiggerla e dall'altra sei l'ennesimo paziente domiciliare che potrebbe aggravarsi in qualsiasi momento, rimanendo nel dubbio amletico, ce la farò non ce la farò, certamente non piacevole. Poi c'è il lavoro, con noi Agenti definiti gli Essenziali, che però se non avessi avuto mio padre ed i miei fratelli che lavorano con me ed una squadra di persone molto unite che lavorano per noi, che hanno come dire "coperto il campo", non so come avrei potuto mandare avanti l'attività. Fortunatamente dopo ben quaranta giorni di malattia, ho potuto riprendere la mia vita e penso spesso, nella sfortuna di aver incontrato sul loro cammino questo maledetto virus, a chi invece è stato meno fortunato di me. Sono anch'io vicino alle famiglie di quei valorosi partigiani del Sindacato che purtroppo non ce l'hanno fatta e che certamente ci mancheranno.



Tiziano Salerno

L'unica domanda era se stavamo utilizzando la firma digitale

Lo scorso 23 ottobre, per circa 20 giorni sono rimasto a casa, sono stato uno dei tanti che ha contratto il Covid. Senza annoiarvi sull'iter della quarantena (che ha avuto comunque dei risvolti surreali), passo a raccontarvi come l'ho vissuta. I primi 2 giorni sono stati i peggiori: erano comparsi i sintomi, febbre compresa. Quando inizi a vedere la febbre salire, senti una stretta allo stomaco, perché di colpo tutto ciò che hai sentito raccontare in questi lunghi mesi da altri, tramite la tv o i giornali, ora lo stai per affrontare in prima persona. Per fortuna, trascorsi i primi due giorni, la febbre e i dolori sono scomparsi. Detto questo, rimanevano almeno altri 11 giorni da trascorrere a casa. Con un portatile e la connessione a internet sono riuscito a lavorare regolarmente e a trovare un modo di scandire quello che pareva essere un tempo interminabile. L'obiettivo era quello di non far sentire eccessivamente la mia assenza sul lavoro e, al termine della quarantena, dopo essermi negativizzato, sono ritornato alla vita di sempre.

Durante la quarantena, ho avuto modo di riflettere su alcuni aspetti: il primo fra tutti (un'ovvietà per molti) è che basta un attimo perché la nostra vita venga stravolta, ci si trova a doversi adattare rapidamente ai cambiamenti per non soccombere, un grosso punto in comune con quello che è la nostra professione. Il secondo, è stato capire che la mia salute, era stata in fondo alle priorità. Una volta che avevo realizzato di aver tutelato chi mi stava intorno (isolamento volontario appena saputo del contatto con un positivo) e che l'agenzia poteva continuare la sua attività senza problemi (agenzia a conduzione familiare), solo a quel punto avevo iniziato a ragionare sul rischio corso.

Per fortuna ho contratto il virus in forma leggera, ma le cose sarebbero potute andare diversamente, eppure quello è stato l'ultimo dei miei pensieri. A posteriori ti rendi davvero conto di come l'ordine delle priorità sia capovolto e che non ci sono sostegni per attività come la nostra. Cosa sarebbe accaduto se avessi atteso il risultato del tampone e non mi fossi isolato preventivamente? Facendo due conti rapidi in base agli appuntamenti in agenda, avrei concorso a contagiare circa 150 persone, fra cui i miei genitori (in età decisamente a rischio) e mio fratello; in conclusione l'agenzia avrebbe chiuso per almeno 20 giorni.

La ferita più profonda che mi ha lasciato questa pandemia, assieme alla quarantena, è stato capire che non ci possiamo fermare e che nessuno ci aspetterà. Vi lascio con una riflessione: da marzo a oggi, solo il nostro commerciale ci ha contattati più volte per sapere come stavamo e sapere se avevamo qualche necessità; tutte le altre comunicazioni con la mandante prevedevano sempre la medesima domanda: "state utilizzando la firma digitale?"



L'Agente di assicurazione fra **obblighi di adeguatezza e concorrenza sleale**

I principi di correttezza professionale costituiscono il discriminante fra concorrenza sleale e non



a cura dell'Avvocato
PAOLO DE ANGELIS



Capita a volte che gli agenti di assicurazione vengano evocati in giudizio dalle rispettive mandanti con l'accusa di concorrenza sleale per storno di clientela; in molti casi viene contestato loro l'utilizzo, più o meno sistematico, di dati ed informazioni spesso individuati come riservati dalla Compagnia (come per es. generalità ed indirizzi dei

clienti, ammontare dei premi, scadenze, clausole contrattuali ect) allo scopo di eseguire il trasferimento ad altra Compagnia di contratti di assicurazione già facenti parte del portafoglio della Compagnia attrice. - Va precisato, per completezza, che tale problematica può verificarsi sia con lo strumento delle collaborazioni, ma anche più in generale in ogni altra occasione che veda l'intermediario adoperarsi per agevolare il passaggio della propria clientela ad altra Compagnia; cosa che, per esempio, accade non di rado nella realtà, quando si sia in presenza di una qualunque causa di risoluzione di un pregresso mandato agenziale. Tuttavia, nel caso di collaborazioni fra intermediari, il fenomeno può sembrare più grave per la persistenza dell'operatività di un mandato agenziale. Infatti la tipologia della concorrenza sleale per storno di clientela, pur avendo di per sé natura extracontrattuale, può riscontrarsi anche in costanza di mandato quanto meno sotto la forma di inadempimento ad un obbligo tipico dell'agente che resta pur sempre quello di promuovere la conclusione dei contratti e difendere il portafoglio della proponente-.





Nel caso di piccoli spostamenti può essere agevole difendersi facendo leva sul fatto che i dati sono stati forniti dagli stessi clienti spesso amici e/o conoscenti, ma quando l'operazione ha dimensioni più rilevanti, questo tipo di difesa diventa, per ovvi motivi, più problematica specie se viene eseguita in contesti ravvicinati. La normativa invocata dalle Compagnie spesso si basa sia sul disposto dell'art 2598 Cod civ in tema di sviamento della clientela sia su quello dell'art. 99 del Codice Proprietà Industriale che tutela i diritti sui dati industriali rilevanti. Sia in Dottrina che in Giurisprudenza, sono state date risposte talvolta assai divergenti in merito al problema del conflitto che sembra crearsi fra la tutela accordata alla riservatezza dell'uso dei dati aziendali e le esigenze di tutela del consumatore a cui la normativa dai c.d. "decreti Bersani" in poi sembra dare sempre maggior rilievo. Anche perché le risposte date a tali problemi, possono anche essere state condizionate dall'applicazione delle norme in materia di privacy e trattamento dei dati che si sono succedute nel tempo e che possono svolgere un ruolo importante a seconda dei diversi casi che si sono presentati.

Non essendo questa la sede per approfondire tali tematiche assai complesse, mi limiterò a qualche considerazione, analizzando i "principi di correttezza professionale" richiamati dall'art. 2598 Cod. civ. con le norme dettate sia dal Codice delle Assicurazioni che nei regolamenti attuativi Ivass che, a mio avviso, possono costituire il discriminante fra concorrenza sleale e non. In questo contesto, a mio avviso, la centralità degli interessi del consumatore svolge un ruolo determinante; infatti non si può ignorare la tenacia con cui è stata difesa dal legislatore

con molto slancio e per molti anni sia a livello Comunitario che Nazionale, per di più operando su diversi profili. Oggi in ogni fase della catena produttiva assicurativa, viene imposto dal legislatore di considerare sempre e comunque la centralità dell'interesse del potenziale cliente-assicurato, iniziando dal Governo del Prodotto sino alla sua distribuzione.

Fra questi interventi, troviamo anche la legislazione diretta a sviluppare la concorrenza nella distribuzione assicurativa ad iniziare dai famosi "decreti Bersani", passando alle norme sulle collaborazioni fra intermediari. - Mi limito qui a rilevare come il tema sia anche di stretta attualità visto il nuovo quadro regolamentare che sta per entrare in vigore con il 31 marzo 2021 (fra cui il c.d. P.O.G. cfr reg 45 /2020 Ivass) che è frutto di un lavoro di stretto coordinamento tra Ivass e Consob anch'esso, ancora una volta finalizzato in gran parte a rafforzare la protezione del consumatore - Alla luce di tutte queste considerazioni, la soluzione al problema sopra esposto, a mio avviso, non potrà ignorare i principi contenuti nel Codice delle Assicurazioni e nella normativa regolamentare susseguente. Di particolare rilievo sono i principi trasfusi negli art. 55 e 58 del reg 40/2018 Ivass, nella parte in cui dispongono che gli intermediari: "propongono contratti e suggeriscono modifiche nell'interesse del contraente alle migliori condizioni possibili, operano al fine di contenere i costi a carico dell'assicurato ed ottenere il miglior risultato possibile in relazione agli obiettivi assicurativi." Ed anche "i distributori sono tenuti a proporre contratti coerenti con le richieste e le esigenze di copertura previdenziale ed assicurativa dei clienti". In conclusione: l'intermediario che si vedesse trascinato in giudizio con un'azione di concorrenza sleale per aver stornato a favore di altra Compagnia il portafoglio a lui affidato, potrà ben difendersi se riuscirà a dare la prova di aver dato concreta applicazione agli obblighi di adeguatezza che gli sono imposti, non solo dalla normativa di cui sopra, ma anche dalla sua coscienza e professionalità e quindi di aver ottenuto con detti trasferimenti un risultato più coerente alle richieste ed ai bisogni dell'assicurato. Un'ultima riflessione ma non per questo meno importante: a mio avviso, incombe sull'agente convenuto, l'onere di provare in giudizio i fatti a sua difesa; pertanto, in tutti questi casi, sarà bene che si premunisca per tempo di tutti gli strumenti di prova utili a dimostrare quanto sopra.

Avvocato Paolo De Angelis
Patrocinante in Cassazione
Via D. Di Buoninsegna, 25
(FIRENZE)

tel./fax - 055.57.92.44 - 77.29.229

www.studiodeangelis.eu
info@studiodeangelis.eu

La definizione stessa dissolve spesso il dubbio

Le risposte del consulente legale contribuiscono ad arricchire la competenza



a cura di
ROBERTO BIANCHI



Prosegue con successo la rubrica "L'Esperto risponde" curata dall'avvocato Pasquale Santoro che in questo numero tratta di allagamento, alluvione e inondazione, committenza auto, assicurazione dei lavoratori amministrati, rimborso spese di immatricolazione. Le pagine di giurisprudenza e in particolare queste caratterizzate dal botta e risposta del nostro consulente legale rivestono particolare importanza nel quadro più ampio delle iniziative messe in atto da Sindacato per favorire la crescita professionale della categoria.

I temi sono stati scelti anche stavolta andando a pescare nel quotidiano delle agenzie di assicurazione e il chiarimento delle posizioni interpretative, a volte controverse, contribuisce ad elevare il profilo consulenziale che ogni agente mette a disposizione della propria clientela nella fase del collocamento, ma anche in quella assistenziale del post-vendita.

Non a caso, nel corso dei nostri sondaggi periodici sui lettori, riscontriamo un interesse crescente verso questo servizio di informazione giuridica, che l'avvocato Santoro riesce a erogare con il massimo della semplicità possibile, tenuto conto dell'elevata specializzazione degli argomenti trattati.



1° QUESITO

Premesso che le polizze di assicurazione contro l'incendio possono contemplare tra le garanzie aggiuntive, l'allagamento e tra i 'danni' catastrofali l'inondazione e l'alluvione (anche in abbinamento all'allagamento), i tre eventi?

I tre termini sono usati come sinonimi. Ciò che li differenzia sono le dimensioni e la causa.

L'allagamento è l'accumulo di acqua in un'area, normalmente asciutta, per motivi fortuiti (rottura di impianti idrici, igienici e/o termici), o per calamità naturali (straripamento di acqua per abbondanti piogge), o per opera dell'uomo (deviazione di un corso d'acqua).

*La definizione assicurativa di **allagamento** in genere è del seguente tipo:*

La presenza di acqua accumulatasi in luogo chiuso normalmente asciutto a seguito di formazione di ruscelli o accumulo esterno di acqua nonché fuoriuscita di acqua, non dovuta a rottura, da impianti idrici, igienici e tecnici.

Se l'allagamento è dovuto a straripamento di corsi d'acqua, a seguito di forti piogge si avrà l'alluvione.

L'inondazione è invece, un allagamento di dimensioni ancora più estese dovuto allo straripamento dei corsi d'acqua, dal loro letto o bacino, in maniera violenta e devastante, o per azione combinata di alta marea e tifoni in aree costiere, o per l'arrivo di uno tsunami su di una costa, o anche per improvvisi scioglimenti di nevai o ghiacciai per cause naturali (tipici quelli ad opera di eruzioni vulcaniche sub-glaciali in Islanda), o per il crollo di una diga che va a inondare villaggi ed abitazioni.

*La definizione assicurativa di **alluvione/inondazione** in genere è del seguente tipo:*

Fuoriuscita d'acqua, e quanto da essa trasportato, dalle usuali sponde di corsi d'acqua o di bacini naturali o artificiali, anche se provocata da Terremoto, franamento, cedimento o smottamento del terreno quando detto evento sia caratterizzato da violenza riscontrabile su una pluralità di enti, assicurati o meno, posti nelle vicinanze.

Da un punto di vista assicurativo l'allagamento viene considerato un di cui dell'inondazione/alluvione, ovvero un fenomeno di dimensioni più ridotte non riconducibile alla fuoriuscita di acqua dal suo bacino naturale (assicurabile con la garanzia inondazioni e alluvioni).

Tanto è vero che la clausola 'allagamenti' limita i danni a cose poste all'interno dei fabbricati, limitando la risarcibilità agli allagamenti conseguenti a formazione di ruscelli, accumuli esterni o fuoriuscita di acqua.

Mentre l'inondazione e l'alluvione si distinguono per la causa.



a cura dell'avvocato
PASQUALE SANTORO

ALLAGAMENTI

La Società indennizza i danni materiali direttamente causati alle cose assicurate da allagamento verificatosi all'interno dei fabbricati a seguito di:

1. formazione di ruscelli od accumulo esterno di acqua;
2. fuoriuscita di acqua, non dovuta a rottura di impianti idrici, igienici e tecnici.

Sono esclusi dalla presente estensione di garanzia i danni:

- a. causati da fuoriuscita d'acqua, e quanto da essa trasportato, dalle usuali sponde di corsi d'acqua di bacini, quando detto evento sia caratterizzato da violenza riscontrabile su una pluralità di cose, assicurate o non, poste nelle vicinanze;
- b. causati da mareggiata, marea, maremoto e penetrazione di acqua marina;
- c. avvenuti a seguito di rotture, brecce o lesioni provocate al tetto, alle pareti o ai serramenti dal vento o dalla grandine;
- d. causati dalla fuoriuscita d'acqua da impianti automatici di estinzione;
- e. causati da gelo, umidità, stillicidio, trasudamento, infiltrazione, ancorché conseguenti all'evento coperto dalla presente estensione di garanzia;
- f. di franamento, cedimento o smottamento del terreno;
- g. alle merci la cui base è posta ad altezza inferiore a 12 cm. dal pavimento.

INONDAZIONI, ALLUVIONI

La Società indennizza, a parziale deroga delle Condizioni Generali di Assicurazione, i danni materiali - compresi quelli di incendio, esplosione e scoppio - direttamente causati alle cose assicurate da fuoriuscita d'acqua e quanto da essa trasportato, dalle usuali sponde di corsi d'acqua o di bacini, anche se provocata da terremoto, franamento, cedimento o smottamento del terreno, quando detto evento sia caratterizzato da violenza riscontrabile su una pluralità di cose, assicurate o non, poste nelle vicinanze.

Sono esclusi dalla presente estensione di garanzia i danni:

- a. causati da mareggiata, marea, maremoto, penetrazione di acqua marina;
- b. causati da mancata o anormale produzione o distribuzione di energia elettrica, termica, o idraulica salvo che tali circostanze siano connesse al diretto effetto dell'inondazione o dell'alluvione sulle cose assicurate;
- c. causati da traboccamento o rigurgito di fognature, salvo che tali eventi siano connessi al diretto effetto dell'inondazione o dell'alluvione;
- d. di franamento, cedimento o smottamento del terreno a cose mobili all'aperto.

INONDAZIONI, ALLUVIONI, ALLAGAMENTI

La Società indennizza, a parziale deroga dalle Condizioni Generali di Assicurazione i danni materiali - compresi quelli di incendio, esplosione, scoppio - direttamente causati alle cose assicurate per effetto di inondazione, alluvione, allagamento in genere, anche se tali eventi sono causati da terremoto.

Sono esclusi dalla presente estensione di garanzia i danni:

- a. causati da mareggiata, marea, maremoto, umidità, stillicidio, trasudamento, infiltrazione, guasto o rottura degli impianti automatici di estinzione;
- b. causati da mancata o anormale produzione o distribuzione di energia elettrica, termica o idraulica, salvo che tali circostanze siano connesse al diretto effetto dell'inondazione, alluvione, allagamento sulle cose assicurate;
- c. di franamento, cedimento o smottamento del terreno;
- d. a cose mobili all'aperto;
- e. alle cose la cui base è posta ad altezza inferiore a 12 cm dal pavimento.

Dal confronto delle garanzie, comunemente usate, consiglieri la sottoscrizione distinta delle due garanzie: allagamenti e inondazioni/alluvioni. 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 affermato 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.

2° QUESITO



Qual è la portata della garanzia committenza veicoli?

Cosa è la committenza veicoli

La garanzia comprende la responsabilità civile derivante all'Assicurato ai sensi dell'art. 2049 del codice civile per danni cagionati a terzi dai suoi dipendenti in relazione alla guida di autovetture, ciclomotori, motocicli, purché non siano di proprietà od in usufrutto dell'Assicurato od allo stesso intestati al P.R.A., ovvero a lui locati.

La garanzia vale anche per i danni corporali cagionati alle persone trasportate.

Come si può facilmente evincere dalla lettura della clausola, il precetto normativo di riferimento è l'art. 2049 c.c., a mente del quale a colui che ha vantaggi (il datore di lavoro) spettano anche i rischi derivanti da fatto dei dipendenti (motivazione questa per cui il datore di lavoro risponde anche per dolo dei dipendenti, nonostante la esclusione del dolo dell'assicurato dalle garanzie assicurative).

Art. 2049 c.c.

Responsabilità dei padroni e dei committenti

I padroni e i committenti (1) sono responsabili per i danni arrecati dal fatto illecito dei loro domestici e commessi nell'esercizio delle incombenze a cui sono adibiti.

La copertura opera, quindi, per la responsabilità civile in capo al datore di lavoro (committente) assicurato per danni cagionati a terzi da propri dipendenti alla guida di veicoli. A condizione che tali veicoli non siano intestati, locati o in usufrutto all'azienda.

È il caso del dipendente che, con mezzo proprio e secondo disposizione impartite dal datore di lavoro, utilizza il proprio mezzo personale per svolgere un'attività specifica nell'ambito lavorativo.

Attenzione ai limiti della garanzia:

- questa non vale generalmente per gli autocarri, non vale fuori dai confini italiani e il soggetto alla guida dev'essere regolarmente abilitato secondo normativa;
- se non deroga alla esclusione dei danni da circolazione, non vale per tali danni (il che limita enormemente la sua portata);
- non vale per la prova di veicoli da parte degli autoriparatori, in tal caso serve un'estensione specifica.



3° QUESITO



Se un'azienda si avvale dell'opera di lavoratori somministrati, come è possibile assicurarli?

Tali lavoratori sono assicurabili sia con la polizza R.C.O. che con una polizza infortuni aziendale. Ma attenzione perché tali soggetti siano assicurati con la R.C.O. è necessario che la polizza precisi che l'assicurato è civilmente responsabile "per gli infortuni sofferti dai prestatori di lavoro da lui dipendenti, dai lavoratori parasubordinati e dai lavoratori con rapporto di lavoro regolare, disciplinato da tutte le forme previste dal citato D. Lgs. n. 276/2003".

Con riguardo alla polizza infortuni, non ritengo vi sia bisogno di alcuna precisazione nel caso in cui la polizza sia nominativa. In caso contrario, va inserita in polizza una precisazione analoga a quella utilizzata per la R.C.O.

4° QUESITO



La garanzia "rimborso spese di immatricolazione" prescinde dall'acquisto del nuovo autoveicolo?

Clausola Rimborso spese di immatricolazione

In caso di perdita totale del veicolo indicato in Polizza conseguente a furto, rapina, Incendio od incidente della circolazione con responsabilità del conducente, la Società rimborsa fino alla concorrenza di € le spese di immatricolazione di un veicolo con le medesime caratteristiche.

È equiparato alla perdita totale del veicolo ogni danno che raggiunge o supera un importo pari all'80% del valore commerciale del veicolo stesso al momento del Sinistro.

In caso di perdita della targa in seguito ad incidente della circolazione con responsabilità del conducente, o furto o rapina della stessa, (..... ASSICURAZIONI) rimborsa fino alla concorrenza di € le spese di reimmatricolazione del veicolo.

L'Assicurato deve far pervenire al competente Ufficio Sinistri/Ispettorato Sinistri la seguente documentazione:

- in caso di furto o rapina, copia autentica della denuncia presentata all'Autorità;**
- in caso di Incendio, copia del verbale dei Vigili del Fuoco, se intervenuti, o dichiarazione di altra Autorità.**

Premetto altresì, che il quesito nasce dalla considerazione che la clausola non prevede l'obbligo di produrre il documento attestante la immatricolazione o reimmatricolazione del veicolo.

È indubbio che l'Assicurato debba dare la prova del danno. Ovvero, nel caso di specie, di aver sostenuto la spesa di immatricolazione del veicolo. La circostanza che la clausola non preveda la produzione documentale di tale certificazione non significa nulla. La produzione documentale serve per provare il 'fatto' presupposto (furto, rapina, Incendio od incidente della circolazione con responsabilità del conducente), ed è corretto che la clausola la preveda espressamente. Mentre la prova dell'acquisto di altro veicolo e delle spese effettivamente sostenute per l'immatricolazione, deve essere fornita per dimostrare l'esistenza del danno e la sua misura (non va dimenticato che la clausola recita: "la Società rimborsa fino alla concorrenza di € le spese di immatricolazione di un veicolo con le medesime caratteristiche").

Quindi è da escludere che la clausola operi a prescindere dalla prova di acquisto con immatricolazione del veicolo in 'capo' all'assicurato.



FONDO PENSIONE AGENTI PROFESSIONISTI DI ASSICURAZIONE
www.fonage.it

Il fondo pensione complementare degli Agenti italiani

Nato **55** anni fa su iniziativa dell'allora Associazione Nazionale Agenti e dell'Ania, permette agli agenti di assicurazione operativi, iscritti alla sezione A del RUI, di costruirsi una pensione complementare ad integrazione della pensione Inps

PERCHÈ ISCRIVERSI AL FONDO PENSIONE AGENTI

- ✓ Per non rinunciare al contributo di 1.500 euro l'anno a carico della Compagnia
- ✓ Perché la contribuzione versata al FPA è deducibile dal reddito complessivo fino a 5.164,57 euro l'anno
- ✓ Perché l'importo della pensione è noto fin dal momento dell'iscrizione e non è condizionato dalle fluttuazioni dei mercati finanziari
- ✓ Perché oltre alla pensione di vecchiaia e anticipata, fornisce prestazioni accessorie quali la pensione diretta di invalidità o la pensione indiretta ai superstiti in caso di decesso dell'iscritto o del pensionato
- ✓ Perché ha costi di gestione trasparenti e molto contenuti, non ha scopo di lucro e la presenza degli agenti nel CdA garantisce la massima tutela degli interessi della categoria

PERCHÈ L'ISCRITTO HA CONVENIENZA AD ACCRESCERE LA SUA CONTRIBUZIONE

- ✓ Perché la pensione Inps sarà sempre più bassa
- ✓ Perché la quota di pensione maturata a partire dal 2007 avrà una tassazione agevolata che potrà arrivare fino al 9%
- ✓ Perché anche i contributi non dedotti e dichiarati come tali al FPA producono una quota di pensione esente da tassazione

PER INFORMAZIONI SULL'ISCRIZIONE E
SULLE MODALITÀ PER EFFETTUARE ULTERIORI VERSAMENTI

www.fonage.it
info@fonage.it
Tel. 06 697643.1
Fax. 06 69941107

Responsabilità per danno cagionato da animali

*Prosegue la rubrica dedicata alle sentenze in **Cassazione**
di maggiore interesse per gli agenti di assicurazione*



a cura dell'avvocato
PASQUALE SANTORO

● ● ●

Cass. pen. 7 ottobre 2020 n. 27876 – È responsabile del danno di lesioni colpose il custode di un cane, che contravvenendo ai suoi obblighi, non impedisca al cane (che portava al guinzaglio) di avventarsi contro un passante, facendolo cadere a terra e provocandogli lesioni personali con conseguente ricovero in ospedale con prognosi riservata.

Art. 2052 c.c.

Il proprietario di un animale o chi se ne serve per il tempo in cui lo ha in uso, è responsabile dei danni cagionati dall'animale, sia che fosse sotto la sua custodia, sia che fosse smarrito o fuggito, salvo che provi il caso fortuito.

La decisione è degna di essere segnalata perché applica un principio già espresso dalla giurisprudenza civilistica (perché insito nel dettato normativo dell'art. 2052 c.c.). Ovvero, la responsabilità per fatto dell'animale va imputata a colui che ne è custode, a prescindere dalla proprietà. La S.C., infatti desume il rapporto tra l'imputato e il cane (che presuppone la imputabilità penale della condotta) dalla circostanza che il prevenuto "era solito portare quotidianamente il cane a guinzaglio a dimostrazione della relazione di affezione e possesso dell'animale da cui deriva l'obbligo di non lasciare libero l'animale o comunque di custodirlo con le debite cautele per evitare aggressioni a terzi".

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 civile auto



Cass. 14 dicembre 2020 n. 28433 – La targa prova può essere legittimamente utilizzata – solo - su autoveicoli privi della carta di circolazione e non immatricolati.

La vicenda affrontata dalla Corte riguardava un sinistro stradale in cui un meccanico, dipendente di un'officina incaricata di verificare un guasto, aveva perso il controllo della vettura, già immatricolata, dotata di carta di circolazione ed assicurata per la RCA dal proprietario, ma per l'occasione, circolante con la targa di prova sovrapposta facente capo all'officina, causando la morte del conducente del veicolo con il quale si era scontrato. La S. C. con la decisione in esame ribadisce quanto sostenuto da Cass. 25 agosto 2020 n. 17665 (da me commentata nel precedente numero della Rivista) per stigmatizzare l'uso improprio della targa prova. Ed affermare che l'apposizione della targa prova su un veicolo già immatricolato non sposta l'onere risarcitorio dalla Compagnia assicuratrice del veicolo a quella della targa prova. Del sinistro causato durante la circolazione, risponde comunque l'assicurazione del veicolo. Sottolinea la Corte: "E se la targa di prova presuppone l'autorizzazione ministeriale, e se quest'ultima può essere concessa solo per i veicoli privi di carta di circolazione, ne consegue che l'apposizione della targa di prova sui veicoli già targati è una prassi che non trova riscontro nella disciplina di settore». Chiarendo anche la responsabilità in caso di sinistro: Nell'ipotesi in cui un veicolo munito di carta di circolazione, regolarmente targato e quindi coperto dalla ordinaria assicurazione della responsabilità civile, venga posto in circolazione con l'apposizione di una targa prova, sovrapposta a quella ordinaria, troverà applicazione la garanzia del veicolo".

Torno sull'argomento perché, a quanto mi consta, gli uffici assuntivi di alcune compagnie hanno sostenuto, commentando la sentenza di Cass. n. 17665/2020, che detta sentenza non dettava un principio generale. A parte il fatto che il Ministero dell'Interno con la circolare numero 300/A/4341/18/105/20/3 del 30 maggio 2018, aveva già affermato a che la prassi di utilizzare la targa prova su veicoli immatricolati non corrisponde alle finalità del dettato normativo dell'art. 98 del Codice della Strada (come modificato e integrato dal DPR n. 474/2001), è bene ricordare che se è vero, come è vero, che le sentenze fanno 'stato' tra le parti, è altresì vero che le sentenze della S.C. segnano degli orientamenti, cui i giudici di merito si attengono, potendosene discostare solo con motivazioni contrarie 'forti'. Se poi un orientamento viene confermato, da successive decisioni (come nel caso di specie), l'indirizzo si consolida e, se non contraddetto da altra sentenza di legittimità, diventa orientamento prevalente e principio di diritto vivente.

Responsabilità sanitaria



Cass. 10 dicembre 2020 n. 35058 - Al fine di poter ritenere responsabile un sanitario per l'inadeguata somministrazione di farmaci sono necessari sintomi specifici.

Il caso trae origine dalla condanna in primo e secondo grado per omicidio colposo di un sanitario, al quale era stato contestato di avere omesso la somministrazione dei farmaci necessari ad evitare il decesso del paziente. La S.C. nell'annullare il giudizio di merito osserva che per affermare la penale responsabilità del sanitario, nel caso di specie, il giudice di merito deve:

- valutare i sintomi lamentati dal paziente e comunicati al sanitario;
- verificare che i sintomi lamentati siano compatibili con la sintomatologia curata dal farmaco non somministrato;
- la mancata somministrazione sia riconducibile all'imperita valutazione che avrebbe dovuto portare il sanitario alla somministrazione dei farmaci necessari.

Poiché laddove i sintomi lamentati dal paziente non presentino il carattere della specificità rispetto alla patologia – curabile con i farmaci non somministrati – non si può esigere alcuna diversa condotta dal sanitario, rispetto a quella posta in essere nel caso di specie. In altri termini la condotta omissiva del sanitario non presenta una natura colposa qualora il quadro clinico del paziente sia connotato dalla presenza di sintomi non necessariamente correlati con la patologia in concreto manifestata.

Responsabilità da cose in custodia



Cass. 23 dicembre 2020 n. 29435 – Anche un dislivello considerevole di 12 cm causato dai lavori in corso per la riqualificazione urbana di una piazza, se è ben visibile, esclude qualsiasi responsabilità del Comune che, pertanto, non è obbligato a risarcire eventuali danni per le lesioni riportate da un pedone a seguito di una caduta accidentale sulla pavimentazione irregolare.

PlusCom Servizi ICT **Business**

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

Dal 2013
in convenzione Nazionale per gli associati



Connettività



Telefonia

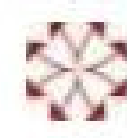
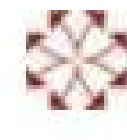


Servizi in Cloud

PlusCom, il giusto equilibrio

Costi

Servizi

-  **Gestione telefonia rete fissa** cs, CPS, WLR e Voip
-  **ADSL, HDSL, SHDSL e FIBRA Ottica**, anche dedicata
-  **SATELLITARE BIDIREZIONALE** per zone non coperte
-  **Centralini Fisici e Virtuali** in Cloud
-  **Domini, Mail, Web, Siti, Pec, Fatture Elettroniche**
-  **Reti** integrate e cablaggi strutturati

LA TUA SOLUZIONE LA COSTRUIAMO INSIEME

Parabrezza intelligente? Affidalo ai Dottori.



A seguito di un intervento di sostituzione parabrezza, la ricalibratura dei sistemi di supporto alla guida (A.D.A.S.) è fondamentale per il loro corretto funzionamento.

Questi sistemi avanzati di supporto al guidatore utilizzano sensori e telecamere ospitati sul parabrezza. Doctor Glass® grazie a professionisti qualificati e ad apparecchiature all'avanguardia, garantisce un intervento sicuro e senza pensieri. Per questo è importante affidarsi a mani esperte.

Call Center 800 10 10 10
www.doctorglass.com

DOCTORGLASS®
LA CURA PER IL TUO PARABREZZA