Anno XXV n. 136
Aprile-Maggio-Giugno 2021
Pubblicazione trimestrale

Sindacato Nazionale
Agenti di Assicurazione

L'Agente di Assicurazione

CHIUSI per sciopero

18
86° Comitato Centrale Sna
di Giacomo Anedda

43
Area 51 di Allianz
di Franco Domenico Staglianò

56
Scoperto l'enigmatico Mystery Shopper
di Alessandro Ceccarelli

POSTE ITALIANE S.P.A.
SPEDIZIONE IN ABBONAMENTO POSTALE – 70% C1/FI/0213

Snas srl

Sindacato Nazionale Agenti Servizi

Intermediazioni assicurative

Convenzioni

Immagine

Comunicazione

Formazione

Stampa

Eventi

Sede Legale
Via Lanzone, 2 - 20123 MILANO
Codice REA MI 1953546 - C.F/P.IVA 07364430962

Email info@snaservizi.it
Telefono 350 563 94 89
Numero verde 800 200 215

L'Agente di Assicurazione

Anno XXV n. 136 Aprile-Maggio-Giugno 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, Tiziano Salerno 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.136
Aprile-Maggio-Giugno 2021

Riproduzione Vietata

Chiuso in Redazione il giorno
11 Giugno 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

COLLABORANO ALLA RIVISTA

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. Tendenzialmente 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
Esiste un prima del 27 aprile...
di Roberto Bianchi

10 IL PUNTO
Agenti di assicurazione: a chi giova..
di Claudio Demozzi

12 SPECIALE DEMOCRAZIA
Il coraggio di essere minoranza
di Roberto Bianchi

15 SPECIALE DEMOCRAZIA
Voglia di pensiero critico
di Filippo Guttadauro La Blasca

18 86° COMITATO CENTRALE
Con un occhio rivolto allo sciopero...
di Giacomo Anedda

22 SINDACATO
Parte l'iniziativa solidale di Sna
a cura del Cdr

24 SINDACATO
Più provvigioni per tutti
di Alessandro Mich

26 SINDACATO
Iscritti in progressivo aumento
di Giacomo Anedda

SOMMARIO

28 SINDACATO
Sbloccare lo stallo
di Andrea Pieri

30 SINDACATO
L'importanza del patrimonio dati...
di Andrea Pieri

34 SINDACATO
Maledetti webinar, per di più...
di Tiziano Salerno

36 SINDACATO
Eterodiretto a chi? Pussa Via!
di Franco Domenico Staglianò

38 SINDACATO
Lospettacolodeveandareavanti
di Filippo Guttadauro La Blasca

40 CONCORRENZA
Il governo dei pochi
di Tiziano Salerno

43 AREA 51 ALLIANZ
Area 51 di Allianz
di Franco Domenico Staglianò

46 DOSSIER AUTHORITY
I pesi e i contrappesi
di Roberto Bianchi

50 DOSSIER AUTHORITY
Dubbi sul rapporto costo-beneficio
di Giacomo Anedda

52 DOSSIER AUTHORITY
Il premio all'ambiguità
di Giacomo Anedda

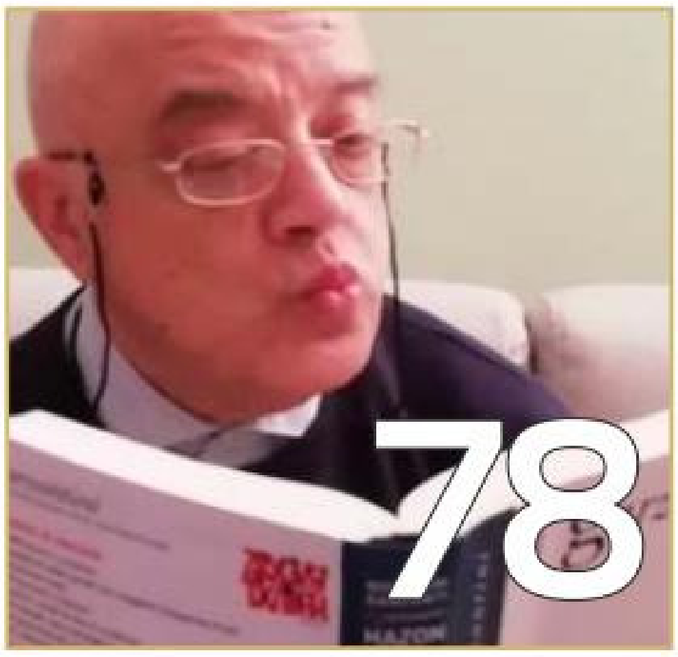
56 DOSSIER AUTHORITY IVASS
Scoperto l'enigmatico Mystery Shopper
di Alessandro Ceccarelli

58 COMUNICAZIONE
L'estensione digitale dell'aula sindacale
di Filippo Guttadauro La Blasca

60 CENTRO STUDI E RICERCHE
Sfatati i miti delle dirette
di Paolo Bullegas

73 NORMATIVA
Il senso del POG
di Andrea Bonfanti

76 NORMATIVA
Se proprio dobbiamo registrare...
di Franco Domenico Staglianò



78 AUTOGOVERNO
Burocrazia Ivass, cui prodest?
di Franco Domenico Staglianò

82 FONAGE
Sempre più in alto!
a cura della Redazione

84 CONSUMATORI
Il cliente assicurativo e la gestione...
di Mauro Antonio Mura

SOMMARIO

86 SICUREZZA STRADALE
La città ideale
di Alessandro Ceccarelli e dell'ing. Riccardo Gozio

88 COVID
Ritorno al futuro
a cura del Cdr (Araba Fenice)

91 CULTURA SINDACALE
Grazie dottoressa!
a cura della Redazione

92 FISCALITÀ
Il giusto valore ai beni e alle nostre...
della dott.ssa Barbara Pollicina

96 GIURISPRUDENZA
Il rischio è dietro l'angolo
dell'Avv. Salvatore Cappai

100 GIURISPRUDENZA
L'ESPERTO RISPONDE
A proposito di consulenza professionale
di Roberto Bianchi e dell' Avv. Pasquale Santoro

104 GIURISPRUDENZA
LE MASSIME
In ultima istanza
di Roberto Bianchi e dell' Avv. Pasquale Santoro

111 GIURISPRUDENZA
Focus: la disciplina privatistica...
dell'Avv. Paolo De Angelis

Emporio Assicurativo .it

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 "mutalità 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

ABY BROKER Emporio Assicurativo

ABYBroker Srl in partnership con SNA

SNA Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

Roberto Bianchi

L'Agente di Assicurazione

Esiste un prima del 27 aprile e un dopo

C'è un problema latente che si assopisce a tratti, riassumendo di tanto in tanto improvvisa vividezza nello scenario assicurativo italiano e mi riferisco, senza girare intorno alla questione, al ruolo svolto dai Gruppi agenti nella trattativa patronale con le rispettive mandanti. Mentre infatti il Sindacato si impegna nel tentativo di rinnovare l'Accordo nazionale allo scopo di renderlo adeguato alle mutate necessità della categoria e del mercato, senza per questo mollare in termini di diritti acquisiti, sui tavoli di trattativa degli integrativi passano, nelle vesti mascherate di intese aziendali, piccoli e grandi cedimenti sul piano dei principi fondamentali sui quali di fondano l'autonomia professionale e la libertà imprenditoriale.

È inutile e persino dannoso fare finta che il problema non sussista perché, da un lato, l'Ania si sente autorizzata a fare melina nella consapevolezza che le imprese associate otterranno alla spicciolata ciò che non è possibile strappare in ambito generalista data la fermezza dimostrata da Sna, dall'altro, le compagnie hanno imparato a considerare i Gaa come il ventre molle delle relazioni industriali, attraverso i quali erodere progressivamente terreno per conquistare nuovi privilegi. I gentili cadeau concessi all'industria assicurativa sotto forma di contitolarità dei dati e di proprietà dei data base che li contengono, di mensilizzazione e di incasso diretto dei premi, di ripristino dell'esclusiva nelle mentite spoglie di sistemi premianti imperniati sul mantenimento dei premi e dei pezzi in portafoglio, tanto per fare degli esempi, stanno danneggiando tutti gli agenti e quindi non devono essere più replicati nel futuro. Nel contempo, le iniziative come Area 51 di Allianz vanno contrastate sul nascere mediante un'azione comune a prescindere dalla compagnia che le mette in atto, perché la loro eventuale diffusione sul mercato metterebbe in discussione la sopravvivenza dell'intera categoria agenziale così come oggi la conosciamo.

Nel sincero auspicio che nessuno senta l'esigenza di protrarre nel tempo le chiacchiere sull'unità di intenti quando siamo tutti insieme, seguite dal "liberi tutti" quando ci troviamo nelle segrete stanze delle imprese, ove prevale la logica delle buone relazioni industriali e del senso di responsabilità che giustificano qualunque resa delle armi, mi permetto di suggerire allo Sna l'organizzazione di una Conferenza nazionale dei Gruppi agenti ove stabilire le regole del rapporto sinergico tra Sindacato e Gaa. E dato che nessuno nasce imparato, ritengo sia utile in quella sede farsi indirizzare verso le scelte più corrette dal contributo proveniente da valenti giuslavoristi e da sindacalisti di comprovata esperienza che ne traccino il binario ideologico.

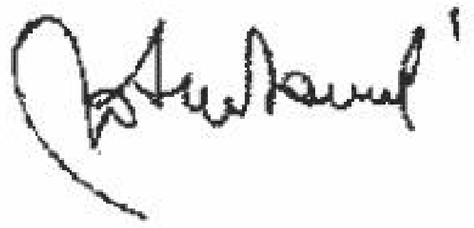
All'interno di questa cornice ideale sarà poi necessario collocare una piattaforma di temi negoziali, primo tra tutti la rivendicazione di una maggiore remunerazione del nostro lavoro, sui quali sviluppare un'alleanza generale irrevocabile e intese specifiche sui singoli temi, sulle azioni da adottare e sulle risposte da fornire alle mandanti. Compito del Comitato dei Gruppi sarà inoltre quello di monitorare i progetti di attivazione affinché siano coerenti con le premesse comuni, ad evitare che le opportunità contingenti possano giustificare la modifica, in corso d'opera, delle strategie condivise.

Ultimo, ma non meno importante, questa pianificazione complessiva dovrà essere sorretta da un sistema informatico capace di fornire il tracciato sullo stato delle trattative riferite ai singoli temi, in modo che tutti i Gaa possano utilizzare in tempo reale le informazioni provenienti dai diversi tavoli di trattativa portati avanti dai colleghi con le rispettive compagnie.

Parola d'ordine: coinvolgimento. Cosicché le idee dei singoli diventino le idee di tutti e sia superata una volta per tutte la cosiddetta logica del pullman (come la definisce Gaetano Vicinanza) sul quale salire quando se ne ha bisogno e dal quale scendere alla prima fermata utile, una volta risolti i problemi interni o, peggio, dopo essere stati redarguiti dalla mandante che non gradisce l'ingerenza sindacale negli affari di casa propria.

Insomma, il pericolo imminente della disintermediazione e della marginalizzazione della distribuzione agenziale necessitano una presa di coscienza immediata, accompagnata da un cambio di passo reale al quale nessuno può più sottrarsi prima che il processo si riveli irreversibile.

Lo sciopero del 27 aprile è stato una prova generale di unità e di maturità, lo spartiacque tra un prima e un dopo, ora bisogna fare sul serio.



Agenti di assicurazione: a chi giova l'impermeabilità dell'Ivass?

a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

●●●

Gli Agenti assicurativi italiani si sono sempre distinti per la loro grande capacità di adattamento alla realtà del mercato, da sempre in evoluzione, anche nei periodi di grande cambiamento. Pensiamo alla sopravvivenza di questa atipica categoria imprenditoriale nelle fasi belliche e post-belliche del '900, ma pensiamo anche alla capacità di riorganizzare velocemente il proprio business in seguito alle "lenzuolate" delle liberalizzazioni Bersani, alla soppressione dei vincoli pluriennali delle polizze ed alla definitiva messa fuori legge dei patti di esclusiva tra Agenti ed Imprese. Quest'ultimo provvedimento, ad esempio, nonostante abbia comportato certamente, per molti Intermediari, la messa al bando di una sorta di illusoria protezione, per la stragrande maggioranza degli Agenti è stato salutato con favore ed ha creato l'opportunità, colta da quasi il 60% delle agenzie attualmente operative, di servire i clienti con una modalità pluriofferta più al passo con i tempi.

Esiste però una variabile che purtroppo, nei decenni, è stata spesso sottovalutata e che è rappresentata dallo strumento normativo e regolamentare. In alcune occasioni, come quelle che abbiamo appena citato e come nel caso della L. 221/2012, la cosiddetta "Fioroni-Vicari" dal nome delle due parlamentari che più degli altri si sono impegnate per la sua approvazione, gli Agenti hanno tratto giovamento dagli interventi legislativi e conquistato, grazie alla legge, libertà professionali che probabilmente non sarebbero mai stati in grado di ottenere per via negoziale.

In altre invece, il risultato è stato al contrario. Specie quando l'Authority indipendente del settore, l'Ivass, ha esteso il proprio intervento regolamentare al di là della semplice applicazione delle norme andando ad operare nell'ambito della politica assicurativa nazionale. I recenti provvedimenti, come il Provvedimento n. 97 ed il Regolamento n. 45, ne sono un chiaro esempio. Si rischia di introdurre in Italia, per via regolamentare cioè con normative secondarie, vere e proprie scelte di politica assicurativa che non trovano riscontro nell'apparente volontà del Legislatore europeo, né nelle norme comunitarie la cui applicazione dovrebbe essere l'oggetto esclusivo di detti provvedimenti normativi.

Alludo ad esempio al prescritto obbligo di comunicazione, da parte degli Agenti alle Compagnie mandanti, di tutti i rapporti di collaborazione orizzontale con altri Intermediari (Agenti e Brokers), che non trova riscontro in alcuna analoga norma europea e soprattutto non è previsto nella Idd (la Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa), Direttiva della quale il Provvedimento Ivass è elemento applicativo; non può certo esserne elemento novativo. Eppure, questo nuovo obbligo imposto agli Intermediari professionali italiani, che neppure era contenuto nello schema di provvedimento che Ivass aveva necessariamente sottoposto alla pubblica consultazione, è entrato in vigore, nonostante le vibrate proteste di tutta la Categoria agenziale ed un Ricorso, presentato dal

Sindacato degli Agenti (Sna), pendente presso il Tar del Lazio. Questa vicenda, emblematica, ha davvero dell'incredibile! Tanto più se si aggiunge che nella memoria difensiva depositata dall'Ivass risulta chiaramente che si tratterebbe di una disposizione espressamente richiesta da una compagnia di assicurazioni (UnipolSai) cioè da un soggetto vigilato e dall'Associazione delle Imprese assicuratrici (Ania). Fatto questo, che se non fosse riportato in un atto giudiziario sarebbe davvero difficile da credere. Anche la stesura del Regolamento n. 45, comparso in piena emergenza pandemica e sotto Ferragosto, è sembrata da subito frettolosa e certamente farcita di disposizioni che non tengono conto di alcuni aspetti specifici della realtà nella quale ventimila Agenti italiani e duecentomila collaboratori delle agenzie operano quotidianamente. Sopra tutto sembra di poter intravvedere un atteggiamento di impermeabilità e di insensibilità alle istanze della categoria, più volte rappresentate dal Sindacato storico e largamente maggioritario degli Agenti, lo Sna, anche attraverso una continua, costante interlocuzione condotta con i migliori propositi e con atteggiamento estremamente collaborativo.
Alcune nuove norme, introdotte con il Regolamento Ivass n. 45, risultano particolarmente gravose, ulteriormente appesantite dall'interpretazione che l'Ivass ha attribuito alle stesse tramite FAQ apparse in questi giorni sul sito dell'Istituto. Altre, che abbiamo analizzato ed approfondito con il supporto dei Legali, appaiono tecnicamente inapplicabili, quanto meno sulla base della interpretazione letterale delle disposizioni medesime, soprattutto nell'attuale periodo di emergenza sanitaria.
Agli Agenti, che si adopereranno comunque con il massimo impegno e diligenza per adempiere alle regole legittimamente vigenti, non resta che protestare, protestare ancora affinché le norme non ostacolino l'esercizio delle loro libertà imprenditoriali e soprattutto non mettano fuori legge un'intera categoria di lavoratori.
Alcune specifiche disposizioni di questi recenti provvedimenti dell'Istituto di Vigilanza hanno carattere prettamente burocratico, non fanno che aggravare l'attività intermediativa, senza che da ciò consegua alcun concreto vantaggio per l'utenza; di contro le nuove disposizioni rendono ingiustificatamente più complesso e costoso l'esercizio dell'intermediazione assicurativa e non potranno che avere un effetto depressivo sui volumi di crescita dei prodotti intermediati dalle agenzie.

Il coraggio di essere MINORANZA

La ricchezza più preziosa del Sindacato consiste nel corretto dispiegarsi del pensiero e l'unica supremazia riconosciuta è quella della ragione

a cura di
ROBERTO BIANCHI

La crisi della rappresentanza, simboleggiata dal grado di astensionismo diffuso in tutte le democrazie occidentali, assume in Italia caratteristiche particolarmente accentuate a causa dell'estesa sfiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni, sempre più lontane dal sentire comune. Il nostro Sindacato dimostra però una volontà di partecipazione inconsueto e in controtendenza con lo scenario generale, una vera e propria voglia di esserci che si manifesta nei diversi momenti istituzionali mediante una partecipazione senza precedenti.
La massiccia adesione allo sciopero del 27 aprile, il sostegno proveniente da tutti gli iscritti e persino dai non iscritti, i numeri da record dell'ultimo Comitato Centrale e del precedente, dell'ultimo Congresso Nazionale, degli Stati Generali, del Convegno on line sulla Rcauto, dell'incontro sul Progetto 51 di Allianz, sono altrettanti segnali che le preoccupazioni provenienti dal mondo esterno e gli attacchi portati alla nostra categoria dall'industria assicurativa spingono gli agenti alla vicinanza con la loro unica rappresentanza generalista, il Sindacato Nazionale Agenti.
E proprio per questo il tema della democrazia interna resta il perno dei nostri ragionamenti, il principio ispiratore di ogni decisione, in un quadro statutario che fa da garante degli equilibri interni, essendo in esso previsti contrappesi significativi per evitare che la maggioranza divenga autoritaria verso chi esprime pensieri diversi rispetto a quello dominante. Il Congresso Nazionale che fissa la linea politica del Sindacato e il Comitato Centrale che unitamente al Direttivo Nazionale ne verifica la corretta attuazione, sono contemporaneamente l'espressione di ogni più lontana area del Paese e di qualunque istanza proveniente dai singoli iscritti.
A ben vedere sarebbe impossibile immaginare strumenti di maggiore efficacia per tutelare le minoranze che rispettino i ruoli associativi e gli organismi statutari, senza scadere nella maniacale ricerca di ulteriori meccanismi e processi che complicherebbero le cose senza nulla aggiungere a quello che i più considerano un emblema di compatibilità democratica.

Gli house organ di Sna

D'altro canto, lo Sna si è dotato di due strumenti di comunicazione che aumentano la facoltà degli iscritti di esprimere il proprio punto di vista: Da un lato L'Agente di Assicurazione che con il passare del tempo è divenuto un appuntamento fisso per tutti gli operatori di settore nel quale sono ospitati contributi di alto profilo professionale provenienti dall'ambiente legale, consulenziale, manageriale, che contribuiscono ad elevare la qualità del nostro house organ. Dall'altro Snachannel, il portale web della categoria che dopo 7 anni di attività ha fatto registrare circa 10 milioni di accessi, un vero e proprio successo editoriale, anche se non starebbe a me dirlo, se si tiene conto del fatto che il numero di utenti potenzialmente interessato non raggiunge le 20 mila unità. Entrambe le testate hanno sempre pubblicato qualunque contributo sia pervenuto in redazione, visto che la linea editoriale è totalmente inclusiva, nella convinzione che la varietà delle idee sia la più grande ricchezza per la crescita culturale e sindacale degli iscritti.

Le regole della convivenza civile

Certo però che la democrazia ha le sue regole, alcune scritte nello statuto associativo e altre scolpite nella convivenza civile. Ad esempio, chi intende professare tesi non conformi con la linea politica fissata dal Congresso Nazionale, deve obbligatoriamente accettare il dibattito nelle sedi istituzionali e se, pur ricoprendo cariche elettive Sindacali o di Gruppo, diserta i luoghi deputati al dibattito, perde la legittimità di parlare altrove. Ciò in quanto il rispetto degli organismi statutari e soprattutto delle donne e degli uomini che li compongono, è la base essenziale per la permanenza in una comunità, qualunque essa sia e lo Sna non sfugge a questo paradigma. La storia remota e recente ci insegna che la difficoltà più grande per gli esseri umani è stabilire le modalità per stare insieme in modo non conflittuale, riuscendo ad essere liberi senza limitare la libertà di coloro che compongono il gruppo di riferimento, nel nostro caso gli altri soci del Sindacato.

Il pensiero unitario

Va da sé che snobbare gli istituti associativi considerandoli poco democratici soltanto perché la quasi totalità si riconosce in un gruppo dirigente e in un leader non significa rivendicare il proprio diritto alla diversità, ma semplicemente porsi al di fuori della collettività sindacale. Significa, in ultima analisi, essere non-democratici, irrispettosi della maggioranza, con la scusa che sia la quest'ultima, espressa dal Congresso Nazionale nella misura del 97% dei votanti, a non rispettare la minoranza dei non votanti che, ammesso e non concesso si riconoscano tutti in un insieme di istanze alternative, costituirebbero comunque non più del 3% rimanente. Non si tratta di pensiero unico, ma di pensiero unitario che non ha nessuna caratteristica di autoritarismo, se non per i pochissimi che non sanno più cosa inventare per farsi sentire da tutti gli altri. Ciascuno ha diritto di pensare ciò che vuole, affermerebbe qualcuno. E infatti il punto non è impedire a chicchessia di esprimere il proprio pensiero, ci mancherebbe altro. Il giorno che il sottoscritto dovesse tentare di mettere in dubbio questo principio, avreste non tanto il diritto, quanto piuttosto il dovere nei confronti dell'istituzione Sna di rimuovermi con effetto immediato dal ruolo di direttore delle testate sindacali. Il nucleo della questione è quindi come e dove portare il proprio contributo di idee in modo che diventino maggioritarie. In questo sta il coraggio delle minoranze, fare ciascuno la propria battaglia in ogni sede istituzionale affinché la propria idea si trasformi nell'idea della maggioranza, anche se al momento attuale non viene ascoltata. Quando invece i rappresentanti di quasi 10 mila iscritti vengono snobbati e taluni singoli soci fanno la scelta di non considerarli, ricorrendo al chiacchiericcio nelle chat, decade per loro il diritto di parlare o peggio sparlare nei corridoi, dal momento che questo malcostume non genera beneficio al Sindacato. Avvelenare le falde acquifere della fiducia nei propri rappresentanti, portare critiche distruttive su qualsiasi cosa, non proporre mai alternative, per utilizzare piuttosto il sospetto e la delazione, come armi segrete per la distruzione di massa, non significa essere amici dello Sna, quanto piuttosto minare alla base i pilastri che sostengono quella democrazia interna alla quale si dichiara di fare ricorso per conquistare spazio di visibilità personale e politica.

Valori positivi e regole condivise

La convivenza civile alla quale facevo riferimento in precedenza è fondata su valori positivi, perché i componenti del nostro prestigioso sodalizio aderiscono volontariamente alla casa comune sindacale fondata non già sull'imposizione, ma su norme condivise come il divieto di formare correnti e movimenti interni che indeboliscono il fronte sindacale soprattutto agli occhi delle controparti sociali e delle istituzioni.
E non avrebbe senso consentire che ciascuno faccia le proprie regole nell'aperto dispregio degli altri, perché la coesistenza si basa sull'obbligo di rispettare le regole che si è data la collettività e non già sulla loro trasgressione. Sono l'Assemblea provinciale, il Direttivo nazionale, il Comitato Centrale, il Congresso nazionale, i luoghi deputati al dibattito, ancorché forte, persino aspro nei toni e nei contenuti, non certo un blog privato ove ciascuno si sente autorizzato a sparare raffiche di sentenze ad altezza d'uomo senza curarsi di verificare la credibilità di ciò che sostiene e tantomeno gli effetti che produce. La differenza tra chi si riconosce in un'associazione democratica come lo Sna e coloro i quali preferiscono aggregazioni variabili con soggetti con i quali non hanno nulla in comune, né provenienza, né soprattutto prospettive, se non il gusto di sentenziare sprezzantemente sul lavoro degli altri, sta proprio nel fegato di accettare le regole del dibattito democratico. E anche, aggiungerei, nella disponibilità a impegnarsi nel quotidiano per il bene della categoria.
Per questi motivi deve diffondersi in ogni ambiente sindacale il messaggio chiaro, inclusivo, che gli agenti di assicurazione italiani non hanno bisogno di pettegolezzi, di diffamazioni, di illazioni, ma di persone di buona volontà disposte a privarsi del lavoro, del tempo libero, degli affetti per il bene collettivo. Massimo spazio ai contributi costruttivi che devono diventare bene comune e chiusura totale ai virtuosi del benaltrismo, per i quali la realtà di tutti i giorni, fatta di tentativi e di errori, di successi immediati e di strategie, possa essere interpretata a posteriori con la logica del "sarebbe stato meglio fare così", senza mai il bisogno di sporcarsi le mani al momento opportuno. Prendere parte al chiacchiericcio ci rende compartecipi, e a nulla vale la scusa di "restare dentro per sapere cosa dicono", è molto più utile isolare chi rema contro, i sofisti che manipolano la realtà per dimostrare che, loro sì, la sanno veramente lunga.

La difesa dagli anti-democratici

Insomma, il vero tema che pongo ai miei amati lettori è la difesa della democrazia sindacale dagli antidemocratici, una questione topica collegata strettamente con quella della rappresentatività, laddove a coloro che fanno parte degli organismi direttivi locali e nazionali spetta il dovere, prima ancora morale che sindacale, di rispettare il pensiero degli iscritti che li hanno eletti. Fermo restando quindi, ancora una volta, il diritto di pensarla ciascuno a modo proprio, se gli elettori di chiunque si riconoscono nel gruppo dirigente maggioritario e l'eletto intende manifestare idee contrarie, l'unica via per poterlo fare è dimettersi dall'incarico ricevuto, riconquistando così la propria libertà di espressione.
Ogni altro compromesso consumato con motivazioni speciose o per mantenere la poltroncina personale a dispetto delle regole democratiche è irriguardoso delle idee prevalenti e appartiene a un passato fatto di correnti interne, di alleanze variabili, di veti incrociati, che la coesione sindacale ha finalmente sconfitto e di cui, sono sicuro, nessuno di voi sente alcuna nostalgia.

Voglia di pensiero critico

Una sana opposizione nel rispetto delle regole giova innanzitutto a chi governa

a cura di
FILIPPO GUTTADAURO LA BLASCA

Gradirei proporre un metodo ultimamente poco diffuso: quello del ragionamento sulle questioni, presentando le proprie argomentazioni in forma serrata e convincente.
Penso che sia possibile fare ragionamenti opposti in un sistema di asserzioni e contro-asserzioni, tipico della dialettica evoluta. Tra domande e risposte in cui si confutano le definizioni e/o le ipotesi.
Intendo questo come il massimo metodo di discussione.
Siamo tutti dotati di un cervello che permette un'esposizione sistematica, distinguendo tra un ragionamento eristico e ragionamenti che vogliono arrivare alla verità servendosi degli argomenti. Ritengo che ognuno abbia l'abilità verbale di sostenere le proprie posizioni e che sia in grado di persuadere l'altro attraverso la discussione, il dialogo e il confronto fra idee opposte. Solo attraverso la dialettica fra due o più schieramenti si arriva a una soluzione equilibrata.

Il riconoscimento della verità

Rifuggo per mia natura dall'uso di "cinguettii", che non vengono adottati neppure dai più bravi comici, che basano l'umorismo sulle battute spiritose. Lascio volentieri questo metodo a chi ritiene che attraverso l'uso di una messaggistica istantanea, si possa fare comunicazione ed esprimere ragionamenti.
Altro aspetto che mi piace nei ragionamenti è il riconoscimento della verità sostanziale dei fatti, da cui deriva l'obbligo per ognuno di noi, di attenersene fedelmente.
Una verità incontrovertibile come il non fare affermazioni o dare etichette non dovute all'ideazione di un progetto che è riuscito ad ottenere quello per cui è nato. Il tutto nel rispetto delle regole statutarie definite e condivise. Nessun aderente a titolo personale, né tanto meno come movimento organizzato, ha mai preteso o elemosinato in precedenza "riconoscimento". Il riconoscimento si ottiene attraverso le proposte, il coinvolgimento e la costruzione di una squadra in grado di governare, migliorando la strategia, le scelte, le azioni e l'organizzazione.
Tutto il resto sono chiacchiere da bar.

Intermediari Uniti

In tempi ormai non più solo di revisionismo, ma di banalizzazione e di appiattimento delle vicende storiche, che nel nostro caso hanno coinvolto Sna, in cui tutto è tagliato con l'accetta e decontestualizzato e gli eventi o la vita di singoli sembra non abbiano rilievo se non contengono un qualche scoop, desidero pertanto fare qualche considerazione di merito.
Ogni riferimento di comodo a Intermediari Uniti, cui ho avuto l'onore di fondare, è pertanto da considerarsi strumentale in quanto i fini e le motivazioni di allora non erano affatto le stesse di adesso. Erano diversi sotto molti aspetti, non solo in considerazione del momento, visto che allora davvero c'era una carenza di democrazia interna, con un Esecutivo Nazionale coeso e motivato da un unico obiettivo: emarginare i tre componenti dell'En che, a loro detta, volevano destabilizzare il Sindacato, non comprendendo che in tal modo stavano iniziando un percorso verso la fine della loro carriera sindacale. Non avevano capito che le mozioni pervenute nelle ultime set-

timane da un numero rilevante di Sezioni Provinciali Sna, i sistematici richiami da parte di tre Componenti dell'Esecutivo, Demozzi, Bianchi e il sottoscritto al rispetto del programma politico deliberato dal Congresso di Bologna del 2009 presentato dalla "Lista Metti", lasciavano presagire buona parte di ciò che, in sede congressuale, è effettivamente accaduto. Il Presidente e l'Esecutivo in carica, non si erano resi conto del clima generale che li circondava; così come non si erano resi conto dello stato di malessere che, ormai da tempo, appariva attraverso i vari comunicati che venivano diramati delle svariate sensibilità interne al Sindacato.

Esperienza, quella di Intermediari Uniti, svolta insieme a tanti Colleghi che hanno vissuto con passione e partecipazione un momento che ha fatto crescere complessivamente lo Sna. Per molti, è stata una scuola irripetibile, un'esperienza unica, cha ha dato vita ad un nuovo gruppo dirigente sindacale.

E qui vengono in gioco le denunce su mancanza di democrazia e di espressione. Lungi da me non riaffermare quanto ebbi a scrivere in una lettera aperta, rivolta a tutti i gruppi dirigenti dello Sna: Esecutivo Nazionale, Collegio dei Probiviri, Commissione Deontologica, Presidenti Provinciali e Coordinatori Regionali, datata 17 settembre 2011 dal titolo fortemente emblematico: "Voglia di democrazia".

Ora, al contrario, tanto si può dire di questo gruppo dirigente, tranne che reprima la democrazia, prova ne sono l'autodefinito movimento di pensiero e la libertà con la quale si sono espressi e continuano a esprimersi alcuni iscritti ormai da un paio di anni a questa parte.

La visione progettuale del gruppo dirigente

Come pure assai poco si può affermare in merito alle iniziative e le strategie intraprese. Si può criticare qualche eccesso di visibilità e protagonismo, ma non certo la mancanza di visione progettuale: disegni di legge per la definizione della figura dell'agente; numerose interpellanze parlamentari sui temi più vari, come ad esempio quella recente per la messa al bando della vendita telematica di polizze in particolare Rcauto; la lotta senza quartiere alla disintermediazione anche se nascosta sotto le mentite spoglie di mensilizzazione, all'incasso diretto dei premi, all'espropriazione del patrimonio dei dati, alla digitalizzazione finalizzata a marginalizzare il ruolo dell'intermediario e infine alla multinicanalità, destinata a cannibalizzare i portafogli agenziali attraverso canali non professionali come Poste Italiane. Ma anche azioni proattive per la definizione di strumenti per l'incasso in mobilità (SnaPay) e la firma elettronica OTP, studi approfonditi sui modelli di agenzia. O ancora attività di lobby in Parlamento, laddove è stato ottenuto l'annullato di una norma di legge che impediva l'incasso dei premi sui conti degli agenti e dei subagenti e laddove è stato superato il limite di accesso alle provvidenze pubbliche da parte dei soggetti appartenenti al codice Ateco attribuito impropriamente agli agenti. E ancora assistenza politica e legale ai colleghi in contenzioso con le mandanti, creazione di una Commissione di solidarietà a favore degli iscritti in gravi difficoltà economiche che ho il privilegio di coordinare, consulenza sui mandati e appendici di agenzia e sugli

Accordi integrativi aziendali, la messa a punto di linee guida e protocolli nelle materie più disparate. Vorrei concludere questo sintetico e incompleto elenco con i fatti più recenti, dalla presa di posizione forte e immediata per contrastare il Progetto 51 di Allianz, al ricorso al Tar contro il Provvedimento 97, allo sciopero nazionale del 27 aprile e alla massiccia campagna stampa che lo ha accompagnato.

Non marcare la propria distanza è dannoso

Pertanto, non appaia fuori luogo che io parli di democrazia interna e di rispetto dei movimenti di pensiero, nella consapevolezza che si condividano valori non negoziabili come quelli deliberati in fase congressuale. Tutto ciò nella coscienza che qualcosa, anche di importante, possa sfuggire alla percezione quotidiana di un Gruppo dirigente impegnato ininterrottamente su problematiche legate alla sopravvivenza della nostra attività. Come principio generale sostengo, da sempre, che una sana e costruttiva opposizione sia utile tanto all'oppositore che al governante di turno, sempre però nel rispetto delle regole e degli orientamenti adottati nella fase più democratica, quella elettiva e deliberativa in sede di Congresso Nazionale e di verifica politica in sede di Comitato Centrale. Vedete, io credo che sia più dannoso non marcare la propria distanza dalla linea politica dal vertice sindacale manifestando liberamente il proprio pensiero critico, che accettare passivamente strategie e tattiche, facendo il gioco della controparte istituzionale nella speranza di ottenere qualche interesse a scopo personale, ma resta l'obbligo per tutti di rispettare i luoghi preposti per il dibattito democratico e di attenersi sempre alle decisioni della maggioranza e non soltanto quando questa rappresenta il 97% degli iscritti. Pongo ora, in modo pacato, una domanda che riassume tutte le considerazioni sopra esposte: avete anche voi la percezione che aprire polemiche continue avveleni il clima interno, danneggi la cooperazione solidale, deteriori l'immagine del Sindacato rischiando di limitarne la forza negoziale e, in sintesi, non giovi agli interessi della categoria?

Quello che faremo oggi

Chiudo questa riflessione con la proposta di fermarci oggi, subito, a ragionare insieme. Ripensiamo il nostro ruolo e definiamo una strategia che veda la categoria proiettata, pur nella diversità del come, ma uniti sul fare, alla difesa dei valori e del ruolo, per mantenere in vita e valorizzare questa bella e complessa attività professionale. In un momento delicato come l'attuale, non giova infatti agli interessi della categoria un deterioramento dell'immagine sindacale e una limitazione della forza negoziale.
Facciamo salire altri Colleghi sul nostro treno, condividiamo con loro il nostro viaggio.
Ripensiamo in modo radicale il rapporto con tutta la filiera distributiva, armonizzando, condividendo, ricercando, punti di condivisione sui valori, enfatizzando i motivi di unità e non enfatizzando quelli della divisione. Costruiamo una nuova solidarietà, mettendo a fattore comune momenti buoni con momenti di crisi in un patto che costituisca la nuova prospettiva di rinascita e di programmazione del futuro che già intravediamo ma che dobbiamo cambiare per la sopravvivenza dell'intera categoria. Cerchiamo di trasformare gli obiettivi in ideali condivisi dalla categoria.
Scriveva Ernest Hemingway nel suo “Per chi suona la campana”: Oggi non è che un giorno qualunque di tutti i giorni che verranno. Ma quello che accadrà in tutti gli altri giorni che verranno può dipendere da quello che farai oggi”.
È stato così tante volte.

86° COMITATO CENTRALE

Con un occhio rivolto allo SCIOPERO NAZIONALE

Secondo incontro online per approvare il bilancio e l'azione politica dell'EN, in contemporanea con la straordinaria adesione alla chiusura delle agenzie

a cura di
GIACOMO ANEDDA

Quello appena celebrato, negli anni a venire, sarà sicuramente ricordato come il Comitato Centrale dello "sciopero", tenutosi online esattamente come l'85° che speravamo rimanesse unico nella storia del Sindacato.

Uno sciopero, o meglio, una chiusura nazionale di tutte le agenzie, avvenuta a distanza di 15 anni da quella nazionale che oltre a chiudere gli uffici – qualcuno se lo ricorderà sicuramente – era riuscita nell'intento di compattare l'intera categoria e portare in piazza a Roma, a manifestare con bandiere, striscioni e fischietti, oltre 15.000 agenti provenienti da tutta l'Italia. Anche all'epoca, neanche a dirlo, si protestava contro l'Isvap, rea di voler introdurre regole tendenti ad affossare i benefici effetti della legge Bersani sulle liberalizzazioni che coinvolgevano anche il comparto assicurativo e ci regalavano una inebriante libertà imprenditoriale.

A distanza di tanto tempo lo Sna – anche grazie alla convinta adesione e spinta di tutti i Gruppi agenti – vista la scarsa considerazione mostrata dal legislatore - ha ritenuto di dover denunciare l'attuale istituto di vigilanza, il quale, proprio come l'Isvap allora, sta cercando di fare oggi la stessa cosa; servendosi del regolamento 45 e del provvedimento 97, numeri ormai tristemente noti nostro malgrado, utilizzati come clava per demolire lo zoccolo duro del mercato dell'intermediazione in mano agli agenti.

Cambia il nome del controllore (da Isvap a Ivass); cambiano i responsabili che lo governano (oggi Banca Italia); cambiano i numeri dei regolamenti, ma non cambiano le modalità e le finalità. Usare le norme per introdurre nuove restrizioni e nuovi divieti, soprattutto per penalizzare uno specifico canale di vendita ed impedirgli di continuare ad operare nel modo più apprezzato dai consumatori: fare gli interessi dei clienti e fare l'agente di assicurazioni.

Causa il persistere della pandemia, questa volta la protesta non si è potuta trasferire nelle strade, limitandosi alla

semplice chiusura delle agenzie. Azione pericolosa in quanto potenzialmente deprecabile agli occhi del consumatore, che invece non solo non è stata censurata dall'opinione pubblica ma, al contrario, ha beneficiato di una straordinaria copertura mediatica (oltre 250 gli articoli che nelle varie testate giornalistiche che ne hanno parlato) e del sostegno morale di importanti associazioni di consumatori, le quali hanno adottato e condiviso le ragioni della protesta.

È in questo clima di ritrovato spirito battagliero del Sindacato, che il Presidente Claudio Demozzi - rammaricandosi per il fatto che anche questa volta, non ci si potesse incontrare di persona - ha aperto i lavori dell'86° Comitato Centrale, con una relazione che ha toccato tutti gli aspetti dell'attività politica dell'Esecutivo Nazionale (in queste stesse pagine è possibile leggere la relazione integrale del Presidente). Non prima di aver ricordato a tutti i quadri dirigenziali convenuti, l'importanza del ruolo "sociale" della nostra attività, la quale, contrariamente ad altri canali assicurativi, mira principalmente a rafforzare il rapporto di fiducia con gli assicurati, facendo leva sulla qualità del rapporto consulenziale piuttosto che su un'offerta previdenziale di basso profilo, offerta da altri distributori. Dopo aver approvato il bilancio consuntivo 2020 ed il preventivo 2021, il presidente dell'Assemblea, Salvatore Palma e il suo vice Francesco Gramegna, hanno dato spazio agli interventi, che seppure non particolarmente numerosi, si sono dimostrati sostanzialmente interessanti dal punto di vista sindacale. Come accaduto anche in altre occasioni, alcune mozioni provenienti dalle sezioni provinciali, stante la natura stessa delle proposte avanzate, non sono state oggetto di votazione, ma girate all'EN quali "raccomandazioni". L'unica mozione accolta e messa in votazione è stata tuttavia respinta con 73 voti contrari e solo 14 favorevoli; Ottavio Pasquotti – provinciale sinistra Piave - proponeva di indire un congresso straordinario per valutare le eventuali ulteriori azioni sindacali da mettere in campo contro l'Ivass. Su questo argomento il presidente Claudio Demozzi durante il suo intervento di replica a chiusura, ha voluto ribadire che non c'è più tempo da perdere e che già adesso è necessario avanzare proposte e delineare una strategia. A proposito di ciò, ha anche respinto l'accusa di coloro che, per alimentare polemiche, hanno accusato lo Sna di non essere intervenuto per tempo, ricordando che proprio nei riguardi del regolamento 45, l'E.N. ha iniziato ad occuparsene sin dal 2018, "per averne la prova è sufficiente scorrere gli articoli pubblicati su Snachannel". Oggi però non è il momento delle polemiche, ma dell'unità e su questo auspicio, i lavori si sono conclusi.

GLI INTERVENTI IN PILLOLE

Avv. Antonio Pio Pinto
(Confconsumatori)
"Vi abbiamo affiancato volentieri in questa protesta, in quanto la troppa burocrazia non serve alla trasparenza e non aiuta a informare il consumatore".

Gianluigi Lovatti
"Il cambio di abitudini del consumatore passa anche attraverso i moderni strumenti informatici e in questo senso, la tecnologia proposta da Snapay aiuta gli agenti a guardare al futuro con maggiore tranquillità".

Giovanni Borsellino
Presidente Provinciale Agrigento
Dopo aver lamentato un disservizio informatico che gli ha impedito di intervenire sul bilancio, a nome della Provinciale rappresentata, ha chiesto maggiore cura nella campagna di reclutamento nuovi iscritti; riduzione della quota annuale; maggiore attenzione verso la composizione degli organismi di garanzia.

Onelio Amenta
Presidente Provinciale Pisa
Chiede che parte degli utili venga investito in una scuola di Sindacato per giovani agenti.

Graziano Bisagni
Presidente provinciale Parma
Chiede l'aumento delle quote sociali al fine di utilizzare il maggior incasso per rafforzare la struttura organizzativa di Via Lanzone a Milano.

Massimo Pegoraro
Presidente provinciale Padova
Chiede per quale motivo non si sia pensato di iniziare prima con le proteste contro Ania e Ivass.

Alberto Angelucci
Presidente provinciale Foligno-Spoleto
"Finalmente è tornato l'entusiasmo sindacale, come dimostra la risposta di tutti i colleghi che hanno aderito allo sciopero".

Massimo Pizzichini
Presidente provinciale Macerata
Chiede all'EN di mettere a punto nuove modalità per coinvolgere i colleghi all'attività sindacale.

Ottavio Pasquotti
Presidente provinciale Sinistra Piave
Lamenta che soli 3 minuti per l'intervento dei Presidenti provinciali sono pochi per illustrare compiutamente la posizione delle rispettive Sezioni.

Beppe Di Mauro
Presidente provinciale Latina
"Dovremmo essere orgogliosi di quanto sta facendo Sna, mentre i soliti noti cercano di fare inutili polemiche". Riguardo al coinvolgimento dei colleghi, ricorda che tale onere è in capo ai Presidenti provinciali che avrà cura di attivare nel suo ruolo di Coordinatore della Commissione Proselitismo.

Marcello Bazzano
Presidente provinciale Pescara
Conferma che Sna ha già previsto un ulteriore intervento per la formazione sindacale e in modo particolare dei giovani.

Gianluca Grillo
Presidente provinciale Imperia
Invita ad investire risorse per ampliare l'immagine mediatica della nostra figura professionale.
Sollecita un maggiore coinvolgimento dei consumatori e una più ampia azione di lobbying.

Franco Staglianò
Presidente provinciale Siena
Esprime apprezzamento per la relazione del Presidente Demozzi.

Nicola Vitali
Presidente provinciale Alto Milanese
Condivide le iniziative portate avanti sino ad oggi e avanza alcune proposte per le azioni sindacali. Auspica inoltre una maggiore azione da parte delle provinciali anche fornendo elementi nelle commissioni.

Dario Piana
Presidente Comitato dei Gruppi agenti
A conferma del ritrovato entusiasmo sindacale, ricorda la grande attività organizzativa messa in piedi grazie alla stretta collaborazione tra i Gruppi agenti e lo Sna.

Lucio Modestini
Presidente provinciale Arezzo
Ha avanzato numerose proposte propedeutiche a sostenere la protesta sindacale, tra le quali coinvolgere i politici vicini alle tematiche del Sindacato.

Francesco Gramegna
Presidente provinciale Bari
Riferisce che anche la sua Provinciale si è spesa per coinvolgere tutti i colleghi allo sciopero.
A proposito dell'attività di lobbying, invita l'Esecutivo a sfruttare le conoscenze politiche di cui sono portatrici le Sezioni provinciali.

Marco Del Medico
Presidente provinciale Firenze
Nello spirito di collaborazione unitaria, dichiara di essersi attivato per cercare di arrivare al ministro Brunetta (ministro della semplificazione) e farà in modo di mettere a disposizione dell'EN tutti i rapporti politici intrapresi dalla Regionale e dalla Provinciale.

Pisana Liberati
Presidente provinciale Fermo
Si dice dispiaciuta che la mozione della provinciale riguardante la proposta di riduzione delle quote associative sia stata accolta come raccomandazione e non come mozione.

Graziano Piagnerelli
Presidente Gruppo agenti tradizionali
Eurovita e Darag Italia
"La casa sta bruciando e non è il caso di perdere tempo per raddrizzare il quadro storto, bisogna reagire con forza come sta facendo il Sindacato".
Propone inoltre di allargare il coinvolgimento non solo ai politici e alle associazioni dei consumatori ma anche direttamente a tutti i clienti delle agenzie.

Michele Languino
Elogia la grande attività sindacale che ha portato oltre 150 testate giornalistiche ad occuparsi dello sciopero nazionale.

PlusCom
Servizi ICT Business

Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

SERVIZIO DI CENTRALINO IN CLOUD

Il servizio di centralino in cloud fornisce una soluzione flessibile e personalizzata per ridurre i costi, sfruttare al meglio la convergenza dei servizi di comunicazione video, voce e dati e aumentare il grado di integrazione tra dispositivi e tra gli uffici in un'unica rete.

CONNETTIVITA'

Connettività in fibra fino a 1 Giga, banda minima garantita e indirizzo IP statico e pubblico.

TELEFONIA

Portabilità delle numerazioni in uso, chiamate illimitate tra interni, uffici integrati e verso tutti i numeri fissi e nazionali

CENTRALINO VIRTUALE

Tutte le funzioni avanzante di centralino, messaggi e programmazioni personalizzate.
E' inclusa funzione di registrazione e archiviazione telefonate commerciali come da provvedimento Ivass 97 del 4/8/2020 regolamento 40/2018.

A PARTIRE DA **75,00 € / mese**

Per richiedere informazioni o una consulenza gratuita

chiama il numero verde 800 090 225 o scrivici su pluscom@pluscom.it

CONTATTACI

Pluscom sas - Via Guido Cavalcanti,1 20098 San Giuliano Milanese (MI)
CCIAA Milano n□ 1666297- Cod. Fisc. - Part. Iva 03323270961 PEC pluscom@pluscomcert.it
Tel 02-9840994 - Servizio Clienti 800.090.225 fax 0291390416 - pluscom@pluscom.it - www.pluscom.it

L'Agente di Assicurazione

SINDACATO
COMMISSIONE NAZIONALE DI SOLIDARIETÀ

Parte l'iniziativa solidale di Sna

La creatura di Demozzi e Guttadauro, dopo l'approvazione del Comitato Centrale, si è data le sue regole di funzionamento

a cura del Cdr

Il nuovo Esecutivo Nazionale de Sindacato ha preso la decisione storica di creare un organismo, che auspichiamo possa divenire al più presto statutario, a sostegno dei colleghi che versano in condizioni di gravissima difficoltà economica. In questo modo sarà possibile fornire loro, naturalmente dopo attenta valutazione del possesso dei requisiti necessari, un contributo solidale che possa fornire una boccata d'ossigeno, sia pure momentanea.
La Commissione Nazionale di Solidarietà, che si inserisce nel solco dei grandi valori fondanti dello Sna, è composta da colleghi molto rappresentativi del Sindacato del calibro di Claudio Demozzi (Presidente Nazionale Sna, responsabile e referente per l'Esecutivo Nazionale), Filippo Guttadauro La Blasca (Coordinatore), Salvatore Palma (Vice coordinatore), Aldo Bonettini, Remo Buffagni, Angelo Cicacci e Oreste Masola di Trentola.
Dopo essere stati esperiti i necessari passaggi istituzionali e cioè la delibera dell'Esecutivo Nazionale e la relativa approvazione in Comitato Centrale, la Commissione ha potuto licenziare il proprio regolamento per il corretto funzionamento dell'organismo che è stato a sua volta sottoposto all'approvazione da parte dell'EN. Riteniamo pertanto che a giorni inizierà l'esame dei primi casi.
Per l'invio delle richieste di aggiudicazione dei contributi e della opportuna documentazione probatoria, è stata predisposta la seguente casella di posta elettronica:

commissionesolidarieta@snaservice.it

Il Presidente Demozzi, Responsabile dell'organismo, si è detto orgoglioso del risultato raggiunto, essendo "convinto che un Sindacato storico come lo Sna, imperniato sul valore primario della solidarietà, non possa esimersi dal porgere una mano d'aiuto ai propri iscritti che, per motivi imprevisti, siano costretti ad affrontare un grave disagio finanziario. Sono certo – ha poi aggiunto – che questo spirito di mutuo soccorso pervada tutti i nostri cuori e lo ha ampiamente dimostrato, laddove fosse necessario, il successo ottenuto dalla raccolta fondi in favore di un collega in contenzioso da anni con la sua compagnia, affinché potesse recuperare almeno in parte le spese legali sostenute e riuscisse a salvare la propria abitazione dal possibile pignoramento".
Alla domanda circa le motivazioni che lo hanno spinto a sostenere con tanta convinzione il progetto di creare la Commissione, il Coordinatore Guttadauro ha risposto con visibile orgoglio: "considero questa nostra idea, mia e del Presidente, il fiore all'occhiello dello Sna. Un sodalizio, che non sente l'esigenza di porre la mutualità collettiva a favore dei singoli in difficoltà, non è un vero Sindacato. Per questo mi sono speso con entusiasmo nel promuovere la nostra iniziativa, devo dire, ricevendo un riscontro immediato e convinto da parte dell'Esecutivo Nazionale, cui va il plauso, non soltanto mio, quanto di tutti gli iscritti per la sensibilità dimostrata".
Ritengo – ha aggiunto Guttadauro- che la solidarietà debba essere un legame che implica un impegno reciproco da parte degli iscritti a un sodalizio che condividono la stessa comunità d'interesse.
Essendo lo Sna un'associazione altamente democratica, dove l'impegno etico-sociale a favore dei suoi iscritti esiste realmente, non poteva non andare incontro alle esigenze e ai disagi dei più bisognosi come riporta l'articolo 1) – Scopi e finalità dell'auto regolamento recita: "Tra le finalità sociali e statutarie dello Sna rientrano le attività solidaristiche a favore dei propri iscritti. Attività solidaristiche che non presuppongono nessun diritto acquisito da parte degli iscritti, ma che hanno lo scopo precipuo di venire incontro a esigenze e disagi, cui taluni iscritti potrebbero incorrere. Con l'istituzione della Commissione Nazionale di Solidarietà, lo Sna intende dare concretezza a questo valore sociale, stabilendo regole per l'erogazione di contributi anche economici in caso di gravi situazioni impreviste che si riflettano sulla vita dell'iscritto o di suo familiare superstite…".
Ci tengo a precisare che questa iniziativa si inserisce perfettamente nel quadro di tutti gli altri istituti già operanti a favore degli iscritti quali Ebisep, FPA, CPA e li integra, completando il panorama dei servizi assistenziali, previdenziali e di sostegno offerti direttamente o indirettamente dal Sindacato.

PIÙ PROVVIGIONI PER TUTTI

Continuano ad aumentare gli oneri per le agenzie, ma quando si parla di aumenti provvigionali?

a cura di
ALESSANDRO MICH

Miliardi e miliardi di euro che girano nei bilanci delle compagnie, ma quasi nulla ritorna nelle agenzie. È ora di aumentare le provvigioni, da anni non si rivedono le aliquote provvigionali, nonostante i costi agenziali siano in continuo aumento, argomento vietato del quale non si sente più parlare nemmeno nei corridoi.
Non si ha nemmeno il ricordo dell'ultima volta che si è par-

lato di aumenti provvigionali, un argomento che sembra bandito da ogni tavolo di trattativa, eppure l'industria assicurativa continua a macinare utili, miliardi e miliardi di euro dei quali le agenzie vedono solo i report e sentono i complimenti nelle roboanti convention.
Decine di progetti sui quali si investono milioni, che per la maggior parte non portano nessun ritorno, ma servono solo a giustificare il ruolo del manager del momento, utili milionari per gli azionisti, stipendi stellari per i manager e, nonostante la sbandierata centralità del canale agenti, mai una volta che si prenda in considerazione l'aumento provvigionale per le agenzie.
La redditività agenziale si è ridotta ai minimi termini, il continuo aumento dei costi gestionali, dovuti al sistematico trasferimento di adempimenti dalle direzioni alle agenzie, l'intensificarsi dei presidi compliance, la complessità e l'articolazione dei sistemi informatici, tutti elementi che incidono negativamente sul conto economico di agenzia.
Ai molteplici fattori negativi, dobbiamo aggiungere il generalizzato calo del premio medio Rcauto con conseguente riduzione di marginalità nella gestione di ogni contratto.
Nonostante il palesarsi di questa situazione, le compagnie sembra facciano a gara nel partorire meccanismi di incentivazione astrusi, dove solo le combinazioni di innumerevoli fattori permettono di raggiungere l'agognato sviluppo, purché tutto ciò coincida anche con le fasi lunari, altrimenti l'obiettivo non è centrato e addio rappel. Per decifrare certi meccanismi è necessaria una laurea in fisica quantistica su cui, ahimè, pochi di noi possono contare.
Per di più le agenzie non hanno nemmeno i mezzi per poter verificare il raggiungimento del combinato degli innumerevoli paletti che vengono imposti e non possono far altro che accettare i dati prodotti e forniti dalla compagnia.
Sempre più spesso i mandati contengono una provvigione minima e l'agenzia si trova costretta ad inseguire le politiche commerciali della compagnia perché, se non si raggiunge il traguardo e il conseguente premio produzione, si mette in pericolo la sopravvivenza stessa della realtà agenziale.
In questo processo spesso si perde di vista l'attenzione al cliente e alle sue esigenze che invece deve essere la cosa più importante da considerare e non soltanto nel rispetto delle normative comunitarie e nazionali.
Un aspetto da non sottovalutare è inoltre la sopravvivenza delle sottoreti, i nostri subagenti come possono trovare le risorse per continuare a fare questo lavoro in tempi di pandemia se già l'agenzia fatica a tirare avanti, dovendo fare i conti con un costo di emissione e gestione polizza che spesso è in negativo?

Qualcosa timidamente si è mosso in casa Zurich, ma la sensazione è che il resto degli agenti abbia reso le armi

Tanto è sentito il problema della redditività che una compagnia si è offerta di partecipare al capitale delle agenzie per mettere a disposizione denaro fresco da investire nello sviluppo. Tutto è possibile, quindi, fuorché parlare di aumenti provvigionali. Timidamente qualcosa si muove e il gruppo agenti Zurich, guidato Enrico Ulivieri, è riuscito ad ottenere un risultato, sia pure non risolutivo. Durante i lavori del Comitato dei gruppi agenti il Presidente del Gaz ha informato di avere ingaggiato la compagnia su tale tema ed ha invitato i colleghi a seguire la scia affinché la rivedicazione provvigionale diventi un coro unanime.
La sensazione che si respira è che ci sia una completa arrendevolezza e che si tratti di un argomento vietato, che gli agenti abbiano reso le armi accettando che non se ne parli nemmeno più. In realtà la gestione di un'agenzia prevede anche la gestione del portafoglio in essere e l'attenzione non dovrebbe essere focalizzata esclusivamente sulle sovraprovvigioni legate alla nuova produzione, è tempo che ogni Gruppo agenti ingaggi la compagnia su questo tema che dovrebbe diventare conditio sine qua non, prima di affrontare qualsiasi altro argomento.
La speranza è che ogni collega ne prenda coscienza e che rivendichi, anche sul piano economico, il riconoscimento della propria professionalità e del ruolo centrale che riveste per un futuro che valorizzi maggiormente la nostra categoria.
Non c'è più tempo per tergiversare, bisogna avere il coraggio di rivendicare la revisione provvigionale dei mandati e slegarsi dagli ingegnosi meccanismi legati al budget, che oltre ad essere contrari al dettato normativo, non fanno altro che replicare la ben conosciuta metafora del bastone e la carota.

Iscritti in progressivo aumento

UN CONVOGLIO CHE INCROCIA IN UN **MARE IN TEMPESTA**

a cura di
GIACOMO ANEDDA

●●●

Siamo su imbarcazioni diverse, ma tutti appartenenti alla stessa flotta e se non osserviamo la rotta sindacale, si rischia di non arrivare in porto.
Parlando degli iscritti allo Sna, un primo dato statistico che balza agli occhi, meritevole di riflessione, è rappresentato dal fatto che, nonostante una irreversibile e costante riduzione degli agenti iscritti al Rui, il nostro Sindacato chiude l'anno 2020 con un significativo e incoraggiante aumento di associati, pur in presenza di una incomprensibile quota di "morosi", i quali, se dessero continuità all'iscrizione precedentemente espressa, oggi festeggeremmo il superamento del muro ideale dei 10.000 soci (soggetti fisici più società). A proposito delle società agenziali che, secondo alcuni stucchevoli censori del lavoro altrui, non andrebbero conteggiate in quanto già presenti nella iscrizione individuale, ci permettiamo di far osservare (nella speranza che serva finalmente a far ricredere i Pitagora di casa nostra), che il sistema di conteggio scorporato – vale a dire soggetti fisici + società - è esattamente analogo a quello applicato dall'organo di vigilanza, il quale conta gli intermediari sia individualmente che per unità sociali. Tuttavia, con una grande differenza: mentre per il Rui la sovrapposizione dei numeri è totale, essendo pacifico che tutti gli intermediari, in quanto tali, sono anche iscritti individualmente, nel caso del nostro Sindacato, la presunta sovrapposizione dei numeri non solo non è automatica, ma potrebbe addirittura risultare penalizzante per lo Sna. Accade molto spesso infatti che in una società agenziale formata da più soggetti (coagenzia), solo uno di questi si iscriva allo Sna, garantendo alla società nel suo insieme – e quindi anche ai colleghi non iscritti - l'assistenza legale, la consulenza professionale e tutti gli altri servizi riservati agli iscritti.
Continuare a sostenere, come fanno alcuni, che lo Sna sia uso "taroccare" il numero degli iscritti, oltre ad essere una patetica falsità, essa è anche la dimostrazione di quanto certi colleghi siano poco rispettosi del grande lavoro di proselitismo messo in atto dai colleghi che, quotidianamente, presidiano il territorio, oggi supportati anche da un nuovo gruppo di lavoro appositamente creato dall'EN. La commissione proselitismo, capitanata dall'energico Beppe Di Mauro, il quale ha più volte dichiarato la sua totale disponibilità a supportare le iniziative dei Presidenti provinciali.

Il numero di agenti iscritti al Rui diminuiscono annualmente, mentre aumentano gli iscritti allo Sna: l'obiettivo è quota 10.000

Detto ciò, è importante spiegare perché, nonostante la riduzione degli agenti oggi in attività, gli iscritti Sna crescano anziché diminuire. La risposta è più semplice di quanto si possa pensare: intanto ciò si deve al Presidente Claudio Demozzi, alla sua grande disponibilità a recarsi presso tutte le Provinciali per testimoniare la vicinanza del Sindacato a tutti gli iscritti. Gli associati crescono anche perché gli oneri legislativi e gli impegni imposti dal regolatore, non lasciano più spazio alle iniziative individuali. Nessuno si salva da solo e senza una forza di rappresentanza, coesa e coerente con i valori espressi dallo Sna, non si va da nessuna parte. Quando la categoria è sotto attacco, la risposta è soltanto una: iscriversi allo Sna. Entrare a far parte dello Sna – magari evitando di uscirne ad anni alterni – significa anche far parte di una comunità sindacale che mette al primo posto l'interesse della categoria e del singolo agente.
Una comunità dalla storia centenaria alla quale, anche chi la critica, gli riconosce il merito di aver ottenuto importanti e irrinunciabili diritti collettivi: accordo Ana, Fondo Pensione, Cassa Previdenza, Contratto Collettivo, Assicurazione Dipendenti, libertà e indipendenza imprenditoriale.
Gli iscritti aumentano, anche grazie ai servizi di assistenza che gli uomini e le donne di "via Lanzone" garantiscono a tutti i soci, ai quali possono rivolgersi per avere un'assistenza fiscale, normativa, sindacale, per sé e per i propri dipendenti. Gli iscritti aumentano, anche perché con la quota associativa annuale – oggettivamente alla portata di tutti – oltre all'assistenza sindacale di cui sopra, si ha anche diritto a quella legale, attraverso la quale è possibile disporre di avvocati tra i più esperti della materia assicurativa in genere, nonché della tutela dalle tipiche controversie legate al mandato agenziale.
Infine, ultimo ma non ultimo benefit – lo scriviamo del tutto disinteressatamente – risiede nel privilegio per gli iscritti di ricevere la rivista trimestrale di cultura, tecnica assicurativa e di approfondimento giuridico "l'Agente di Assicurazione", unitamente ad un Almanacco annuale di riepilogo delle attività sindacali più significative dell'anno appena trascorso e al settimanale Snachannel che, di anno in anno, macina record di accessi e di letture.

SITUAZIONE ISCRITTI AL 31.12.2020

Iscritti paganti al 31.12.2019		**n.**	**6.182**	**+**
Iscritti che hanno pagato il	**2019 nel 2020**	**n.**	**7**	**+**
Nuove iscrizioni	**2020**	**n.**	**326**	**+**
Nuove iscrizioni	**2021**	**n.**	**228**	**+**
Cessazioni	**2020**	**n.**	**178**	**-**
Morosi	**2019**	**n.**	**240**	**=**
Totale Agenti iscritti al	**31.12.2019**	**n.**	**6.325**	**+**
Società iscritte al	**31.12.2019**	**n.**	**2.718**	**=**
Totale iscritti		**n.**	**9.043**	

SBLOCCARE LO STALLO

La delicata trattativa per il **rinnovo dell'Ana** è giunta a un bivio

a cura di
ANDREA PIERI

●●●

Una qualunque sigla sindacale che si rispetti, quale forza rappresentativa di una determinata categoria, deve porre al primo posto della propria azione politico sindacale la difesa dei diritti fondamentali acquisiti per i suoi iscritti, unitamente alle relative prerogative professionali che ormai appartengono agli stessi. Partendo da questo assunto, se ne condividiamo l'importanza assoluta, si può oltremodo comprendere quanto sia importante tenere a mente ed avere ben chiaro che questi diritti primari sono per noi Agenti inalienabili e non negoziabili. Questo è ciò che da sempre il Sindacato Nazionale Agenti sta portando avanti a più livelli e nei vari consessi.

La riapertura del tavolo di contrattazione dell'Ana, che vede da anni il Sindacato impegnato nella definizione di un nuovo accordo, tiene certamente conto di tutto ciò. Evitando quindi di ripartire da un foglio bianco, come invece era stato proposto dall'Ania, dato che in tale ipotesi avremmo rischiato di rimettere in discussione le conquiste conseguite e tutto ciò che faticosamente è stato ottenuto, in cento anni di storia, dai tanti colleghi che nel passato si sono adoperati per il bene della nostra categoria.

Dovremo pertanto consolidare in via definitiva, istituti come le indennità di fine mandato, ottenere la disponibilità del calcolo della liquidazione alla fine di ogni esercizio annuale, da parte delle Compagnie nei confronti degli Agenti, blindare il preavviso obbligatorio in caso di recesso da parte della Mandante, definire meglio cosa può essere ritenuta giusta causa per la cessazione rapporto e di converso, in quali casi il recesso da parte della Mandante sia soggetto a importanti penali nei confronti di quest'ultima. Acquisire inoltre l'estensione del divieto di esclusiva a tutti i rami di produzione e definire una volta per tutte la questione remunerativa con l'introduzione di un'aliquota provvigionale di base al di sotto della quale, in trattativa di secondo livello, le Compagnie non possano comunque scendere.

Insomma, come più volte affermato dal Presidente Demozzi, i diritti basilari devono essere sanciti dall'Accordo collettivo di categoria, per evitare anche che nella contrattazione di secondo livello si possa innescare una deregolamentazione al ribasso proprio sui temi sopraindicati. Una volta stabilite tali basi fondamentali e solide per la difesa della nostra categoria, tutto ciò che di meglio potrà essere ottenuto in ambito di contrattazione aziendale individuale, sarà certamente applaudito e preso ad esempio.
Naturalmente poi, le evoluzioni che ha subito la nostra professione negli ultimi anni quali, a solo titolo d'esempio, la digitalizzazione dei processi commerciali e le relative tecniche di vendita a distanza, dovranno essere recepite all'interno del nuovo Accordo, cercando di ammodernarlo, includendo anche le innovazioni normative e legislative che nel frattempo hanno ulteriormente condizionato il nostro lavoro.

Il tavolo di trattativa è da sempre considerato molto delicato, dato che la ricerca del giusto equilibrio tra le nostre esigenze di Agenti e quelle dell'Ania, non è certamente facile da trovare. Diventa però necessario, per poter continuare ad operare con maggiori tutele e soddisfazioni economiche che, in quanto unici professionisti assicurativi quali siamo, ci meritiamo di avere, essendo immeritatamente l'anello debole della filiera produttiva.
Speriamo quindi che questa nuova apertura sia all'insegna della condivisione con l'Associazione delle imprese, attraverso un confronto leale, sincero ed il più possibile costruttivo. Lo Sna, portatore di una politica sindacale propositiva, aperta al confronto e rafforzata dalla ritrovata piena sinergia con il Comitato dei Gruppi Aziendali, è pronto ad affrontare la sfida. Auspichiamo lo sia altrettanto l'Ania, così da poter cogliere l'attimo di questo storico momento, che in quanto tale difficilmente si potrà ripresentare in futuro.

L'IMPORTANZA del patrimonio dati dei clienti

Intervista ad ***Angela Occhipinti*** responsabile progetto Kda sullo stato di avanzamento dei lavori

a cura di
ANDREA PIERI

●●●

Ormai è del tutto evidente che le nostre agenzie dovranno sempre più evolversi verso la digitalizzazione con strumenti propri, con processi di archiviazione dati dei clienti, capaci di aggiornare costantemente gli stessi, poterne fruire in qualsiasi momento, sia per scopi amministrativi, contabili (vedi il progetto SnaPay) che gestionali e soprattutto commerciali.

In questo anno di pandemia, abbiamo assistito anche a un'accelerazione da parte delle Compagnie, su come poter raggiungere la clientela, utilizzando tecniche di comunicazione a distanza e, a solito titolo di esempio, poter pagare una polizza, piuttosto che perfezionarne una nuova, o ancora, poter aprire una pratica di sinistro a seguito di incidente. Anche dai temi sindacali di estrema attualità, quali, quelli dovuti alle nuove disposizioni Ivass del Regolamento n. 45 e Provvedimento n. 97, che hanno portato allo sciopero nazionale del 27/04 di tutte le agenzie italiane.

Tra i vari spunti di riflessione, certamente, c'è quanto tali norme andranno ad incidere sulla componente digitale. Pur rimanendo critici sulle disposizioni Ivass e fiduciosi che tali provvedimenti siano profondamenti rivisti, se non completamente azzerati, riteniamo che se dovessero essere confermati così come sono adesso, creerebbero un'ulteriore necessità su come informatizzare l'insieme dei processi. In particolar modo, sotto questi aspetti digitali, dovrà essere gestita al meglio la parte del Pog riguardante la gestione dei questionari per poter effettuare uno screening delle esigenze assicurative del cliente, nel quale sono contenute le sue informazioni personali e quelle dei suoi famigliari, che vanno al di là dei normali questionari di adeguatezza prodotto. Tali informazioni dovranno essere correttamente archiviate e canalizzate a livello in-

Angela Occhipinti

formatico, per poter alimentare un proprio Crm d'agenzia. Ecco perché il progetto Kit Digital Agency, se era importante prima, oggi lo diventa ancora di più.
Attraverso precedenti uscite della nostra rivista L'Agente d'Assicurazione, abbiamo seguito l'evolversi di tale progetto, aprendo un filo diretto con Angela Occhipinti, componente dell'Esecutivo Nazionale e responsabile del progetto di informatizzazione autonoma delle agenzie. Siamo tornati ad intervistarla, al fine di essere aggiornati sull'attuale stato dell'arte.

Cara Angela, intanto grazie per averci dato un ulteriore spazio di approfondimento del Progetto Kda del quale ti chiedo innanzitutto a che punto è la piattaforma informatica che dovrà gestire l'intero progetto?
Il progetto Kda nasce con l'idea di mettere ordine nei processi digitali di un'agenzia. Come sappiamo, molti colleghi in questo importante cambiamento seguono la strada più facile, ovvero adottano gli strumenti tecnologici di Compagnia, quella che io chiamo la formula "Tutto gratis, Zero pensieri". Questa formula potrebbe sembrare la più semplice e la più economica, ma col tempo potrebbe invece rivelarsi la più costosa per l'autonomia imprenditoriale dell'agente, svelando una serie di trappole e catenacci. Non ti nascondo che una certa preoccupazione è nata proprio con i nuovi adempimenti, entrati in vigore il 31/03/2021, le cui complessità possono indurre il collega a scegliere appunto la via più breve, ovvero adottare le procedure di compagnia, per cui l'idea di una piattaforma a marchio Sna, non nasce sicuramente per fare business nel settore, bensì nel guidare l'agente verso scelte più consapevoli del proprio ruolo, condite da competenze e organizzazione nel fornire soluzioni adeguate alle normative. Le nuove disposizioni del Provvedimento n. 97 che hanno modificato in parte il Regolamento n. 40 ex articolo 58 (demandato dall'IDD) - Valutazione dei bisogni assicurativi - questo compito è già designato dalla norma all'intermediario; potrebbe sembrare un obbligo, invece si tratta certamente di un'opportunità per l'agente, in quanto gli viene riconosciuto (al distributore non alla compagnia) un'area di competenze professionali ed organizzative, uniche nella catena distributiva assicurativa, al fine di raccogliere le esigenze del cliente e individuare le giuste soluzioni assicurative. Fra l'altro, l'articolo n. 58 è importantissimo in quanto si innesta con un altro collegamento normativo, ovvero il Gdpr, il quale riconosce all'agente anche il ruolo di autonomo titolare, proprio per quella specifica finalità consulenziale del suo rapporto con il cliente prospect. É questa l'area che vogliamo facilitare, consolidare attraverso l'utilizzo di una piattaforma che permetta di gestire tutti i processi di prevendita/vendita e post-vendita, in totale autonomia da quelli di compagnia, che mi piace definire come la "linea di proprietà dell'agente".

Rispetto alle precedenti puntate uscite sulla nostra rivista, ci sono state nuove implementazioni?
Il progetto Kda è un continuo work in progress, anche perché, tecnologicamente parlando, tutto cambia molto velocemente nonostante l'emergenza Covid 19 abbia maggiormente accelerato questi processi. Abbiamo finalmente completato l'iter della Fea, che ci ha tenuto occupati per diversi mesi con il progetto Sna Digital, ovvero ricercare nel mercato una soluzione di firma digitale che potesse essere utile nel rapporto diretto con il cliente, ma allo stesso tempo, riuscire ad efficientare il processo di dematerializzazione del portafoglio agenziale. Il percorso non è stato per niente facile, in quanto già di per sé l'argomento è sicuramente ostico; ci siamo dovuti districare tra diverse offerte sul mercato e la conformità delle stesse, sia alla normativa in materia di firma digitale che a quella nostra di settore.
Il Gruppo di Lavoro "Kda e Tecnologia degli agenti" (formata da me ed i colleghi Michele Cocco e Edoardo Gilardino) su questo ha speso tantissime ore di confronto e video chiamate, per riuscire a trovare la miglior soluzione e anche per renderla universale (applicabile ad ogni agente e mandato) e più semplice possibile. A fine aprile siamo riusciti a completare la validazione di una delle soluzioni di firma digitale, la quale permette di gestire qualsiasi processo di firma digitale (semplice, avanzata, qualificata) su più file e diversi template, con diversi firmatari e selezionare più campi firma per ogni file. Inoltre, è in fase di testing un'altra soluzione di firma digitale attraverso un'applicazione. Tutte le soluzioni permettono di archiviare e conservare a norma di legge i documenti firmati di-

gitalmente. La convenzione sarà distribuita da Snas Srl a tutti gli iscritti.

Si parla molto anche del Progetto SnaPay, quest'ultimo sarà inserito nel Kda?
Il progetto Sna Pay seguito dal collega Gianluigi Lovatti è già attivo, per aderire basta prenotare il servizio su www.snapay.it, certamente s'inserisce nel modello organizzativo di agenzia digitale del Kda, come ulteriore strumento per consolidare l'autonomia finanziaria dell'agente demandata dall' art. 117 del CAP.

Volendo entrare più nello specifico dei servizi offerti dal Progetto Kda, nel kit ci saranno anche la firma grafometrica, un proprio Crm d'agenzia e relativo gestionale dati?
La firma grafometrica è una tipologia della Fea, al momento la soluzione adottata da Sna è una Fea/Otp, in quanto può essere utilizzata con il cliente sia in presenza che a distanza. Comunque, su specifica richiesta è anche possibile adottare la grafometrica.
Per quanto riguarda il gestionale, il progetto Kda ha sempre guardato a questo strumento come elemento essenziale e primario per intraprendere il percorso digitale di autonomia della propria agenzia. Sul mercato esistono diverse soluzioni tutte ampiamente validate, che ogni collega può scegliere liberamente in base alle proprie esigenze, mandati e/o gruppo di appartenenza. Invece per quanto riguarda il Crm, stiamo valutando alcune piattaforme che potrebbero essere di supporto all'attività commerciale dell'agente.

Quali aggiornamenti state pianificando, se dovessero essere definitivamente confermate le nuove disposizioni Ivass in materia del Provvedimento n. 97 e Regolamento n. 45?
Sna ha già fornito tutte le indicazioni operative per l'adeguamento alle nuove disposizioni seppur in formato cartaceo. La gestione totale informatizzata è più complessa: quasi tutti i gestionali presenti sul mercato, hanno implementato le loro piattaforme per la gestione degli allegati precontrattuali, mentre sicuramente appare più complicata la gestione dei flussi relativamente al Regolamento n. 45 e al controllo del Target Market per ogni singolo prodotto e compagnia. Su questo ultimo punto abbiamo già valutato diverse piattaforme, sia per il ramo Vita che Danni, che già potrebbero soddisfare i suddetti controlli in fase di adeguamento, prevendita e postvendita.

É previsto un programma per la gestione delle collaborazioni?
Questo è un punto che abbiamo discusso nell'ultimo Esecutivo Nazionale di aprile. Non c'è ombra di dubbio che L. 221/2012, relativa alla libera collaborazione tra intermediari, è una delle conquiste più importanti di Sna a beneficio dell'intero mercato assicurativo, in quanto accresce la libera e sana concorrenza, sia tra intermediari che per i clienti. Lo Sna è ben consapevole che questa libertà debba essere difesa ad ogni costo. In tal senso, si è pensato di costruire una piattaforma che permetta appunto lo scambio di informazioni tra intermediari: A-A, B-B, A-B, B-A, per attivare collaborazioni orizzontali, semplificando tutte le procedure e la compliance di settore. Il progetto è stato affidato dal Presidente Demozzi a me ed al mio Gruppo di Lavoro.

Infine, pensate di lanciare un'indagine per conoscere a quale livello digitale si trovano le agenzie dei nostri colleghi?
Si, è nostra intenzione avviare un'indagine in tal senso, per comprendere meglio le esigenze dei nostri iscritti, ma soprattutto per sensibilizzare tutti i colleghi su questo delicato e importante cambiamento. Il digitale può essere una grande opportunità per migliorare i processi agenziali ed il contatto diretto con il cliente, ma comunque deve essere utilizzato con consapevolezza e programmare nel tempo gli strumenti e gli investimenti da intraprendere; su questo il Kda ha veramente costruito una strada facile e sicura da seguire.
Nel ringraziare la collega Angela Occhipinti, unitamente ai colleghi Michele Cocco ed Edoardo Gilardino, dell'importante progetto che stanno portando avanti, nell'interesse della categoria, migliorandone e allo stesso tempo facilitandone, tutti i vari processi gestionali, organizzativi, amministrativi e commerciali di vendita, auspichiamo che quanto gli stessi siano presenti all'interno delle nostre agenzie, per fornire un servizio che costituisca il fiore all'occhiello del Sindacato.

Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione
Cento Anni di Storia Insieme

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.

MALEDETTI WEBINAR, per di più senza preavviso

Il sacrosanto diritto alla disconnessione, ovvero alla libera gestione del proprio tempo

a cura di
TIZIANO SALERNO

●●●

Il 2020, a causa della pandemia, ha cambiato e stravolto, alcune delle nostre abitudini e inevitabilmente, ha cambiato il nostro approccio alla vita di tutti i giorni, lavoro compreso. L'anno passato, nel campo lavorativo, molti cittadini, lo ricorderanno come l'anno nel segno dello smart working. Secondo un report effettuato da Assolombarda e pubblicato da pochi giorni, nel 2019, la quota di lavoratori che lavoravano normalmente o saltuariamente da casa era pari al 4,8%, indice tra i più bassi in Europa. Nel 2020, complici anche i vari Dpcm che si sono succeduti nel corso dell'anno, si è incentivato l'utilizzo di questo strumento, raggiungendo percentuali ben oltre il 60% di dipendenti in smart working, con punte massime vicine alla totalità nel settore assicurativo. Si stima che nei prossimi anni, la quota si possa stabilizzare attorno al 50%.

L'utilizzo massivo di strumenti nuovi o poco utilizzati, spesso presenta problemi di carenza o assenza di normativa. Non si capisce perché, per esempio, con le conference call e le videochiamate siano completamente saltate regole consolidate come quelle che normano gli orari di lavoro o banalmente, i termini di preavviso. Proprio per questo motivo, si è cominciato a parlare di "diritto alla disconnessione", nato dall'esigenza del lavoratore di poter staccare la spina nel tempo libero e fuori dagli orari di lavoro. Vero è, che le app di messaggistica istantanea o le notifiche in tempo reale per le mail, portano ad uno stato di connessione perenne, va però garantita la possibilità per il lavoratore di essere irreperibile.

Chiunque deve mantenere la facoltà di essere irreperibile e questo vale in modo particolare per l'agente imprenditore

In Italia, il diritto alla disconnessione è stato inserito nel nostro sistema normativo nel 2017. Vero è che noi siamo professionisti e non abbiamo rapporto di lavoratori subordinati (come qualche collega forse ha finito per credere), ma alzi la mano chi di noi, da marzo 2020 in poi, non si è ritrovato imbrigliato in una sequela infinita di webinar, organizzati dalle varie mandanti e per di più resi a partecipazione obbligata. Quante volte abbiamo ricevuto inviti a riunioni online con preavvisi che si potrebbero definire quasi oltraggiosi e che sovente, erano persino inferiori al-

le 24 ore? Nel mondo pre-pandemia, avreste accettato senza battere ciglio l'invito di partecipazione ad una riunione, magari a 100 km dalla vostra agenzia? Non credo proprio. Si era abituati a pianificazioni e comunicazioni che prevedevano tempi decisamente consoni. Chi ha detto che con i webinair questo non debba esistere? A parte il fatto che l'incontro possa essere seguito nelle nostre agenzie o comodamente a casa, cosa esattamente ha portato i dipendenti di alcune compagnie a supporre che la pianificazione non serva? Non mi pare che il nostro rapporto di lavoro sia stato modificato, siamo sempre imprenditori e non dipendenti. Visto che il nostro reddito è direttamente proporzionale alla nostra produzione, abbiamo il diritto di programmare la nostra attività almeno nel medio termine.

Il nostro lavoro è fatto di appuntamenti impostati meticolosamente, in agenzia e sul territorio, in orari che siamo sempre noi a stabilire ed eventualmente a concordare con i clienti. Dietro ai nostri portafogli di agenzia e alle nostre produzioni c'è sacrificio e duro lavoro nel coltivare il rapporto con i clienti e per creare le relazioni umane. Le imprese devono capire che nessuno ci ha regalato nulla e per consolidare determinati risultati ci vogliono anni di dedizione. A tutto ciò, va aggiunto il tempo che dobbiamo investire per aggiornarci, migliorarci e poter così servire ai nostri clienti una consulenza professionale a 360°. Ultimo, ma non per importanza: tutti noi, come chiunque altro, abbiamo qualcuno che ci aspetta a casa e con cui vogliamo trascorrere del tempo di qualità; che senso avrebbe passare il tempo libero in compagnia delle nostre fidanzate, mogli e figli se dovessimo sempre tenere un occhio sul pc o smartphone come farebbe un medico di guardia?

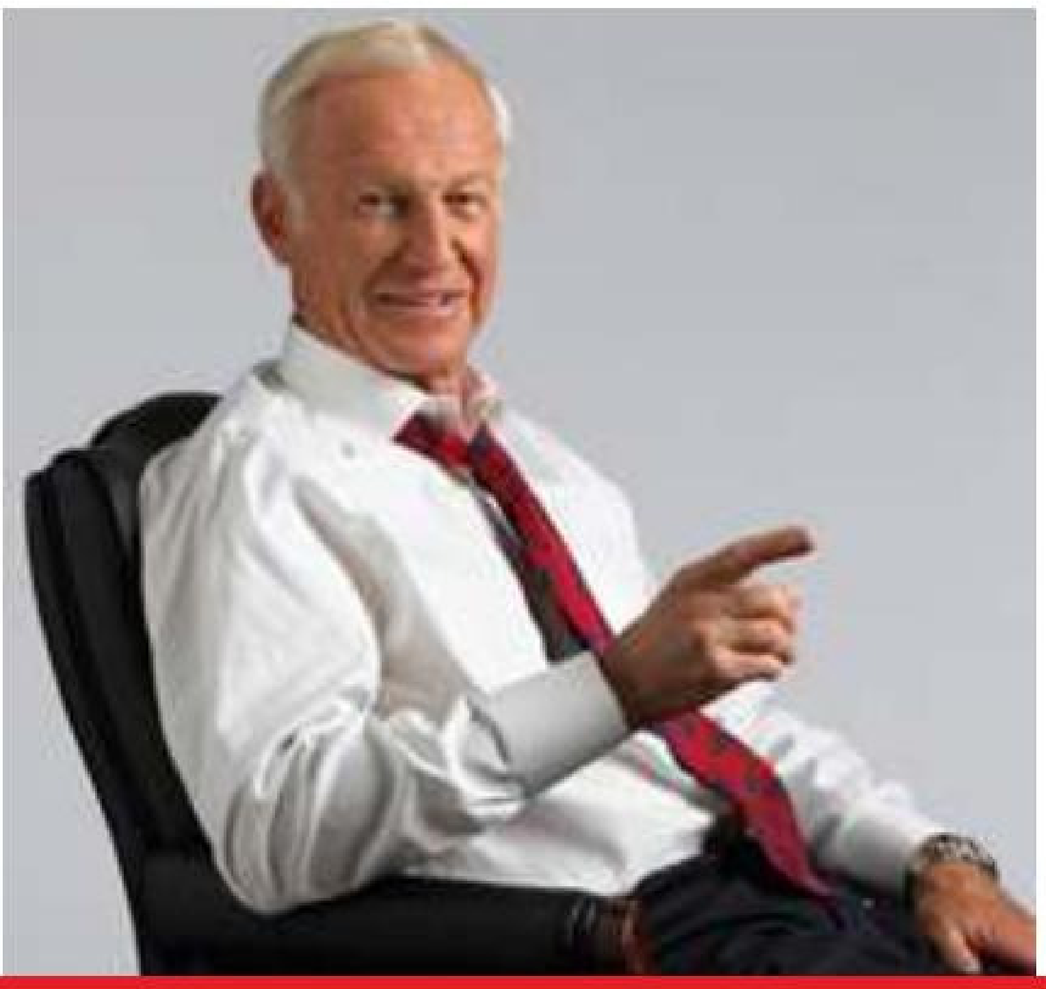
Onestamente, quanti di noi si sono ritrovati a far scorrere l'incontro virtuale di turno senza essere davanti allo schermo perché impegnati in appuntamenti già fissati con clienti o perché presi da impegni improrogabili?

Gli agenti rivendicano il diritto di pianificare autonomamente il proprio lavoro perché non sono dipendenti delle mandanti

Condividendo questi pensieri con alcuni colleghi, mi sono reso conto che il problema è molto sentito dagli Agenti e proprio per questo dobbiamo pretendere dalle mandanti il rispetto che meritiamo, non possiamo essere trattati da imprenditori o dipendenti in base alla convenienza dell'occasione e nemmeno lo vorremmo. Noi siamo imprenditori e come tali abbiamo diritto di autonomia e libertà nell'organizzare la nostra azienda come meglio crediamo. Non rifiutiamo certo l'evento per conoscere i nuovi prodotti o ricevere aggiornamenti normativi o procedurali, quello che però vogliamo è essere informati con il giusto preavviso in modo da non trovarci mai nella situazione di incontrare un cliente, mentre, in qualche pagina nascosta sul nostro browser, sta scorrendo l'ennesimo webinar che dovremmo poi andare a riguardare in chissà quale momento della settimana o della giornata.

A proposito, magari chiamarli webinair sarà "trendy", ma vorrei ricordare che l'italiano è una delle lingue più complete al mondo e, forse alcuni non ci crederanno, eppure nella nostra madrelingua non li chiameremmo altro che "seminari interattivi in linea". Un'ultima cosa, alcuni degli incontri in remoto a cui ho partecipato non hanno avuto nulla di interattivo, consiglierei di modificare il termine con uno che renda più l'idea dei contenuti, magari "monologhi interattivi".

Non dimentichiamo mai che la tecnologia è un potente strumento, ma deve essere sempre al nostro servizio e mai il contrario, proprio per questo voglio lasciarvi con una citazione di Harvey B. Mackay "La tecnologia dovrebbe migliorare la tua vita, non diventare la tua vita".



●●●

Harvey Mackay (nato nel 1932) è un uomo d'affari americano, autore e editorialista di Universal Uclick . La sua rubrica settimanale offre consigli stimolanti sulla carriera ed è pubblicata su oltre 100 giornali. Mackay è autore di sette libri bestseller del New York Times, inclusi tre che hanno scalato la classifica fino al vertice. È anche membro del National Speakers Association Council of Peers Award for Excellence Hall of Fame.

Eterodiretto a chi? PUSSA VIA!

Anapa fa suo l'astruso sillogismo della Consob

a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

●●●

Diceva Warren Bennis, pioniere nel campo contemporaneo degli studi sulla leadership, che "Per servire allo scopo, una vision deve essere una vision condivisa". È appena ovvio che nel caso di Sna e dell'associazione bonsai non solo la vision non è condivisa, ma addirittura è completamente contrapposta.
Adesso, al di là di come possono essere interpretate le prese di posizione dello Sna e gli effetti che possono derivarne, dobbiamo constatare che la linea politica di Via Lanzone è volta a tutelare pienamente la categoria nelle vicende legate all'introduzione del Regolamento 45 e del Provvedimento 97 dell'Ivass. L'associazione bonsai, invece si attacca ai codicilli in una lettera inviata al dottor De Polis, segretario generale dell'Ivass, datata 2 febbraio 2021 (Prot. 3-IST/2021) avente all'oggetto il Provvedimento n°97 del 4 agosto 2020, approfondimento sugli artt. 68-sexies e 68-septies e sulle modifiche introdotte al Reg. 40/2018 dall'art. 83 comma 1, attraverso l'inserimento delle lettere d-bis) e d-ter). Nella missiva, a firma del bi-presidente Cirasola (ricordo che è assiso anche sul sommo scranno del GA-GI), si ringrazia il segretario generale dell'Ivass, si comprendono le scelte dell'Istituto e della Consob incentrate sul servizio al cliente, piuttosto che sul prodotto commercializzato, si ossequiano le buone maniere, insomma, quelle dovute nei rapporti istituzionali, dopodiché si discetta circa l'ammissibilità dell'erogazione degli incentivi, proibiti dalla normativa MiFID, in particolari e circostanziate situazioni.
E fin qui, transeat. Poi, però, nella lettera si afferma che Anapa ha sostenuto il pensiero espresso dall'Ania (ahia!) quando, durante la consultazione, afferma che la normativa suddetta si limita a raccomandare all'impresa di evitare disposizioni interne con le quali si riconoscano al proprio personale dipendente remunerazioni incentivanti nel collocare certi prodotti piuttosto che altri più confacenti alle esigenze del cliente.
A passo felpato, il bi-presidente si spinge a ritenere che tale disposizione ha un senso applicata ai dipendenti delle imprese di investimento perché:

- vincolati all'impresa da un rapporto di lavoro o di collaborazione,
- sottoposti al potere di indirizzo e di controllo ("etero direzione") da parte dell'impresa,
- agiscono per conto dell'impresa e pertanto la stessa risponde civilisticamente del loro operato,
- costituiscono con l'impresa un'unica realtà economica ed operativa, poiché l'impresa stessa, senza il loro operato, non potrebbe svolgere la sua ordinaria attività e, viceversa, i soggetti in questione non potrebbero operare in assenza del rapporto di lavoro o di collaborazione con l'impresa.

"Per servire allo scopo, una vision deve essere una vision condivisa"

Warren Bennis

Tutto vero, ovviamente. E si continua con il passo felpato di cui sopra addentrandosi nell'art. 52, che riguarda gli incentivi, quando (fate bene attenzione) si rileva che, tra le osservazioni pubblicate in sede di consultazione, "sussistono dubbi sull'applicabilità della disciplina del collocamento di prodotti finanziari assicurativi da parte degli agenti legati all'impresa da un rapporto di esclusiva (i cosiddetti monomandatari) posto che, alla stregua dei lavoratori dipendenti, dei produttori diretti e dei promotori finanziari, non potrebbero considerarsi soggetti terzi rispetto all'impresa proponente." E anche la Consob conviene rimarcando questa interpretazione, ma… c'è un ma. Infatti, il Presidente dell'associazione minoritaria, approfitta di queste osservazioni facendo presente che è stato osservato come anche gli agenti in esclusiva, i monomandatari, siano assimilabili ai dipendenti della compagnia, perdendo così la loro natura di intermediari assicurativi, in quanto giuridicamente vincolati all'impresa preponente da uno specifico rapporto di agenzia, agiscono per conto dell'impresa e, in genere, anche a suo nome, sono eterodiretti da parte dell'impresa, che risponde civilisticamente del loro operato e, dulcis in fundo (o in cauda venenum, fate voi) costituiscono un'unica realtà economica ed operativa con l'impresa preponente.

In realtà un agente monomandatario NON È assimilabile al dipendente di un'impresa

Di sicuro il Presidente Cirasola è molto più intelligente di me, anche scaltro oltremodo, mi tocca riconoscere, inoltre, si scambia cordiali pacche sulle spalle con l'amministratore delegato delle Generali e dà del tu al direttore commerciale, cosa che io non mi sognerai nemmeno di fare, tuttavia da qui a banalizzare il mio ruolo ci penserei due volte prima… di non farlo, anche se ciò dovesse significare la rinuncia a percepire degli incentivi.
Intanto il rapporto di agenzia è un vincolo comune con l'impresa, visto che i contratti si firmano in due, e regolamentato da uno specifico accordo, l'ormai scaduto, ma pur sempre valido Ana 2003.
In secundis io agente colloco sì il prodotto dell'impresa, ma nel solo esclusivo interesse del cliente e non perché ricevo uno stipendio dal mio datore di lavoro; per quanto riguarda poi il fatto di costituire "un'unica realtà economica ed operativa con l'impresa preponente" ebbene vado a memoria, ma proprio non ricordo (sarà colpa dell'Alzheimer che avanza, chissà) di aver mai partecipato a un'Assemblea dei soci né tantomeno al Consiglio di amministrazione delle Generali. Pertanto, per quel che mi riguarda, non credo davvero di costituire un'unica realtà economica ed operativa con la mandante. E per quel che concerne essere sottoposto al potere di indirizzo e di controllo dell'impresa, beh, rispondo con una solenne e ben indirizzata pernacchia: in sociologia eterodiretto si dice di individuo o di gruppo privo di autonoma capacità di elaborazione e le cui scelte comportamentali sono a tutti i livelli influenzate o condizionate dall'esterno.
Ora, se il presidente Cirasola ha deciso di abdicare dal suo smisurato culto della personalità, sacrificando amor proprio e capacità intellettive, davanti alla possibilità apertasi dall'interpretazione dell'art. 52 del Mifild che consente alla sua organizzata e ben strutturata agenzia di godere di sostanziose, legittime nonché meritate prebende in termini di incentivi legati allo sviluppo del Ramo Vita, posso solo prenderne atto. Ma da agente monomandatario, assolutamente favorevole e al plurimandato e alle collaborazioni orizzontali, nell'ottica della piena autonomia professionale della categoria, non ritengo di essere privo di autonoma capacità di elaborazione, tutt'altro, e per quanto riguarda l'eterodirezione, confesso, ahimè, di subirla sì, ma solo dalle mie donne di casa, moglie e due figlie, mentre confido in quella di nostro Signore che sa, nella Sua infinita Misericordia, quando e come indirizzarmi.
E se qualcosa non va nel mio operato di intermediario assicurativo proveniente dall'ex albo agenti e iscritto di diritto nella sezione A del Rui, l'impresa ne risponde civilisticamente ma in solido con me!
Si tratta di un'intollerabile insolenza, una considerazione denigratoria e qualcuno, tra le migliaia di colleghi che per scelta decidono del proprio status di agente monomandatario, potrebbe ritenerla una considerazione offensiva.
E qui potrei fare qualche decina di nomi di colleghi e amici iscritti al GA-GI, ma mi freno, non fosse altro per evitare il loro imbarazzo: hanno già assistito silenziosi alla chiusura del proprio Fondo Pensione interno, hai visto mai che condividano davvero di essere individui privi di autonoma capacità di elaborazione. De gustibus…

In sociologia eterodiretto si dice di individuo o gruppo privo di autonoma capacità di elaborazione

Lospettacolodeveandareavanti

Basta esistenze che volano via lasciando a chi resta il **peso della vita**

a cura di
FILIPPO GUTTADAURO LA BLASCA

●●●

L'ennesimo suicidio di un collega deve far riflettere l'intera categoria e in particolare i gruppi agenti. Quanti altri morti prima di urlare che è ora di smetterla di chinare il capo e andare avanti, avallando con lo sguardo girato da un'altra parte per non vedere, le scelte sciagurate che le Imprese stanno mettendo in atto, o hanno messo in cantiere?
Con un colpo di pistola alla testa certamente terminano i budget commerciali non raggiunti, le ispezioni e i controlli a sorpresa dell'impresa, i mystery shopper dell'istituto di vigilanza. Cessa soprattutto la vita che dovrebbe piuttosto dimostrare la relatività e persino l'iniquità di queste cose.
Occorre una seria riflessione su chi siamo, cosa facciamo e cosa vogliamo essere.
I floridi bilanci delle Imprese, realizzati nonostante la pandemia, hanno fatto già troppi morti.
Da sempre gli Agenti, in momenti meno floridi di questi, hanno accettato riduzioni provvigionali, con la speranza, o meglio l'illusione, che in congiunture migliori, gli utili sarebbero stati re-distribuiti alla rete che è una parte determinante della produzione del profitto aziendale.
Ma, anche nel 2021, come già avvenuto nel 2020, le Compagnie vogliono continuare a guadagnare a discapito di tutto, ne sono prova le azioni messe in atto che comprendono aumenti tariffari, disdette di portafoglio e manovre commerciali orientate alla ricerca disperata della massima disintermediazione, il più delle volte, o meglio, quasi sempre, a discapito della redditività agenziale.
Insomma, l'interesse alle performance finanziarie è certamente la stella polare che le imprese perseguono, anche a danno della salute e della vita dei propri agenti, vere galline dalle uova d'oro, cui tirare il collo a campione per educare la massa.
Credo che sia definitivamente svanito lo spirito originario mutualistico delle Compagnie di assicurazioni, delle relazioni con il Cliente, della consulenza, del best advice professionale, motivi che mi hanno indotto tanto tempo fa a intraprendere il percorso lavorativo di agente.
Con quel gesto estremo il collega ha riportato a silenzio totale tutte le sue preoccupazioni e si è liberato tragicamente di tutto e di tutti, si è alleggerito la coscienza tanto da farla volar via, leggera, inafferrabile.
Lui è volato via, ma i problemi sono restati qui, in questa terra, gravati per chi è restato da sospetti, incomprensioni, ricerche spasmodiche del perché e se anche è rimasto un piccolo segnale sui responsabili, se non materiali almeno morali, coloro che sono costretti portare il fardello della memoria, non sanno come affrontarli perché loro sono molto più forti e spietati.
In chi resta scattano innumerevoli pensieri cupi e l'ossessiva domanda su che cosa fare ed ecco che in questo momento deve entrare in gioco la rappresentanza

Lo Spettacolo Deve Andare Avanti

Spazi vuoti, per che cosa viviamo?
Luoghi abbandonati, immagino
che noi ne sappiano la ragione
Sempre avanti, c'è qualcuno che sappia quel
che cerchiamo?
Un altro eroe, un altro irragionevole crimine
Dietro il sipario, nella pantomima
Mantenere la posizione, c'è ancora qualcuno
che voglia farlo?
Lo spettacolo deve andare avanti
Lo spettacolo deve andare avanti
Il cuore mi si sta spezzando dentro
Il trucco forse si sta sfaldando
Ma il mio sorriso permane.
Qualunque cosa accada, lascio tutto al caso
Un altro crepacuore, un'altra relazione fallita
Sempre avanti, c'è qualcuno che sappia
per cosa viviamo?
Immagino ch'io stia imparando,
io devo essere più appassionato
Presto sarò ad una svolta, certamente
Fuori sta albeggiando
Ma dentro al buio anelo di essere libero
Lo spettacolo deve andare avanti
Lo spettacolo deve andare avanti
Il cuore mi si sta spezzando dentro
Il trucco forse si sta sfaldando
Ma il mio sorriso permane
La mia anima ha i colori delle ali di farfalla
Le favole di ieri s'ingrandiranno ma senza morire mai
So volare amici miei
Lo spettacolo deve andare avanti
Lo spettacolo deve andare avanti
l'affronterò col sorriso
Non mi arrenderò mai
Avanti con lo spettacolo
Sarò la star principale, esagererò
Devo trovare la volontà di andare avanti
Avanti con lo
Avanti con lo spettacolo
Lo spettacolo deve andare avanti

The Show Must Go On

Empty spaces what are we living for
Abandoned places - I guess we know the score
On and on, does anybody know
what we are looking for...
Another hero, another mindless crime
Behind the curtain, in the pantomime
Hold the line, does anybody
want to take it anymore
The show must go on,
The show must go on
Inside my heart is breaking
My make-up may be flaking
But my smile still stays on.
Whatever happens, I'll leave it all to chance
Another heartache, another failed romance
On and on, does anybody know
what we are living for?
I guess I'm learning, I must be
warmer now
I'll soon be turning, round the corner now
Outside the dawn is breaking
But inside in the dark I'm aching to be free
The show must go on
The show must go on
The show must go on
Inside my heart is breaking
My make-up may be flaking
But my smile still stays on
My soul is painted like the wings of butterflies
Fairytales of yesterday will grow but
never die
I can fly - my friends
The show must go on
The show must go on
I'll face it with a grin
I'm never giving in
On - with the show
I'll top the bill, I'll overkill
I have to find the will to carry on
On with the
On with the show
The show must go on...

aziendale, il Gaa e quella sindacale di categoria, lo Sna. Sì le tanto bistrattate organizzazione che grazie alla loro terzietà posso fare gesti e denuncie anche eclatanti, in modo che quella vita non sia volata invano e che non succedano più altri suicidi di colleghi disperati.

La lettura degli articoll sul collega suicida mi ha portato immediatamente alla mente il brano, un inno alla vita attribuito ai Queen, ma in verità scritto da un Freddy Mercury alla fine dei suoi giorni a causa delle complicanze dell'AIDS, che voglio condividere con tutti voi.

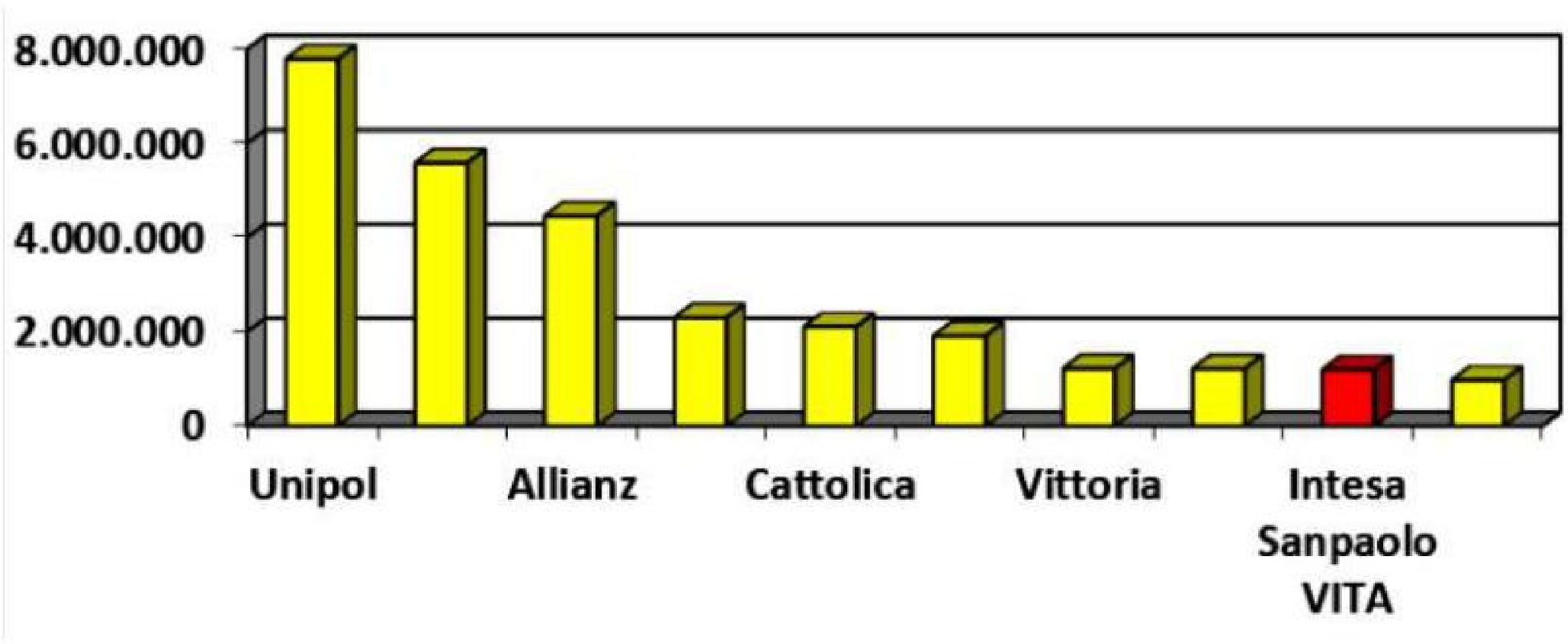
Il governo dei pochi

La libertà di scegliere è un diritto fondamentale

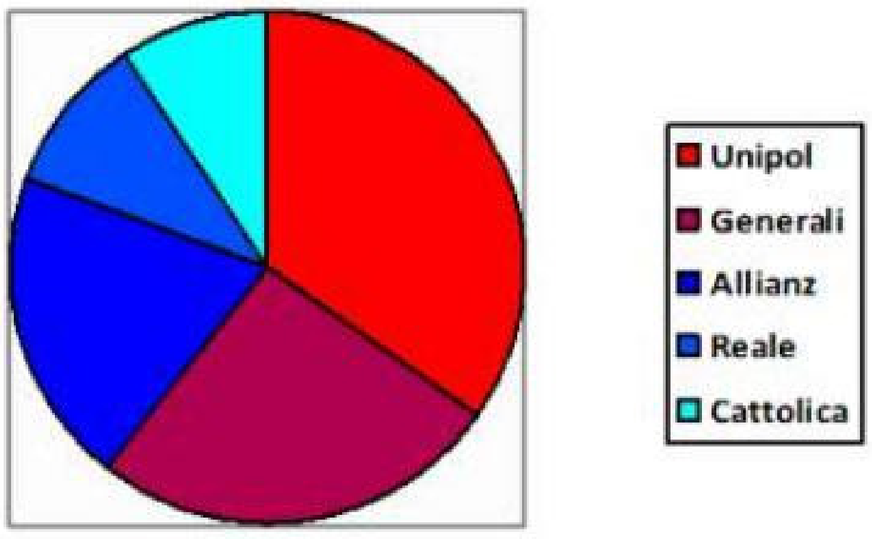
a cura di
TIZIANO SALERNO

Il 2021 è iniziato con due annunci che hanno dato un forte segnale al mercato assicurativo. Due compagnie, Aviva Italia e Amissima assicurazioni, sono state acquisite rispettivamente dal 3° player del mercato (Allianz) e dal 21° (Hdi assicurazioni). Questa operazione ha comportato il consolidamento per Allianz del 3° posto e per Hdi la salita all'undicesimo posto nel mercato danni italiano. Oltre a questo, sono sparite due co-protagoniste del mercato, rappresentate sul territorio dello stivale da quasi 1.000 agenzie complessive. Dal 2007 ad oggi, abbiamo visto arrivare sulle nostre scrivanie nuove normative che, in nome della trasparenza e della concorrenza, hanno saputo ottenere l'unico risultato di oberare gli agenti e le agenzie di oneri amministrativi sempre più insostenibili. Ma cosa hanno fatto per portare beneficio ai consumatori? Di certo non hanno favorito la tanta agognata concorrenza, visto che, secondo i dati Ania, i premi totali danni raccolti nel 2020, sono stati 37.987.526 Mld. Le prime 5 compagnie del mercato assicurativo danni, rappresentano così poco meno del 60% del mercato stesso (quota leggermente in aumento rispetto al 2019) e le prime 10 addirittura raggiungono il 76,43%, tanto che forse sarebbe più giusto parlare di oligopolio. Riflessione particolare va fatta sul neo-ingresso nella TOP 10 del gruppo Intesa Sanpaolo, poiché, come più volte dichiarato dal suo Ad, Carlo Messina, l'istituto di credito intende diventare leader nel mercato assicurativo danni entro pochi anni.

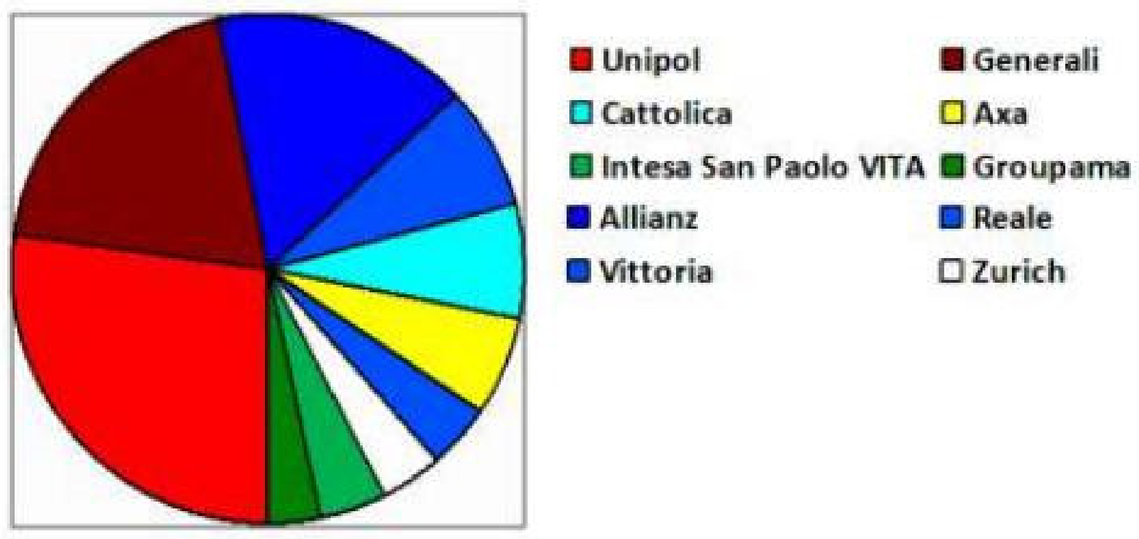
Premi danni totali 2020



Distribuzione Mercato danni prime
5 COMPAGNIE



Distribuzione Mercato danni prime
10 COMPAGNIE



76,43% mercato globale danni

Libero mercato o piuttosto oligopolio?

Il termine oligopolio, forse vale la pena ricordarlo, prende origine dal greco antico ὀλίγοι (ὀlígoi: «poco», «pochi») e -πώλιον (pólion, da πωλεῖν — polèin, vendere). Si tratta di una forma di mercato in cui ci sono poche imprese, con uguale struttura di costo, che producono un bene omogeneo. Le imprese oligopolistiche non sono price-maker, e quindi non possono stabilire il prezzo di mercato, ma sono in grado di influenzarlo con i loro comportamenti in dipendenza del loro peso nell'economia del settore specifico o addirittura di quella generale.
Questa definizione vi ricorda qualcosa?
Prendiamo ad esempio il mercato della Rcauto, mercato che, da quando ho iniziato a lavorare nel 2007, è sempre stato un ambito snobbato (a parole) dalle compagnie che lo definivano poco redditizio e poco attraente. Ebbene, secondo i dati Ania del 2020, le compagnie che si spartiscono la grossa fetta del mercato Rcauto sono Unipol, Allianz e Generali; con Unipol nello specifico che si aggiudica poco più del 20% del mercato assicurativo, evidenziando come 1 veicolo ogni 5 sia assicurato con la compagnia bolognese. Dal bollettino Ania apprendiamo alcune note interessanti sulle singole compagnie, che aiutano a capire cosa ha portato il gruppo Intesa Sanpaolo ad entrare nella top 10:

AVIVA VITA passa dal gruppo **AVIVA**
al gruppo INTESA SANPAOLO VITA;

BANCASSURANCE POPOLARI passa dal gruppo
BAP al gruppo INTESA SANPAOLO VITA;

INTESA SANPAOLO RBM SALUTE
acquisita dal gruppo INTESA SANPAOLO VITA;

LOMBARDA VITA
passaggio dal gruppo CATTOLICA ASSICURAZIONI
al gruppo INTESA SANPAOLO VITA;

Nuovi arrivi sul mercato non si prospettano e le uniche vere novità sono semmai rappresentate da nuovi intermediari come Poste insurance broker, intermediario che, ancora una volta, propone i prodotti delle compagnie dirette di 2 delle 3 compagnie precedentemente elencate e cioè Unipol e Generali.
Davvero con questi presupposti possiamo parlare di mercato concorrenziale e trasparente? Un cliente che non rinnova la sua polizza auto con l'agenzia X e passa alle Poste dove acquisterà una copertura Genertel o Linear, davvero avrà cambiato società assicurativa, o avrà solo creduto di farlo? Si tratterà di una falsa percezione? Perché se parliamo in meri termini di risparmio economico, se il cliente paga meno, è anche vero che avrà meno; di sicuro non avrà un professionista preparato in grado di restituire una consulenza imparziale e attendibile e non sarà in grado di gestire le sue necessità, che si tratti di denunciare e gestire un sinistro o anche solo di spostare la sua copertura assicurativa dal vecchio al nuovo veicolo. Se non sarà soddisfatto del servizio ottenuto, quante volte potrà cambiare prima di ritrovarsi assicurato con una compagnia avuta in passato?

Piccoli di quartiere, supermercati e ipermercati

Vorrei ricordare con voi quello che è accaduto nella mia città (come in molte altre: nei primi anni '90, la città era costellata di piccoli negozi, ogni quartiere e ogni delegazione aveva il proprio macellaio, il proprio panificio, il proprio salumiere e così via. Erano anni in cui iniziavano a nascere i primi supermercati, negozi che avevano lo scopo di rendere la spesa più comoda al consumatore, di proporre prezzi più bassi, con l'impegno di mantenere la medesima qualità delle piccole attività. Nel giro di qualche anno, molti sono i marchi arrivati sul mercato, ognuno con la stessa promessa: minor prezzo, migliore qualità.

Dopo qualche periodo sono arrivati i marchi di quella che oggi conosciamo come grande distribuzione; altro non si tratta che di ipermercati, ossia di megastrutture in cui i consumatori possono trovare una sempre maggiore varietà di merci. Ebbene, un marchio in particolare di questi negli anni, passo dopo passo, è riuscito a raggiungere quasi il monopolio assoluto e non vi era ormai alcun competitor che potesse contrastarlo.
Questo cosa ha generato? Prezzi imbattibili? Qualità insuperabile? Assolutamente no! Ci siamo trovati davanti alla possibilità che il futuro fosse comprare esclusivamente i prodotti che loro decidevano di vendere. Finalmente dopo anni di battaglie, altri marchi sono riusciti ad aprire sul territorio e stiamo lentamente tornando verso quello che potremmo definire un oligopolio, con la speranza di poter tornare ad una vera concorrenza che non è solo scegliere in base al prezzo, ma è la libertà di scegliere cosa acquistare e dove.
Tornando al nostro mondo, le domande che dovrebbero essere poste ai consumatori che stanno per acquistare in servizio assicurativo sono 2:

· sareste disposti
a non poter scegliere?

· comprereste qualcosa
che non conoscete
o vi affidereste a qualcuno
che possa chiarirvi
le idee, illustrando le caratteristiche
dei prodotti che avete davanti?

Qualche riflessione da condividere

Secondo voi, cari lettori, è corretto credere che la diminuzione dei player presenti sul mercato sia solo un problema per i consumatori o sarebbe lecito pensare che meno compagnie sul mercato possano portare a una diminuzione degli agenti sul territorio? Se un domani non doveste più avere feeling con la vostra mandante, sarebbe così semplice trovarne una nuova? Le condizioni economiche potrebbero essere migliori o peggiori? In molti credono che ogni attività e professione abbia delle particolarità per cui non sia confrontabile con le altre ma, quando si affrontano certi argomenti come quello della concorrenza, scopriamo come le differenze si annullino.
Vorrei lasciarvi con due citazioni su cui tutti dovremmo riflettere. La prima è di Friedrich Hayek e recita così:

"La concorrenza non è la lotta di tutti contro tutti.
È un processo di identificazione
dei più «sociali», dei più capaci di soddisfare
gli interessi reciproci.
Nei mercati di concorrenza non si prende qualcosa
senza dare qualcos'altro in cambio."

La seconda è dedicata a tutte quelle persone che pensano alla concorrenza come qualcosa di negativo e da estirpare, quando in realtà può essere propulsore del nostro entusiasmo e darci modo di migliorare ogni giorno, l'importante è che sia concorrenza leale:

"Ho lottato contro una dura concorrenza
per tutta la mia vita.
Non saprei come andare avanti
senza di essa" (Walt Disney).

AREA 51 di ALLIANZ non convince

Il parere dei Presidenti di Gruppi aziendali interessati

a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

Il progetto denominato Area 51, presentato in pompa magna da Allianz Spa come panacea dei mali che affliggono le agenzie in termini di resa e di redditività, è piombato come un macigno sul mercato assicurativo italiano e peraltro nel bel mezzo di una pandemia. Lo Sna, ancora una volta, si è dimostrato attento alle problematiche della categoria e, lo scorso 1° aprile, ha organizzato un evento in modalità videoconferenza per affrontare la questione; oltre 1500 i colleghi che si sono connessi, a testimonianza del grande interesse (e della comprensibile preoccupazione) destata dal progetto.
Siamo tornati sull'argomento sentendo il parere dei diretti interessati, i presidenti dei gruppi aziendali con mandato Allianz: Dario Piana del Gama, Umberto D'Andrea della Tripla A e Paolo Sacchi del Magap.

Dario Piana, classe 1951, quarantadue anni di attività, presidente del Gama e del Comitato dei Gruppi agenti iscritti a Sna. Asserisce di non aver mai cambiato compagnia, ma sono le compagnie ad essere cambiate attorno a lui: Compagnia Italiana di Sicurtà, Card, Milano Assicurazioni, Allianz. Ha un passato sportivo come arbitro di calcio culminato con il raggiungimento della massima serie negli anni '90 ed è padre di Rossella, arbitro internazionale di pallavolo.

Dario Piana

AREA 51 ALLIANZ

Umberto D'Andrea

Puoi fare una cronistoria del progetto Area 51 proposto da Allianz e come la compagnia abbia cercato di "venderlo" ai propri agenti?

Appena avuta la notizia che alcune agenzie di nuova costituzione stavano realizzando concretamente questo progetto, i Gaa Allianz hanno chiesto ed ottenuto un incontro con l'Ad Giacomo Campora, per conoscere la veridicità prima e i particolari poi, della iniziativa.

La compagnia ha confermato la notizia, asserendo che Area 51 nasce dalla necessità per l'impresa di innovare il mercato assicurativo, ormai statico, con iniziative nuove, concrete e necessarie. Secondo Allianz gli agenti, anche per i problemi derivanti dalla pandemia, non hanno né i mezzi finanziari, né la volontà di investire. Con questa operazione è l'impresa che finanzia il progetto che prevede una società il cui capitale per il 51% è in capo alla impresa ed il restante 49% in capo ai partecipanti agenti per quote personali stabilite. I patti sociali impediscono che questo rapporto possa mai essere capovolto. Alla minoranza, quindi, verrà demandata la sola parte assicurativa. Infine, la compagnia sostiene che questo progetto avviene per adesione singola e volontaria e che non sarà mai imposto da nessuno.

Qual è la posizione del Gama e, più in generale, cosa ne pensi come Presidente del Comitato dei Gaa iscritti a Sna?

Premesso che Allianz avrà certamente seguito le regole imposte dalle norme dell'Idd, accertandosi che risultino conformi agli obblighi che sono in capo al produttore e rispettose del target market di riferimento, qualche dubbio rimane in capo al distributore che deve verificare se i canoni previsti rispecchiano i requisiti iniziali. Detto questo, i Gruppi aziendali ed il Sindacato, non condividono questo progetto per almeno tre motivi: il primo è che questo modello assomiglia molto alle vecchie gerenze di antesignana memoria che non hanno mai dato risultati positivi, tanto da essere accantonate e mai più riproposte. Il secondo, riguarda la figura stessa dell'agente che per definizione è un individualista che mal si trova a dover condividere con altri le sue scelte e i suoi programmi. Può capitare, se la scelta nascesse dal basso, che due o tre persone con le stesse caratteristiche decidano di lavorare insieme, ma quasi mai quando la scelta venga imposta. E in quale futuro può sperare un giovane agente, magari preparato e desideroso di crescere, se nella sua zona è in funzione questo modello? Il terzo motivo è di carattere pratico: questo modello di distribuzione assicurativa creerà disparità di mezzi, di scontistica, di deroghe, fra agenti del cosiddetto modello 51, rispetto a quelli del modello classico sullo stesso territorio o zona. E questo è assolutamente inaccettabile.

Umberto D'Andrea, 63 anni, napoletano doc, innamorato della propria città e della squadra del Napoli. Inizia nei primi anni '80 a fare il produttore in Ras per divenirne prima dipendente e poi agente dal 1990. Da allora gestisce una storica agenzia Allianz, e da qualche anno è plurimandatario (Zurich). Ha ricoperto vari ruoli di rappresentanza dapprima in Uia (Gruppo Agenti Ras) e poi, dopo l'unificazione, per 6 anni è stato il Presidente della Tripla A. Sposato da 35 anni con Sonia, ha due figli, Benedetta, 28 anni, che lavora nel campo della comunicazione social, e Giorgio, 22 anni, laureando in Scienza delle comunicazioni.

Nel momento in cui ci incontriamo, ancora non si è svolto il congresso che eleggerà il tuo successore che dovrà affrontare una criticità piuttosto importante: vedersela con il progetto Area 51 della mandante. Da storico presidente della Tripla A, quali suggerimenti ti senti di potergli dare?

Non c'è niente di peggio dei consigli dati da un ex in nome del "quando c'ero io". Un presidente ha invece bisogno di un mandato pieno, espressione della base. Per questo ho preferito convocare tempestivamente un'assemblea, proprio perché gli iscritti si esprimessero consapevolmente, su come affrontare, anche e non solo, il progetto Area 51. L'ho detto e l'ho scritto: il progetto non mi piace, ma mi preoccupa molto che, oltre ad aver suscitato tanto clamore, l'iniziativa ha incuriosito ed affascinato tanti colleghi. Cominciamo quindi a far capire agli iscritti le implicazioni negative del progetto. L'agente imprenditore non può e non deve accettare passivamente un'invasione nella propria impresa agenzia. Senza consapevolezza non si mette in campo una strategia efficace per gestire questa che giustamente definisci criticità. Mobilitazione potente per costringere Allianz a non farlo? Indifferenza all'insegna del "fai quello che vuoi, faccio anche io quello che voglio"?

Sediamoci e negoziamo gli aspetti della questione? Toccherà al Presidente e al nuovo Direttivo disegnare una strategia coerente con il mandato assembleare.

Da protagonista di tante battaglie con Sna e con il tuo gruppo aziendale, come vedi il futuro della nostra professione alla luce del progetto di Allianz o di quelli similari che potrebbero seguire da parte di altre imprese?

Il futuro sarà fosco se pretenderemo di disegnarlo puntando al passato. La nostalgia, il sogno di mantenere lo "status quo", ci frega da anni. Mentre noi guardiamo indietro, sono stati occupati gli spazi nostri, quelli della relazione con il cliente. Basti guardare ai canali alternativi, proliferati mentre noi li denunciavamo inutilmente. Le compagnie disegnano prodotti e pagano provvigioni per ogni polizza che un agente vende. Se poi ne vende molte e queste producono redditività tecnica, la compagnia paga degli incentivi. Ma il "come vendere", il modello di agenzia, insomma, rientra nelle facoltà di scelta dell'agente, se vuole essere imprenditore.
Sbaglia, a mio avviso, chi pretende di farsi dettare la strategia imprenditoriale dalla mandante, figuriamoci se poi la Compagnia diventa socia di maggioranza. Bisogna strategicamente emanciparsi, e non parlo di monomandato o plurimandato. Un esempio? Quanti sono gli agenti che hanno un proprio "gestionale", per gestire appunto i dati dei propri clienti? O per gestire proprie campagne commerciali su propri clienti? O per pianificare i propri obiettivi commerciali in base alla redditività che una polizza produce alla propria agenzia?
Se ci si affida passivamente in tutto alla mandante, è evidente che si affida il destino ed il futuro alle scelte strategiche della compagnia. Il futuro sarà roseo se smetteremo di rimpiangere le tariffe colorate e faremo esercizio di impresa e di emancipazione. Se avremo la capacità di far pesare alle Compagnie e ai clienti la convenienza di avvalersi di noi. Anche chi svolge un ruolo di rappresentanza, ha il dovere di presidiare il rispetto delle regole, ma anche di guidare gli iscritti verso una consapevolezza imprenditoriale. Così si salvaguarda il futuro.

Paolo Sacchi

Paolo Sacchi, classe 1970, sposato e papà di Caterina nata nel 2001. Ha messo nel cassetto il diploma di Perito Meccanico e dal 1989 ha iniziato la sua attività di assicuratore con il Lloyd Adriatico, passando poi all'Ina Assitalia e diventando agente nel 1996 con il mandato Previdente Assicurazioni. Dopo una serie di passaggi e di incorporazioni, che lo hanno visto parte attiva nei vari gruppi aziendali, dal 2018 è presidente del Magap. Iscritto in Sna nella sezione provinciale di Siena, ha un trascorso sportivo master di prim'ordine nel ciclismo e nello sci di fondo. Una grande passione per la musica, soprattutto nell'assemblaggio di impianti hi-fi che progetta e monta personalmente alla ricerca della perfezione acustica.

Quale impatto potrà avere sugli agenti Allianz il progetto Area 51 e come pensi, da presidente del Magap, di poterlo affrontare?
Ritenere che Area 51 coinvolga solo gli agenti Allianz sarebbe il primo errore, perché il tema riguarda l'intera categoria, nella declinazione di un modello che, di fatto, "commissaria" l'intermediario certamente qui rilegato a mero esecutore e distributore di strategie decise altrove. Nell'immediato, la prima criticità è il rapporto fra il Gruppo e gli agenti associati che aderiscono ad Area 51, perché di fatto in netto contrasto con l'. Art. 4, "Scopi dello statuto". Da qui la richiesta allo Sna di organizzare un incontro con tutti i Gruppi agenti della galassia Allianz, per capire e decidere insieme la linea da seguire, poiché la compagnia "diventa un associato di fatto dei gruppi stessi", in netto contrasto con gli obiettivi statutari, essendo uno dei ruoli fondamentali delle associazioni la tutela degli stessi in tutti i casi di controversia nei confronti della mandante, che verrebbe meno. Al pari è opportuno definire una condotta comune per evitare che una rappresentanza possa "accogliere" questi nuovi "alieni della distribuzione" mentre altre, mantengono una linea più coerente con gli scopi e le finalità associative.

Durante l'evento organizzato da Sna lo scorso 1° aprile, hai detto che ciascuno di noi deve dotarsi della cassetta degli attrezzi: puoi spiegare meglio il tuo pensiero?
Nella nostra attività abbiamo, da una parte un legislatore sempre più esigente nella tutela del cliente consumatore, dall'altra le compagnie, troppo attente ai loro bilanci e obiettivi finali piuttosto che alla costruzione di un sodalizio fiduciario con i propri agenti, indispensabile quanto raro in questi tempi e unica possibilità per consentire a tutti gli interessati il raggiungimento dei propri obiettivi.
In questo complicato quanto caotico scenario, noi agenti vediamo seriamente compromessa la nostra redditività, sempre più gravata da incombenze e costi per soddisfare le "esigenze di terzi". Ogni modello sano, in fase di cambiamento, DEVE trovare un punto di equilibrio, per consentire a tutti gli interessati di "starci dentro", altrimenti si rischia che una parte si estingua. Ecco allora che la "cassetta degli attrezzi", metaforicamente, ma nemmeno poi tanto, rappresenta tutti gli utensili indispensabili per svolgere al meglio la nostra professione! Come Presidente Magap, grazie anche al pieno e incondizionato appoggio e fiducia del mio Gruppo, ho in parte già sviluppato molti di questi attrezzi, mentre altri saranno oggetto di futuri rilasci per soddisfare le necessità che il cambiamento del contesto quotidiano ci impone. Da sempre, in Magap si lavora attraverso convenzioni o collaborazioni, con lo sviluppo in proprio di numerosi progetti, gli attrezzi appunto, che ciascun associato è libero di fruire gratuitamente o in parte a titolo oneroso, ma sempre vantaggioso rispetto al costo di mercato, in base alle proprie esigenze e al proprio modello di agenzia. I nostri "attrezzi", per esempio, sono la titolarità dei dati dei clienti attraverso Nimaja Consulting, il software gestionale di Sia, la gestione della compliance sempre con Nimaja e Novastudia, il progetto Totem che risolve le problematiche espositive all'interno delle agenzie, appositi pacchetti formativi e molti altri ancora. Insomma, si tratta di una vera e propria cassetta ad uso e consumo dei nostri iscritti. Ed è una cassetta degli attrezzi il cui utilizzo suggerisco caldamente a tutti gli agenti, perché consente loro di lavorare meglio, con sforzi inferiori e maggiore profitto.

I pesi e i contrappesi della democrazia

Quando la funzione giurisdizionale è chiamata a fare ciò che il potere tecnico-amministrativo non vuole fare e ciò che il potere politico non ha il coraggio di fare

a cura di
ROBERTO BIANCHI

Tra le dichiarazioni dei partiti e la pratica politica quotidiana, passa spesso un mare di differenza in conseguenza non tanto della tendenza invalsa negli ultimi vent'anni a fare propaganda permanente, quanto soprattutto dei condizionamenti interni, come disponibilità finanziarie e regole istituzionali, oltreché degli accordi internazionali che determinano deviazioni spesso sostanziali dal binario che si sarebbe inizialmente inteso percorrere. Esiste comunque la tendenza e la storia ce lo insegna, ebbe a dire il Presidente Mattarella alla fine del 2018, che l'esercizio del potere possa "provocare il rischio di perderne il senso del servizio" e faccia piuttosto "acquisire il senso del dominio".

Il Presidente della Repubblica nel suo ruolo tutt'altro che notarile, la Corte Costituzionale, che vigila affinché non si legiferi in violazione della Carta Fondamentale, il Parlamento, destinato al confronto dialettico tra maggioranza e minoranza e poi le Magistrature, le Amministrazioni locali, le Autority, la Banca d'Italia, sono lì a impedire la concentrazione del potere nelle sole mani del Governo. Non dimentichiamo infine le numerose agenzie più o meno indipendenti quali la stampa e i media, i corpi intermedi come i sindacati e le associazioni, le comunità religiose e le chiese, formano nell'insieme l'opinione pubblica, la cui forza spesso oltrepassa quella istituzionale.

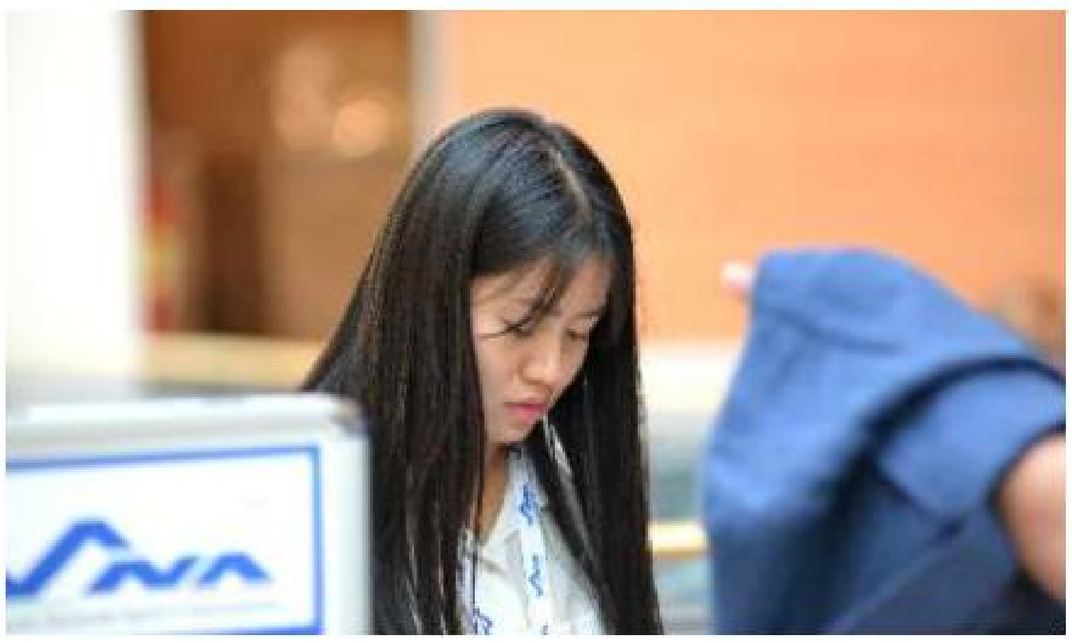
Prevalenza o soccombenza del potere politico

Si tratta di un sistema di pesi e contrappesi che a volte mostrano qualche segno di logorio, testimoniato di recente dallo scontro durissimo consumato all'interno del Csm sul caso Palamara, sulla presunta loggia Ungheria, sulla fuga di notizie dalle procure italiane, ma che costituiscono comunque la garanzia degli equilibri di ogni democrazia matura. E ciò a dispetto del sentimento anti-istituzionale indotto in una parte dell'opinione pubblica dai populismi, vecchi e soprattutto nuovi, che imperversano nei talk show di tutti i canali televisivi nostrani.
Un meccanismo di equilibri previsti dalla Costituzione che si aggiungono all'antidoto dell'autodisciplina e dell'autocontrollo al quale ogni soggetto impegnato nella gestione della cosa pubblica dovrebbe (in questo caso il condizionale è d'obbligo) ispirarsi per evitare eccessi nelle proprie scelte politiche e per garantire il buon funzionamento del sistema Paese.
Di fatto il vero "problema della democrazia - sosteneva il magistrato Giuseppe Borrè commentando il pensiero del giurista Luigi Ferrajoli - non consiste tanto nella determinazione del fondamento ultimo della legittimazione del po-

tere politico, quanto nella definizione dei congegni atti a rendere democratico, cioè controllato, limitato, l'esercizio dei poteri". Ovvero, la sfera politica non si esaurisce nei classici segmenti dei partiti, del Parlamento, del Governo, delle opposizioni, ma si estende anche ai contrappesi che hanno la funzione di controllare e quindi limitare il potere politico.
Eppure, questa lettura del potere diviso come garanzia della libertà, imperniata sulla soggezione anche del Parlamento alla legge, è contrastata dall'opposta visione incentrata sull'unitarietà della sovranità popolare e cioè sulla prevalenza della garanzia politica, in quanto massima espressione democratica su quella giuridica.

La natura e la funzione delle Authority

Per venire al tema centrale del presente approfondimento, giova ricordare che sulle Autority, ovvero quella serie di autorità pubbliche che possiedono un certo grado di indipendenza dal potere politico, pende una difficoltà di comprensione, se non addirittura dubbi di incostituzionalità, non trovandosene traccia nella Costituzione. Le Autorità potrebbero infatti risultare estranee al principio di separazione dei poteri, in quanto autonome al Governo e quindi non soggette (ex Art. 95 della Costituzione, ndr.) alla responsabilità dei Ministeri competenti delle singole materie cui esse sono destinate.
Si pone inoltre la questione che queste Autorità, in quanto figure amministrative cui è attribuito un compito di controllo, regolazione e sanzione, dispongono soltanto di un potere tecnico e non certo discrezionale. È evidente che per svolgere correttamente la loro funzione regolatoria esse debbano risultare, nel principio e nei fatti, oltreché indipendenti, anche obbligatoriamente neutrali. Ne consegue però che la delega ricevuta dal Parlamento nel porre la disciplina completa di una specifica materia, comporta il rischio continuo di collisione con il principio di legalità in senso sostanziale, allorquando la discrezionalità degli apparati amministrativi prevarichi la volontà stessa dei pubblici poteri.



Quando le norme sono arbitrarie

Anche rispettando il principio della legalità formale, secondo cui l'amministrazione pubblica non ha altri poteri se non quelli attribuiti dalla legge, un'Autority potrebbe cioè uscire fuori dal perimetro legislativo e non operare in conformità con i contenuti prescritti dalla legge. Un dubbio che viene spesso e volentieri, esaminando gli effetti che potrebbero essere provocati da talune normative, anche recenti, emanate dall'Ivass, talvolta persino arbitrarie e pesantemente connotate da caratteristiche burocratiche e "funzionariali".
Numerosi passaggi del Provvedimento 97 e del Regolamento 45, derivanti dalle direttive comunitarie e pur tuttavia del tutto inutili per il consumatore, oltreché iniqui in quanto limitativi delle libertà professionali conquistate dagli agenti di assicurazione e dannosi per il libero dispiegarsi della libera concorrenza in capo assicurativo, non rientrano, a parere dello Sna, nel perimetro tracciato dal legislatore europeo.
In questo senso si pone quindi il problema opposto rispetto a quello descritto in premessa e cioè, non più quello di limitare il potere politico mediante l'attività regolatrice degli istituti indipendenti, quanto piuttosto quello di verificare le scelte adottate da questi ultimi ad opera del potere legislativo. Siamo alle solite, in Italia è sempre necessario individuare qualcuno che controlli il controllore, in una spirale senza fine dai connotati molto spesso grotteschi.
Il ricorso alla funzione politica, ovvero al Parlamento, o alla funzione giurisdizionale, ovvero alla Magistratura, si rendono pertanto necessarie ogni qualvolta il Sindacato individui scelte dell'Istituto di vigilanza non conformi con le disposizioni e/o le finalità contenute nel compito di definire la disciplina attuativa completa come quella riguardante, tanto per rimanere ancorati alla fattispecie di cui sopra, il governo del prodotto assicurativo.

Il conflitto di interessi esiste davvero nel nostro Paese?

La soluzione del conflitto di interessi, materia piuttosto difficile da derimere in un Paese nel quale esiste un'ampia contiguità tra politica e affari, viene spesso attribuita alle Autority competenti nei vari contesti e ambiti. Cosa accade però quando è l'Autorità stessa a meritare approfondite verifiche sulla sua natura?
Vediamo il caso della Banca d'Italia che, leggiamo dal sito istituzionale, "è la banca centrale della Repubblica italiana; è un istituto di diritto pubblico, regolato da norme nazionali ed europee... Persegue finalità d'interesse generale nel settore monetario e finanziario: il mantenimento della stabilità dei prezzi..." persegue inoltre "... la stabilità e l'efficienza del sistema finanziario, in attuazione del principio della tutela del risparmio sancito dalla Costituzione...".
Si sarebbe portati a pensare che un ente di diritto pubblico con queste caratteristiche, sia di proprietà dei cittadini italiani e invece non è così. Tra i primi 10 partecipanti al capitale sociale troviamo 8 banche con 100.884 quote, pari al 37% del totale e 2 Compagnie di assicurazione con 15.000 quote, pari al 5% del totale. Già questo potrebbe indurre a qualche seria riflessione, ma se scorriamo la classifica fino in fondo, scopriamo che le banche posseggono addirittura il 50% delle quote e le compagnie poco più del 5,1%.

Sarebbe come a dire che la stabilità monetaria e finanziaria italiana, requisito indispensabile per garantire uno sviluppo duraturo dell'economia nazionale, è affidata agli istituti bancari e alle assicurazioni che detengono complessivamente il 55% del capitale sociale della Banca d'Italia.
In particolare, Intesa San Paolo, maggiore azionista che possiede il 17% del capitale sociale della Banca d'Italia è anche il secondo player del ramo vita e Unicredit, secondo azionista di Bankitalia con l'8,5%, è entrata di colpo al nono posto nei rami danni, dopo avere annunciato il suo proposito di scalare la classifica fino alla vetta.

No, il conflitto di interessi proprio non esiste

L'interesse degli istituti di credito verso il mercato assicurativo non è peraltro un mistero, visto che il 60% del ramo vita è già appannaggio delle banche che si apprestano a migliorare la loro posizione anche nei rami danni ove raccolgono al momento meno dell'8%.
Senonché, "in ragione - si legge nel sito dell'Istituto di vigilanza – del collegamento istituzionale tra i componenti degli organi di vertice di Ivass e di Banca d'Italia", il Direttore Generale della seconda è anche Presidente della prima. Ovvero il DG della banca centrale, che è controllata a maggioranza assoluta da una settantina di banche di varia grandezza, alcune delle quali hanno posto lo sviluppo assicurativo al centro del proprio core business di breve-medio termine, è il Presidente di diritto dell'ente che regola il settore assicurativo. Volendo essere molto buoni potremmo riaffermare, come abbiamo fatto in apertura della presente riflessione, che sicuramente ogni soggetto impegnato nella gestione della cosa pubblica dovrebbe sempre ispirarsi ai principi dell'autodisciplina e dell'autocontrollo, senza tenere conto dei condizionamenti che derivano dal contesto ambientale, ma per rifarci al pensiero già citato del Presidente Sergio Mattarella, c'è sempre il rischio che qualcuno possa perdere il senso del servizio e acquisisca quello del dominio. Il sistema bancario preso nel suo insieme la sa lunga in termini di dominio, in quanto potere forte per eccellenza.

Le assicurazioni generano un giro d'affari di 140 miliardi di euro all'anno

Ma torniamo all'altro argomento trattato all'inizio, ovvero all'opportunità che il Parlamento, pur sottoponendosi alla soggezione verso la legge e il sistema di controllo fornito dai contrappesi istituzionali, sia tenuto comunque a far valere il peso della garanzia politica su quella giuridica e su quella tecnico-amministrativa delle Autority quando ne sussistano i presupposti. Non c'è dubbio che, almeno in questo caso, i presupposti ci sarebbero tutti per approfondire l'ipotesi di un grave conflitto di interessi che ruota intorno al giro d'affari assicurativo che supera di poco i 140 miliardi di euro all'anno. Sarebbe cioè il caso che la politica mettesse mano alla materia, ponendosi qualche domanda in più per assolvere al proprio ruolo di garante del rispetto della volontà popolare e suona legittimo porsi il quesito sui motivi per cui ciò non avvenga. E qui viene il bello che riassume in sé tutti i dubbi, il famoso bandolo che consente di sciogliere la complicata matassa.

Chi possiede il debito pubblico italiano? Le famiglie e le imprese, direte voi

Di chi è, secondo voi, il debito pubblico italiano, ovvero il debito che lo Stato ha contratto nel tempo per soddisfare il proprio fabbisogno, in altre parole la quantità di risorse economiche necessarie per garantire lo svolgimento delle attività statali? Anche in questo caso verrebbe spontaneo pensare che sia di proprietà dei cittadini ai quali sono rivolti i servizi tanto utili e tanto costosi erogati dal settore pubblico. Eppure, anche stavolta, proprio come nel caso della Banca d'Italia, la risposta è no, i risparmiatori privati e le imprese detengono una quota largamente minoritaria del debito statale che ha raggiunto la spaventosa percentuale del 135% del Pil. Si tenga presente che oltre l'80% del debito complessivo, ormai oltre la soglia dei 2.600 miliardi di euro, è costituito da Titoli di Stato e quindi è sottoposto a rinnovo frequente sotto forma di emissioni mensili. Ebbene, la Banca d'Italia possiede 551 miliardi, pari al 25,6% del totale, le Istituzioni finanziarie monetarie residenti (diverse dalle autorità monetarie) 393 miliardi pari al 18,3%, le Società finanziarie residenti 351 miliardi pari al 16,3%, le famiglie soltanto 157 miliardi pari al 7,3%. Bianca Maria Farina, vale la pena ricordarlo Presidente dell'Ania e della Fondazione Ania, parimenti Presidente di Poste Italiane, società per azioni con grandi interessi nel settore bancario e in quello assicurativo, nonché consigliere del Consiglio direttivo della Febaf (Federazione delle banche, delle assicurazioni e della finanza), ha inoltre "ricordato che, in tema di impieghi, le imprese assicuratrici italiane, alla fine del 2019, detenevano 335 mld di titoli di Stato", pari al "… 15% del totale dei titoli governativi italiani in circolazione".
Pertanto, se il sistema bancario e quello assicurativo che detengono nel loro insieme una fetta molto consistente del debito pubblico, decidessero di cambiare anche parzialmente la loro strategia di investimento, l'Italia finirebbe in ginocchio con scarse probabilità di rialzarsi.

I CREDITORI DEI TITOLI DI STATO ITALIANI		
Creditori	**Importo***	**Percentuale**
Bankitalia	**551**	**25,6%**
Istituzioni finanziarie monetarie residenti (diverse dalle autorità monetarie)	**393**	**18,3%**
Società finanziarie residenti	**351**	**16,3%**
Famiglie, Società non finanziarie, Imprese italiane	**157**	**7,3%**
Resto del Mondo	**699**	**32,5%**
*In miliardi di euro	**2.151**	**100%**

Fonte "AdviseOnIv"

Ania - Titoli Governativi	**335**	**15%**

Fonte Ania

Siamo di fronte al solito dilemma all'italiana: chi controlla il controllore?

Non stupisca quindi l'attenzione posta dal legislatore italiano nell'affrontare qualunque questione riguardi i maggiori creditori dei suoi titoli per un totale che potrebbe sfiorare i 1.500 miliardi di euro e non stupisca, di conseguenza, la svista sul clamoroso conflitto di interessi che sembra interessare l'Istituto di vigilanza del settore assicurativo, il cui Presidente è contemporaneamente Direttore Generale di un istituto di diritto pubblico, come la Banca d'Italia, il cui capitale sociale di 7,5 miliardi di euro è detenuto al 55% e pertanto in maggioranza assoluta, da banche e assicurazioni. Da qui la scelta operata da Sna nel presentare ricorso al Tar del Lazio contro le norme dell'Ivass emanate, per ammissione di quest'ultima, su "suggerimento" di Ania e UnipolSai. Si è trattato, per il Sindacato, del tentativo non nuovo di ricercare nella funzione giurisdizionale della magistratura quella garanzia che il potere politico forse irretito dal timore del possibile default e quello tecnico-amministrativo condizionato dai possibili conflitti di interesse di cui abbiamo appena parlato, non hanno saputo fornire alle legittime aspettative della nostra categoria in tema di semplificazioni burocratiche, di libertà professionali e di libera concorrenza.

Dubbi sul rapporto COSTO-BENEFICIO

Le Autorità italiane, quali sono e cosa fanno

a cura di
GIACOMO ANEDDA

●●●

Tra le Autorità rientra a pieno titolo l'Ivass, il controllore del mercato assicurativo, si tratta di Autorità di diritto pubblico indipendenti, dotate di personalità giuridica, col compito di controllare un particolare settore dell'economia, dell'ordinamento sociale, o particolari servizi, tutelando gli interessi della collettività e i diritti dei cittadini. Si tratta di istituzioni cui è demandato anche l'importante e utile compito di regolare il libero mercato, evitando il formarsi di pericolose posizioni dominanti, cartelli economici e accordi più o meno occulti; evitare l'instaurarsi di indebiti monopoli e dannosi squilibri del mercato, ma sempre nella missione della tutela dei cittadini e dei loro diritti.
La "cultura" delle Authority, che in Italia è relativamente recente, è di ispirazione anglosassone, e la loro creazione è stata pensata per gestire importanti settori della vita amministrativa pubblica, liberandoli da lacci e lacciuoli, lungaggini burocratiche, pastoie ministeriali e sovrastrutture politiche, abitualmente presenti nei gangli dell'attività amministrativa pubblica. Per questa ragione le Authority godono di ampia autonomia legislativa, dove nemmeno il Governo può intervenire.
Attualmente in Italia si contano dodici Authority, ognuna delle quali opportunamente organizzata e strutturata; tutte dotate di prestigiose sedi proprie presso cui ospitare gli autorevoli presidenti; i necessari consiglieri di amministrazione; dirigenti più o meno competenti con a seguito un adeguato numero di direttori, funzionari e un altrettanto numero di preziose risorse umane, necessarie a far girare a pieno ritmo il motore dell'Ente. Il tutto alimentato e sostenuto da rispettabili budget economici.
Sui benefici ottenuti a favore dei mercati e dei cittadini, da questo imponente utilizzo di risorse pubbliche, qualcuno (certamente più autorevole di noi) esprime più di un dubbio che, se solo pensiamo agli attuali abusi sulla privacy degli individui, ai frequenti scandali finanziari, agli imman-

cabili crack bancari, all'imperversare delle frodi informatiche, al diffondersi della corruzione e di tutto quello che i giornali raccontano quotidianamente, sembrano fondati. La prima Authority a nascere in Italia, nel 1974, è stata la Consob - Commissione Nazionale per le Società e la Borsa – istituita per sovraintendere alla tutela degli investitori, all'efficienza, alla trasparenza e allo sviluppo del mercato mobiliare italiano. Purtroppo, nonostante le buone intenzioni, dobbiamo prendere atto che dal 1974 ad oggi, i vari furbi e furbetti del quartierino, gli immancabili maghi e illusionisti del risparmio privato, i fantasiosi benefattori dell'umanità, gli alchimisti della finanza moderna e i virtuosi del risparmio altrui, sembra che abbiano continuato a fare come se niente fosse, e sempre a danno dei poveri ed ingenui risparmiatori. Per conoscere le ulteriori 10 Authority vi rimandiamo al box a lato.

AUTHORITY ITALIANE ATTIVE

Autority	Anno Istituzione	Attività	N. dipendenti	Spese Gestione
CONSOB	1974	Controllo e tutela investitori	650	200.000.000
ISVAP-IVASS	1982	Controllo mercato assicurativo	371	87.000.000
AGCM	1990	Vigilanza concorrenza	279	15.000.000
CGS	1990	Controllo su scioperi nel settore pubblico	27	6.000.000
COVIP	1993	Controllo sulla previdenza integrativa	101	15.000.000
ARERA	1995	Vigilanza tariffe e trasparenza energia	250	92.000.000
PRIVACY	1996	Tutela dati personali	130	34.000.000
AGCOM	1997	Controllo mercato telecomunicazioni	330	76.000.000
ART	2011	Diritti utenti e controllo gestori trasporti	180	26.000.000
AGIA	2011	Tutela diritti infanzia	20	6.000.000
ANAC	2013	Prevenzione corruzione	308	60.000.000
GNPL	2013	Diritti delle persone private della libertà	N.P.	N.P.
			2646	617.000.000

AUTHORITY ITALIANE CESSATE

Autority	Anno istituzione e cessazione	Attività	
AVCP	1994 - 2014	Contratti pubblici	
CIVIT	2009 - 2013	Integrità amm.ni pubbliche	

IL PREMIO ALL'AMBIGUITÀ

Se esistesse, non solo sapremmo a chi assegnarlo, ma anche a chi intitolarlo

a cura di
GIACOMO ANEDDA

●●●

È il 1982 e una nuova Authority vede la luce: l'ISVAP – Istituto per la vigilanza delle assicurazioni, il quale, prima della trasformazione in Ivass nel 2013, rivolgeva la sua attenzione unicamente al settore assicurativo; "per garantirne la stabilità, il buon funzionamento e la protezione dei consumatori". Dal 2012 in poi invece, allo scopo di uniformare l'integrazione dell'attività di vigilanza dei settori finanziario e assicurativo - anche attraverso un più stretto collegamento con la vigilanza bancaria - subentra Ivass, la cui guida - non per caso, ma per precisa scelta politica - viene affidata al Direttore Generale della Banca d'Italia.

Per evidenti ragioni di bottega a noi interessa approfondire l'attività dell'Ivass e vedere se davvero esso agisca nel rispetto della mission che gli è stata affidata. Dal sito istituzionale dell'Istituto leggiamo: "l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati", premessa, che da intermediari ci sentiamo di condividere pienamente; il portale prosegue "perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione, la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela…".
Essendo noi agenti indispensabili protagonisti del settore (come amano spesso definirci le nostre mandanti, anche se poi non esitano a tradirci con altri canali), dovremmo essere contenti di sapere che, proprio grazie all'Istituto, ai suoi regolamenti e ai suoi provvedimenti, il mercato assicurativo italiano risulta costantemente vigilato ed interdetto a competitori scorretti, abusivi e/o illegali. Ma è davvero questa oggi la realtà fattuale?

Provvedimento 97 e Regolamento 45

Abbiamo dei dubbi soprattutto alla luce dell'ultimo regolamento n. 45 entrato in vigore il 31/03/2021 con annesso provvedimento n. 97, che non sembrano pensati a tutela del consumatore, quanto piuttosto ad un ulteriore inutile inasprimento delle regole, prevalentemente a danno del settore agenziale, vale a dire il canale in assoluto più vicino e più sensibile alle esigenze degli assicurati. Imporre agli agenti regole oggettivamente di difficile attuazione, a voler pensare male (non è il nostro caso, naturalmente) sembra funzionale al voler togliere loro l'importante quota di mercato conquistato e gestito, per poterlo distribuire e affidarle ad altri operatori, gestori di potenti e moderne piattaforme informatiche, da cui lanciare le roboanti, quanto improbabili offerte assicurative, straordinariamente vantaggiose. Oppure anche a favore di call-center popo-

lati da improvvisati addetti assicurativi - naturalmente in regola con la formazione virtuale così come immaginata e pretesa da Ivass, vale a dire secondo la logica dell'orologio piuttosto che dell'effettiva conoscenza della materia – istruiti per cercare di allontanare il consumatore dall'agente di assicurazione, tentandolo con prodotti a basso costo, ma anche di scarsa utilità previdenziale, col generale ambiguo appoggio delle nostre mandanti, le quali, non vedono l'ora di liberarsi di noi, forse per poter vendere e gestire prodotti di grande redditività per gli amministratori.

Tuttavia, nonostante le torture del sistema, gli agenti di assicurazione o, se si preferisce i "distributori" che dir si voglia, non sono contrari alla presenza di un controllore del mercato, al contrario, tale presenza è da noi ritenuta una garanzia per gli operatori seri e soprattutto per i consumatori. Sia anche chiaro, che gli agenti non chiedono nemmeno l'adozione di corsie preferenziali o un occhio di riguardo, gli agenti chiedono – anzi, osiamo dire che lo pretendono – che la vigilanza eserciti davvero un controllo, soprattutto là dove gli episodi di scelleratezza assicurativa e commerciale, hanno raggiunto livelli insopportabili che, il regolamento 45 e il provvedimento 97, non intaccano e, al contrario, potrebbero favorire.

Ci domandiamo infatti a cosa serva costringerci a raccogliere decine di firme su moduli inneggianti alla coerenza, appropriatezza, adeguatezza, trasparenza e quant'altro impostoci, se in altri casi è sufficiente recarsi in banca per chiedere un mutuo ed uscirne carichi di scartoffie varie tra le quali una polizza per la casa e polizze sulla vita non richieste, ma simpaticamente imposte, pena l'aggravio del tasso bancario del finanziamento. Contratti non illustrati, non discussi, non spiegati e quasi sempre gravati da tariffe esorbitanti e retrocessioni provvigionali vergognosamente elevate.

Tutela del consumatore, non burocrazia

Gli agenti non sono contrari alla Vigilanza, tutt'altro! Però vorrebbero che essa intervenisse davvero a tutela dei consumatori. Ad esempio, impedendo a coloro che vendono le automobili o qualsiasi altra merce con annesso finanziamento, di poterci infilare dentro anche una polizza senza saperne spiegarne i contenuti, illustrarne le caratteristiche, descrivere la portata previdenziale, le garanzie, spiegare la differenza che passa tra lo scoperto e la franchigia. Contratti che – lo sanno anche i sassi oramai - nella stragrande maggioranza dei casi, vengono proposti da venditori che ignorano chi sia la compagnia, chi e dove si trovi l'ufficio sinistri in caso di necessità. Anche in questi casi, si tratta di polizze con retrocessioni provvigionali che i veri consulenti assicurativi, cioè gli agenti, nemmeno osano sognare. Una situazione oggettivamente ambigua è pericolosa per il consumatore, è più in generale per tutto il mercato assicurativo, che il regolatore ha contribuito a creare, introducendo la figura di "intermediario a titolo accessorio".

Gli agenti non sono contrari nemmeno al web o all'informatica digitale, ma anche in quest'ambito, gradirebbero che chi vigila si ricordasse di vigilare e di intervenire per impedire "ex-ante e non ex-post". Intervenire subito per far cessare lo scandaloso proliferare di offerte assicurative online, assurde e palesemente irrealizzabili; buone solo per accalappiare ingenui e sprovveduti consumatori, gli stessi che Ivass dichiara di voler proteggere.

Tante domande, nessuna risposta

Ma se così fosse, come può la vigilanza restare silente davanti a sedicenti benefattori che millantano di vendere polizze Rcauto a quattro spiccioli avvalendosi di comparazioni tariffarie sfacciatamente farlocche? Come può l'istituto di vigilanza, nonostante un suo preciso divieto, consentire ad un normalissimo "intermediario" iscritto in Sez. A del Rui, di potersi pubblicizzare su tutti i media nazionali, spacciandosi per "compagnia di assicurazione? Signori della "vigilanza", non era vietato e multato chi confonde le idee al consumatore?
Solo noi agenti vediamo e rileviamo le evidenti falsità di messaggi pubblicitari a dir poco ingannevoli? È credibile che proprio coloro che lavorano in Via del Quirinale a Roma, non abbiano occasione di sfogliare un giornale o una rivista? Possibile non siano mai incappati, nemmeno per errore, in qualche annuncio radiofonico? Che "navigando" in internet non abbiano mai avuto a che fare con invadenti annunci, pop-up, disclaimer o, solo più semplicemente, non si siano dovuti sorbire una delle tante interruzioni pubblicitarie durante un qualsiasi programma televisivo? Domande forse ingenue, ma genuine, di chi è tenuto continuamente ad adeguarsi a regolamenti e provvedimenti sempre più stringenti; ad ossessive imposizioni amministrative che incidono prevalentemente sul versante burocratico, alimentando la cultura della carta a discapito della consulenza, principale arma professionale tipica degli agenti, i quali, forse lo si dimentica troppo facilmente, rappresentano il canale di vendita assicurativa di gran lunga preferito dai consumatori e dalle loro associazioni di rappresentanza, come più volte riaffermato da loro stesse. Domande a cui vorremmo che proprio chi è preposto alla tutela degli assicurati, rispondesse. Spiegasse, se crede davvero sia questo il modo migliore di tutelare i consumatori ed il mercato. Lo Sna, per il quale l'etica professionale continua ad essere un valore imprescindibile per tutti gli agenti, sarà sempre ben lieto di indicare agli agenti l'osservanza delle regole e delle disposizioni impartite dal regolatore, a patto però che esse tengano conto del diritto degli agenti a svolgere la propria attività senza essere assimilati alla stregua degli speculatori che popolano altri canali.

PlusCom
Servizi ICT Business

Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

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.

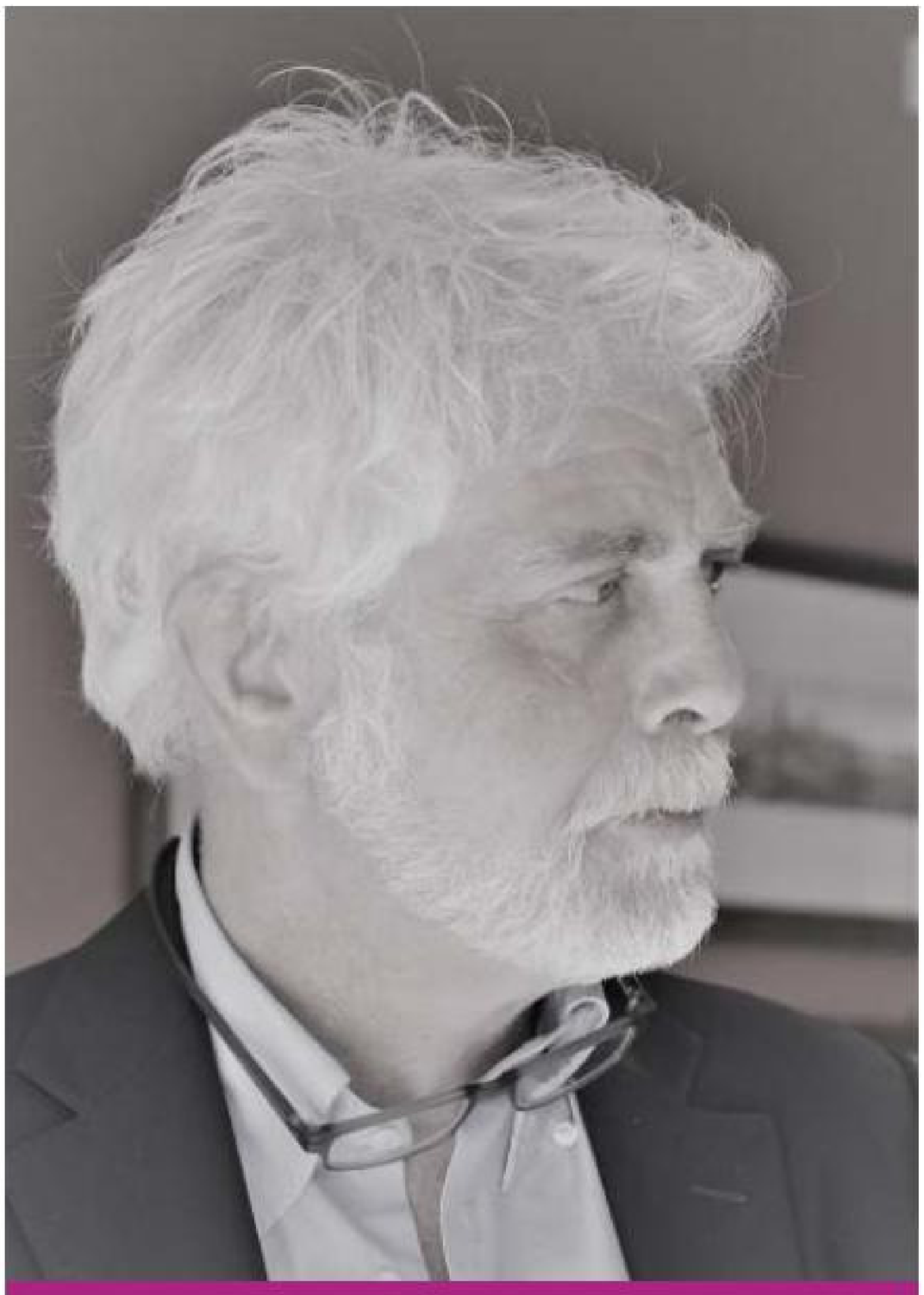
Svolgiamo, esclusivamente per i nostri Clienti, una consulenza nel tempo e a 360° per la scelta dell'Operatore e le migliori tariffe, potendo accedere a promozioni e scontistiche anche al di fuori delle normali campagne promozionali e commerciali.

PlusCom
Servizi ICT Business

Pluscom sas
Via Guido Cavalcanti, 1 - 20098 San Giuliano Milanese (MI)
Tel. 02 9840994 - Fax. 02 91390416 N. Verde 800 090 225
pluscom@pluscom.it - www.pluscom.it

Scoperto l'enigmatico MYSTERY SHOPPER

L'acquirente misterioso si chiama **Gerd Wiesler.**
Considerazioni ***pseudo-serie***
sull'aberrazione della ***customer experience***



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

Con un comunicato stampa del 19 marzo 2021, Ivass ha annunciato le prime visite del mystery shopper, l'operatore specializzato che opera "in incognito" per verificare dal vivo le concrete modalità di vendita delle polizze assicurative da parte degli intermediari. Il comunicato contiene un orrore, che è lessicologico nella migliore delle ipotesi, oppure svela una grave pregiudiziale di Ivass, perché l'Agente professionista non vende polizze, svolge un'attività consulenziale che può concludersi con la stipula di un contratto. Si direbbe mai di un ingegnere che vende un progetto, di un notaio che vende un atto, oppure di un bancario che vende obbligazioni subordinate? Vabbè qui mi sono fatto prendere la mano.

Torniamo all'Erich Mielke di Eiopa (l'Autorità Europea di Vigilanza sulle Assicurazioni) che suggerisce, nella riforma strutturale della vigilanza, la pratica in incognito del controllo della condotta degli intermediari. Qui il preconcetto assume i contorni del morboso: sguinzagliare un numero imprecisato di geheimagenten (agenti segreti), presuppone la convinzione che questi trafficanti di polizze siano una nociva minaccia per la comunità. E allora via, slegate i mystery shoppers dotati di un set di parrucche, baffi e barbe posticce, occhiali da sole, un abito nero e un cappello di feltro Trilby Blues Brothers.

Ovviamente non mancheranno di una razione di Vodka-Martini "agitato" non "mescolato". Sarà facile individuarli perché sono il cliché di James Bond, versione sfigata che, al posto della Aston Martin DB5, viaggiano con la Trabant?

---

[1] Erich Fritz Emil Mielke
(Berlino, 28/12/1907 – Berlino, 21/05/2000) fondatore della Stasi

Un dominio rabbioso che sfiora la tirannia nei confronti di una categoria professionale con duecento anni di storia

La domanda che dobbiamo porci tuttavia non è questa. Dobbiamo chiederci perché un organo di vigilanza arrivi a ideare un dominio al limite del rabbioso e del tirannico, a rendere il lavoro quotidiano di un ordine professionale, un percorso a ostacoli proibitivo, da compiere senza cadere inevitabilmente in una trappola normativa, su cui i mystery shoppers potranno costruire la nostra rovina, deliberando di registrare le conversazioni o le comunicazioni telefoniche che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi. Mi immagino quindi i novelli Gerd Wiesler addestrati ad ascoltare le telefonate come nelle "Vite degli Altri" (Das Leben der Anderen) film Oscar del 2006, che racconta dell'attività della Stasi, la temutissima organizzazione di spionaggio della DDR. Nell'opera cinematografica il protagonista è l'agente incaricato di ascoltare le conversazioni telefoniche dei malcapitati sorvegliati.

La novella Stasi a caccia degli impostori trafficanti di polizze che vivono della relazione umana con i clienti

Ecco, nell'immaginario, il mystery shopper ascoltare i dialoghi tra noi e i nostri clienti, i nostri amici, il nostro patrimonio umano di relazioni. Chissà se nell'addestramento qualcuno ha spiegato che i trafficanti di polizze, terribili malviventi, hanno con le loro vittime, i clienti, un rapporto amicale, il più delle volte di amicizia, li chiamano e sono chiamati confidenzialmente per nome e sono disponibili ad ascoltarli per mille e mille motivi 24 h al giorno 365 giorni all'anno.
Spiegheranno ai segugi della nuova Stasi che noi siamo quei letali impostori che a qualsiasi ora si mettono a disposizione per piccole e grandi necessità del consumatore, il più delle volte gratuitamente, per essergli d'aiuto?
Non so davvero se il progetto "mystery shopping", finanziato dal Programma dell'Unione Europea di supporto alle riforme strutturali, darà una svolta alla lotta contro l'associazione malavitosa degli agenti; certo è, che prefigge un clima di autentico terrore e pone il dubbio che a percepirci come manchevoli operatori non siano i nostri Clienti, consumatori e imprese, che in larghissima maggioranza scelgono il nostro canale per farsi assistere nei loro progetti di sicurezza, ma il vigilante. E domando se questa imponente successione di provvedimenti e iniziative siano davvero favorevoli alla diffusione della cultura della sicurezza di cui tanto ha bisogno il nostro bel Paese. Con un minor impegno, il vigilante avrebbe potuto avviare semplicemente una customer experience. Successivamente, in un mondo ideale, il vigilante avrebbe chiesto al vigilato un contributo per raggiungere l'obbiettivo CONDIVISO della corretta condotta di mercato, piuttosto che avviare una così dispotica attività.

Gli agenti fanno quotidianamente cultura assicurativa camminando su una corda sospesa nel vuoto e senza poter contare su alcuna protezione

Nello stesso mondo esemplare, il vigilante potrebbe convincersi che i consumatori e gli imprenditori, gli autentici valori del nostro mondo, non siano i saccheggiati, non rappresentino il bottino, ma degli alleati con cui confrontarsi per ridurre quel gap di protezione che caratterizza il nostro Paese, rendendolo fragilissimo e meno competitivo nello sviluppo.
Come poter continuare a diffondere la cultura dell'assicurazione, quale componente vitale della regolamentazione finanziaria di famiglie e imprese, per rendere tollerabili eventuali perdite e sostenere la stabilità finanziaria, camminando in equilibrio su una fune oscillante e senza alcuna rete di protezione?
La nostra categoria ha un ruolo cruciale nello sviluppo logico di un'economia. Se è vero che più i cittadini sono capaci di comprendere e confrontare i prodotti che vengono loro offerti, più saranno in grado di effettuare scelte consapevoli, perché disseminare di mine antiuomo il nostro cammino. In questa incoerenza l'apporto del Gerd Wiesler sarà quello di verificare la regolare sequela degli sterminati allegati, dichiarazioni, conformità, oppure la qualità della consulenza, l'ascolto delle vite degli altri sarà finalizzata a perseguire professionisti che mettono in fila ordinatamente inutili pezzi di carta, oppure ancora a denunciare i veri e tanti abusi di quanti, prestati a questo mestiere, loro sì, venderanno prodotti inadeguati. Ai Gerd Wiesler sguinzagliati in giro per l'Italia consiglio l'ascolto anche delle telefonate che si scambiano tra loro i tanti Agenti professionisti atterriti da questo tracimante disagio imposto da un Big Brother di stile Orwelliano. Si renderebbero conto così che in cambio di pochi euro di commissioni, troppo spesso insufficienti finanche a coprire le spese per la consulenza prestata, devono sottostare a questo clima angoscioso e continuare a dare risposte attente compiute e leali.

**Si comprende l'effetto di questa operazione, ovvero la graduale estinzione dei trafficanti di polizze?
Ai consumatori resteranno pericolose alternative; e a verificare la portata dei loro rischi, la loro misurazione e il loro trasferimento, penserà un algoritmo, oppure un operatore di un qualsiasi sportello bancario o postale, un cassiere del supermercato, un telepass, insomma niente a che vedere con un professionista, un amico, e magari, come in Das Leben der Anderen, il mystery shopper si ritroverà a fare il fattorino?**

L'estensione digitale dell'aula sindacale

a cura di
FILIPPO GUTTADAURO LA BLASCA

Alla ricerca di un più attuale metodo di comunicazione e coinvolgimento sindacale

Un Sindacato moderno non s'identifica con un leader, ma questi deve sapersi relazionare direttamente con i fruitori della sua iniziativa, anche attraverso una comunicazione dove la persona è al centro. Questo è possibile però anche attraverso l'utilizzo di una trasmissione di idee diretta, personale e condivisa.
La presente riflessione riguarda quindi la capacità da parte del nostro Sindacato di divulgare il suo lavoro e la sua immagine in maniera più efficace e strategica. In particolare, si rivolge ai gruppi dirigenti di base: Sezioni provinciali e Comitati regionali.
Le potenzialità insite nei social network non sostituiscono tuttavia il rapporto diretto con gli iscritti, che rimane il canale più importante di confronto. Parlo di strumenti aggiuntivi che consentono di raggiungere soggetti geograficamente o culturalmente distanti dal Sindacato con cui, diversamente, non si avrebbe modo di parlare e grazie ai quali è possibile mettere in atto nuove forme di rappresentanza.
Penso che la comunicazione con la base associativa resti il fulcro di qualsiasi strategia sindacale. Qui voglio evidenziare, l'urgenza di un nuovo modo di comunicare con i colleghi, ripensare i metodi con i quali costruire i rapporti con la base e organizzare l'azione collettiva. Sviluppare strategie oculate servendosi delle tecnologie dell'informazione e comunicazione (ICT) che può essere una strada per recuperare il consenso dal basso e riacquisire e/o confermare la propria considerazione anche agli occhi dell'opinione pubblica e delle istituzioni.
In questo senso internet e i social network possono offrire grandi vantaggi alla nostra organizzazione. Abbiamo tutti presente l'effetto di coinvolgimento e partecipazione ai vari meeting svolti on line negli ultimi mesi. Questi eventi, queste attività, hanno effetti positivi sulla partecipazione, producono e migliorano la comunicazione sindacale.
Manca un altro pezzo, al momento poco utilizzato da Sna: l'utilizzo delle piattaforme social nelle consultazioni dei propri iscritti. Si sono poco sviluppate forme dirette di confronto tra associati e gruppi dirigenti, sia di base che nazionali, anche attraverso l'utilizzo maggiore di e-referendum ed e-discussioni forum.
Queste piattaforme consentono di consultare gli iscritti in modo più efficace, permettendo di farli esprimere molto più frequentemente, conoscendo in tal modo le loro idee. Dando una voce forte e collettiva, è possibile inoltre apportare cambiamenti alla conduzione di controversie e contrattazione.
Lo Sna dovrebbe quindi utilizzare la comunicazione come strumento di partecipazione, di accesso a

un'informazione che consenta una costruzione condivisa della visione della rappresentanza, realizzando una comunicazione bidirezionale, questa è la sfida.
Nell'era del web gli iscritti non possono più essere spettatori o lettori passivi, ma possono e devono generare contenuti e risposte, essendo compito del Sindacato prestare una rinnovata attenzione alla fase di ascolto.
Moltissimi sono gli esempi di possibile coinvolgimento in particolare per l'organizzazione di eventi e manifestazioni. Quale modo migliore per dare voce alle proposte, permettendo a ognuno di far sentire il proprio racconto e/o esperienza, avanzare le proprie condizioni e richieste?
Se qualcuno pensa che possa definirsi marketing, io credo che sia un'organizzazione dell'attività sindacale diversa, più adeguata. È sfruttare la rete e i social network per mobilitare la base e fare su di essa "pressing" sindacale online, ma nel contempo valorizzare le loro rivendicazioni attraverso stotytelling in grado di farle diventare virali; veicolare informazioni in maniera veloce, capillare e più chiara e non solo per gli addetti ai lavori.
Questo metodo, quest'utilizzo, questa interazione in Sna è ancora poco "sfruttata", gli unici che la utilizzano benissimo sono il Presidente Claudio Demozzi e il Coordinatore della comunicazione, basti vedere la magistrale organizzazione della serrata del 27 aprile da loro orchestrata.
I gruppi dirigenti periferici continuano a svolgere l'attività sindacale con un "vecchio stile". Forse perché intimoriti dagli strumenti digitali, o impreparati nel gestirli, o forse, più verosimilmente, per non averne compreso le logiche e le opportunità dal punto di vista sindacale.
Occorre rilanciare quest'utilizzo formandoli sia nella gestione, sia nell'utilizzo. Attraverso i social, ad esempio, è possibile seguire in tempo reale l'andamento della trattativa, tramite un racconto collettivo da parte dei soggetti preposti. In questo modo si rafforzerebbe la visibilità delle proposte avanzate, delle persone coinvolte che hanno contribuito attivamente al racconto pubblicando sui profili personali, commenti, immagini, dati. E così si creano e si conoscono anche i nuovi gruppi dirigenti.

I tempi dell'e-voice

Un metodo del genere, dimostra quanto sia fattibile la partecipazione alle attività sindacali, elemento insostituibile che prima dell'avvento di Internet, richiedeva la presenza fisica e che ora è stata sostituita da nuovi canali e si è evoluta in quella che gli studiosi anglosassoni definiscono e-voice (partecipazione online). Non si tratta certo di una rivoluzione degli strumenti negoziali propri, quanto piuttosto di una nuova forma della loro rappresentazione, una sorta di estensione digitale della piazza e dell'aula sindacale.
Anche in tempi di diffusione del materiale divulgativo segnano il passo: grazie alla velocità e semplicità di veicolazione dell'informazione sul web, i comunicati viaggiano sulla rete e in tempo reale tutti ne sono a conoscenza. Ciò annulla tutti i tempi di attesa, rendendo maggiormente partecipi i destinatari della comunicazione. Qui risiede un'altra conquista: sul web sono i lettori a determinare la rilevanza di una notizia, cosicché il Sindacato riesce a riconquistare la visibilità del proprio comportamento.
Quello che cerco di rappresentare è uno Sna che colma le distanze tra iscritti e gruppo dirigente. Questo metodo, a mio parere, mostra come nell'era del web la comunicazione sia trasmissione d'informazioni, può diventare uno strumento valido per stimolare coesione, senso di appartenenza, ritrovare la vicinanza e il dialogo con i propri associati.
Ritengo che un Sindacato, definito per eccellenza "corpo intermedio", trovandosi al crocevia di cambiamenti epocali, abbia il dovere e la necessità di non perdere terreno, di governare al meglio queste nuove sfide della comunicazione. Occorre recuperare resistenze e ritardi.

L'Agente di Assicurazione

CENTRO STUDI E RICERCHE

SFATATI I MITI DELLE DIRETTE

I dati parlano chiaramente di una raccolta poco conveniente,
tanto per le compagnie quanto per i clienti

a cura di Roberto Bianchi

●●●

Quelle che seguono sono le slides presentate da Paolo Bullegas, componente dell'Esecutivo Nazionale e coordinatore del Centro Studi e Ricerche Sna, in occasione del convegno on line dedicato alla Rcauto nel mese di febbraio.Il focus dello studio sviluppato da Bullegas è puntato sulle compagnie dirette operanti nel nostro Paese e ha come obiettivo quello di sfatare numerosi luoghi comuni che riguardano la frequenza e il costo medio dei sinistri, il premio puro costituito dal costo dei sinistri, il margine tecnico atteso, ovvero il caricamento globale sul premio e i reclami. Tutti questi indicatori concorrono a formulare un giudizio assai poco lusinghiero, da un lato, sulla qualità della raccolta effettuata dalle dirette che risulta peggiore rispetto a quella intermediata e, dall'altro, sul livello medio dei risarcimenti pagati ai danneggiati che mostra un differenziale negativo di oltre 300 euro rispetto a quelli pagati dalle compagnie tradizionali.
La chiave di lettura è, ancora una volta, che la raccolta effettuata dagli intermediari professionali risulta utile tanto alle compagnie, in virtù della selezione effettuata in fase assuntiva dagli agenti, quanto ai consumatori i quali beneficiano di risarcimenti superiori rispetto a quelli che transitano attraverso i marchi diretti. Dato assolutamente in sintonia con i precedenti, è infine il numero dei reclami inoltrati all'Ivass dagli assicurati delle dirette che risultano essere superiori di oltre il 300% rispetto a quelli effettuati dai clienti delle compagnie tradizionali dotate di intermediari. I numeri non dicono bugie ed è sufficiente leggerli per capire che la realtà dei fatti è ben diversa dalla narrazione che ne fanno le imprese, disposte a qualunque sacrificio economico pur di disintermediare il mercato e di marginalizzare il peso degli agenti nella distribuzione assicurativa, con particolare riferimento al ramo Rcauto laddove sono ancora largamente prevalenti.

Presentazione

Sul mercato assicurativo italiano operano Compagnie assicurative che distribuiscono coperture dei rischi direttamente al consumatore finale prevalentemente con canali web e call-center telefonici; sono le cosiddette compagnie dirette.

In questo focus il Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione (SNA) intende mettere a confronto alcuni indici fondamentali delle Compagnie dirette e di quelle tradizionali organizzate con intermediari professionisti.

Marchi commerciali e compagnie

genialloyd una società Allianz L'ASSICURAZIONE ONLINE N°1 IN ITALIA	**Allianz**
genertel.it	**Generali**
quixa La Compagnia digitale	**AXA**
Linear Gruppo Unipol	**Unipol**
ZURICH connect Online, da 150 anni 3 SOSPENSIONI GRATIS	**Zurich**
agenzia prima.it	**Great Lakes - Wakam**
verti	**Mapfre**
conte.it assicurazioni	**Admiral**

Focus frequenza sinistri

COMPAGNIE DIRETTE

SFATIAMO LUOGHI COMUNI

Focus indici Rca compagnie dirette

- Frequenza sinistri
- Costo medio sinistri
- Premio puro
- Margine tecnico atteso
- Reclami

Focus frequenza sinistri

I° LUOGO COMUNE

«SELEZIONANO MEGLIO I RISCHI»

Frequenza sinistri con seguito (%)

	RCA COMPAGNIE DIRETTE	RCA ALTRE COMPAGNIE	gap
2010	9,22	8,26	**+ 0,96**
2011	8,65	7,29	**+ 1,36**
2012	7,83	6,35	**+ 1,48**
2013	7,69	6,03	**+ 1,66**
2014	7,52	5,89	**+ 1,63**
2015	7,37	5,94	**+ 1,43**
2016	7,54	6,03	**+ 1,51**
2017	7,36	5,98	**+ 1,38**
2018	7,12	5,81	**+ 1,31**

Frequenza media sinistri Rca 2010-2018

		gap
Compagnie dirette	7,81%	+ 22%
Altre Compagnie	6,40%	

Focus indennizzi su sinistri

II° LUOGO COMUNE

«RISARCISCONO BENE COME LE ALTRE»

Costo medio sinistri Rca (€)

	COMPAGNIE DIRETTE	ALTRE COMPAGNIE	gap
2010	4.036	4.095	**-59**
2011	4.369	4.435	**-66**
2012	4.579	4.600	**-21**
2013	4.468	4.717	**-249**
2014	4.248	4.695	**-447**
2015	4.084	4.649	**-565**
2016	4.069	4.528	**-459**
2017	3.985	4.497	**-512**
2018	4.034	4.518	**-484**

Costo medio sinistro Rca 2010-2018 (€)

		gap
Compagnie dirette	4.208 €	- 318 €
Altre Compagnie	4.526 €	

Focus premio puro

III° LUOGO COMUNE

«PRATICANO PREMI BASSI
PERCHÈ LA "MATERIA PRIMA" COSTA MENO»

Premio puro Rca (€)

	COMPAGNIE DIRETTE	ALTRE COMPAGNIE	gap
2010	364	338	**+ 26**
2011	372	324	**+ 48**
2012	378	292	**+ 86**
2013	344	285	**+ 59**
2014	320	277	**+ 43**
2015	301	276	**+ 25**
2016	307	273	**+ 34**
2017	293	269	**+ 24**
2018	287	262	**+ 25**

Premio puro (€) = Costo medio complessivo dei sinistri (€) x Frequenza sinistri con seguito (%)

Media premio puro Rca 2010-2018 (€)

		gap
Compagnie dirette	330 €	+ 42 €
Altre Compagnie	288 €	

Focus margine tecnico

IV° LUOGO COMUNE

«IL FUTURO È NEL CANALE DIRETTO»

Margine tecnico atteso per polizza Rca (€)

	COMPAGNIE DIRETTE	ALTRE COMPAGNIE	gap
2010	-52,8	4,8	**-57,6**
2011	-29,1	39,2	**-68,3**
2012	-32,8	72,9	**-105,7**
2013	-14,7	55,4	**-70,1**
2014	-25,9	37,7	**-63,6**
2015	-38,1	17,9	**-56,0**
2016	-56,4	3,9	**-60,3**
2017	-44,5	0,9	**-45,4**
2018	-39,9	5,6	**-45,5**

Margine tecnico atteso = Premi di competenza, meno spese di gestione, meno spese per i sinistri dell'anno comprese riserve

Risultato medio atteso 2010-2018 (€)

		gap
Compagnie dirette	- 37 €	- 63 €
Altre Compagnie	+ 26 €	

Focus sui reclami

V° LUOGO COMUNE

«LE GIOVANI GENERAZIONI APPREZZANO LE ASSICURAZIONI DIRETTE»

Reclami anno 2019

COMPAGNIA DIRETTA	RCA
QUIXA	37,67
ZURICH CONNECT	28,23
GENERTEL	19,64
LINEAR	16,58
GENIALLOYD	14,51

COMPAGNIA MADRE	RCA
AXA	9,97
ZURICH	4,41
GENERALI	6,39
UNIPOLSAI	8,77
ALLIANZ	6,31

Reclami Rca /10000 contratti

Media reclami 2019

		gap
Compagnie dirette	23,3	+323%
Compagnie madre	7,2	

Conclusioni

COMPAGNIE DIRETTE

- Frequenza sinistri maggiore (+22% gap su tradizionali)
- Liquidazioni sinistri spesso contestate (-318€ gap per sinistro)
- provvista del premio puro maggiore (+41€ gap per polizza)
- Margine tecnico atteso (-63€ gap per polizza)
- Reclami dei clienti Rca (+323% gap compagnia madre)

Effetti sulla distribuzione rami danni (%)

	CANALE AGENZIALE	VENDITA DIRETTA
2010	84,4	4,1
2011	83,7	4,7
2012	84,1	5,2
2013	83,2	5,5
2014	81,7	5,7
2015	81,1	5,8
2016	79,9	5,3
2017	78,9	5,2
2018	78,1	5,7
2019	77,1	6,0

Iscrizioni sezione A RUI Ivass

Anno 2010	38.363	gap
Anno 2019	27.441	- 10.922

Doctor Glass® garantisce un intervento professionale e certificato. E con la polizza cristalli è gratis

"Fai da te"? No grazie. Per tanti interventi al nostro veicolo è doppiamente sconsigliato intervenire con le proprie mani o quelle di un amico, anche se bravo. È il caso anche di un danno al parabrezza, il più importante dei cristalli i quali, tutti insieme, forniscono circa il 40% della rigidità strutturale della vettura. Innanzitutto, dobbiamo valutare se ci troviamo di fronte a una scheggiatura o a una crepa. Quest'ultima non è mai riparabile. Per la scheggiatura, invece, si può intervenire quando è inferiore a una moneta di 2 euro, si trova ad almeno 6 centimetri dai montanti ed è fuori dalla visuale frontale del conducente. Di questi importanti dettagli sembra non preoccuparsene circa un italiano su tre: il 36% degli automobilisti, infatti, non interviene in caso di danni al parabrezza!

Va da sé che la diagnosi effettuata da personale qualificato è necessaria, così come lo è il lavoro pratico successivo. Il tutto, come anticipato, per un duplice motivo: l'intervento deve essere qualificato per evitare spiacevoli inconvenienti e i materiali utilizzati devono essere certificati. Soltanto con entrambi questi fattori ne consegue che da una parte la nostra assicurazione – laddove attiva la polizza cristalli – ci permetterà di non pagare nulla e dall'altra ci garantirà la copertura in caso di eventuali altri sinistri (ciò vale ancor più quando parliamo di sostituzione del parabrezza che comprenda, o meno, la ricalibratura dei sistemi ADAS).

Quanto costa una riparazione, invece, se nella nostra polizza non abbiamo attivato la copertura sui cristalli? Dalle 5 alle 10 volte in meno della sostituzione. Inoltre, l'intervento dura circa trenta minuti, a differenza di un cambio del parabrezza che può richiedere fino a un paio d'ore.

Altro aspetto non meno importante è quello della salvaguardia ambientale: lo sapevate che riparare un parabrezza fa ridurre le emissioni di CO_2 del 90% rispetto alla sua sostituzione?

Ultimo ma fondamentale punto è quello dei controlli periodici: è importantissimo effettuarli perché una piccola scheggiatura a causa di vibrazioni o sbalzi di temperatura può trasformarsi in una improvvisa e pericolosa crepa, tanto più ormai impossibile da riparare. Inoltre, viaggiare con un parabrezza danneggiato comporta una sanzione da 85 a 335 euro (art.79 Codice della strada) a cui in caso di accertamento in autostrada se ne aggiungono altri con possibile decurtazione di a 2 punti dalla patente.

Il vademecum per un parabrezza sicuro:

- Effettua controlli periodici
- Rivolgiti a personale qualificato
- Evita sanzioni per il parabrezza danneggiato
- La riparazione ti conviene sempre
- Rispetti l'ambiente con un +90%
- Effettua una polizza cristalli.

DOCTORGLASS

Una rete stellata

La rete Doctor Glass su tutto il territorio nazionale conta di circa 140 centri specializzati. La qualità del personale impegnato quotidianamente, la bontà degli interventi e i servizi offerti valgono ai "dottori" il 98,4% di giudizi positivi degli utenti (4,8 stelle su 5), un punteggio NPS di raccomandabilità del 91% e la qualifica da cinque anni consecutivi del "Sigillo d'oro – Top Servizio" nella speciale classifica "Migliori in Italia – Campioni del Servizio".

IL SENSO DEL POG

Nelle **nuove disposizioni** in materia di distribuzione assicurativa dubbi sulla **conformità regolamentare** e sul **valore aggiunto**

a cura di
ANDREA BONFANTI

Prendiamola da lontano, la IDD è parte di un ampio pacchetto legislativo finalizzato a ricostruire la fiducia dei consumatori nel mercato finanziario in primis e, a cascata, in quello assicurativo. Non sfuggirà a nessuno che per alcuni contratti assicurativi, quelli rientranti nella categoria dei prodotti assicurativi a contenuto finanziario o IBIP's, per utilizzare i termini inglesi consoni per soggetti che parlano bene, abbiamo un doppio canale di vigilanza: competenza Ivass o Banca d'Italia e che molte delle disposizioni applicate nel settore bancario sono state traslate, con molti danni, nel settore assicurativo.

Il cliente al centro

Uno degli obiettivi della IDD è sicuramente quello di ottimizzare la tutela del consumatore garantendo la coerenza tra il prodotto e l'evoluzione, nel continuo, delle esigenze del cliente, da centrare attraverso la procedura cosiddetta Pog di governo e controllo prodotto. La prima mossa è della Compagnia, che deve adottare procedure e strategie per elaborare e distribuire prodotti che offrano prestazioni adeguate rispetto ai bisogni del cliente, attraverso la soddisfazione di requisiti di appartenenza ad uno (o più) target market.
Con il Provvedimento 97/20 ed il Regolamento 45/20 diramati dall'Istituto di vigilanza, si dovrebbe ritenere conclusa tutta quella fase di regolamentazione di secondo livello a completamento del passaggio da una politica e strategia commerciale prodotto-centrica, ad una cliente-centrica, come il legislatore richiede.
In linea con quanto precede, vi è l'obbligo introdotto nel novellato Regolamento 40/18 dal Provvedimento di cui sopra, di distribuire obbligatoriamente al cliente solo contratti coerenti con rilascio di specifica relativa declaratoria per l'intermediario distributore, che non richiede controfirma del cliente.
Verrebbe da dire ottimo lavoro, ma che ruolo e responsabilità ha l'intermediario in questo passaggio e soprattutto il cliente è più tutelato?

I Target Market e il ruolo dell'agente

Riavvolgendo il nastro potremmo, semplificando, definire il Target Market Positivo (TMP), stabilito dal produttore compagnia, come quel recinto nel quale raggruppare tutti i soggetti per cui il prodotto è stato ideato ed ai quali può essere venduto mentre, per Target Market Negativo (TMN), intendiamo quel recinto all'interno del quale raggruppare tutti i soggetti ai quali il prodotto non può mai essere distribuito. I TM devono quindi essere considerati giustamente le fondamenta di ogni processo di governo e controllo prodotto, la prova del nove, la sintesi finale del processo di ideazione del prodotto prima della messa a terra. Le linee guida per la predisposizione della coerenza le fornisce la Compagnia, il mezzo per determinarla è l'analisi del bisogno riferita al singolo prodotto, mentre la responsabilità finale nei confronti del cliente è dell'agente, che è l'unico soggetto delegato a raccogliere le esigenze, assemblarle e proporre il contratto.

Un esempio con il contratto base RC Auto

Passiamo dalla teoria alla pratica e partiamo dalla novità del momento: il contratto base RC Auto, nato come opportunità di maggiore confronto per il consumatore tra diversi contratti aventi clausole minime per assolvere gli obblighi di Legge in materia RCA. Sna sperava in ben altro, ossia un volano che avviasse un percorso virtuoso di concorrenza basato sui contenuti. Si potrebbe presumere che, trattandosi di contratto base, non possano sussistere criticità di alcun tipo, sia ai fini del TM di riferimento che della relativa coerenza del prodotto offerto: lo ha voluto così una Legge dello Stato. Le incombenze amministrative, però, restano tutte, sia prima dell'avvio della distribuzione del prodotto, sia in fase distributiva.
Il distributore deve verificare l'appartenenza a un TM dettagliatissimo (proprietario di un'auto?), e, successivamente, la coerenza di un prodotto voluto così dallo Stato, messo a terra dalla Compagnia con quelle caratteristiche, richiesto così dal cliente.
In questa fase iniziale di applicazione, il distributore è totalmente “passivo”, in quanto semplice esecutore, ma resta sempre il responsabile esclusivo della corretta interpretazione dell'esigenza

dell'assicurato, che troppo spesso è orientato a previlegiare la componente prezzo rispetto al contenuto. Se, a breve, l'intermediario plurimandatario dovrà dimostrare, in questo caso su sua iniziativa, di aver reso al contraente la corretta informativa sul contratto base per ogni compagnia rappresentata, il quadro si chiude. Se dovessimo valutare TM di prodotti differenti, soprattutto di grande diffusione, cosa che abbiamo fatto in parte e ci promettiamo di approfondire successivamente unitamente ai contenuti contrattuali del prodotto di riferimento, troveremmo posizioni simili e paradossali. E la cosa non sorprende! In un momento così complicato per tutti, avevamo proprio bisogno di questo? Siamo al confine della presa in giro.

Serve un confronto tra produttori e distributori?

È evidente che il prodotto realmente coerente alle esigenze non esista e, forse, in casi estremi, si possa proporre la soluzione meno peggio in relazione alle necessità evidenziate, circostanza, questa, che pone problemi e conseguenti riflessioni al produttore che, a cascata, coinvolgono il distributore.
Non sarebbe il caso di fermarsi un attimo, aprire un confronto tra produttori e distributori e verificare la possibilità di trovare dei punti di sintesi uguali per tutti?
Considerando che l'IVASS ha emanato una regolamentazione variamente interpretabile in molteplici passaggi e che sino ad oggi non si è dimostrato disponibile ad un vero confronto, comunicando peraltro alcune Faq solo a ridosso dell'entrata in vigore del provvedimento, che è stato divulgato ad inizio agosto 20, escluderlo da un primo confronto non sarebbe sicuramente un sacrilegio.

Ce lo chiede l'Europa, ma...

La granularità e la proporzionalità sono già un ricordo; rimane l'ottimizzazione della tutela del consumatore, da sommergere con quintali di carta e rincitrullire con decine di firme. Però lo chiede l'Europa e fino a che la responsabilità è di altri tutto va bene, come nel caso della dichiarazione di coerenza, che grava sulle spalle del distributore. Sconcertante, quasi come l'obbligo di comunicazione delle collaborazioni orizzontali alle compagnie mandanti, che limita l'apertura del mercato o la possibilità di collaborazioni plurime e che vede il Regolatore cominciare a sostituirsi al legislatore.

Se proprio dobbiamo registrare, registriamo

Il Provvedimento 97 e una strana telefonata intercorsa con l'amico Carmine, ottico romano

a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

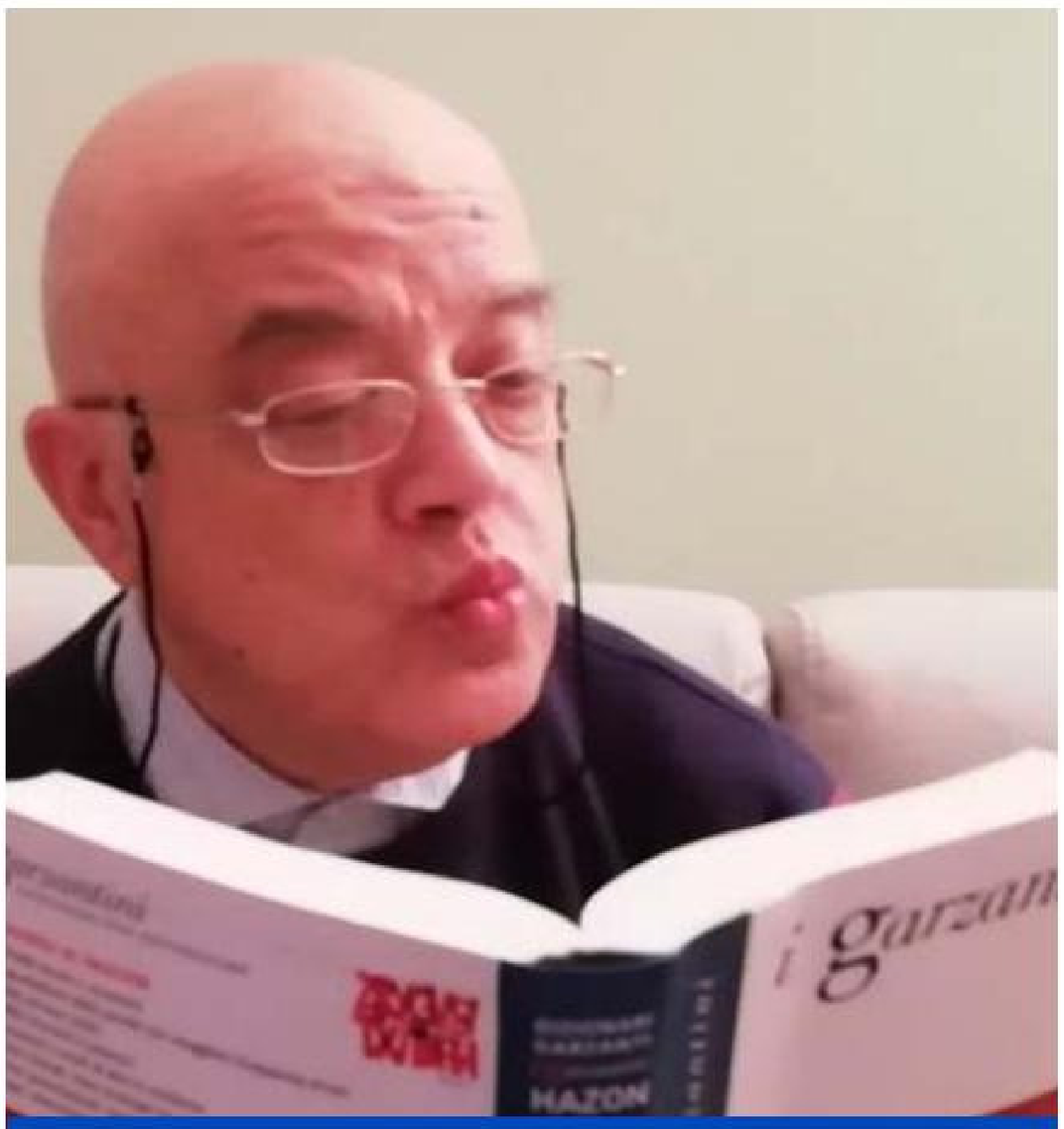
L'Ivass, con il Provvedimento 97 del 4 agosto 2020, oggetto di un ricorso al Tar del Lazio e di un esposto all'Agcm da parte di Sna, ha apportato consistenti modifiche al Regolamento 40/2018, con particolare riguardo alla distribuzione dei prodotti assicurativi prevedendo, tra le altre cose, l'obbligo della registrazione delle conversazioni telefoniche o elettroniche relative alla vendita a distanza, previsto dall'art. 83.
L'Ivass chiarisce che tale registrazione deve riguardare l'integralità della conversazione e non soltanto una parte di essa anche se conclusiva, qualora il contratto sia promosso e concluso esclusivamente con tecniche di comunicazione a distanza e deve riguardare anche le conversazioni avviate dal cliente. Per l'Istituto di Vigilanza, la disciplina in materia di promozione e collocamento a distanza di contratti di assicurazione di cui agli articoli 69 e seguenti del Regolamento Ivass n. 40/2018, si applica soltanto se tutte le fasi della vendita vengono svolte a distanza, indipendentemente dal fatto che tali attività siano effettuate da un'apposita struttura organizzata a ciò deputata.
La tracciabilità della vendita è prevista anche laddove ci sia lo scambio di altro tipo, per esempio posta elettronica, per cui si ha l'ulteriore obbligo di conservare la documentazione per almeno cinque anni dal termine del rapporto, come previsto dall'art.67 del Regolamento 40/2018.
In trent'anni di attività, di cui diciotto da agente, non ho mai condotto una trattativa completamente a distanza, non fosse altro per aver incontrato il cliente, magari solo per la firma del contratto, dopo aver riepilogato e riqualificato il tutto. Ed ero certo che non mi sarei mai ritrovato nella situazione così definita dal Provvedimento 97. Ma mi ero completamente dimenticato di Carmine. L'ho conosciuto nel 1992, da cinque anni ero entrato nel mondo delle assicurazioni, da poco più di un anno in Generali, ed allenavo una squadra di basket dal tocco internazionale e poliglotta, composta da ragazzi italiani ma anche, greci, filippini, francesi, tutti studenti del prestigioso Istituto Optometrico di Vinci. Carmine veniva da Roma e quando è tornato a casa, abbiamo continuato a sentirci coltivando, a distanza, una bella amicizia; quando è subentrato al padre nella gestione dei tre negozi di ottica che la famiglia possedeva nel centro della città eterna, mi ha voluto come assicuratore di fiducia. Ecco che un giorno mi chiama dicendomi che aveva bisogno di me per una questione assicurativa; a questo punto mi viene in mente il famigerato Provvedimento 97, blocco Carmine chiedendogli un po' di pazienza perché avevo necessità di registrare la telefonata. Ed eccone la trascrizione.

Franco: "Scusami Carmine, ho fatto. Purtroppo, c'è questa normativa dell'istituto di vigilanza che ci obbliga a tracciare le trattative fatte a distanza…".
Carmine: "Che fanno le guardie giurate?"
Franco: "Guardie giurate? Che c'entrano le guardie giurate?"
Carmine: "Che te servi della Mondialpol?"
Franco: "Mondialpol? Ma che dici?"
Carmine: "A Frà, hai parlato tu dell'istituto di vigilanza!"
Franco: "Ma no! Parlavo dell'Ivass, l'istituto di vigilanza delle assicurazioni!"
Carmine: "Vabbè, c'ho artro pe' la testa. Senti un po', mi moje m'ha lassato"
Franco: "Sara ti ha lasciato? Con chi ti sei fatto beccare, stavolta?"
Carmine: "A Frà, nun te ce mette pure te, che me gireno!"
Franco: "Io ero rimasto alla badante della nonna di Sara e alla commessa del bar sotto casa tua."
Carmine: "Non raccolgo e comunque non t'ho chiamato pe' questo, ma pe' risolvere er problema co' Reginald."
Franco: "Reginald? E chi è Reginald?
Carmine: "Er cane di Sara, me l'ha ammollato e se n'è annata!"
Franco: "E io come posso aiutarti, non vorrai che mi prenda cura del cane!"
Carmine: "Ma no! Sara me l'ha lassato perché nun se lo poteva portà dietro, ce stanno probblemi co' Berenice?
Franco: " Fermo là, ci sono: Berenice è una cagnetta."
Carmine: "A Frà, ma quale cagnetta, ma ce la vedi 'na cagnetta che se chiama Berenice?"
Franco: "Certo che no, figuriamoci!"
Carmine: "È la gatta siamese di Laura, l'amica de Sara; ha ospitato mi moje per quarche giorno e Berenice nun se l'intende co' Reginald."
Franco: "Va bene, va bene, Carmine, cosa posso fare per te?"
Carmine: "Me devi assicurà er cane."
Franco: "Vuoi assicurare Reginald? Per le spese veterinarie?"
Carmine: "A Frà, ma che te sei rinc…(bip)? Questo magna come 'na fogna e è sano come un pesce! Mo devi assicurà se fa male a qualcheduno; è bono, ma se te mette le zampe addosso te fa cadè de sicuro! Nun vojo trovamme nei pasticci pe st'orso!"
Franco: "Okay, okay: tu hai già la garanzia della responsabilità civile del capofamiglia all'interno della polizza che assicura casa tua, c'è da aggiungere una clausola estensiva per i danni che può provocare Reginald. E magari anche la garanzia sulla tutela legale, hai visto mai!?"
Carmine: "Cosa fare lo sai tu, basta che me levi da l'impicci."
Franco: "Adesso ti scrivo una mail dove faccio riferimento alla nostra telefonata, ti allego la modulistica precontrattuale dove ti dico chi sono, per chi lavoro, eccetera eccetera… e ti invio il preventivo con la garanzia estensiva per Reginald."
Carmine: "Ho capito, Frà: te se' ufficialmente rinc…(bip). Devi dire chi sei a chi ti conosce da trent'anni, che lavori per le Generali e t'ho conosciuto che già ce lavoravi… visto che ce stai, inviame pure 'na foto ricordo, me la metto sul comodino a mò de santino e ti dico le preghiere de noi romani, mortacci!"
Franco: "Lo so, Carmine, è assurdo ma sai, l'istituto di vigilanza.."
Carmine: "Sì, ho capito, le guardie giurate, la Mondialpol… se sentimo Frà, aspetto la mail."
Franco: "Bene Carmine, a presto".

Questa è stata la telefonata, regolarmente registrata, ovvio, fin dal momento in cui il cliente ha espresso la necessità del mio intervento come agente professionista ed anche la mail inviata con tutti i documenti previsti è stata accuratamente conservata. Ma non credete anche voi che registrare questa telefonata quasi surreale lasci molti dubbi sul mantenimento della segretezza professionale e soprattutto sulla privacy? Tralasciando la velata scurrilità di certi termini, perché la Mondialpol, no scusate, perché l'Ivass deve venire a sapere che un marito, dongiovanni o casanova che dir si voglia, è stato lasciato dalla moglie? Che interesse può avere ai fini di sottoscrivere una garanzia aggiuntiva ad una polizza in essere? Come si fa a tenere ferma sui binari professionali una telefonata con quello che è un amico prima che cliente? O che, partito come cliente, è giocoforza diventato tuo amico dopo tanti anni di frequentazione professionale?
Ha avuto un fondamento o no il ricorso al Tar, al di là di ogni eventuale pronunciamento dei giudici laziali? E ancora: è fondato o no l'esposto al garante per la privacy?

Burocrazia Ivass, CUI PRODEST?

Dobbiamo affermarci come veri professionisti capaci di gestire il self-government della categoria



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

C'era una volta l'Albo Agenti, un vero e proprio albo professionale diviso in due sezioni: nella prima, figuravano i nomi e i cognomi di tutti coloro che avevano in essere, direttamente o a nome di una società, uno o più mandati di rappresentanza con Compagnie di Assicurazione, nella seconda erano iscritti tutti coloro che non avevano in corso alcun rapporto di mandato, ma vantavano i titoli per accedervi.
Poi arrivò l'Isvap che, recependo la Direttiva 2002/92/CE sull'intermediazione assicurativa, cancellò l'Albo Agenti e lo sostituì con il Registro Unico degli Intermediari, abbreviato in Rui, istituito con il decreto legislativo n° 209 del 7 settembre 2005 e disciplinato dal Regolamento n° 5 del 16 ottobre 2006 emesso dall'allora Istituto di vigilanza. L'intento, oggettivamente condivisibile, era quello di professionalizzare ulteriormente un settore nel quale, tolti gli agenti e i broker, circolavano figure di dubbie capacità, dopolavoristi che per arrotondare si arrabattavano tra una polizza RC Auto ed un incasso. Dobbiamo riconoscere che, pur tra mille difficoltà, l'obiettivo è stato raggiunto: tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano nel settore dell'intermediazione assicurativa sono regolarmente inquadrati, a seconda del ruolo ricoperto, in un apposito registro nazionale.
E se al momento dell'istituzione del Rui tutti gli iscritti all'albo agenti poterono effettuare, su semplice richiesta, il passaggio automatico nella sezione A, quella dedicata agli agenti, da allora in poi, per poter essere iscritti in quella sezione del registro, sarebbe stato necessario il superamento di un vero e proprio esame di Stato: un test scritto con quesiti a risposta multipla su argomenti inerenti la nostra professione. Una professione ambita da più e meno giovani, che ogni anno si presentano in migliaia per superare quel test talmente coriaceo che, dati alla mano, ferma il passo a due candidati su tre. Stiamo parlando di una professione in continua evoluzione, dinamica, forse non più economicamente gratificante come un tempo, ma certamente di enorme utilità sociale. Purtroppo, da qualche anno a questa parte, risulta ingessata, frenata quando non scopertamente ostacolata, burocratizzata oltre ogni limite, minata nella libertà imprenditoriale da lacci, lacciuoli e normative, da parte di un istituto di vigilanza, capacissimo nello sfornare regolamenti e provvedimenti nel caldo agostano, spesso astrusi e contraddittori, quanto incapace di vigilare come dovrebbe e, soprattutto, su chi realmente dovrebbe.

Dall'Isvap all'Ivass, cosa è cambiato

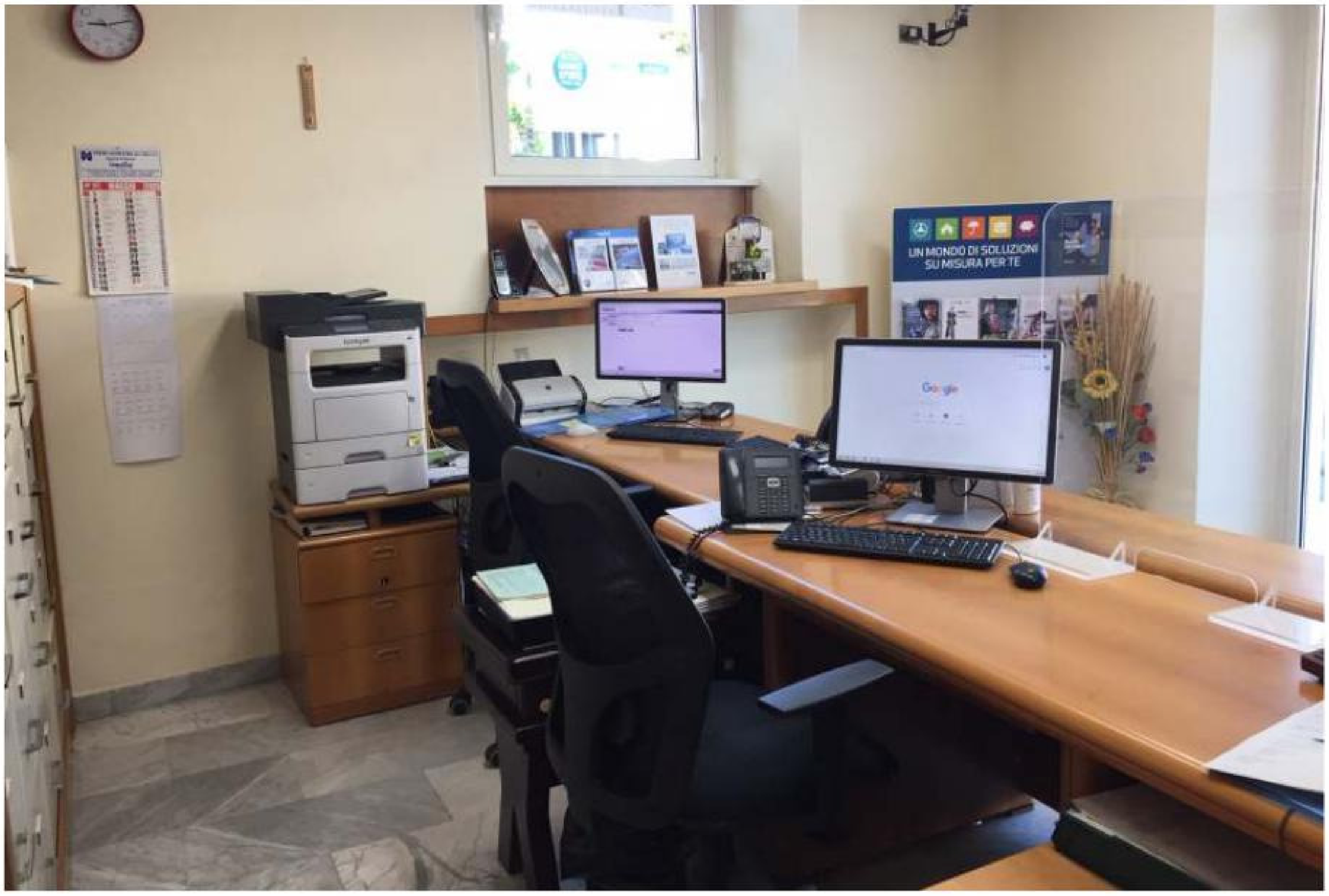
Nella sostanza nulla è cambiato dai tempi dell'Isvap, anzi, quando il 1° gennaio 2013, nell'ottica della spending review del governo di Mario Monti, fu soppiantato dall'Ivass, la situazione è andata notevolmente a peggiorare, facendo venir meno la mission dichiarata: operare sulla base di principi di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile, oltre che di trasparenza ed economicità, al fine di garantire la stabilità e il buon funzionamento del sistema assicurativo e la tutela dei consumatori.
Pare, almeno a giudicare dalle dichiarazioni delle associazioni consumeristiche, che siano proprio i consumatori ad avanzare riserve circa l'effettiva tutela che gli inquilini di Palazzo Galloppi-Volpi dicono di voler salvaguardare. Durante l'evento organizzato da Sna sul Progetto 51 di Allianz, tenutosi lo scorso 1° aprile, Mara Colla, Presidente di Confconsumatori e Stefano Mannacio, responsabile del settore assicurativo di Assoutenti, non hanno lesinato critiche sul modus operandi dell'Ivass. Quest'ultimo ha definito testualmente "folle", anche se previsto dalla legge, che il Presidente dell'istituto sia di diritto il Direttore generale di Banca d'Italia, palesando un chiaro conflitto di interessi se, chi deve vigilare sul mercato assicurativo è alla direzione del settore bancario.
In questa situazione impastoiata, la nostra categoria appare prona ai voleri di un authority indipendente solo in apparenza, ma in grado di stravolgere, con le proprie iniziative cartacee, le leggi dello Stato, come nel caso della 221 del 2012 sulle collaborazioni orizzontali. Vigilanza parziale, dunque, e anche pieno potere sulla formazione e sull'aggiornamento professionale degli iscritti al Rui, obbligatoria e regolamentata secondo criteri discriminanti rispetto alle altre categorie professionali.

Riappropriamoci del nostro ruolo, rivendicando l'autogoverno e l'autocontrollo della categoria che è in grado di esprimere un elevato grado di maturità

Diciamola tutta colleghi: la responsabilità è nostra, che abbiamo ceduto poco alla volta la nostra autonomia a un moloch, bollettini alla mano, che appare persino vessatorio e persecutorio. A questo punto dobbiamo riappropriarci del nostro ruolo e comportarci da professionisti alla pari di avvocati, giornalisti, ingegneri, architetti e commercialisti che sono dotati al loro interno di organi di autogoverno e di autocontrollo. Si badi bene, non per propria volontà, quanto piuttosto in virtù di un Decreto legge, il n° 138 del 13 agosto 2011, convertito, con modificazioni, nella legge n°148 del 14 settembre 2011 e dal successivo DPR n° 137 del 7 agosto 2012 che ha messo ordine in una serie di normative che comunque riconoscevano agli ordini professionali autonomia nel provvedere alla vigilanza disciplinare interna.
Beninteso: gli ordini professionali sono sottoposti anch'essi a vigilanza, soprattutto da parte del Ministero della Giustizia, e vanno incontro a sanzioni se i propri Consigli disciplinari vengono meno ai propri compiti sugli iscritti all'ordine, ma operano in piena autonomia. Per cui, se proprio ci vogliamo tenere l'Ivass, che l'istituto accorpi su di sé le mansioni amministrative ed organizzative, ma che demandi agli organismi presenti sul territorio la competenza sulla disciplina interna.
Quando dovesse ricevere un reclamo, si rivolga al consiglio disciplinare degli agenti professionisti di assicurazione territorialmente interessato, il quale si riunirà, provvederà ad avviare la pratica, a vagliarla, a verificare eventuali responsabilità e definire l'istruttoria con i procedimenti del caso, relazionando all'istituto di vigilanza sulle conclusioni degli atti. Sarà poi compito dell'Ivass ricontattare il reclamante mettendolo al corrente sulla chiusura del procedimento. Punto. C'è da dire che gli ordini professionali hanno già un loro ingranaggio rodato, sono dotati di strutture interne con compiti determinati, si muovono con metodi consolidati: gli avvocati hanno i Consigli Distrettuali dell'Ordine e i loro consigli disciplinari sono composti da un numero di membri pari ad un terzo dei componenti il consiglio distrettuale; per gli ingegneri esistono i Consigli Territoriali e i relativi consigli disciplinari sono costituiti da un numero di rappresentanti pari a quello dei componenti il consiglio territoriale. Insomma, ciascun ordine professionale, nel pieno rispetto della legge, è strutturato per linee autonome. Noi agenti professionisti di assicurazione dovremo rimboccarci le mani e metterci al lavoro per studiare un sistema quanto più razionale e democraticamente condivisibile, al fine di organizzare un impianto strutturale che ci consenta autonomamente di controllarci e governarci.
Al 20 aprile scorso, nella sezione A del Rui, gli iscritti persone fisiche erano 18.145 e le persone giuridiche 8.584 e questo significa che, conti alla mano, con il contributo di vigilanza corrente, gli agenti versano nelle casse dell'istituto di vigilanza 3.170.495 euro. Potremmo utilizzare parte di questo denaro per mettere in atto il progetto di organizzazione dei nostri consigli disciplinari grazie all'apporto dell'istituto di vigilanza, ligio ai principi di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile che lo caratterizzano.

Ripensare la formazione e l'aggiornamento professionale nella logica dell'autogestione

Anche formazione e aggiornamento professionale devono essere competenze che l'Ivass, pur nell'obbligatorietà prevista dai regolamenti, dovrà riconoscerci. Ma in quale altro ordine o albo il professionista deve superare un test di apprendimento al termine del corso di formazione? Nessuno, tranne gli iscritti al Rui: agenti che svolgono, magari da trent'anni, con competenza e passione, un'attività professionale riconosciuta come essenziale in questo periodo di pandemia e che, per certificare le ore di aggiornamento previste dall'Ivass, devono rispondere a delle domande (diciamocelo francamente, spesso becere quando si tratta della formazione di compagnia) su come funzionano la nuova polizza del capofamiglia o quella polimodulare delle attività commerciali.
È degradante ed umiliante, ed è intollerabile! Per questo dobbiamo emanciparci e pretendere di avere il pieno controllo dell'attività formativa per noi e per i nostri dipendenti e collaboratori. Ci si iscrive al corso che ci interessa, lo si segue e al termine ci viene rilasciata la certificazione di frequenza o, in modalità a distanza, la si stampa e la si conserva agli atti: nessuna comunicazione alle imprese mandanti, ma solo produzione del documento a richiesta dell'organo di vigilanza. Questo vale anche nei confronti del personale di agenzia: già adesso siamo noi a poter erogare la formazione, le 60 ore per intenderci, per i neo amministrativi o neo intermediari e sempre noi, che comunque siamo responsabili del loro operato, ci occupiamo del loro aggiornamento professionale. Dobbiamo solo certificarne la frequenza senza bisogno di far loro superare alcun test. Quando esce un nuovo prodotto, la compagnia lo mette a disposizione della rete, noi agenti lo studiamo e lo collochiamo sul mercato senza dover relazionare alcuno per questo, perché abbiamo la provata competenza per comprendere la struttura di una qualsiasi polizza, anche la più nuova e composita. Ovviamente, organizziamo per il nostro personale il corso di formazione sul medesimo prodotto, certificandone l'apprendimento e conservando il tutto agli atti la documentazione, proprio come sopra. Questo significa autogoverno ed autocontrollo.



Gli agenti devono entrare a pieno titolo nelle commissioni esaminatrici per l'accesso alla professione

Abbiamo detto che ogni anno si presentano in migliaia per sostenere l'esame per l'iscrizione nella sezione A del Rui: prendiamo atto che per accedere alla professione, così come accade per tutti gli ordini professionali, si deve dimostrare di essere preparati nelle materie che competono la nostra attività. È anche vero però che da questi esami noi siamo tagliati fuori, nessun agente professionista di assicurazioni è presente tra i componenti le commissioni d'esame. Perché? Cosa ci differenzia dai professionisti su citati? Perché la commissione d'esame per accedere all'ordine degli ingegneri è composta SOLO da ingegneri, in quella per l'iscrizione all'albo degli avvocati troviamo SOLO avvocati (e qui mi fermo, dato che potete continuare voi con la prima professione che vi viene in mente) e invece per ottenere l'iscrizione al Rui abbiamo una commissione esaminatrice... "ivassizzata"? Troviamo almeno un direttore dell'Ivass, di cui uno con funzioni di presidente, almeno un esperto o specialista dell'Ivass, almeno due docenti universitari uno dei quali scelto (da chi?), neanche a dirlo, dall'Ivass naturalmente e, con funzioni di segreteria, uno o più dipendenti dell'Ivass. Ma visto che parliamo di una commissione esaminatrice per verificare il bagaglio culturale e tecnico specifico necessario per diventare agente professionista di assicurazione, la funzione di presidente della commissione deve andare ad un agente professionista, magari di lungo corso (vogliamo dire con almeno quindici anni di attività nel ruolo?). E magari al professore universitario che ha competenze giuridiche (lo vogliamo far scegliere dall'Ivass? Facciamolo pure) affianchiamo un altro agente professionista per le competenze tecniche e pratiche e, infine, prevediamo che anche le funzioni di segreteria siano affidate agli agenti? Non avremmo forse una commissione esaminatrice più credibile ed equilibrata? Credibile perché i candidati avrebbero la certezza di essere esaminati anche da coloro che in futuro potrebbero essere colleghi o datori di lavoro Equilibrata perché frutto di una composizione paritaria tra l'authority e i professionisti del settore.

Una categoria evoluta scrive da sola le sue regole, ispirandosi alla propria competenza e alla saggezza acquisita in 200 anni di storia

Finiamola una volta per tutte con le scartoffie! Siamo oberati da incombenze burocratiche per ottemperare a presunti obblighi di trasparenza verso i consumatori che si sono stufati di apporre firme su documenti che dichiarano di aver visionato e che non leggeranno mai. L'Ivass smetta definitivamente di perseguire chimere di tutela che tali sono e tali rimangono (chimere, intendo dire). Siamo noi, gli agenti professionisti di assicurazione, che stiamo vicini ai nostri clienti, siamo noi a trovare le giuste soluzioni per tutelare i loro beni, il loro patrimonio e la loro persona, siamo noi con le nostre facce che rispondiamo del nostro operato; noi conosciamo i nostri clienti, uno per uno, e loro conoscono noi, altro che allegati 3, 4, 4bis, 4 ter, raccomandazione personalizzata e target market!

E se, quando anche fosse, un collega venisse meno al rispetto del nostro codice deontologico e non si comportasse secondo i principi di correttezza ai quali siamo tutti tenuti, riuniremmo il consiglio disciplinare territorialmente competente ed avvieremmo l'apposita istruttoria, secondo i principi di autogoverno e di autocontrollo che contraddistinguono ogni ordine o albo professionale, compreso finalmente anche il Rui.
Chiudo qui, sposando in pieno le parole del collega ed amico Paolo Sacchi, presidente del Magap: se l'80% del mercato assicurativo danni passa attraverso le reti agenziali, gli agenti non devono subire le regole, ma le devono scrivere.

Sempre più in alto!

Risultato straordinario anche nel 2020, nonostante gli effetti della pandemia sui mercati

a cura della Redazione

Quello approvato dall'Assemblea dei Delegati lo scorso 18 maggio è il quarantacinquesimo bilancio del Fondo Pensione Agenti. Ancora una volta il risultato dell'esercizio è positivo, con un avanzo di oltre 37 milioni di euro. Ma il dato che ogni anno richiama maggiormente l'attenzione è quello relativo al bilancio tecnico (vedi box1), che è il vero termometro dello stato di salute del Fondo e che, anche quest'anno, ha fatto registrare un risultato positivo, con un avanzo di ben 140 milioni di euro.
Questi risultati, di per sé stessi eccellenti, assumono un significato ancora più importante, se si considera che sono stati conseguiti in un periodo fortemente condizionato dalle incertezze e dalla volatilità dei mercati finanziari, letteralmente stravolti dagli effetti indotti dalla pandemia che ha investito l'intero pianeta.
La gestione finanziaria del Fondo ha adottato tutte le misure necessarie non soltanto per limitare i danni potenziali derivanti da un mercato che, soprattutto nella prima fase della pandemia è apparso come impazzito, ma ha anche potuto cogliere diverse opportunità di investimento, rese possibili proprio dalla sottovalutazione dei listini, conseguente alla flessione dei mercati di tutto il mondo. Lavorando sull'equilibrio della composizione degli investimenti ed in particolare ridimensionando la componente dei titoli di stato a vantaggio di quella azionaria e dei fondi di investimento alternativi, il Fondo ha raggiunto i suoi ottimi risultati, arrivando ad amministrare un patrimonio che, ai valori attuali di mercato, supera 1,33 miliardi di euro.
Siamo da sempre abituati a risultati che dimostrano la qualità dell'amministrazione del Fondo e della sua gestione finanziaria, ma quello dell'ultimo esercizio ne ha rivelato il livello straordinariamente elevato.

Prudenza e realismo

Nell'elaborare il bilancio tecnico, il CdA ha tenuto conto dell'opportunità di ridurre ulteriormente il tasso tecnico di un quarto di punto, come aveva già fatto lo scorso anno, portandolo al 3%. Mantenendo il tasso al 3,25% l'avanzo avrebbe superato il 191 milioni di euro, ma sarebbe stata un'ipotesi non prudente e non in linea con il trend di riduzione del tasso che la legge prevede si debba avere come riferimento per le valutazioni attuariali. Il rendimento medio netto della gestione, pari al 4,12% ha comunque superato il tasso tecnico del bilancio attuariale. Ipotesi prudenti e realistiche, dunque, sono alla base dei numeri esposti nei bilanci del Fondo Pensione Agenti.

Non solo finanza

Il 2020 è stato anche l'anno nel quale il Fondo si è dovuto confrontare con le novità introdotte dalla normativa europea Iorp II e con la necessità di adempiere alle numerose prescrizioni della riforma, finalizzata al miglioramento dei livelli di trasparenza e all'adeguamento della governance, così come disposto dalle direttive emanate dalla Covip.
Il Fondo ha dovuto pertanto istituire le tre funzioni interne fondamentali previste dalla norma, codificandone compiti e responsabilità mediante la redazione delle relative politiche. Sono dunque operative la funzione di Revisione Interna, quella della Gestione del Rischio e la Funzione Attuariale. Ma le novità normative hanno impattato anche sul piano dei documenti dei quali il Fondo ha dovuto dotarsi o sui quali ha dovuto operare importanti aggiornamenti, a partire dal Documento sul Sistema di Governo, che ha richiesto numerose specifiche integrazioni che hanno imposto un importante impegno al Consiglio di Amministrazione e agli uffici del Fondo (Vedi box 2).

Il progetto di redistribuzione dell'avanzo tecnico

Come ha affermato il Presidente Francesco Libutti in una recente intervista, il progetto di redistribuzione di una parte dell'avanzo tecnico "è un impegno che abbiamo assunto e che intendiamo mantenere. Le motivazioni che stanno alla base della scelta fatta sono ulteriormente avvalorate dalla continuità dei risultati finanziari positivi. Tuttavia, come altre volte ho spiegato, la situazione lega-

Francesco Libutti

ta all'emergenza sanitaria in atto suggerisce, per prudenza e opportunità, di rinviare ogni decisione in attesa di un ritorno alla normalità". Anche nella relazione tecnica allegata al bilancio dell'esercizio appena approvato si legge che il CdA, pur avendo preso atto dei risultati positivi del bilancio tecnico al 31/12/2019 e del consolidamento del Fondo, in ragione dell'emergenza sanitaria in corso e delle ripercussioni che la pandemia potrà avere sulla rete agenziale italiana in particolare e sul contesto economico finanziario complessivo, ha ritenuto prudente rinviare ogni ulteriore valutazione relativa al progetto di redistribuzione di parte dell'utile di bilancio, già in parte predisposto dal CdA, in attesa che la situazione si normalizzi.

La migliore opportunità per la previdenza integrativa degli agenti

Non ci stancheremo mai di ripetere che il Sindacato Nazionale Agenti aveva visto giusto quando ha lottato per difendere le peculiarità del Fondo Pensione Agenti, rifiutando le ipotesi di trasformazione che lo avrebbero quasi certamente avviato allo smembramento. Il fondo è salvo grazie a Sna e ancora oggi, per gli agenti di assicurazione, rappresenta la migliore opportunità di accantonamento di risorse per la previdenza complementare, sia per la solidità, che garantisce il livello delle prestazioni, mai raggiunto e mai raggiungibile da altre forme di previdenza presenti sul mercato. È sufficiente dare un'occhiata ai coefficienti di conversione in rendita dei montanti di qualsiasi polizza vita a destinazione pensionistica, per rendersi conto che il Fondo Pensione Agenti costituisce un'opportunità esclusiva, non replicabile.

IL BILANCIO TECNICO DEL FONAGE

Il bilancio tecnico del Fondo Pensione deve prevedere un orizzonte temporale di almeno trent'anni. Si costruisce tenendo conto del patrimonio necessario a fare fronte, in questo lungo periodo di tempo, agli impegni pensionistici nei confronti degli iscritti, le cosiddette Riserve Tecniche. Queste Riserve Tecniche, sommate alle Riserve Supplementari del 4%, obbligatorie per legge, vengono poste a confronto con il patrimonio del Fondo, rivelando se questo si trova in equilibrio tecnico (riserve non superiori al patrimonio), o in squilibrio (riserve che superano il patrimonio). Tanto maggiore è il patrimonio rispetto alle riserve, tanto migliore sarà lo stato di salute del Fondo e la sua capacità di fare fronte agli impegni a lungo termine, come succede nel caso del fondo pensione Agenti con i suoi 140 milioni di euro di avanzo patrimoniale realizzato nel 2020.

IL DOCUMENTO SUL SISTEMA DI GOVERNO

È il documento che illustra l'organizzazione complessiva del Fondo. È corredato da ulteriori documenti, redatti dal Fondo, sui vari aspetti delle politiche di gestione e di controllo e deve essere revisionato ogni tre anni. È composto dai documenti relativi a:

- politica di gestione dei rischi, di revisione interna e attività attuariale,
- sistema di controllo della gestione finanziaria,
- piano strategico sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione,
- sistema informativo del Fondo e presidi di sicurezza informatici adottati,
- piani di emergenza,
- politica di esternalizzazione delle funzioni e delle attività,
- politica di remunerazione,
- politica di gestione dei conflitti di interesse.

Il cliente assicurativo e la gestione del rischio

L'educazione assicurativa e previdenziale dei cittadini all'acquisto consapevole contribuisce a creare un futuro migliore per le nuove generazioni

a cura di
MAURO ANTONIO MURA

●●●

Spesso al settore delle assicurazioni si critica la scarsa informazione al cittadino, al cliente, e questo in parte è vero, perché nella filiera produttiva del settore assicurativo, ci sono più figure, a partire dalle compagnie, con i loro dipendenti, le figure territoriali commerciali, gli Intermediari Agenti e Broker e le loro reti distributive, subagenti e produttori, ognuna deputata ad una specifica attività di intermediazione che ha l'obiettivo finale di "vendere" assicurazioni, ma che spesso utilizza strumenti diversi, strumenti che a volte a noi intermediari ci lasciano perplessi.
È il caso delle compagnie che alle loro reti di vendita predicano consulenza e vicinanza alla clientela, attenzione ai loro bisogni, ecc…. e che attraverso le loro compagnie dirette predicano il verbo del Premio più Basso tipo: "risparmia 500 Euro…" e se non lo fanno loro direttamente, lo consentono ai vari preventivatori/aggregatori che per un miracolo difficile da spiegare, essendo anch'essi intermediari in sezione A o B, ottengono tariffe da applicare praticamente in tutta Italia con sconti talmente elevati che poi l'agente sul territorio non può replicare (e non vuole, vedi la Rcauto proposta senza la rinuncia alla rivalsa, la guida esclusiva con franchigie elevate…).
Le stesse compagnie che all'agente danno una provvigione tra il 12% e il 18% per le garanzie Furto, Incendio, Auto e alle concessionarie concedono un bel 40% sugli stessi rischi.

> Sul contatto personale con il cliente è imperniata l'intera attività consulenziale dell'agente e della sua filiera produttiva

Le stesse compagnie che predicano la centralità dell'agente e poi spingono il cliente a fare direttamente tutto dall'home insurance, pagamenti e sostituzioni di contratto compresi, di fatto escludendo pian piano l'agente dalla relazione con il cliente. Ogni contatto, anche solo per il rinnovo di una quietanza è un momento molto importante nella relazione con il cliente, se non ho più questo contatto nel tempo, perdo la relazione interpersonale.
La tecnologia e la digitalizzazione vanno bene, ma hanno bisogno di attenzione etica e correttezza per i rapporti tra intermediari e clienti.
Ritornando al valore delle informazioni, le stesse hanno una grande valenza in termini di conoscenza divulgata, di esperienza e fatti realmente vissuti e accaduti che per le persone, per i clienti, possono risultare utili senza dover necessariamente attendere di sperimentare sulla loro pelle un determinato evento ed il suo conseguente impatto

economico. L'evoluzione della società umana è avvenuta grazie alle informazioni che hanno creato conoscenza e coscienza delle cose, per il mondo delle assicurazioni il percorso è ancora molto lungo e tortuoso. È ormai pensiero comune che l'informazione sul tema della protezione debba passare dalla scuola attraverso percorsi di educazione civica e di educazione finanziaria e assicurativa. Ma senza commettere l'istintivo errore che porta sempre a parlare di prodotto, di caratteristiche tecniche dei contratti assicurativi, tralasciando colpevolmente la componente relativa all'individuazione dei bisogni, dei rischi quotidiani delle persone, delle aziende, ecc…

La conoscenza del rischio e della sua trasferibilità a un soggetto terzo libera importanti risorse economiche delle famiglie e delle imprese

L'aspetto in assoluto più trascurato normalmente dal cliente consumatore è l'aver chiaro il concetto di rischio e di rischio assicurabile, di ben individuare l'ambito patrimoniale, ovvero il danno economico che un determinato evento può causare se si verifica.
Dobbiamo informare il cliente consumatore sull'utilità del contratto assicurativo perché, attraverso il patto chiamato polizza, il cliente delega, ovvero scarica sulla compagnia il danno economico totale o parziale che gli potrebbe derivare dal verificarsi di un rischio nella sua vita privata o professionale. Il danno potrebbe essere anche molto elevato ed in cambio del versamento di un premio assicurativo, spesso estremamente ridotto e fruibile o per lo meno sostenibile dalla maggior parte delle persone. Importante non dimenticare che non tutti gli eventi possono essere coperti da polizze assicurative, ed è per questo che il ruolo sociale dell'agente di assicurazioni è fondamentale, aiutare il cliente a valutare la sua singola posizione, trovare soluzioni personalizzate, renderlo edotto degli aspetti assicurabili e non assicurabili.
Concetto molto importante è che il rischio corso dal cliente consumatore non è scaricabile sulla polizza, il rischio resta rischio ed in capo al cliente, è il suo danno economico che viene scaricato sull'assicurazione attraverso il contratto assicurativo. Questo concetto fa parte di un percorso di informazione e educazione del cliente.

L'efficacia nella comunicazione è essenziale per una corretta percezione della sicurezza individuale e collettiva

L'educazione assicurativa e previdenziale in Italia è certamente tra le peggiori d'Europa. Il cliente consumatore non ha informazioni che gli consentano di comprendere i rischi che corre ogni giorno e di ipotizzare soluzioni, preferendo affermare in cuor suo "tanto a me non succede".
Come abbiamo visto c'è una grave carenza di informazioni e un'ipotesi di Educazione Assicurativa e previdenziale non è da tralasciare, ma se aspettiamo che sia lo Stato a dare questo input, allora passeranno altri decenni, forse è arrivato il momento che il mondo degli intermediari assicurativi e dei consumatori trovino fattori comuni per creare un modello informativo e educativo fruibile a tutti.
Se vogliamo arrivare ad una tutela individuale e collettiva che garantisca le famiglie e le aziende nei momenti più gravi, dobbiamo essere efficaci nella comunicazione.
L'assunto assicurazione=Rca obbligatoria è assolutamente da sdoganare! Non è più possibile che una componente così importante nella protezione del presente e del futuro delle famiglie, sia così pericolosamente sottovalutata. Un quadro di educazione assicurativa è fondamentale per garantire alle nostre generazioni future un grado più adeguato di consapevolezza del rischio.
Qualcosa si era mosso, ma se il tema viene delegato ai docenti delle scuole che dovrebbero "insegnare", (magari bravissimi professori nei rispettivi ambiti), anche la materia assicurativa, questo lodevole tentativo è destinato al fallimento, perché forse è meglio che di rischio ne parlino i professionisti.
Va inoltre considerato che lo stesso Stato, attraverso il suo organo di controllo, ha degli agenti di assicurazione, una visione distorta volta a considerarli alla stregua dei peggiori truffatori della storia moderna.
Per un futuro migliore, andrebbero incentivati i progetti di scuola-lavoro nelle agenzie di assicurazione, al fine di far crescere i nostri figli con una migliore cultura del rischio e delle ripercussioni dello stesso sulla vita quotidiana.
Prossimamente tratteremo il tema di come portare avanti questi progetti attraverso idee di formazione e professionalità degli agenti, per una valutazione e gestione del rischio consapevole, magari con la collaborazione di qualche partner importante.

LA CITTA' IDEALE

La "mobilità dolce" è sicura, intelligente e disponibile in un quarto d'ora

a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI e dell'Ing. RICCARDO GOZIO

●●●

Le città sono un concentrato di attività di comunicazione e scambi per le più diverse finalità tra gli abitanti. Eventi che, come il lavoro, i bisogni della famiglia e la socialità, pur mutando nel tempo, sono stati e restano primari.
La pandemia ha senza dubbio posto in risalto talune necessità, evidenziando l'opportunità di una concentrazione di servizi all'interno dei quartieri, l'esigenza di ricercare ogni soluzione ai bisogni entro perimetri prossimi alla propria abitazione. Questa riduzione di trasferimenti ha affermato la "mobilità dolce", quella pedonale, quella ciclabile e da ultimo, con una crescita esponenziale, dei monopattini. Anne Hidalgo, sindaco di Parigi, già nel 2020 propose la mobilità dolce riscontrando tra i parigini grande interesse e successo. Si iniziò a proporre la città raggiungibile, nei bisogni del cittadino, in 15 minuti a piedi. Pensiero anche ripreso per la città di Milano con le analisi di vari studiosi tra cui l'urbanista Carlos Moreno.

La nuova visione della città ridisegna il sistema della mobilità, avvicinando i servizi alla residenza dei cittadini

Da tutto questo, nasce l'esigenza di ridisegnare l'utilizzo dei vari edifici rendendoli funzionali ai servizi che devono essere presenti nelle aspettative dell'individuo, in ambienti non inquinati e accoglienti.
L'auto ha certamente migliorato la qualità della vita, permettendo di raggiungere quei servizi che erano "lontani" dai nostri domicili, ma ora la nuova visione mira a trasferire i servizi vicino alle residenze. Politica in contrasto con i grandi centri commerciali realizzati fino a ieri. Centri commerciali, dalle dimensioni enormi, che hanno messo in grande difficoltà i commercianti, ma anche la vita di quartiere.
Occorre quindi arrivare a ideare trasporti sia pubblici che privati, pianificando al contempo l'utilizzo degli spazi di quartiere. Occorrerà pertanto lavorare e ridisegnare il sistema della mobilità e l'uso delle superfici. Al fine d'avere una valida convivenza e integrazione tra gli spostamenti e gli spazi utilizzati, tra cui anche gli edifici, occorrerà riconsiderare la convivenza tra mezzi motorizzati per il trasporto ed i ciclisti, i monopattinisti ed i pedoni. Vogliamo solo ricordare che la media degli incidenti stradali con feriti e morti colpisce al 74% (media degli ultimi anni) l'ambito urbano.
Molti studi, accompagnati da proposte differenti, arrivano a concludere che occorre avere, nella convivenza pedone – ciclista – oggi monopattinista - mezzo motorizzato, una velocità, per quest'ultimo, di 30 Km/h. Ciò porta l'autista, attraverso soluzioni tecniche trasferite nei tracciati urbani stradali, ad avere una guida istintiva che lo induce al contenimento della velocità nei limiti di questa velocità. Le "aree 30" dovranno privilegiare il senso unico ottimizzando la sicurezza degli incroci. Strade in un unico senso di marcia che dovranno alternarsi l'una parallela all'altra. La viabilità motorizzata dovrà essere accompagnata da un'analisi tecnica dei passaggi pedonali, con una rigorosa attenzione nella visibilità degli stessi da parte dell'automobilista che, non solo dovrà poter accertare con facilità l'attraversamento, ma anche il suo perimetro al fine di osservare l'avvicinarsi del pedone, così come degli altri utenti deboli della strada: cicli e monopattini. Attualmente questi utenti della strada rischiano di risultare invisibili.
Nelle immagini e nei disegni che seguono alcune soluzioni, purtroppo non molto diffuse e, peggio, ancora poco conosciute da chi ha la responsabilità di gestire la viabilità.

Isola salvagente che facilita il pedone
nell'attraversamento stradale.
Vecchia soluzione ma ancora oggi valida.

Esempio di strisce pedonali disegnate
in 3D e realizzate sperimentalmente a Trieste.
Strisce pedonali che permettono di meglio
vedere un pedone o meglio la superficie
di attraversamento pedonale.

L'importanza di illuminare, i passaggi pedonali.
A riguardo vorrei fare notare che a volte le alberature
coprono l'illuminazione dei passaggi pedonali
rendendo quindi, con l'oscurità della notte,
pressoché impossibile accorgersi del pedone

Marciapiede allargato in prossimità dell'incorcio
che permette un passaggio più sicuro al pedone.

Ringrazio Sna per questa opportunità di accendere un faro importante sulla sicurezza stradale, nuove e importanti iniziative stanno nascendo anche con il vostro contributo, quello di professionisti che non esercitano la loro attività solo nella direzione passiva del problema, assicurando le conseguenze dei fatti, ma operando in prima fila per le soluzioni attive e di prevenzione.

RITORNO AL FUTURO

L'impatto del Covid sulle agenzie di assicurazione

A cura del Cdr (Araba Fenice)

Era il 6 marzo 2020, la nube grigio scuro che ha avvolto il mondo, raggiungeva il cielo d'Italia, lentamente, ma inesorabilmente, togliendoci la libertà, il respiro fisicamente e metaforicamente, ha celato il sorriso dietro le mascherine, tagliando a metà la comunicazione.
All'inizio si diceva che sarebbe durata poco e che avrebbe reso tutti migliori, invece a distanza di un anno e mezzo ormai, abbiamo un'unica certezza, che la conta dei morti, ormai a 6 cifre, non è servita a renderci migliori.
Tra i caduti in questa guerra universale si contano anche tanti colleghi: Massimo Caliendi, Antonio Cuomo, Roberto Oddo, Michele Rizzo, Claudio Vitale (solo per citarne alcuni), oltre a tanti sconosciuti collaboratori di agenzia, e familiari degli stessi; insomma, anche la nostra categoria – come tante altre - ha pagato e sta pagando un prezzo molto alto, non solo in termini economici, ma soprattutto umani. Nella testa dovremmo sentire una campana a morto, che scandisce le vite che si sono spente a causa di un nemico invisibile, che è entrato dentro i luoghi di lavoro e nelle case, stravolgendo la vita. L'elenco diventa lunghissimo se si volessero contare le agenzie che pur senza annoverare perdite umane, sono state comunque, chi più e chi meno, duramente colpite, e il disagio di offrire sempre il miglior servizio pur numericamente decimati nella forza lavoro.

Il coraggio di essere uomini e donne migliori

Ma neanche questo è servito ad avere il coraggio di essere migliori, di cercare l'unità per chiedere insieme quello che dovrebbe essere un sacrosanto diritto, il diritto alla salute nell'esercizio del diritto/dovere al lavoro. Sui social, sui giornali, su tutti i media insomma, ogni categoria ha difeso il proprio "essere in prima linea", tranne la nostra, nonostante che mai le agenzie abbiano chiuso; ci siamo sentiti e continuiamo a sentirci orgogliosi del nostro "essere essenziali", per la vita economica del paese e per i nostri clienti.
Il protocollo firmato lo scorso 6 aprile 2021 ha sancito l'accordo tra Ania ed i sindacati di categoria per la vaccinazione in azienda dei lavoratori delle assicurazioni. Il protocollo considera solo i lavoratori dipendenti, trascurando tutte quelle figure che in agenzia sono presenti a vario titolo, e diversamente iscritte al Rui come i subagenti, i promotori e, non ultimi, gli agenti. Ancora una volta si è mancato di rimarcare l'esistenza di quello che dovrebbe essere un diritto, il diritto di continuare a lavorare, a contatto con il pubblico, il quale, stanco della pseudo prigionia, è sempre più indisciplinato nell'osservanza delle regole di distanziamento ed igienizzazione, diritto che riguarda anche coloro che pur non essendo lavoratori dipendenti, gravitano nella galassia dell'universo assicurativo, e che prestano la propria "manodopera" con partita iva.

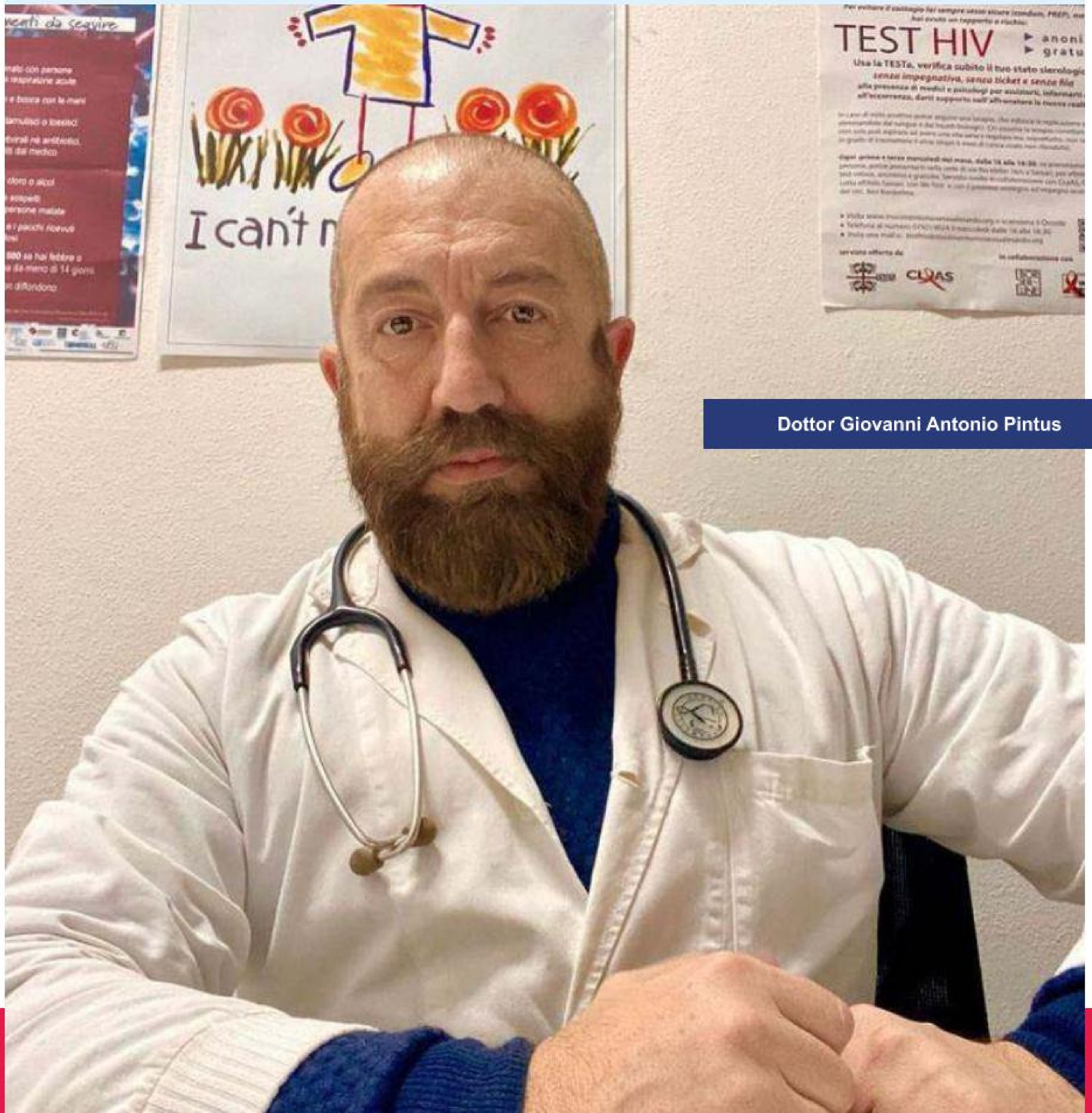
Le agenzie purtroppo non sono zona franca per la diffusione del virus: oggetti condivisi per sbadataggine o necessità, spazio prossemico ridotto, abitudini difficili da cambiare, maneggiare denaro, utilizzare i pos o, anche più semplicemente, poggiare le mani sul bancone, comporta il dover procedere alla disinfestazione dei locali, senza tuttavia interrompere l'erogazione del servizio. Insomma, l'umanità, la semplice umanità, vissuta nella meravigliosa normalità di un'agenzia di assicurazione in attesa del desiderato ritorno al futuro…

Il parere della scienza

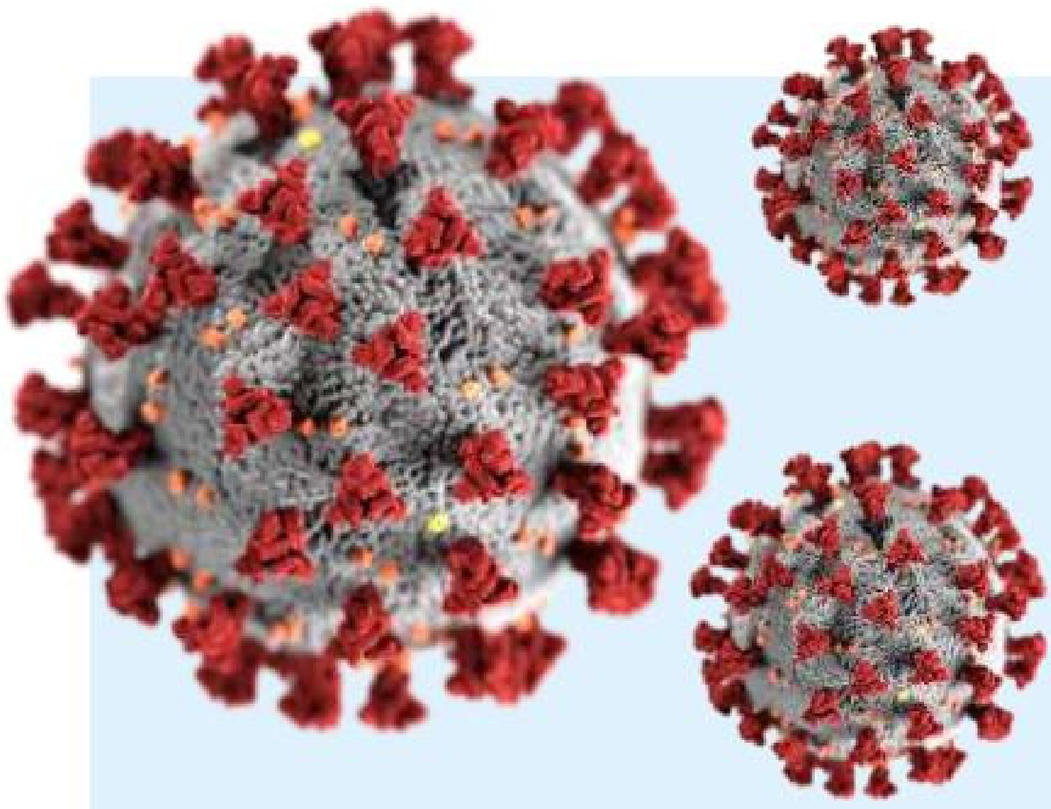
Per saperne di più abbiamo posto alcune domande al Dottor Giovanni Antonio Pintus, laureato in medicina e chirurgia presso l'Università di Sassari nel 1997, specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali presso la Scuola di Specializzazione dell'Università di Sassari nel 2001. Il Dottor Pintus si è occupato soprattutto di Aids/Hiv e patologie correlate; dal 2006 lavora presso il Servizio Territoriale Aids a Sassari e da marzo 2020 ad oggi lavora nel reparto Covid della Struttura Complessa di Malattie Infettive dell'Aouss.

Dott. Pintus, dall'inizio della pandemia si è assistito ad un proliferare di virologi da tastiera, e ad una pioggia di verità poi smentite, e in seguito riabilitate, sugli effettivi rischi. Non è nostra intenzione fare domande troppo scientifiche, è vero altresì che le agenzie di assicurazione e i vari punti vendita sono rimasti sempre aperte e operative da quando è scoppiata la pandemia, quali sono e quali possono essere i rischi di contagio per il personale che opera in un ufficio aperto al pubblico?

I rischi di contagio per le persone che per motivi di lavoro hanno contatto col pubblico, sono elevati, per questo è necessario che i luoghi di lavoro con accesso al pubblico adottino sempre le più rigide misure di difesa nei confronti del covid, accesso esclusivamente con mascherina, disinfezione delle mani all'ingresso, e se possibile rilevazione della tempe-



Dottor Giovanni Antonio Pintus



ratura, ovviamente distanza minima di un metro durante le operazioni di lavoro, ad esempio un colloquio o una trattativa.

Le cosiddette barriere anti-fiato, di cui moltissimi uffici si sono dotati, costituisce una valida difesa dal contagio del virus?
Le barriere in plexiglas, che sono state installate in tanti luoghi di lavoro a contatto col pubblico, in effetti sono un'ottima barriera, ma non bisogna in ogni caso sottovalutare le regole precedenti: mascherina, igiene mani.

Gli strumenti di lavoro, spesso condivisi per sbadataggine o necessità, come penne, telefoni, carta, tastiera del pos, etc. etc., possono essere veicolo del virus? E il denaro contante?
Gli oggetti di uso comune dovrebbero essere sanificati, es tastiere di pc, cellulari di lavoro, telefoni fissi, sarebbe più opportuno utilizzare il meno possibile denaro contante, utilizzare il più possibile pagamenti digitali. Il rischio in questi casi è basso, ma esiste, anche per il denaro.

L'utilizzo delle mascherine per l'intera giornata lavorativa potrebbe alla lunga avere degli effetti collaterali per la salute degli operatori di agenzia? E l'utilizzo del gel disinfettante mani in maniera spasmodica?
L'utilizzo della mascherina, anche per ore, non crea alcun problema alla salute delle persone che la indossano, l'unico problema è il fastidio che alcuni provano, se un dipendente dovesse attribuire disturbi di salute derivanti dalla mascherina, questi dovranno essere documentati e certificati da un medico. Lo stesso vale per i disinfettanti per le mani, sono creati apposta per avere come unica funzione quella di disinfettare la cute, sono testati per non creare alcun danno. Eventuali allergie, dovranno comunque essere documentate e certificate come nel primo caso da un medico.

Ha senso fare la sanificazione periodica dei locali di agenzia? Se si ogni quanto si dovrebbe fare? E quali sono i prodotti igienizzanti adatti a sanificare gli uffici?
Gli ambienti di lavoro vanno sanificati spesso, ad esempio una sedia quando un utente va via, vanno sanificate le superfici di scrivanie, oggetti, telefoni, bagni etc., per i pavimenti sono indicati prodotti a base di cloro, la comune candeggina al 5-10% di contenuto di cloro, per gli oggetti e le superfici come scrivanie o sedie, si possono utilizzare anche prodotti a base di etanolo, che nella confezione devono indicare una concentrazione al 70%.

Se un soggetto mostra i primi sintomi da raffreddamento, quelli che abbiamo imparato a definire paucisintomatici, vale a dire avere soltanto qualche colpo di tosse secca, una febbricola al di sotto di trentasette e mezzo che dura uno o due giorni, un generale senso di stanchezza, è giusto invitarlo a fare un test sierologico e/o un tampone?
Se in ambiente di lavoro una persona dovesse segnalare un qualsiasi sintomo, anche lieve, come febbricola, tosse, lo si invita a restare a casa e ad effettuare un tampone molecolare nel più breve tempo possibile, dopo aver contattato il proprio medico.

Una volta ottenuta la guarigione clinica dal covid e rientrati al lavoro, i colleghi che abitualmente lavorano fianco a fianco, possono stare tranquilli o devono osservare particolari precauzioni?
Nel caso di un collega di lavoro guarito dal covid, gli altri possono lavorarci insieme senza problemi, avendo comunque cura di rispettare sempre le regole base: mascherina, disinfezione mani, distanziamento.

Secondo lei, gli operatori che lavorano nelle agenzie di assicurazione, così come tutte le altre categorie di lavoratori chiamati a fornire un servizio "essenziale" e quindi più esposti ai contatti con gli esterni, dovrebbero avere la priorità nella campagna per la vaccinazione?
A mio parere tutte le persone che svolgono ruoli di pubblico servizio dovrebbero essere vaccinate il prima possibile, il vaccino, qualunque esso sia, è l'unica soluzione perché la pandemia abbia termine e si possa tornare presto a una vita normale.

Grazie dottoressa!

C'è anche lo Sna nella tesi di laurea da 110 e lode di ***Lucrezia Staglianò***

a cura della Redazione

●●●

Vi ricordate di Lucrezia? È stata la più giovane candidata a superare l'esame per l'iscrizione alla sezione A del Rui: aveva 19 anni e la notizia, apparsa su Snachannel, ha avuto oltre 5.700 visualizzazioni. Lo scorso 7 maggio, la figlia del nostro collega e collaboratore di questa rivista Franco Domenico, si è laureata brillantemente in Economia e Commercio, al termine del percorso triennale, presso l'Università degli Studi di Pisa, con una tesi particolare ed innovativa: "Impatto del Covid-19 sul mercato assicurativo italiano, resilienza e sfide per il futuro".

Con il prezioso supporto del relatore, Professor Simone D'Alessandro, la neo-dottoressa ha esaminato i dati ufficiali forniti dagli studi e dai rapporti dell'Associazione delle Imprese e dell'Istituto di Vigilanza, li ha assemblati, elaborati e comparati con i risultati numerici passati, evidenziando un dato drammaticamente, ma comprensibilmente incontrovertibile: la pandemia ha inciso pesantemente sul tessuto economico e sociale del nostro Paese, producendo disagi importanti nel mercato assicurativo, anche se le Imprese, tutto sommato, sono riuscite a reggere l'urto nonostante numeri e percentuali negativi che hanno interessato tutti i comparti del settore, dal Ramo Danni al Ramo Vita.

Con una bibliografia pressoché inesistente, Lucrezia Staglianò ha dovuto attingere al web piuttosto che agli organi di stampa specializzati, per raccogliere gli interventi, i pareri, le indicazioni dei vari dirigenti e manager di compagnia: Maria Bianca Farina, presidente Ania, Daniele Franco, presidente Ivass ed attuale Ministro dell'Economia e Finanza, Giacomo Campora di Allianz, Andrea Colombo di Intesa Sanpaolo, Marco Sesana di Generali, Matteo Laterza di UnipolSai, Alberto Bambi di Das. Ma la neo-laureata ha cercato di andare più a fondo ed ha chiesto di conoscere anche il pensiero degli agenti di assicurazione, quelli che sono quotidianamente sul campo, la cui attività è stata riconosciuta essenziale già con il primo Dpcm del marzo 2020.

Per questo si è rivolta al presidente dello SNA, Claudio Demozzi, che ha accolto con entusiasmo la richiesta di collaborazione e, nonostante i molti impegni che in questo particolare periodo lo stanno assillando, ha fornito materiale, riferimenti e indicazioni che sono risultati preziosi e di grande aiuto nell'estensione della tesi. Il presidente Demozzi ha espresso la posizione degli agenti sulla sanità italiana e le soluzioni assicurative in essere, sulle tematiche inerenti la RC Medica, sulla digitalizzazione, distinguendo tra quella buona, che aiuta l'agente nella sua attività quotidiana e quella cattiva che gli passa sopra la testa a beneficio ed interesse esclusivi delle imprese ed ha voluto fare il punto anche sulla grave situazione in termini di redditività che stanno subendo le agenzie, che non sono filiali di compagnia, ma autonome microimprese. Ovviamente si tratta di temi utilizzati per elaborare una tesi di laurea, non certo una relazione sindacale, tuttavia la neo-dottoressa è riuscita nello scopo di esaminare tutto il settore interessato, analizzando non solo i dati numerici, ma anche le varie posizioni e le proposte dei soggetti che operano nel mercato assicurativo italiano.

Un ampio spazio è stato riservato al Centro Studi dello Sna sulla RC Auto che fa capo a Paolo Bullegas, componente l'Esecutivo Nazionale. Lucrezia Staglianò ha riportato sia l'interessante progetto su come poter recuperare quella parte dell'evasione assicurativa obbligatoria dovuta agli evidenti problemi economici che colpiscono molte famiglie italiane che si trovano in povertà, sia lo studio comparativo tra le compagnie dirette e le loro proprietarie tradizionali, presentato nel riuscito evento in videoconferenza organizzato da Sna lo scorso 1° febbraio: dati alla mano, le polizze on line, non solo riconoscono in caso di sinistro ristori inferiori rispetto a quelle collocate dal canale agenziale tradizionale, ma il rendimento atteso è tutto in territorio negativo.

Un ottimo lavoro quello della nostra giovane amica, davvero organico e completo, che per la prima volta ha permesso al nostro Sindacato di comparire quale interlocutore attivo all'interno di una tesi di laurea. Complimenti dottoressa Staglianò, e grazie di cuore.

Lucrezia Staglianò

Il giusto VALORE AI BENI e alle NOSTRE IMPRESE

a cura della
Dr.ssa BARBARA POLLICINA - PKF Studio Tlc

●●●

Nell'ambito degli interventi posti in atto dal Legislatore per supportare la ripartenza dell'Italia a seguito della grave crisi sanitaria mondiale ed aiutare le imprese ad avere una "protezione" dai danni economici subiti a causa della Pandemia, rileviamo un'interessante opportunità che va attentamente valutata dagli imprenditori in quanto difficilmente sarà riproposta in futuro a condizioni così vantaggiose.

Stiamo parlando nello specifico della Rivalutazione dei beni di Impresa introdotta con l'art. 110 del D.L. n. 104/2020. Tale norma è utilizzabile dalle società di capitali, società di persone, enti commerciali e non residenti, imprese individuali e soggetti non residenti con stabile organizzazione in Italia, sia in contabilità ordinaria che in contabilità semplificata. Rimangono escluse dalla facoltà di rivalutare i beni le società semplici, in quanto non esercenti attività di impresa e i soggetti che adottano i principi contabili internazionali. Tale rivalutazione potrà essere inserita nel bilancio riferito all'esercizio successivo a quello in corso al 31.12.2019.

Per fare un esempio concreto dell'agevolazione che stiamo illustrando e dei vantaggi pratici che possono derivare alle imprese, ricordiamo che sovente, le aziende acquistano i beni strumentali aziendali, ivi compreso ed in particolare gli immobili, mediante la stipula di contratti di leasing. Al momento del riscatto del bene acquistato in leasing il valore dello stesso, che viene iscritto in bilancio, è notevolmente inferiore al valore di mercato o al valore d'uso del bene, con la conseguenza che, per quanto concerne impianti ed attrezzature, alla fine del processo di ammortamento, il valore del cespite è sicuramente inferiore al valore reale dello stesso. Analogamente per gli immobili di proprietà, iscritti in bilancio al prezzo pagato per il riscatto del bene al termine del contratto di leasing, le imprese si troveranno ad avere un valore contabile dell'immobile notevolmente inferiore al reale valore di mercato dello stesso, con conseguente realizzo di una rilevante plusvalenza (tassabile) in caso di cessione dell'immobile.

Gratuità per la rivalutazione civilistica e un'imposta del 3% per la rivalutazione fiscale

Pertanto, il legislatore, con l'intento di valorizzare i beni dell'impresa e di conseguenza aumentare la patrimonializzazione (ovvero il valore della società), ne consente, con la norma che qui stiamo illustrando, la rivalutazione fiscale dietro il pagamento di un'imposta sostituiva del 3%. Ovviamente, per tali beni, una volta rivalutati, sarà consentito nuovamente effettuare il processo di ammortamento (fiscalmente rilevante già a decorrere dal bilancio 2021 per quanto concerne gli ammortamenti) con conseguente riduzione del carico fiscale a carico della società. Il Legislatore ha peraltro previsto la facoltà per le imprese, di effettuare anche solamente la rivalutazione civi-

listica gratuitamente. In tal caso i maggiori ammortamenti sul bene rivalutato non saranno fiscalmente deducibili, ma si raggiungerà comunque l'obiettivo di patrimonializzare la società grazie alla creazione di una Riserva di patrimonio netto liberamente distribuibile ai soci come dividendi senza alcuna imposizione fiscale in capo alla Società.
Anche se non richiesto dalla legge, è fortemente consigliato procedere ad effettuare la rivalutazione dei beni di impresa mediante l'esecuzione di una valutazione e la redazione di una perizia dei beni da parte di periti e esperti del settore, in modo tale da assegnare al bene oggetto di rivalutazione un valore che sia il più possibile congruo.
Ritornando alla normativa, riteniamo importante evidenziare che la stessa prevede disposizioni di particolare favore, ovvero la possibilità di:

1. rivalutare singoli beni (e non necessariamente categorie omogenee di beni);
2. rivalutare i beni gratuitamente anche solo ai fini civilistici;
3. rivalutare i beni ai fini fiscali previo versamento di un'imposta sostitutiva pari al 3% sul maggior valore rivalutato (contro il 10-12% delle precedenti leggi di rivalutazione);
4. riconoscere ai fini fiscali i valori dei beni rivalutati già a decorrere dall'esercizio successivo a quello in cui la rivalutazione viene effettuata, ovvero a partire dal periodo d'imposta 2021 (dal 1° gennaio 2024ai fini della determinazione delle plusvalenze o delle minusvalenze).

In sintesi, quindi la legge di rivalutazione di cui in commento, i cui impatti positivi sono, come detto, assai rilevanti, può essere gratuita e quindi senza vantaggi fiscali, o a pagamento con un'aliquota del 3% sull'incremento (in questo caso la nuova valutazione del bene è riconosciuta fiscalmente). Si aggiunge alla normativa già in vigore e introdotta ormai a regime, assai meno conveniente, che consente la rivalutazione dei beni solamente a seguito di operazioni straordinarie (conferimento di azienda, fusione o scissione) con pagamento di aliquote del 12-14-16% al fine del riconoscimento fiscale dei maggiori valori attribuiti.

Perché la legge di rivalutazione è vantaggiosa

Provvediamo quindi, in base alla disciplina attuale, ad evidenziare di seguito i principali vantaggi della Legge di rivalutazione dei beni di impresa:

- vantaggi civilistici immediati, che si legano essenzialmente alla emersione in bilancio dei plusvalori latenti e al conseguente aumento del patrimonio netto mediante l'imputazione del saldo attivo di rivalutazione. Da ciò deriva un miglioramento degli indici di bilancio, anche in vista della futura entrata in vigore della nuova disciplina sulla "crisi d'impresa". L'incremento del patrimonio si riflette favorevolmente sulla capacità patrimoniale del soggetto finanziato e quindi sul merito creditizio e sulla maggior facilità di accesso al credito bancario e alle condizioni a cui lo stesso verrà riconosciuto dagli istituti di credito;
- vantaggi fiscali differiti, si riferiscono al riconoscimento fiscale dei maggiori valori iscritti in bilancio, in caso di rivalutazione con pagamento del 3%, che si riflettono in minori imposte future determinate da maggiori ammortamenti futuri. Il vantaggio in termini assoluti è rilevante (circa il 25%) e anche in termini attualizzati raggiunge percentuali rilevantissime. Il pay-back (ovvero il recupero dell'esborso effettuato per l'imposta del 3% applicata sul maggior valore rivalutato), in molti casi, in particolare quelli in cui i beni da rivalutare sono completamente ammortizzati o quasi, può essere realizzato in un paio d'anni;
- ulteriori vantaggi fiscali derivano dalla possibilità, grazie ad un incremento del valore contabile di impianti ed attrezzature, di aumentare la base di calcolo del plafond di deducibilità fiscale delle manutenzioni e riparazioni (che ricordiamo è deducibile per il 5% del totale del valore dei beni ammortizzabili iscritti a bilancio al 1 gennaio);
- nel caso in cui la società abbia dei crediti di imposta potrà utilizzare gli stessi per il pagamento dell'imposta sostitutiva del 3% che è compensabile, quindi con un evidente ulteriore vantaggio di non dover utilizzare liquidità aziendale per il versamento dell'imposta ai fini della rivalutazione.

Da un punto di vista aziendalistico, ci può essere un effetto negativo derivante dall'incremento dei costi a bilancio, per effetto dei maggiori ammortamenti: occorre pertanto valutare se i conti economici degli esercizi futuri saranno in grado di assorbire il maggior costo.
Si evidenzia che comunque l'Ebitda, utilizzato spesso come parametro di valutazione delle aziende, non verrà modificato.

Cosa può essere rivalutato

Passiamo ora a fornire qualche informazione tecnica in più sulla tematica.
Possono essere rivalutati, anche se completamente ammortizzati:

- le immobilizzazioni materiali (terreni e immobili, beni mobili iscritti in pubblici registri, impianti e macchinari, attrezzature industriali e commerciali, etc.)
- le immobilizzazioni immateriali costituite da beni consistenti in diritti "giuridicamente tutelati" (diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno, diritti di concessione, licenze, marchi, know-how, altri diritti simili tutelati ai sensi delle vigenti disposizioni normative). A tal proposito in relazione allo specifico settore degli agenti di assicurazione riteniamo sia possibile effettuare la rivalutazione anche della "Rivalsa di Portafoglio" in quanto espressamente prevista dall'art. 37 dell'Accordo Nazionale Agenti e quindi, a nostro parere, rientrante nella categoria dei c.d. "beni giuridicamente tutelati". A tal proposito, pur se in relazione a due tematiche differenti, si possono citare due interventi di prassi da parte dell'Amministrazione Finanziaria in cui sembra essere confermato il fatto che "la lista clienti" e la "rivalsa di portafoglio" costituiscano beni giuridicamente tutelati (Risp. Interpello 59 del 2019 e Risposta interpello 317 del 2020).
- le partecipazioni, purché costituenti immobilizzazioni finanziarie, in società controllate o collegate ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile.

I beni oggetto di rivalutazione devono risultare già iscritti nel libro dei cespiti relativo all'esercizio in corso al 31.12.2019 ovvero nel bilancio riferito al medesimo esercizio.
La rivalutazione è applicabile anche ai beni completamente ammortizzati ed alle immobilizzazioni incorso.
I beni detenuti in leasing possono essere rivalutati dall'utilizzatore solo se è stato esercitato il diritto di riscatto entro l'esercizio in corso alla data del 31 dicembre 2019, considerato che possono essere rivalutati i soli beni in proprietà.
In ogni caso, dalla rivalutazione sono esclusi gli immobili alla cui produzione alla cui produzione o al cui scambio è diretta l'attività d'impresa (c.d. "immobili - merce").
Come già accennato, la rivalutazione dei beni d'impresa stabilita dal DL 104/2020 può essere effettuata, alternativamente:

1. ai fini civilistici: a titolo gratuito (con annotazione della stessa nel relativo inventario e nella nota integrativa);

2. ai fini civilistici e fiscali, previo versamento di un'imposta sostitutiva (delle imposte sui redditi, dell'Irap e di eventuali addizionali) in misura pari al 3% sul valore rivalutato (l'imposta sostitutiva è applicabile sia per i beni ammortizzabili sia per quelli non ammortizzabili).
In quest'ultimo caso, a differenza delle precedenti leggi di rivalutazione, non sussiste l'obbligo di rivalutare tutti i beni che fanno parte delle medesime categorie omogenee previste dall'articolo 4 del DM 162/2001(è quindi possibile rivalutare anche solo singoli beni).

Che cosa avviene dal punto di vista operativo

Si ricorda che, a livello operativo:

a) la rivalutazione (materiale o immateriale) non comporta, di per sé, la modifica della relativa vita utile del bene (resta ferma la necessità di aggiornare la stima della vita utile nei casi in cui si sia verificato un mutamento delle condizioni originarie di stima);
b) il limite massimo della rivalutazione è costituito dal valore effettivamente attribuibile al bene interessato con riferimento alla relativa consistenza, capacità produttiva, effettiva possibilità economica di utilizzazione nell'impresa, valore corrente e quotazione rilevata nei mercati regolamentati italiani o esteri (pertanto, ai fini dell'individuazione del limite massimo alla rivalutazione, è possibile utilizzare sia il criterio del valore d'uso sia il criterio del valore di mercato).
c) nel bilancio in cui è eseguita la rivalutazione, gli ammortamenti sono calcolati sui valori non rivalutati (ciò in quanto la rivalutazione è considerata un'operazione successiva e, pertanto, l'ammortamento dei maggiori valori rivalutati è effettuato a partire dall'esercizio successivo alla loro iscrizione);
d) la rivalutazione può essere effettuata con le seguenti modalità:

1) rivalutazione del costo storico e del fondo di ammortamento (mantenendo inalterata l'originaria durata del processo di ammortamento);
2) rivalutazione del solo costo storico (questo metodo determina un allungamento del processo di ammortamento, se viene mantenuto inalterato il precedente coefficiente, oppure un incremento del coefficiente se si intende lasciare inalterata la durata del periodo di vita utile del cespite);
3) riduzione del fondo di ammortamento (questo metodo comporta lo stanziamento di ammortamenti su un costo analogo a quello originario).

e) In caso di rivalutazione fiscale il saldo attivo di rivalutazione costituirà una riserva di patrimonio netto in sospensione d'imposta tassata solo in caso di distribuzione ai soci e che potrà essere utilizzata per la copertura di perdite previa la procedura prevista dall'art. 2445 del c.c. Il saldo attivo di rivalutazione può essere affrancato, in tutto o in parte, mediante l'applicazione in capo alla società di un'imposta sostitutiva delle imposte sui redditi e dell'Irap nella misura del 10%. In questo caso l'imposta sostitutiva può essere versata con le stesse modalità dell'imposta di rivalutazione che di seguito sono illustrate.

In ultimo si evidenzia che ai fini della rivalutazione con effetti civili e fiscali, l'imposta sostitutiva dovuta deve essere versata in un massimo di tre rate di pari importo:

1) la prima: con scadenza entro il termine previsto per il versamento a saldo delle imposte sui redditi relative al periodo d'imposta con riferimento al quale la rivalutazione è eseguita;
2) le altre: entro il termine previsto per il versamento a saldo delle imposte sui redditi relative ai periodi d'imposta successivi.

Come prima evidenziato gli importi da versare possono essere compensati nel modello F24 ai sensi del D.lgs. 241/1997.

Conclusioni

Concludiamo ritornando su quanto annunciato in apertura del nostro contributo ed in particolare che difficilmente una normativa a valenza fiscale così agevolativa sarà riproposta in futuro dal Legislatore, prova ne è il fatto che il Ddl di conversione del DL 41/2021, approvato dal Senato il 6.5.2021, è intervenuto sulle discipline di rivalutazione dei beni d'impresa attualmente in vigore, prevedendo: che la rivalutazione "generale" (art. 110 del DL 104/2020) possa essere effettuata anche nel bilancio al 31.12.2021 (soggetti "solari"), pur se ai soli fini civilistici e limitatamente ai beni non già oggetto di rivalutazione al 31.12.2020.

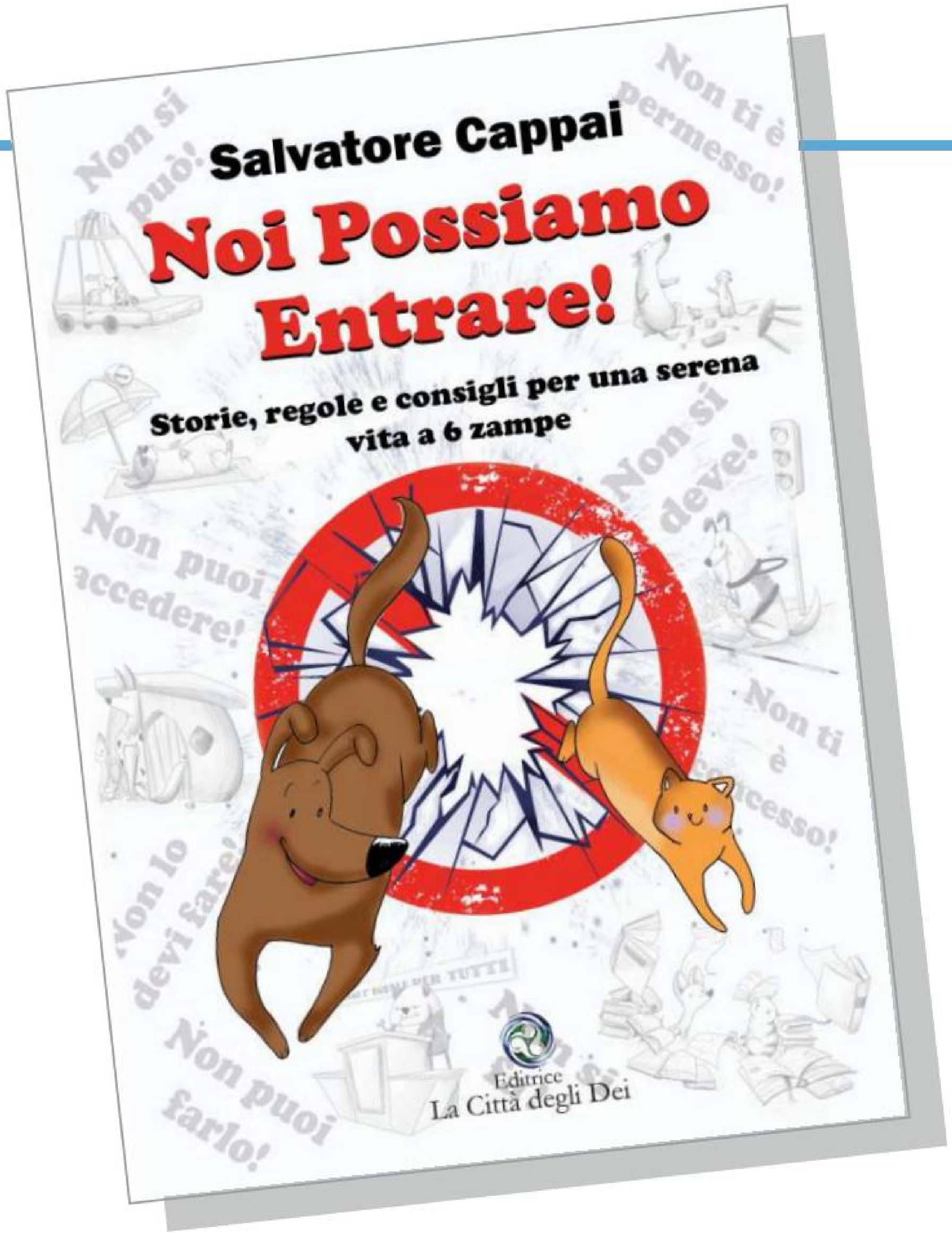
Il RISCHIO è dietro l'angolo

La responsabilità dei proprietari di animali da compagnia e l'importanza di una copertura assicurativa

a cura dell'Avv.
SALVATORE CAPPAI

●●●

Italiani, popolo di santi, poeti e navigatori ma, oggi – e possiamo dirlo con dati alla mano - anche popolo di amanti degli animali domestici. Recentissime stime, infatti, confermano come in Italia, siano presenti oltre 60 milioni di animali da compagnia. Praticamente uno per ogni abitante. Inoltre, in una casa su tre vive almeno un cane o un gatto e mentre i primi si attestano intorno ai 7,3 milioni, i secondi si aggirano sui 7 milioni.
Si tratta soltanto di stime ottenute per approssimazione, questo è vero; ma sono certo del fatto che i numeri riportati – pur se impressionanti – non meraviglino nessuno dei lettori, anche perché costituiscono semplice e immediata riprova di ciò che viviamo in prima persona o, quantomeno, di ciò che si verifica attorno a noi ogni giorno.
Negli ultimi trent'anni in modo particolare, gli animali da compagnia sono stati capaci di ritagliarsi un ruolo decisivo nella "società del progresso"; una società digitalizzata e sempre più caratterizzata da distanze tra le persone (la pandemia in corso ha solo accentuato la tendenza già in essere).
Una società, la nostra, nella quale molte carenze sono state colmate proprio dall'affetto che gli amici a quattro zampe sono capaci di trasmetterci e di ricevere.
Il risultato di questi fenomeni sociali è stato lo svilupparsi di una convivenza via via più stretta con gli animali. A sua volta, questa frequenza ha portato ad una più accentuata sensibilità verso le tematiche inerenti le loro tutele. Si può citare come esempio il campo del diritto penale, che ha visto di recente l'introduzione di nuove fattispecie di reato (come il delitto di uccisione di animali) prima, incredibilmente neppure contemplate.
Una convivenza che è altresì fonte di enormi benefici in termini di salute: sono scientificamente dimostrati i suoi risvolti positivi sulla salute dei bambini, degli anziani e degli ammalati. Il contatto con un animale calma l'ansia, trasmette calore e aiuta a superare stress e depressione. Insomma, parliamo di una presenza degli amici a quattro zampe costante, crescente e a dir poco benefica. Però… C'è sempre un però e in questo caso ben lo conosce chi mi legge.
Come voi operatori del campo assicurativo insegnate, ogni ambito della vita, anche il più bello ed appassionante, presenta dei rischi. La vita con gli animali da affezione non esula da questa regola.
Anche una tranquilla passeggiata con il proprio cane, in compagnia di un'amica, potrebbe trasformarsi in un disastro (e in una spesa di decine di migliaia di euro; vedi recente sentenza di condanna) se l'amica dovesse inciampare e cadere rovinosamente al suolo a causa di un movimento improvviso del cane ed un leggero spostamento del guinzaglio. Un allegro pranzo sul prato del giardino di casa potrebbe tramutarsi in tragedia se il cane della famiglia dovesse azzannare un bambino facendogli perdere la vista da un occhio (e mi limito soltanto a citare fatti realmente accaduti e oggetto di procedimenti giudiziari).
Chi mi legge, avvezzo per professione a queste situazioni, sa anche molto bene che ad ogni rischio è associata una determinata e proporzionata responsabilità.
Ebbene, custodire un animale da compagnia, per via dell'elevato grado di rischio, significa assumersi importanti responsabilità, con possibili spiacevoli conseguenze sia in ambito penale che civile.
Per le finalità di trattazione di questo articolo mi concentrerò soltanto sulla responsabilità civile del proprietario di animali da compagnia (e più in generale di animali), che non faccio fatica a definire come una tra le più "severe"



che siano previste nel nostro ordinamento.
Con ciò intendo che in caso di danni causati da un animale, per il proprietario è davvero difficile andare esente da responsabilità.
La norma di riferimento in materia è l'art. 2052 del codice civile, che testualmente recita: "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".
Come si può intuire già da una rapida lettura del testo normativo, il proprietario di un animale (o il custode utilizzatore) risponde nella quasi totalità dei casi per i danni causati da quest'ultimo.
Risponde persino se il danno viene cagionato dall'animale che non si trova sotto il suo diretto controllo perché smarrito o fuggito.

Non soltanto! Ciò che maggiormente ci interessa è che quella in esame è una responsabilità che viene definita "oggettiva"; una responsabilità, quindi, fondata esclusivamente sulla relazione (di proprietà o uso che intercorre con l'animale) e sul nesso causale tra l'animale stesso ed il danno causato al terzo. Il comportamento del proprietario è irrilevante, così come a nulla vale il fatto che questi abbia fatto tutto quanto nelle sue possibilità per evitare il verificarsi di un evento dannoso.
Per dirla in altre parole: non rileva in alcun modo l'assenza di una colpa del proprietario.
Questi, infatti, può andare esente da responsabilità soltanto qualora dimostri che il fatto di danno sia stato cagionato da un "caso fortuito", ovvero un evento esterno, imprevedibile ed inevitabile che interrompe il nesso causale tra l'animale e il danno.
Come è facile intuire, si tratta di situazioni piuttosto rare e

dalla difficile dimostrazione, anche perché, ad esempio, non rientra nel cosiddetto fortuito l'imprevedibilità del comportamento dell'animale, costituendo la stessa una sua caratteristica tipica, naturale.
Il nostro legislatore – sulla scorta dell'esempio offerto dal diritto romano – è pienamente consapevole della difficoltà di evitare o, quantomeno, limitare il verificarsi di eventi dannosi provocati da animali e, di conseguenza, ha volutamente scelto di garantire ai danneggiati, rendendo più stringente la responsabilità dei proprietari, la massima tutela. Questa importazione millenaria ci offre una chiara consapevolezza: anche prestando grande attenzione, l'imprevedibilità del comportamento animale espone il suo proprietario ad un rischio costante ed ineliminabile.
Per queste ragioni, nel mio quotidiano impegno divulgativo, oltre a ricordare quali siano le norme che regolano la gestione degli animali da affezione, suggerisco costantemente ai proprietari di stipulare una polizza assicurativa che copra la responsabilità civile per tutti i danni causati dai propri animali (lasciando, ovviamente, a voi tecnici del settore la valutazione sui prodotti e sulle formule più adeguate al singolo caso concreto).
Non solo. Un ulteriore consiglio che, per esperienza, mi sento di dare ai proprietari di animali è quello di affiancare alla polizza sulla responsabilità civile anche una copertura di tutela legale.

Questo perché mi sono reso conto che in tantissimi casi, o per difficoltà economiche o anche per l'esiguità di alcuni danni, in questo campo in particolare, sia proprietari danneggianti che danneggiati (si pensi ai proprietari di animali feriti da altri animali), sono portati a non difendersi adeguatamente, con tutte le conseguenze che ciò comporta in termini di valutazione dell'an e del quantum di danni e relativi risarcimenti.
Sperando di avervi offerto sin qui interessanti spunti di riflessione, concludo con una breve ma sentita riflessione personale.
In questa materia – che già ha assunto rilevante importanza, ma che conoscerà una crescita sensibile negli anni a venire – troppo ancora è lasciato all'improvvisazione. La branca è normativamente giovane e, nonostante alcuni passi avanti, molto rimane ancora da fare.
Essendo questo lo stato di fatto in cui dobbiamo operare, sono convinto che l'opera congiunta di divulgazione e di sensibilizzazione da parte di avvocati e assicuratori sia essenziale per far sì che i comuni clienti siano sempre più attenti alla prevenzione, ma che possano godere di una tranquillizzante copertura assicurativa, ove la prima non risulti sufficiente.
Passo dopo passo, lavorando insieme, raggiungeremo questo fondamentale obiettivo.

ASSIEASY

gestionale per intermediari assicurativi

ASSIEASY IL GESTIONALE ORIENTATO AL FUTURO DELL'INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

AssiEasy è un gestionale nativo WEB specifico per le esigenze degli intermediari assicurativi. SAVE Srl, società che realizza AssiEasy, ha come unica linea di business AssiEasy, crede nell'automazione dell'impresa dell'intermediario assicurativo e nella sua crescita verso il futuro. Le persone di SAVE uniscono alle conoscenze assicurative competenze pluriennali tecniche, organizzative e informatiche.

L'intermediario dovrà essere orientato al futuro, semplificare/migliorare le attività lavorative convertendo parte del tempo destinato a burocrazia e ad attività gestionali in tempo da dedicare, attraverso la capacità professionale e il rapporto interpersonale, per creare fidelizzazione con il proprio cliente al punto di renderlo un "produttore virtuale" che con il passa parola aumenterà le possibilità di business dell'azienda.

Per ottenere questo risultato dovrà coinvolgere tutte le risorse aziendali all'utilizzo di AssiEasy, nel raccogliere in modo organizzato tutte le informazioni acquisite sul cliente e metterle a disposizione dell'azienda in maniera profilata in base alle competenze e alle autorizzazioni dei propri collaboratori. Lo stretto legame con il cliente permette di averlo "alleato" nel momento di cambiamento di un nuovo modo di vedere il futuro, con nuove proposte commerciali anche non strettamente legate all'attività assicurativa.

AssiEasy, semplice da utilizzare, è in grado di ottimizzare l'organizzazione delle attività con procedure agevoli ed intuitive che permettono di gestire qualsiasi esigenza in ogni ambito aziendale, dal commerciale, all'organizzativo, al contabile.

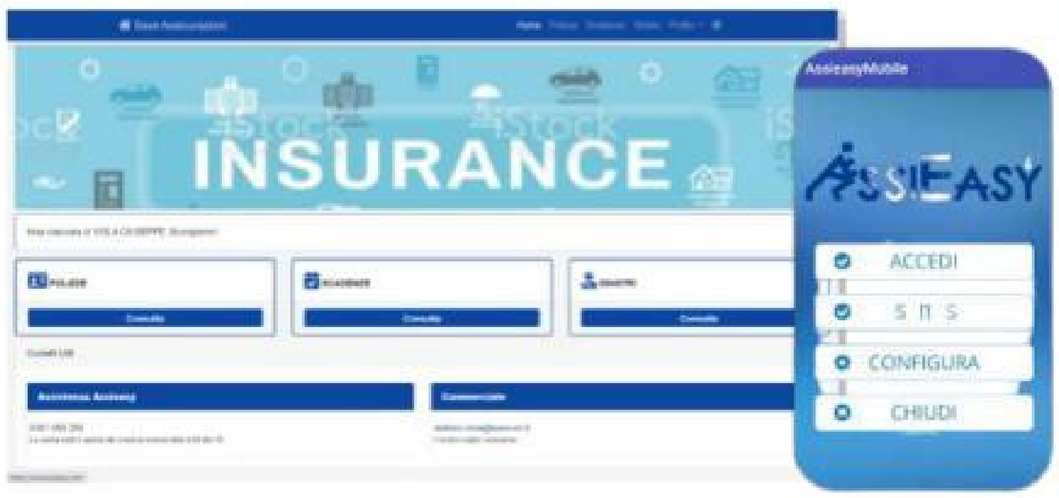
In cosa vi può aiutare AssiEasy:

- Ottenere molteplici analisi: Clientela, PTF, Produzione, incassi, Sinistri, Raiting, ecc.
- Gestire le polizze del cliente indipendentemente dalla compagnia
- Inserire manualmente polizze da collaborazioni o di compagnie che non prevedono flussi
- Gestire un'anagrafica cliente completa in ogni aspetto
- Gestire preventivi e polizze della concorrenza dei clienti
- Ottenere nell'immediato un check-up dell'assicurato con coperture ed esigenze
- Gestire i sinistri
- Gestire l'archivio documentale
- Fascicolare automaticamente la documentazione precontrattuale
- Firma elettronica OTP con conservazione a norma della documentazione
- Gestire le scadenze/giacenze e il quietanzamento
- Inviare i pagamenti con Pay by link
- Inviare avvisi di scadenza per mail, messaggi e lettere postali
- Calcolare provvigioni passive dei produttori e attive per le compagnie che non prevedono flussi
- Verificare le provvigioni di compagnia
- Gestire le collaborazioni con relativi estratti conto
- Quadrare la contabilità assicurativa
- Gestire Anticipi/sospesi
- Gestire la contabilità industriale
- Emettere e gestire fatture di consulenza e contestuale invio allo SDI in formato elettronico
- Comunicare in azienda anche se non presenti attraverso l'agenda condivisa
- Avere il portafoglio in tasca attraverso la APP_Mobile
- Fare CRM attraverso Azioni di Marketing e Riforme di Portafoglio
- Gestire l'invio della documentazione inviata alle compagnie
- Controllare la documentazione in entrata di collaboratori e filiali
- Passare automaticamente le polizze con i colleghi in mandato di collaborazione
- Avere un Home Insurance profilato per far accedere la propria clientela
- Avere un sito vetrina per essere presenti sul Web

Per coloro che sono interessati al gestionale:

1.Periodo di prova di 1 mese, al termine, decide se acquistarlo oppure rinuncia senza alcun addebito
2.E' possibile installare Assieasy in cloud oppure sul proprio server di agenzia
3.Prezzo chiaro e trasparente nessuna differenza di costo per numero di compagnie gestite, per numero utenti, per valore di portafoglio e per importazioni di files esterni.

- **Assistenza telefonica diretta senza ticket, non ci sono né limiti né costi aggiuntivi al numero di chiamate effettuate, il cliente chiama e i nostri operatori rispondono direttamente;**
- Video Tutorial online per apprendere negli orari e nei luoghi voluti.
- Corsi gratuiti periodici per l'apprendimento di base presso la nostra sede e periodicamente sul territorio
- Carichiamo gratuitamente in AssiEasy i flussi dati che le compagnie mettono a disposizione dei propri intermediari; ad oggi gestiamo i flussi di 32 compagnie
- Esportazione contabile gratuita la prima nota assicurativa verso tutti i gestionali contabili



WWW.ASSIEASY.COM

A proposito di consulenza professionale

Botta e risposta con il nostro consulente legale

a cura di
ROBERTO BIANCHI

La rubrica curata dall'Avvocato e Giudice onorario Pasquale Santoro, ormai divenuta un must della nostra rivista, riguarda argomenti che fanno parte della nostra vita professionale e fornisce risposte ai quesiti più interessanti sottoposti dai nostri colleghi. Sotto la lente d'ingrandimento saranno stavolta le diverse forme di consulenza prestata alla propria clientela dagli agenti e le responsabilità che competono ad essi nella fase consulenziale. Non sfugga il fatto che l'azione politica svolta dal Sindacato tanto in sede comunitaria che nazionale per ottenere la legittimazione dell'attività di consulenza remunerata ha prodotto risultati significativi in un numero crescente di agenzie. Ciò ha creato, soprattutto a favore degli agenti plurimandatari sui quali è sembrata abbattersi con più pesantezza la scure burocratica manovrata con severità dal regolatore, una condizione di maggiore sostenibilità degli oneri umani e finanziari necessari a garantire una corretta compliance di agenzia per il rispetto delle vecchie e nuove norme pre e post contrattuali. Buona lettura.

1° QUESITO

a cura dell'avvocato
PASQUALE SANTORO

Quali e quante sono le forme di consulenza che l'agente può svolgere?

La consulenza che l'agente può fornire ai sensi dell'art. 119 ter CAP e degli art. 58 e 59 del Reg. Ivass n. 40/2018 è di tre tipi:

- valutazione delle richieste ed esigenze del contraente (art 119 ter comma 1 CAP e art. 58 Reg. IVASS 40/2018) prima della sottoscrizione della proposta e/o del contratto;

- raccomandazione personalizzata (art 119 ter comma 3 CAP e art. 59 comma 1 Reg. IVASS 40/2018), prima della conclusione del contratto nel portafoglio dell'intermediario;

- consulenza basata su analisi imparziale (art. 119 ter comma 4 CAP e art. 59 comma 2 Reg. IVASS 40/2018) di prodotti non necessariamente nel portafoglio dell'intermediario volta alla formulazione di una raccomandazione personalizzata.

Ferma l'obbligatorietà e la gratuità della consulenza volta all'analisi del bisogno, le consulenze degli altri due tipi sono facoltative e possono essere remunerate. Tutte devono essere provate per iscritto (art. 58 comma 8 e art. 59 comma 3 Reg. IVASS n. 40/2018) e conservate ai sensi dell'art. 67 Reg. IVASS n. 40/2018, come novellato ad agosto dello scorso anno.
La raccomandazione personalizzata di cui all'art. 119 ter comma 3 CAP è funzionale alla vendita di un prodotto in portafoglio dell'intermediario ovvero è connessa alla vendita di una polizza che l'intermediario sia in condizioni di vendere. La consulenza del terzo tipo (art. 119 ter comma 4 CAP) non è funzionale o comunque volta al collocamento di un particolare contratto e quindi rientra a pieno titolo nella previsione dell'art. 2222 c.c. (contratto di opera professionale).
Ciò detto, la raccomandazione personalizzata e l'analisi imparziale:

· **presuppongono un rapporto contrattuale tra l'intermediario e il cliente, tracciabile;**

· **non possono sovrapporsi alla normale attività di ricognizione dei bisogni e delle esigenze del cliente (obbligo dell'intermediario) e devono avere un quid pluris allo scopo di giustificare il compenso da richiedere eventualmente al cliente.**

2° QUESITO

In quali responsabilità incorre l'agente nella fase consulenziale?

La "consulenza obbligatoria" volta all'analisi dei bisogni del cliente, che si svolge nella fase precontrattuale, comporta una responsabilità di natura extracontrattuale, secondo i canoni dell'art. 2043 c.c., sebbene alla luce della normativa IDD potrebbe addirittura configurarsi una forma di responsabilità aggravata, riconducibile nel novero dell'art. 2050 c.c.

Art. 2043 c.c. **Risarcimento da fatto illecito**	**Art. 2050 c.c.** **Responsabilità per l'esercizio di attività pericolose**
Qualunque fatto doloso o colposo, che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno.	Chiunque cagiona danno ad altri nello svolgimento di un'attività pericolosa, per sua natura o per la natura dei mezzi adoperati (1), è tenuto al risarcimento, se non prova di avere adottato tutte le misure idonee a evitare il danno.

È ben evidente che ricondurre la responsabilità dell'agente nel campo di azione dell'art. 2043 c.c. graverà il danneggiato dell'onere di provare tutti gli elementi costitutivi della fattispecie: elemento soggettivo (dolo o colpa dell'agente), elemento oggettivo (evento dannoso e danno), nesso di causalità (tra fatto ed evento di danno e tra quest'ultimo e danno).
Al contrario, configurare la responsabilità dell'agente nella forma aggravata, disciplinata dall'art. 2050 c.c., comporterebbe un'inversione dell'onere della prova. Atteso che il danneggiato dovrebbe provare elemento oggettivo e nesso di causalità, non anche l'elemento soggettivo. L'agente, invece, dovrebbe fornire la prova contraria di aver adottato tutte le misure idonee a evitare il danno (ovvero di aver richiesto tutte le informazioni necessarie a valutare i bisogni).
Alla consulenza facoltativa (raccomandazione personalizzata e analisi imparziale), che presuppone un rapporto contrattuale tra le parti, consegue una responsabilità di natura contrattuale, disciplinata dall'art. 1218 c.c.

Art. 1218 c.c. Responsabilità del debitore
Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Come si potrà notare dalla lettura della norma, l'onere della prova grava in parte sul danneggiato (creditore) e in parte sul presunto danneggiante (debitore). Il primo deve provare l'esistenza del contratto e il danno. Il secondo, che il danno è "derivante da causa a lui non imputabile" (in maniera del tutto analogo a quanto accade nella responsabilità aggravata di cui all'art. 2050 c.c.).

3° QUESITO

La consulenza obbligatoria può essere remunerata?

Distinguerei la consulenza di prodotto (quella volta alla vendita di un determinato prodotto) dall'analisi del bisogno assicurativo (a 360°) volta a produrre una sorta di analisi dei rischi assicurabili che il Cliente può correre.
La consulenza del primo tipo, di norma, no. La consulenza del secondo tipo, in pratica, sì.
Va tenuto presente, però, che laddove l'agente decidesse di incassare una remunerazione, la responsabilità dell'intermediario subirebbe una pericolosa virata verso una forma di responsabilità contrattuale:

- con inversione dell'onere della prova (in peius per l'intermediario);
- obbligo di risarcire l'interesse positivo del Cliente (a concludere un contratto adeguato) di gran lunga più ampio di quello negativo (previsto per la responsabilità precontrattuale di natura extracontrattuale);
- per non tralasciare i profili di 'responsabilità' aggravata connessi al fatto che l'intermediario dovrebbe dimostrare di aver armonizzato e bilanciato l'interesse del cliente con quello della mandante a vendere un determinato prodotto.

4° QUESITO

Qual è il regime IVA dell'attività consulenziale?

In ordine al regime IVA a quanto mi consta, a seguito di un interpello (n. 907 - 352/2019del 13.04.2019) posto da un intermediario assicurativo, l'Agenzia delle Entrate ha risposto:
"Per quanto rileva in questa sede, in relazione alle attività poste in essere da un distributore di prodotti assicurativi (nei limiti sopra esposti) che possono beneficiare dell'esenzione da IVA, si ritengono attuali i chiarimenti già resi con la Risoluzione n. 267/2009: anche alle attività di consulenza e assistenza è applicabile l'esenzione IVA purché finalizzate alla presentazione e alla proposta di prodotti assicurativi. Si evidenzia, inoltre, che la citata Risoluzione non condiziona l'attività di consulenza al conseguimento di un risultato (stipula di un contratto assicurativo). Nel caso di specie, l'istante dichiara espressamente che l'attività di consulenza è "comunque finalizzata ad ottenere sottoscrizione dei contratti assicurativi proposti" e sarà oggetto di specifico compenso. Si ritiene, pertanto, che l'attività di consulenza resa da un distributore di prodotti assicurativi (nei limiti e nelle modalità sopra richiamati) rientri nella previsione di cui all'art. 10, comma 1, n. 9) del DPR n. 633/72."
La risposta offerta dall'Agenzia delle Entrate è importante per i seguenti ordini di motivi:

- riconosce in capo all'intermediario la titolarità della consulenza;
- conferma che qualsiasi distributore assicurativo può emettere fattura di consulenza;
- sancisce che la fattura è in esenzione IVA.

L'Hub di Europ Assistance Italia apre una nuova sede a Roma con l'intento di replicare il suo progetto di successo sviluppato a Torino

Flavio Mangia, Company Ceo

Roma – L'Hub romano di Europ Assistance affronta una nuova avventura nonostante il momento di emergenza sanitaria nell'intento di ripercorrere e ampliare le esperienze di successo realizzate con il primo Hub a Torino nel 2018.Flavio Mangia, Company Ceo L'agenzia Hub è un punto vendita a marchio Europ Assistance, gestita da Flavio Mangia, Company Ceo Ms Insurance e Xela - Hub & Accelerator Agency, che svolge già da più di 20 anni attività di sviluppo commerciale e aggregazione di intermediari nell'area Nord-Ovest.

Con gli stessi propositi prende vita la sede di Roma, MS Insurance Hub, che sarà il secondo Centro in Italia dedicato alla gestione dei rapporti orizzontali con gli intermediari assicurativi.

L'Hub si rivolge agli Agenti, prevalentemente monomandatari, che preferiscono avvalersi di una collaborazione orizzontale per completare la loro offerta assicurativa senza l'onere di mandati aggiuntivi.

In quest'ottica, il concetto di Hub diventa lo strumento ottimale per radicare la propria rete di collaborazioni orizzontali nel Centro Sud, grazie alle strutture specializzate realizzate allo scopo di fornire un elevato standard di assistenza, formazione e supporto alla vendita per gli intermediari interessati alla collocazione dei servizi offerti da Europe Assistance.

europ assistance

Sito internet:
www.eurahub.it

Contatto Linkedin:
Flavio Mangia

In ULTIMA istanza

La libera consultazione delle sentenze nei registri della Suprema Corte rende più trasparente e fruibile la giustizia

a cura di
ROBERTO BIANCHI

L'esame sistematico delle sentenze della Cassazione, rappresentano un momento importante per la crescita culturale e professionale della nostra categoria, abituata a prendere per oro colato le posizioni assunte dalle mandanti verso l'interpretazione delle clausole contrattuali e la risarcibilità dei sinistri.
Eppure, la lettura degli approfondimenti che riportiamo nelle pagine successive, riferiti alle massime giurisprudenziali del marzo 2021 assumono, di numero in numero, un'importanza crescente per la nostra rivista. L'autore è come sempre l'Avvocato e Giudice Onorario Pasquale Santoro che anche stavolta ci parlerà di argomenti come la liquidabilità in via equitativa di un danno a prescindere dalla domanda di parte; l'obbligo di assicurare i medici specializzandi all'Inail; l'equipollenza del fax alla raccomandata nella denuncia di sinistro; la rimborsabilità delle spese di lite anche se non viene riconosciuto alcun danno al terzo e altre riguardanti la quotidianità delle nostre agenzie.

a cura di
AVV. PAQUALE SANTORO

Prima massima

Cass. - Ordinanza n. 2831 del 05/02/2021 stabilisce che il danno può essere liquidato in via equitativa a prescindere dalla domanda di parte.

La massima - La liquidazione equitativa del danno presuppone l'esistenza di un danno risarcibile certo (e non meramente eventuale o ipotetico), nonché l'impossibilità, l'estrema o la particolare difficoltà di provarlo nel suo preciso ammontare in relazione al caso concreto; la determinazione dell'ammontare del danno secondo il criterio equitativo, ove ne sussistano i presupposti, è rimessa d'ufficio, anche senza domanda di parte, al prudente apprezzamento del giudice di merito e pure in grado di appello.

Il caso di specie - La Suprema Corte ha cassato la decisione di appello che, senza dare ingresso alla valutazione equitativa del danno, aveva respinto la domanda risarcitoria proposta da un condomino nei confronti dell'amministratore responsabile di non aver pagato tempestivamente l'assicurazione condominiale, così determinando la mancata erogazione dell'indennizzo per il danno derivato al condomino da un incendio verificatosi nel proprio appartamento, al riguardo argomentando come non acquisita la "prova certa dell'ammontare del danno", pur avendo dato atto della sussistenza di un "accertamento conservativo del danno" sottoscritto dal danneggiato e dal perito della compagnia assicurativa dopo il verificarsi del sinistro.

Seconda massima

Cass. - Sentenza n. 443 del 13/01/2021 afferma che l'obbligo dell'assicurazione dei medici specializzandi deve essere assolto presso l'INAIL.

Il principio di diritto espresso - In tema di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, l'obbligo di copertura assicurativa in favore dei medici specializzandi, legati da contratto di formazione specialistica con l'Università, grava, ai sensi dell'art. 41, comma 3, del d.lgs. n. 368 del 1999, "ratione temporis" vigente, sull'azienda sanitaria, quale soggetto titolare dell'organizzazione produttiva presso cui viene espletata l'attività formativa sottesa al rischio assicurato, in funzione dell'equiparazione della tutela rispetto al personale sanitario dipendente, e deve essere assolto presso l'INAIL, inscrivendosi nello schema tipico delle assicurazioni sociali di cui all'art. 38 Cost., che non si limitano a realizzare la semplice traslazione del rischio, ma hanno la finalità pubblicistica di garantire ai cittadini presi in considerazione dalla norma, al verificarsi delle condizioni in essa previste, i mezzi adeguati alle loro esigenze di vita.

Terza massima

Cass. - Ordinanza n. 29464 del 23/12/2020, sostiene che la richiesta di risarcimento di un sinistro RC può essere inoltrata a mezzo raccomandata o altro mezzo equipollente (come il fax, non contestato).

La massima - In tema di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione di veicoli a motore, la condizione di proponibilità della domanda, di cui all'art. 145 del d.lgs. n. 209 del 2005 (Codice delle assicurazioni private), cioè la richiesta rivolta all'assicuratore con raccomandata, può essere assolta con mezzi equipollenti qualora essi consentano di provare l'avvenuta ricezione da parte del destinatario.

Il caso di specie - La S.C. ha cassato la decisione di merito che aveva dichiarato improcedibile la domanda risarcitoria per non avere il danneggiato fornito la prova che il fax, contenente la richiesta di risarcimento, fosse stato effettivamente ricevuto dalla compagnia assicuratrice (sebbene tale circostanza non fosse stata oggetto di specifica contestazione da parte dell'assicuratore convenuto).

Quarta massima

Cass. - Ordinanza n. 24409 del 03/11/2020
l'assicuratore della RC deve corrispondere all'assicurato le spese di lite anche se non viene riconosciuto alcun danno al terzo.

Il principio di diritto - Nell'assicurazione per la responsabilità civile, la costituzione e difesa dell'assicurato, a seguito dell'instaurazione del giudizio da parte di chi assume di aver subito danni, è svolta anche nell'interesse dell'assicuratore, ritualmente chiamato in causa, in quanto finalizzata all'obiettivo ed imparziale accertamento dell'esistenza dell'obbligo di indennizzo. Ne consegue che, pure nell'ipotesi in cui nessun danno venga riconosciuto al terzo che ha promosso l'azione, l'assicuratore è tenuto a sopportare le spese di lite dell'assicurato, nei limiti stabiliti dall'art. 1917, comma 3, c.c.

Quinta massima

Cass. - Ordinanza n. 18076 del 31/08/2020
le c.d. spese di soccombenza (ovvero le spese legali di controparte che il giudice condanna a pagare in caso di perdita della lite) sono una componente del danno e sono dovute dall'assicuratore della RC entro i limiti del massimale.

Il principio di diritto - in materia di assicurazione della responsabilità civile, l'assicurato ha diritto di essere tenuto indenne dal proprio assicuratore delle spese processuali che è stato costretto a rifondere al terzo danneggiato (c.d. spese di soccombenza) entro i limiti del massimale, in quanto costituiscono una delle tante conseguenze possibili del fatto illecito, nonché delle spese sostenute per resistere alla pretesa di quegli (c.d. spese di resistenza), anche in eccedenza rispetto al massimale purché entro il limite stabilito dall'art. 1917, comma 3, c.c., in quanto, pur non costituendo propriamente una conseguenza del fatto illecito, rientrano nel "genus" delle spese di salvataggio (1914 c.c.) perché sostenute per un interesse comune all'assicurato ed all'assicuratore; le spese di chiamata in causa dell'assicuratore non costituiscono invece né conseguenza del rischio assicurato né spese di salvataggio, bensì comuni spese processuali soggette alla disciplina degli artt. 91 e 92 c.p.c.

Sesta massima

Cass. - Ordinanza n. 3764 del 12/02/2021,
la presunzione di corresponsabilità prevista dall'art. 2054 c.c. si applica anche ai veicoli coinvolti nell'incidente seppure rimasti estranei alla collisione.

La massima - La presunzione di pari responsabilità nella causazione di un sinistro stradale, prevista dall'art. 2054, comma 2, c.c. in caso di scontro di veicoli, è applicabile estensivamente anche ai veicoli coinvolti nell'incidente, ma rimasti estranei alla collisione, sempre che sia accertato, in concreto, l'effettivo contributo causale nella produzione dell'evento dannoso.
Nel caso di specie - La S.C. ha ritenuto corretta la statuizione del giudice di appello che aveva presunto la pari responsabilità nella produzione del danno, pur in assenza di collisione, nel contegno dei conducenti di due veicoli viaggianti in direzione reciprocamente opposta, l'uno dei quali, pur deducendo di essere finito fuori strada a seguito della manovra di emergenza resa necessaria dall'andatura zigzagante dell'altro, che lo aveva costretto a spostarsi pericolosamente sul margine destro della carreggiata, non aveva tuttavia fornito, ad insindacabile giudizio del giudice di merito, la prova di avere tenuto una condotta di guida esente da colpa.

Settima massima

Cass. - Ordinanza n. 414 del 13/01/2021 (Rv. 660413 - 01) sulla presunzione di responsabilità a carico del vettore.

La massima - In tema di trasporto di persone, la presunzione di responsabilità posta dagli artt. 1681 e 2054 c.c. a carico del vettore per i danni al viaggiatore opera quando sia provato il nesso causale tra il sinistro occorso al viaggiatore e l'attività del vettore in esecuzione del trasporto, restando viceversa detta presunzione esclusa quando sia accertata la mancanza di una colpa in capo al vettore, come nel caso in cui il sinistro venga attribuito al fatto del viaggiatore.

Il caso di specie - La S.C. ha confermato la sentenza impugnata che aveva respinto la domanda risarcitoria della trasportata, escludendo che fosse caduta, mentre scendeva dall'auto, a causa dell'improvvisa ripartenza del veicolo, in difetto di prova su tale circostanza.

Gli approfondimenti della giurisprudenza

A cura dell'Avvocato Pasquale Santoro

La ordinanza della CORTE DI CASSAZIONE, SEZ. VI CIVILE - n. 3011 del 9 febbraio 2021, affronta un annoso, quanto controverso, problema di tecnica assicurativa, ovvero il concorso nella medesima polizza RC della garanzia spese legali (prevista dalla legge) e della garanzia tutela giudiziaria (di previsione pattizia).
La questione nasce dal fatto che la copertura delle spese legali è prevista dall'art. 1917 c.c., in materia di assicurazione RC, che al terzo comma stabilisce espressamente che:

Art. 1917 comma 3 c.c.	*"Le spese sostenute per resistere all'azione del danneggiato contro l'assicurato sono a carico dell'assicuratore nei limiti del quarto della somma assicurata. Tuttavia, nel caso che sia dovuta al danneggiato una somma superiore al capitale assicurato, le spese giudiziali si ripartiscono tra assicuratore e assicurato in proporzione del rispettivo interesse".*

Inoltre, ai sensi dell'art 173 del Codice delle Assicurazioni private, può essere concessa con copertura ad hoc:

- con singola polizza

Art. 173 comma 1 CAP	*"L'assicurazione di tutela legale è il contratto con il quale l'impresa di assicurazione, verso pagamento di un premio, si obbliga a prendere a carico le spese legali peritali o a fornire prestazioni di altra natura, occorrenti all'assicurato per la difesa dei suoi interessi in sede giudiziale, in ogni tipo di procedimento, o in sede extragiudiziale, soprattutto allo scopo di conseguire il risarcimento di danni subiti o per difendersi contro una domanda di risarcimento avanzata nei suoi confronti, purché non proposta dall'impresa che presta la copertura assicurativa di tutela legale."*

- all'interno del contratto RC

Art. 173 comma 2 CAP	*"Qualora l'assicurazione di tutela legale sia prestata cumulativamente con altre assicurazioni, con un unico contratto, il suo contenuto, le condizioni contrattuali ad essa applicabili ed il relativo premio debbono essere indicati in un'apposita distinta sezione del contratto."*

In particolare, la Cassazione, nella decisione in esame, nel risolvere le problematiche insorte in sede applicativa determinate dalla presenza nella medesima polizza di entrambe le garanzie afferma il seguente principio di diritto.

MASSIMA – "Se la medesima polizza copre contemporaneamente il rischio di responsabilità civile e il rischio di tutela legale, le spese sostenute dall'assicurato per resistere alla domanda risarcitoria proposta dal terzo danneggiato rientrano nella prima copertura e non nella seconda, fino al limite del 25% del massimale (art. 1917 c.c.) ed eventuali clausole limitative del rischio, contrattualmente previste per la sola assicurazione di tutela legale, sono inopponibili a colui che domandi la rifusione delle spese sostenute per resistere alla domanda di risarcimento del danno."

In realtà la decisione contiene un'utile ricostruzione dogmatica dell'istituto ed offre spunti di riflessione in ordine alla portata delle garanzie e al concorso.

Il fatto – Un medico chirurgo, convenuto in giudizio per il risarcimento dei danni provocati dall'erronea esecuzione d'un intervento di bypass coronarico, chiamava in garanzia il proprio assicuratore della responsabilità civile, che si costituiva contestando l'efficacia del contratto, e comunque la sussistenza della responsabilità dell'assicurato.

I tre gradi del giudizio

I	*Il giudice di primo grado, ritenuto il medico responsabile del danno, condannava la compagnia assicuratrice a pagare il danno alla parte attrice e compensava le spese di lite nel rapporto processuale tra assicurato ed assicuratore.*
II	*A seguito di appello, il giudice di secondo grado censurava la sentenza del tribunale (per quanto di nostro interesse), perché:* *- aveva omesso di condannare l'assicuratore alla rifusione, in favore dell'assicurato, delle spese di resistenza, vale a dire delle spese sostenute per contrastare la domanda proposta dei terzi danneggiati;* *- aveva compensato le spese di lite nel rapporto tra assicurato ed assicuratore.*
III	*Avverso questa parte della decisione la Compagnia di assicurazione ricorreva per cassazione, sostenendo di non dover corrispondere le spese legali all'assicurato, in quanto la garanzia tutela legale (acquistata dall'assicurato) escludeva la copertura delle spese sostenute per resistere a tale azione giudiziaria.*

Nel decidere il ricorso (esprimendo il principio di diritto su riportato), la Corte fissa dei punti saldi, imprescindibili:

1 - l'obbligo dell'assicuratore a tenere indenne l'assicurato delle spese di resistenza introdotto dall'art. 1917 comma 3 c.c. è inderogabile dalle parti, se non in senso più favorevole all'assicurato.

In motivazione la S.C. così si esprime

"rileva … [la] Corte in punto di diritto che il contratto di assicurazione della responsabilità civile ha per effetto di obbligare l'assicuratore a tenere indenne l'assicurato delle spese di resistenza (art. 1917 c.c., comma 3).
Tale obbligo, in quanto espressamente previsto dalla legge, costituisce un effetto naturale del contratto (art. 1374 c.c.), ed è inderogabile dalle parti, se non in senso più favorevole all'assicurato (art. 1932 c.c., comma 1).
L'obbligo dell'assicuratore della responsabilità civile di rivalere l'assicurato delle spese di resistenza, in quanto effetto naturale del contratto, ha la medesima estensione dell'obbligo di tenere indenne l'assicurato delle conseguenze patrimoniali dei fatti illeciti da lui commessi. Il primo di tali obblighi, pertanto, si estenderà o ridurrà a seconda del crescere o ridursi del secondo.
Ammettere che l'assicuratore della responsabilità civile, per determinati fatti commessi dall'assicurato, possa essere obbligato a manlevare l'assicurato dalle pretese risarcitorie del terzo, ma non a rifondergli le spese di resistenza, significherebbe derogare all'art. 1917 c.c., comma 3: deroga, come s'è detto, vietata dall'art. 1932 c.c.."

2 - l'assicurazione di tutela legale ha presupposti, natura e disciplina diverse dall'assicurazione della responsabilità civile.

In motivazione la S.C. così si esprime

"L'assicurazione di tutela legale è definita dall'art. 173 cod. ass … come il contratto in virtù del quale l'impresa di assicurazione 'si obbliga a prendere a carico le spese legali (o) peritali o a fornire prestazioni di altra natura, occorrenti all'assicurato per la difesa dei suoi interessi in sede giudiziale, in ogni tipo di procedimento, o in sede extragiudiziale, soprattutto allo scopo di conseguire il risarcimento di danni subiti o per difendersi contro una domanda di risarcimento avanzata nei suoi confronti, purché non proposta dall'impresa che presta la copertura assicurativa di tutela legale'.
Dalla definizione normativa discende che l'assicurazione in questione è un'assicurazione di patrimoni, e più esattamente, un'assicurazione contro il sorgere di un debito.
Anche l'assicuratore della responsabilità civile, tuttavia, come s'è visto, è tenuto ai sensi dell'art. 1917 c.c., comma 3, a tenere indenne l'assicurato delle spese sostenute per resistere alla pretesa risarcitoria del terzo, nei limiti del 25% del massimale. Dunque, anche l'assicurazione della responsabilità civile copre ope legis il rischio di dovere sostenere spese legali, sebbene ad essa non si applichino le norme dettate per l'esercizio dell'impresa di assicurazione di tutela legale (art. 163 cod. ass., comma 2).

3 - Se la medesima persona stipula un contratto che copre, contestualmente ed uno actu, sia la propria responsabilità civile, sia il rischio di sostenere esborsi per spese legali, ricorre una tipica ipotesi di assicurazione c.d. multirischio.
Da ciò consegue che:

4 - non potendosi derogare all'art. 1917 c.c., comma 3, la contestuale stipula delle due coperture di cui s'è detto avrà per

in motivazione la S.C. così si esprime

Art. 1917 c.c. copre

"le spese legali sostenute dall'assicurato per resistere alla domanda risarcitoria contro di lui proposta da un terzo costituiscono un rischio coperto dall'assicurazione di responsabilità civile, nei limiti ed alle condizioni per questa concordate" senza che possano essere opposte eccezioni ed esclusioni proprie della garanzia tutela legale.

Tutela legale copre

"l'assicurazione di tutela legale coprirà di norma - salvo diversa delimitazione del rischio - le restanti spese legali, e cioè:
b') le spese legali sostenute per introdurre una lite nella veste di attore;
b") le spese legali per resistere ad una domanda non avente ad oggetto il risarcimento del danno da fatto illecito od inadempimento contrattuale;
b") le spese legali extragiudiziali;
b") le spese legali eccedenti il 25% del massimale garantito dalla copertura di r.c.."
nei e con i limiti previsti dalla specifica garanzia.

In conclusione, afferma la Corte "le pattuizioni di polizza concernenti l'assicurazione di tutela legale …[sono] irrilevanti al fine di escludere il diritto dell'assicurato alla rifusione delle spese di resistenza, perché non … [sono] quelle pattuizioni a dovere essere applicate".

Alcune considerazioni a margine, in ordine ad un ipotetico contrasto, pur prospettato, tra la disciplina contenuta nell'art. 1917 comma 3 c.c. e quella contenuta nell'art. 163 CAP.

La lettura combinata dell'art. 1917, comma 3, c.c. e dell'art. 163 CAP consente il concorso dell'assicurazione della responsabilità civile con l'assicurazione tutela legale. Precisando che "La disciplina [specifiche dettate dal CAP nell' art. 164 – modalità per la gestione dei sinistri] non si applica... all'attività esercitata dall'impresa di assicurazione della responsabilità civile per resistere all'azione dei danneggiati ai sensi dell'articolo 1917 del codice civile". Riconoscendo così la natura implicitamente inderogabile del terzo comma dell'art.- 1917 c.c.
Tuttavia, mette conto osservare, che alcuni operatori nel settore nell'interpretare la norma contenuta nel secondo comma dell'art. 163 CAP:

Art. 163 comma 2 CAP	*"La disciplina di cui al presente capo non si applica alle assicurazioni di tutela legale … connesse … all'attività esercitata dall'impresa di assicurazione della responsabilità civile per resistere all'azione dei danneggiati ai sensi dell'articolo 1917 del codice civi-*

in senso contrario, giungono alla conclusione che la tutela legale non opera in caso di assicurazione della responsabilità civile. Tanto, a mio parere, è erroneo in quanto la norma si limita ad affermare che in caso di assicurazione della tutela legale 'in campo RC' non si applica la disciplina 'particolare' prevista dal CAP in materia di gestione dei sinistri (art. 164 CAP).
Quindi, la disciplina contenuta nell'art. 1917 co. 3, c.c. può concorrere con la garanzia tutela legale.
Qualora il medesimo assicurato contragga un'assicurazione della responsabilità civile ed una tutela legale ricorre un'ipotesi di assicurazione del medesimo rischio presso diversi assicuratori, con conseguente applicabilità dell'art. 1910 c.c. (coassicurazione).
La ratio della norma contenuta nell'art. 163 co. 2 CAP, ritengo sia quella di escludere una sovrapposizione di norme. Ovvero, tenuto conto che l'art. 1917 c.c. prevede - ope legis - che l'assicuratore tenga indenne l'assicurato delle spese sostenute per resistere alla pretesa risarcitoria del terzo, nei limiti di 1/4 del massimale, non vi è obbligo per l'impresa di seguire il dettato normativo contenuto nell'art. 164.
Certo, la scelta legislativa di inserire la tutela legale all'interno del titolo XI del CAP "Disposizioni relative a particolari operazioni assicurative" appare, a dir poco, discutibile, in quanto relega al rango di " particolari operazioni assicurative" un ramo assicurativo. Tanto è, tuttavia, giustificato dalla 'particolarità' della disciplina della gestione del sinistro, che indubbiamente rappresenta la specificità di questa garanzia, che sola viene derogata in caso di RC.
In altre parole, la norma contenuta nell'art. 163, co 2, CAP tende ad evitare che vi possano essere dei contrasti nell'applicazione delle due garanzie, privilegiando la normativa generale a quella particolare in ordine alla gestione dell'impresa e del sinistro tutela legale.
Come conferma la decisione in esame oltre che la massima espressa da Cass. n. 18076 del 31/08/2020, riportata nella rubrica " le massime della giurisprudenza" (in questo numero della rivista).
Ciò mi induce a sostenere che resta ferma l'operatività delle due garanzie, in assenza di un'esclusione espressa nella polizza di tutela legale, fermo il principio indennitario ed eventuali clausole di secondo rischio (che, vista la posizione espressa dalla S.C. nella decisione in esame, non può che essere contenuta, per le sole spese di resistenza, nella garanzia tutela legale).

FPA

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

Focus: la disciplina privatistica del contratto di subagenzia assicurativa

Nozione e fonti del diritto

a cura dell'Avvocato
PAOLO DE ANGELIS
Patrocinante in Cassazione

Il contratto di subagenzia appartiene alla categoria dei subcontratti (come per es. il subappalto, la sublocazione ect). La caratteristica di questi contratti è quella per cui una parte replica, in un secondo rapporto derivato dal primo la stessa operazione socio/economica ma a parti invertite. In sostanza nel contratto di subagenzia il preponente è l'agente di assicurazione che, a sua volta, di regola ha come preponente la Compagnia di assicurazione.

Tra le disposizioni di rango primario applicabili al subagente di assicurazione un cenno preliminare va fatto al Codice delle assicurazioni che, abrogando la l. 7 febbraio 1979, n. 48 istitutiva dell'albo nazionale agenti di assicurazione, ha fatto venir meno anche l'art 5 che era l'unica fonte che rilasciava una nozione specifica di tale subcontratto.

A tale proposito mi limito qui a ricordare che il Codice ha introdotto il Registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (c.d. Rui) e previsto una serie di regole di comportamento; queste sono state poi meglio dettagliate da vari Regolamenti Ivass cui anche i subagenti assicurativi sono tenuti in quanto soggetti che svolgono l'attività di intermediazione assicurativa; tali fonti però non sono oggetto della presente disamina.

Ciò premesso, appare pacifico che si applica anche alla subagenzia il disposto dell'art 1753 del Cod civ che estende a tutta la categoria degli agenti di assicurazione la normativa codicistica dettata dagli art.li 1742 e ssg del Cod civ. in materia di agenzia in quanto compatibile ma subordinatamente agli Accodi Economici Collettivi di categoria e poi agli usi e consuetudini.

Tale gerarchia costituisce la regola generale e, come tale, soffre di qualche eccezione specie laddove le numerose norme inderogabili contenute nella disciplina del contratto di agenzia civilistico si trovino, in qualche caso, in contrato con gli accordi economici di categoria.

Però è noto che gli accordi economici di categoria, al di fuori dei casi di legge, sono applicabili ai soli aderenti alle associazioni di categoria firmatarie e a coloro che, pur non aderenti, ne abbiano recepito esplicitamente o tacitamente la disciplina nell'ambito del contratto individuale di subagenzia.

La lettera di nomina

Pertanto, possiamo qui sostanzialmente affermare che, fermo quanto sopra, il rapporto di subagenzia è regolato generalmente dalla lettera di nomina dell'agente e dalle norme dettate dal codice civile che però prevalgono su quelle stabilite nel contratto qualora siano più favorevoli al subagente e abbiano natura inderogabile.
Ciò posto, l'art 1743 del Cod civ stabilisce che con il contratto di (sub)agenzia una parte assume stabilmente l'incarico di promuovere, per conto dell'altra, verso retribuzione la conclusione di contratti in una zona determinata.
La figura del subagente non va confusa con altre figure affini che pur si trovano frequentemente nella distribuzione assicurativa quali ad esempio i collaboratori ed i c.d produttori di cui parla l'art 109 lett e) del CAP che unifica queste categorie ai subagenti quanto meno ai fini della iscrizione alla Sez E) del RUI ed a tutta la corposa disciplina che da tale obbligo di iscrizione ne deriva.
In particolare, la distinzione fra subagente e produttore merita qualche breve riflessione.

I produttori o procacciatori d'affari

Il produttore nel campo assicurativo (o procacciatore d'affari) è colui che procura affari assicurativi ad un'impresa per il tramite di una agenzia di assicurazione. Già diversi anni fa ho espresso su questa rivista le mie perplessità in merito a chi, ancora oggi, ritiene che l'attività del produttore di assicurazione sia contemplata e regolamentata da un contratto collettivo di matrice corporativa, stipulato il 25.5.1939 tra la Federazione Nazionale Fascista degli agenti di assicurazione e la Federazione Nazionale Fascista dei lavoratori delle aziende.
Sono ivi previsti cinque gruppi: i primi due hanno natura impiegatizie e la relativa disciplina è oggi senza dubbio demandata ai relativi CCNL.
Abbiamo poi il Produttore di Gruppo III: questi è retribuito a sole provvigioni, anche corrisposte mediante anticipazioni; può anche avere l'obbligo di un determinato minimo di produzione e deve operare in esclusiva per l'agenzia dalla quale ha avuto l'incarico.
Produttore di Gruppo IV: è un produttore c.d. libero e cioè senza obbligo di produzione e di esclusiva, ma il suo incarico può risultare da una formale lettera di autorizzazione all'esercizio dell'attività produttiva; è compensato con sole provvigioni.
Produttore di Gruppo V: è il produttore occasionale, sfornito di lettera di autorizzazione; è remunerato a sole provvigioni.

Il produttore di III Gruppo

Fra questi la figura che più si avvina alla subagenzia sembra quella del Produttore di III Gruppo sia perché può contemplare l'obbligo di promuovere un certo numero contratti, sia per la possibilità di essere vincolato ad esclusiva di marchio, sia per una certa stabilità che può caratterizzare il rapporto che può essere formalizzato con specifica lettera di nomina.
Si aggiunga poi che i produttori di III Gruppo hanno anche diritto al trattamento di fine rapporto ivi indicato e l'INPS ha ribadito che anch'essi sono soggetti all'iscrizione nel regime dell'Assicurazione Generale Obbligatoria.
Illustrate le similitudini va ora detto che la maggiore differenza fra le due figure rilevata sia in Dottrina che in Giurisprudenza, è sicuramente quella che attiene la stabilità del rapporto ed in particolare l'esistenza di un obbligo stabile e generalizzato di promuovere i contratti assicurativi che sembra caratterizzare maggiormente il rapporto di subagenzia.
Va anche detto però che nella pratica assicurativa raramente capita di veder assegnato al mero produttore di qualunque gruppo, la gestione del portafoglio da questi prodotto cosa che invece, normalmente avviene nel rapporto di subagenzia. Appare dunque questa, a mio avviso, un'altra differenza significativa fra le due figure; infatti, il produttore, di regola, una volta acquisito il contratto, si disinteressa delle vicende successive all'acquisizione che vengono gestite dall'agenzia; invece, tali attività di regola sono fra le attribuzioni più comuni del subagente di assicurazione insieme alla gestione e difesa del portafoglio assegnato.

Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

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

PlusCom
Servizi ICT Business

Pluscom sas
Via Guido Cavalcanti, 1 - 20098 San Giuliano Milanese (MI)
Tel. 02 9840994 - Fax. 02 91390416 N. Verde 800 090 225
pluscom@pluscom.it - www.pluscom.it

Parabrezza: la riparazione conviene quando è sicura

Buona parte dei danni ai cristalli dell'auto è riparabile ma richiede sempre un intervento specializzato.

Non rischiare con il fai da te! Per trovare la soluzione migliore e avere garanzia di sicurezza, rivolgiti agli specialisti Doctor Glass®.
Il personale altamente qualificato deciderà come intervenire in base alla tipologia e alla localizzazione del danno. Doctor Glass® ripara all'istante le piccole incrinature del parabrezza dell'auto o dei veicoli industriali. E se non è possibile, sostituisce il vetro immediatamente, anche a domicilio.

Se sei coperto da una polizza cristalli convenzionata con Doctor Glass, questo intervento è gratuito.

Call Center 800 10 10 10
www.doctorglass.com

DOCTORGLASS®
LA CURA PER IL TUO PARABREZZA