

Anno XXV n. 137

Luglio-Agosto-Settembre 2021

Pubblicazione trimestrale



Sindacato Nazionale
Agenti di Assicurazione

L'Agente

di Assicurazione



ABBIAMO COLTO NEL SEGNO

10

Quantifichiamo
i danni
di Claudio Demozzi

24

Obiettivamente
bravi
di Roberto Bianchi

52

Il pensiero
di (quasi) tutti
di Sergio Sterbini

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.



Sito internet:
www.eurahub.it

Contatto LinkedIn:
Flavio Mangia

L'Agente

di Assicurazione

Anno XXV n. 137 Luglio-Agosto-Settembre 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.137

Luglio-Agosto-Settembre 2021

Riproduzione Vietata

Chiuso in Redazione il giorno

11 Settembre 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 riuscirci sempre.

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

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

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

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

Associato all'Unione
Stampa Periodica Italiana



COLLABORA CON LA REDAZIONE DE L'AGENTE DI ASSICURAZIONE

Partecipa attivamente alla crescita dell'house organ SNA:

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



Claudio Demozzi
Presidente Nazionale Sna



Roberto Bianchi
Direttore Responsabile di Snachannel e L'Agente di Assicurazione

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



Andrea Pieri
Componente Gruppo di lavoro Comunicazione

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



Roberto Pisano
Componente Gruppo di lavoro Comunicazione

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



Andrea Bonfanti
Direttore del Sindacato Nazionale Agenti

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



Giacomo Anedda
Componente Gruppo di lavoro Comunicazione

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



Mauro Antonio Mura

Componente del Gruppo di lavoro Comunicazione

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



Tiziano Salerno

Componente del Gruppo di lavoro Comunicazione

Sono nato nel 1984 a Genova, dove vivo e lavoro. Cresciuto a pane e assicurazioni nell'agenzia di famiglia, ho fatto le mie prime esperienze a 11 anni leccando i francobolli per inviare gli avvisi di scadenza. Nel 2007 ho iniziato a lavorare e studiare fino al 2016, anno in cui ho conseguito la laurea in giurisprudenza.

Amo correre e giocare a calcio con gli amici di una vita, ottimo antistress per le giornate più dure. Appassionato di motori e tecnologia, mi diletto a leggere anche articoli di finanza.

Ad oggi sono impiegato a tempo pieno in agenzia e se ve lo state chiedendo, la risposta è sì, continuo a leccare i francobolli (per fortuna oggi sono pochi). Ho sempre seguito la parte sindacale con molto entusiasmo e sono molto felice di essere parte del gruppo di lavoro della Comunicazione sindacale. Il mio intento è quello di contribuire attivamente permettendo alla nostra categoria di ottenere il rispetto meritato.



Giovanni Nosengo

Avvocato

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



Franco Domenico Staglianò

Componente del Gruppo di lavoro della stampa

Vivo, ma sarebbe meglio dire che ceno e dormo, a Empoli e lavoro a Poggibonsi, nel senese, a quaranta chilometri da casa.

Sono beato tra le donne: una moglie, due figlie, una socia, tre impiegate, due ispettrici della compagnia, la signora addetta alle pulizie e, nonostante oltre 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.

Culture 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

Una strategia globale di ampio respiro
di Roberto Bianchi



10 IL PUNTO

È ora di quantificare i danni
di Claudio Demozzi



12 INTERVISTA AL PRESIDENTE

La tenuta del sistema agenzia conferma...
di Roberto Bianchi



18 SENTENZA TAR LAZIO

Dopo il tintinnar di sciabole è, per taluni...
di Giacomo Anedda



20 CONFERENZA NAZIONALE SNA

Una sentenza storica del Tar del Lazio
di Andrea Pieri



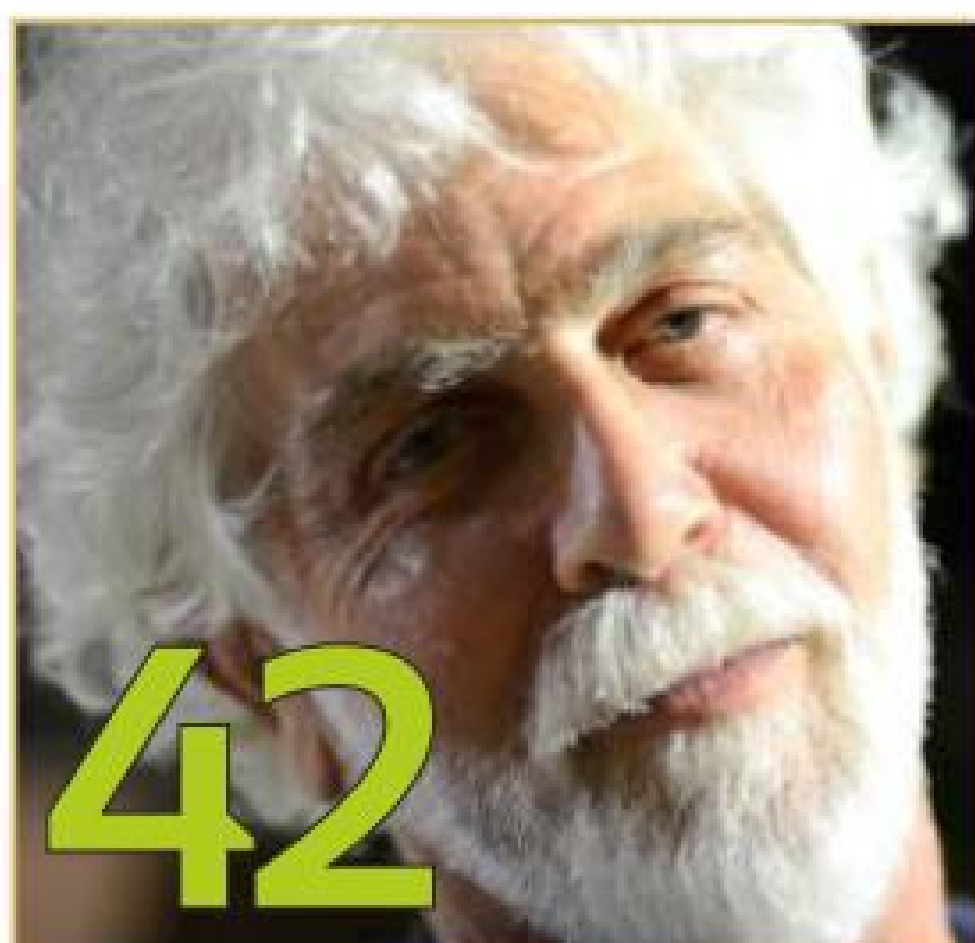
24 INCONTRO SNA-MI.SE.

Oggettivamente bravi
di Roberto Bianchi



28 INCONTRO SNA-MI.SE.

In attesa del tavolo tecnico con l'Ivass
di Antonio Luca Fabio Occhiuto



42 SINDACATO

L'insopprimibile leggerezza dell'essere...
di Alessandro Ceccarelli





44 SINDACATO

Siamo in piena disintermediazione
di Franco Domenico Staglianò



46 SINDACATO

Demozzi: clonare le menti lungimiranti
di Andrea Pieri



48 SINDACATO

Spirito di squadra, la chiave del successo
di Filippo Guttadauro La Blasca



50 SINDACATO

Gli occhiali del Presidente Demozzi
di Franco Domenico Staglianò



52 DEMOCRAZIA INTERNA

Il pensiero di (quasi) tutti
a cura del Cdr



56 CERTIFICAZIONE ETICA

La scelta di elevare il profilo etico...
di Roberto Bianchi



62 RELAZIONE ANNUALE IVASS

Basta burocrazia inutile, lo dice anche...
di Alessandro Mich



64 RELAZIONE ANNUALE ANIA

Tanti ringraziamenti agli associati...
di Franco Domenico Staglianò





68 **BRAND IDENTITY**

La strategia dell'identità sindacale
di Roberta Marcello



75 **SNATV**

Ecco il portale televisivo del Sindacato
di Emiliano Ortelli



78 **SNASERVICE.IT**

Hai un problema, parliamone in chat
di Emiliano Ortelli



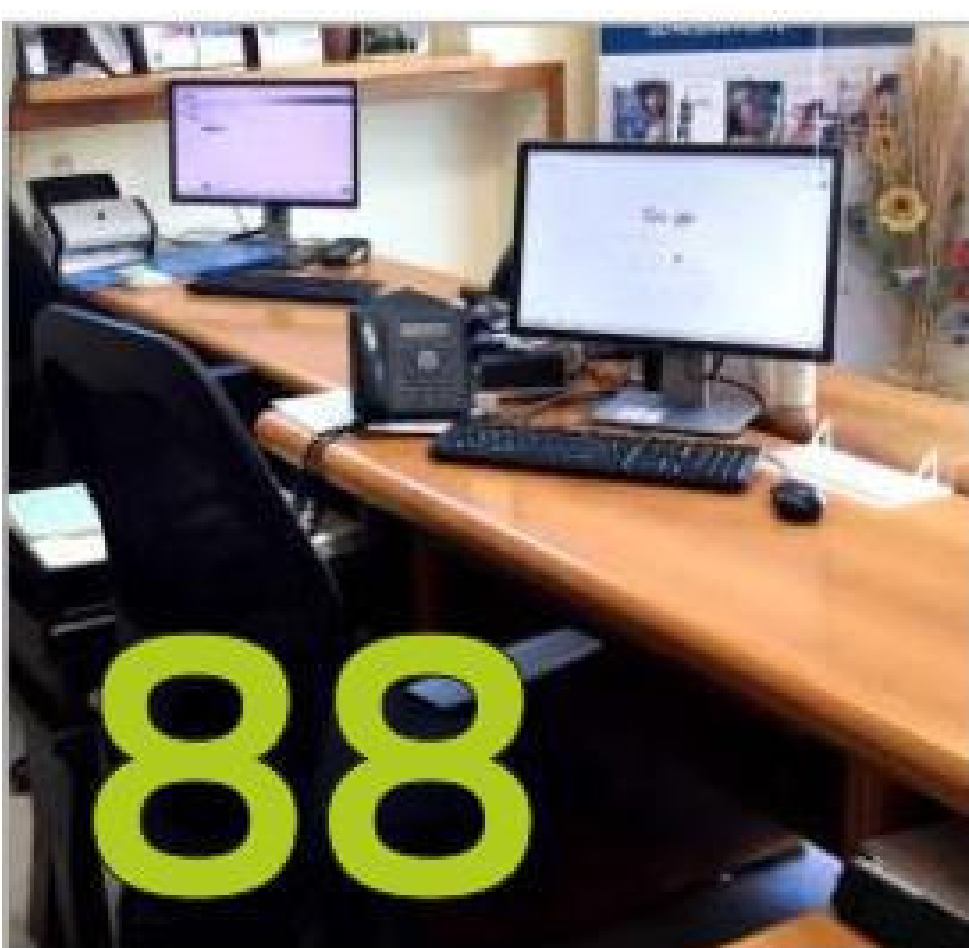
82 **PSICOLOGIA**

Quella sottile sensazione di inadeguatezza
a cura della Redazione



84 **SNAFORM**

Il grande progetto della scuola quadri
a cura del Cdr



88 **STRUTTURA SNA**

Il pulsantone
a cura del Cdr



92 **SICUREZZA STRADALE**

Il Cescam e la Regione Lombardia
di Alessandro Ceccarelli e Ing. Michela Bonera



98 **SATURDAY NIGHT LIVE**

Insieme contro le stragi del sabato sera
di Tiziano Salerno





100 FISCALITÀ

La consulenza ai propri clienti: una nuova...
di Barbara Pollicina



104 GIURISPRUDENZA

Ultime pronunce della Suprema Corte
a cura dell'avvocato Luca Sechi



106 GIURISPRUDENZA

Tra gente e subagente vige un'esclusiva...
a cura dell'avvocato Paolo De Angelis



108 GIURISPRUDENZA L'ESPERTO RISPONDE

Il danno biologico differenziale...
a cura dell'avvocato Pasquale Santoro



110 GIURISPRUDENZA LE MASSIME

Le interessanti sentenze della Corte...
a cura dell'avvocato Pasquale Santoro



112 RECENSIONI

Gestione del brand e della reputazione
a cura del Cdr





Intermediazioni assicurative



Convenzioni



Immagine



Comunicazione



Formazione



Stampa



Eventi

UNA STRATEGIA GLOBALE di ampio respiro

■ Sono accadute molte cose di recente in casa Sna e trovo utile tracciarne una breve sintesi, allo scopo di evidenziare il filo conduttore che le tiene unite.

Nell'interesse collettivo, il Sindacato percorre sempre la strada negoziale allo scopo di trovare con gli interlocutori istituzionali un'intesa sui temi più significativi che riguardano la categoria. In particolare, con l'Ania è stato finalmente aperto il tavolo di concertazione per il rinnovo dell'Ana, con l'Ivass sono stati avviati diversi momenti di dibattito sulla declinazione delle norme europee, con l'Antitrust altrettante occasioni di confronto riguardanti la corretta collocazione giuridica di operatori ibridi come le mutue o i comparatori, ma anche il mancato rispetto delle regole da parte dei canali non professionali e ancora i comportamenti delle compagnie finalizzati a ostacolare il plurimandato e le collaborazioni orizzontali tra intermediari. Il Presidente nazionale Claudio Demozzi è stato però chiaro fin dal suo primo mandato: "se volete un Presidente che cerca il compromesso anche a costo di chiudere trattative al ribasso, quello non sono io, mettetene un altro al mio posto". Di conseguenza qualsiasi accordo è considerato sottoscrivibile soltanto a patto che tuteli i diritti acquisiti e che aggiunga qualcosa alle conquiste conseguite sul campo in decenni di battaglie sindacali. Quando la soluzione negoziale non è perseguibile, ad esempio nel caso delle richieste sottoposte all'Ivass di modificare le norme contenute nel Provvedimento 97, allora è lecito prendere in considerazione ogni altra via integrativa o, se del caso, alternativa. Dallo sciopero nazionale con il suo straordinario risalto mediatico, al ricorso al Tar la cui sentenza ha accolto tutte le tesi espresse dal Sindacato, dalla sensibilizzazione delle forze politiche che hanno presentato alla Camera una risoluzione sul tema della semplificazione burocratica, al coinvolgimento delle associazioni consumeristiche affinché condividano la necessità di rendere meno onerosa per le agenzie la produzione dei documenti superflui o inutili per la clientela. Parimenti, allorché il dialogo stenta a prendere avvio o le posizioni delle parti sembrano inconciliabili e stallano alla ricerca di una sintesi improbabile come nel caso del rinnovo dell'Ana, è del tutto plausibile il tentativo di implicare il Parlamento affinché si attivi nel proporre e auspichiamo nell'emanare al più presto, una legge dedicata a garantire la tutela della figura agenziale dalla disintermediazione crescente messa in atto dall'industria assicurativa.

Si tratta di una visione complessiva di elevato profilo politico orientata al medio-lungo periodo, ove ogni tessera occupa il suo posto per comporre uno scenario, fatto di successi e di frenate, di conquiste e di arretramenti momentanei, nel quale non contano i singoli episodi i cui esiti sono condizionati dall'inevitabile equilibrio delle forze in campo, quanto piuttosto il disegno complessivo. E non c'è dubbio che il Sindacato abbia ottenuto quantomeno il risultato di imporre agli occhi, del legislatore e delle istituzioni, il riconoscimento della funzione professionale e sociale svolta dagli agenti e la necessità di preservarne la centralità distributiva.

Il grande progetto della certificazione etica dello Sna, con l'individuazione dei valori centrati sulla tutela del consumatore intorno ai quali impennare la nostra professione e la conseguente riscrittura del codice deontologico, stanno inoltre ponendo le basi per rivendicare al regolatore gli spazi di autogoverno che la categoria dimostra di saper gestire in proprio.

Gli sforzi profusi nel campo della comunicazione, del marketing e del consolidamento dell'identità sindacale, hanno infine lo scopo di contribuire al rafforzamento dell'immagine agenziale agli occhi dell'opinione pubblica e dei media anche mediante il presidio di nuovi strumenti comunicazionali affidati alle figure professionali inserite di recente nella Struttura milanese.

Insomma, una strategia globale, che gli iscritti mostrano di sostenere senza esitazioni, orientata a perseguire ogni obiettivo utile alla realizzazione dello scopo comune di garantire agli agenti di assicurazione un presente e soprattutto un futuro, a dispetto della politica multicanale-canale realizzata dalle imprese.

Cosicché gli antipatizzanti dello Sna, probabilmente il Presidente Mattarella li chiamerebbe così, o piuttosto i militanti del piccone, così preferisco chiamarli io, che cercano di delegittimare la presidenza e il vertice sindacale sul piano personale, di fatto indeboliscono il Sindacato agli occhi delle controparti e delle istituzioni, rischiando di ridurre l'impatto contrattuale della nostra grande rappresentanza sindacale.

Di conseguenza danneggiano anche te, diciamo loro di smettere!



È ora di quantificare I DANNI

Identificati i responsabili, vengano rimborsati agli agenti i costi della burocrazia



a cura di
CLAUDIO DEMOZZI

●●●

Da tempo gli esperti sostengono che le Autorità, nazionali e sovranazionali, dovrebbero occuparsi degli oneri, a volte davvero gravosi, che colpiscono le imprese ed i

cittadini ogni qualvolta vengano emanati norme e regolamenti che comportano nuovi adempimenti burocratici a loro carico.

Nel nostro settore, negli ultimi anni, si è assistito ad un proliferare di norme vincolanti che hanno trasformato la quotidianità degli Agenti e dei loro collaboratori. Lo scopo dichiarato di tali nuovi obblighi, almeno stando ai principi espressi, sarebbe una maggiore tutela dei consumatori, ma al buon osservatore non sfugge come tale scopo sia stato largamente disatteso e come siano stati introdotti, specie negli ultimi mesi, oneri amministrativi non più accettabili per una categoria, quella agenziale, che fa dell'efficacia e dell'efficienza, anche gestionale, una delle sue caratteristiche peculiari.

Il Governo italiano continua a disinteressarsi degli obblighi di valutazione preventiva dei costi burocratici e degli oneri gestionali che colpiscono i cittadini, Agenti e non, a seguito dell'emanazione di decreti legge, decreti ministeriali ed altri atti varati dai vari Organi dello Stato. Anche il Servizio per la qualità degli atti normativi del Senato, se n'è accorto e nel suo recente Focus ha rivolto un vero e proprio atto d'accusa sull'utilizzo dell'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR) e della Valutazione d'Impatto della Regolazione (VIR), da parte degli apparati pubblici.

Si sostiene, in sostanza, che sia necessario un cambio di rotta anche in funzione delle raccomandazioni fornite dal Governo (Conte/Bis) con il Decreto semplificazioni che prevede, tra l'altro, che la pubblica amministrazione debba farsi carico dei sovraccosti burocratici dovuti all'inefficienza burocratica e alla proliferazione degli adempimenti obbligatori, anche dal lato degli eventuali risarcimenti. Nel Focus si evidenzia come permangano numerose criticità su questo fronte e gli Agenti se ne sono resi conto, avendo a che fare con una regolamentazione (normativa secondaria) di settore che negli ultimi anni appare eccessivamente prolifica e burocratizzante.



Annulla sono valse le richieste di semplificazione e di snellimento normativo che il Sindacato Nazionale Agenti ha rivolto più volte agli esponenti dell'Ivass, l'Autorità di vigilanza sulle assicurazioni nel nostro Paese.

Si legge che, secondo il Servizio di palazzo Madama, la valutazione di impatto delle norme emanate "continua a limitarsi ai profili qualitativi, a scapito di quelli quantitativi, senza una chiara indicazione dei possibili effetti in termini di costi e benefici per le diverse categorie di destinatari". Come Agenti professionisti abbiamo ben chiaro quali siano i costi che vanno a gravare sulle nostre microaziende, a seguito della proliferazione regolamentare degli anni recenti e dell'apparente incapacità dell'Authority di interpretare le principali norme europee in ottica minimalista e, appunto, non burocratica, non formalista.

La lievitazione dei costi gestionali, amministrativi, delle aziende-agenzie, non si traduce certo sui prezzi delle polizze che, come noto, sono fissati a priori dalle Compagnie e non risentono di alcuna influenza o nego-

ziamento a livello individuale, salvo rare eccezioni. Conseguentemente, tali costi aumentano a parità di ricavi provvigionali; incrementabili, questi ultimi, unicamente attraverso l'intensificazione dell'attività di vendita, cioè con l'accelerazione dei processi commerciali e di emissione dei documenti contrattuali. Ma questi processi, a seguito dell'entrata in vigore di numerose norme vincolanti, sono resi ogni giorno più tortuosi e meno efficienti. Così i meccanismi distributivi degli Intermediari, appesantiti da obblighi puramente formali che ben poco hanno a che vedere con la tutela degli Assicurati, rischiano di mettere fuori gioco migliaia di operatori, migliaia di posti di lavoro. Forse è giunto davvero il momento di quantificare questo enorme danno cagionato al mondo dell'intermediazione professionale delle polizze. Identificando i responsabili ed individuando sistemi di compensazione economica, che possano ridare slancio al più importante segmento della filiera distributiva rami danni nel mondo delle assicurazioni.

La tenuta del **SISTEMA AGENZIA** conferma l'importanza del fattore umano

*Intervista a tutto campo al **Presidente Demozzi** sui temi della digitalizzazione, della disintermediazione e delle coperture assicurative in ambito sanitario ai tempi della pandemia*



a cura di
ROBERTO BIANCHI



Approfittiamo della pausa estiva per approfondire con il Presidente nazionale Claudio Demozzi e del conseguente rallentamento delle attività sindacali, mai fermatesi completamente, alcune tematiche di grande attualità per la categoria. Non c'è dubbio infatti che argomenti co-

me la rivoluzione tecnologica messa in atto da tutte le maggiori compagnie operanti nel nostro Paese, il tentativo delle imprese di marginalizzare il ruolo agenziale nella distribuzione assicurativa a vantaggio della vendita diretta e della multicanalità non professionalizzata, l'incapacità dell'industria assicurativa di fare fronte al prepotente bisogno di sicurezza generato nei cittadini dalla diffusione e dal perdurare della pandemia, provocano enormi ricadute sull'attività del canale professionale degli agenti.

La tentazione di mettere la polvere sotto il tappeto e di tirare a campare cercando di prendere la forma gradita alle imprese nella speranza di non pagare pegno è sicuramente perdente, in quanto prevede l'accettazione passiva delle strategie industriali in cambio di una fittizia pace aziendale. Tutti noi abbiamo potuto constatare, durante la nostra storia professionale, che i periodi di tregua apparente hanno una durata temporanea e costano alla categoria lacrime e sangue nel lungo periodo.

La voce autorevole quanto largamente apprezzata del Presidente Demozzi su questi temi costituisce dunque, per ciascuno di noi, il punto di riferimento non soltanto più autorevole, ma anche lungimirante, al quale ispirare le nostre azioni future, sia in ambito sindacale che professionale.

Presidente Demozzi, l'industria assicurativa sta investendo enormi risorse nella digitalizzazione dei processi e nell'uso della tecnologia come nuovo canale di business. Quali potranno essere i riflessi, diretti o indiretti, sull'attività degli agenti?

Come ho ribadito più volte, dall'industria assicurativa ci si aspetterebbe una maggiore sensibilità sul campo del sostegno alla redditività delle Agenzie, anche in ragione del fatto che siamo tutt'ora il principale canale distributivo nei rami danni in Italia e che nel settore Auto, la principale fonte di fatturato che occupa quasi la metà del portafoglio complessivo nazionale, otto polizze su dieci passano proprio dalle Agenzie. Ma a quanto pare, le Imprese continuano a fare orecchie da mercante ed i Gruppi Aziendali Agenti, su questo fronte, appaiono disarmati, incapaci anche solo di instaurare un confronto con la Mandante!

Molte risorse vengono dirottate sugli investimenti per la digitalizzazione dei processi e per il rinnovamento degli apparati tecnologici, spesso con il fine di accelerare la disintermediazione agenziale, di tentare cioè di raggiungere il cliente finale "saltando" ogni forma di intermediazione professionale. E l'inerzia dei GAA, anche su questo, ci lascia molto perplessi. È vero, ci sono le eccezioni: alcuni presidenti di Gruppo hanno assunto posizioni di contrasto con l'Impresa, su questi temi, ma sono troppo pochi e ciò provoca l'indebolimento della linea sindacale.

Ostacolare questa strategia delle Compagnie, risulta quindi ogni giorno più difficile. Confidiamo in una presa di coscienza generale e nel fattivo supporto del vertice del Comitato dei presidenti di Gaa (Dario Piana, ndr), per attuare nuove azioni e mettere le Imprese davanti alle loro responsabilità.

Lei è solito utilizzare la definizione di "tecnologia buona", vuole precisarne il significato?

Ho illustrato più volte cosa intendiamo per "tecnologia buona". Dobbiamo favorire la diffusione di una tecnologia realmente al servizio degli agenti e degli utenti e non soltanto funzionale agli obiettivi delle imprese. Nell'ormai lontano 2012, abbiamo ottenuto per Legge l'obbligo, in capo all'Ivass ed alle Imprese assicuratrici, di realizzare una piattaforma di interfaccia comune (Legge n. 221/2012), ma questo sogno è rimasto sulla carta per l'opposizione decisa delle compagnie e per la conseguente mancata attuazione da parte dell'Ivass. Dobbiamo rifiutare negoziazioni al ribasso con le imprese, anche sulla tecnologia, per conservare la centralità della nostra figura nell'intermediazione assicurativa, salvaguardando

Claudio Demozzi,
Presidente nazionale dello Sna



l'interesse degli utenti sulla figura dell'agente professionista, mantenendo conseguentemente il necessario potere negoziale nei confronti delle imprese.

Se la tecnologia offre supporto alle agenzie per migliorare l'efficienza, l'efficacia nei rapporti con la clientela e con le Imprese partners, è per noi una tecnologia buona, uno strumento di crescita per la categoria agenziale; se la tecnologia è intesa come arma di controllo, di ingerenza nell'autonomia imprenditoriale degli agenti, di disintermediazione, allora per noi è una tecnologia cattiva, che non ci interessa ed anzi la ostacoliamo con determinazione. La tecnologia cattiva è spesso origine di scontro tra agenti e imprese di assicurazione. Come Associazione sindacale largamente maggioritaria della categoria agenziale, ci sentiamo in dovere di impedire che l'utilizzo della tecnologia possa risultare lesivo delle prerogative professionali degli agenti tutti e non soltanto dei nostri iscritti.



Il recente scandalo Intesa Sanpaolo RBM Salute SpA accende secondo il suo punto di vista un faro sulle prospettive per la sanità integrativa e su come le Imprese dovrebbero intervenire nel settore?

Aver dovuto affrontare l'emergenza COVID19, sapendo che la quasi totalità delle polizze sanitarie vigenti escludeva gli eventi pandemici, ci ha fatto riscoprire come l'industria assicurativa sia, nel nostro Paese ma non solo, particolarmente cauta nel concedere ai cittadini forme di copertura sanitaria degne di essere chiamate tali. Terminata questa emergenza, si dovrà aprire una grande discussione sulle polizze sanitarie, sulle tutele dell'utenza e sul quadro normativo, al momento assente, riguardante questo specifico settore. Penso che diventerà indispensabile un intervento legislativo, per fissare dei paletti precisi a livello nazionale che debbano essere rispettati per poter definire una polizza come sanitaria.

Anche le modalità di liquidazione dei sinistri dovranno essere stabilite da norme precise, per evitare che il caso di Intesa Sanpaolo Rbm Salute SpA possa estendersi a macchia d'olio e compromettere la credibilità dell'intero comparto.

Le compagnie che operano nel nostro Paese sono in grado di fornire una risposta efficace al bisogno di copertura proveniente dai cittadini?

Dal lato dell'offerta, che ci interessa da vicino, perdura una situazione nella quale è difficile immaginare una crescita adeguata dell'offerta assicurativa in tema di polizze per l'assistenza sanitaria. Questo principalmente perché le Imprese assicuratrici non amano esporsi in questo delicato settore, che ha enormi risvolti sociali e che rappresenta un potenziale giro d'affari tutt'altro che modesto, ma



Claudio Demozzi

che espone l'immagine dell'intero settore nel caso di contestazioni o di mancato servizio all'assistito per eccezioni di natura contrattuale, RBM Salute docet. Le polizze sanitarie attualmente disponibili sul mercato, con rare eccezioni, non sono all'altezza delle aspettative della clientela, specie dei cittadini che hanno seri problemi di salute. L'industria assicurativa ad oggi non è apparsa in grado di proporre soluzioni innovative, alla portata del problema. La concorrenza nel settore, tra l'altro, è veramente modesta; si tratta di un mercato concentrato nelle mani di pochi operatori, restituendo un risultato scontato.

Che ruolo gioca la sanità pubblica nel contesto da lei descritto di offerta privata inadeguata alla propria funzione integrativa?

Tutt'oggi la sanità pubblica la fa da padrone e viene quasi da aggiungere: per fortuna! Finché il sistema assicurati-

vo non riuscirà a predisporre i giusti strumenti contrattuali, i cittadini dovranno necessariamente dare precedenza all'assistenza sanitaria pubblica. Il ruolo dello Stato potrebbe essere risolutivo. Sentiamo il bisogno di una legislazione specifica in materia, che potrebbe essere elaborata con il prezioso supporto degli addetti ai lavori: gli agenti di assicurazione professionisti targati Sna.

Che dire della Rc Medica?

Il settore della Rc medica segue, almeno per ora, la stessa strada. La legge ha posto un "obbligo assicurativo" a carico delle strutture sanitarie e sociosanitarie, pubbliche e private, e dei professionisti del comparto. Ma in Italia il mercato assicurativo della Rc Medica appare sempre più critico e privo di una reale dinamica concorrenziale di offerta. Per soddisfare le richieste dei clienti in questo ambito, e non lasciarli privi di copertura obbligatoria, sempre

più agenti devono ricorrere a libere collaborazioni con altri agenti, o broker specialistici, perché le principali compagnie mandanti non sono interessate a questo ramo di attività ed anzi spesso disdicono interi portafogli Rc Medica, creando così scompiglio tra gli assicurati e mettendo in cattiva luce proprio i loro agenti. Nella Rc Medica, esiste una sorta di blocco generalizzato; le grandi compagnie rifuggono questo segmento di mercato che diviene così esclusiva di pochi operatori per lo più stranieri, che a volte operano senza l'ausilio degli agenti professionisti creando ulteriori criticità agli assicurati, specie in caso di necessità. Forse sarebbe il caso di approfondire l'argomento, discutendo dell'introduzione dell'obbligo a contrarre, da porre a carico delle imprese che esercitano il ramo Rc, per garantire un'adeguata offerta ed un minimo di concorrenza anche a questo segmento di mercato, soggetto ad un obbligo assicurativo previsto per Legge.

Le Compagnie possono tranquillamente affermare di aver superato la situazione pandemica con successo; le agenzie possono dire altrettanto?

Sotto i colpi, a volte mortali, della pandemia di Covid-19, a nome di tutti gli agenti italiani, il Sindacato ha richiesto alle imprese che operano nel nostro Paese un piano di concreto supporto, da realizzare attraverso contributi economici non ripetibili, incondizionati. Per comprendere la gravità della situazione, basta un numero: il 20% degli agenti è stato costretto a chiedere la cassa integrazione per i propri dipendenti. Non era mai accaduto, in passato. La nostra posizione è stata chiara fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria: gli agenti sono in ginocchio e le compagnie devono mettere in campo interventi strutturali per sostenere l'attività di tutta la filiera della distribuzione assicurativa.

Le misure straordinarie adottate dalle compagnie, non solo non sono risultate sufficienti, ma in taluni casi sono apparse addirittura dannose. Iniziative come l'anticipo del rappel o il posticipo delle rate di rivalsa, hanno costituito un mero aiuto momentaneo, un semplice spostamento di cassa, che può fare ben poco nel lungo periodo. Sarebbero servite misure strutturali come il taglio delle rate di rivalsa, soldi veri che entrano nelle tasche degli intermediari per restarci e per sostenerli di fronte al calo delle entrate.



I Gaa hanno fatto abbastanza?

I Gruppi agenti si sono prontamente schierati con il Sindacato, quasi tutti. Ma le imprese non hanno voluto sentire ragione, salvo poche eccezioni. La solidarietà, la mutualità tra operatori del settore, che dovrebbero costituire l'essenza del business assicurativo, non hanno certo caratterizzato questo difficilissimo periodo storico, almeno dal lato delle compagnie! Eppure, i bilanci di queste ultime, si sono chiusi con utili favolosi; l'industria assicurativa ha realizzato in Italia i migliori risultati di sempre. Miliardi di euro distribuiti agli azionisti, ma nessun concreto sostegno alla redditività delle agenzie, nessun miglioramento economico per la filiera distributiva.

Anzi, alcune imprese hanno persino avviato iniziative che premiano gli agenti in grado di mantenere le performance sui livelli degli anni precedenti: in pratica, offrono incentivi e flessibilità solo a chi riesce a garantire risultati in linea con quanto fatto in passato. Il problema è che oggi, nella situazione in cui ci troviamo, chi incassa di più non è necessariamente più bravo, ma può essere semplicemente più fortunato: ci sono colleghi che lavorano in zone fortemente colpite dalla pandemia, in aree in cui le attività sono chiuse da tempo, e altri che invece hanno la fortuna di trovarsi in territori in cui il coronavirus non ha colpito tanto duramente le attività economiche. Non sono questi gli interventi di cui hanno bisogno adesso gli intermediari: iniziative di questo tenore rischiano di dar vita a quella che viene definita una sorta di "selezione naturale della categoria", attuata in un momento di estrema difficoltà per tutti.

Eppure, il sistema distributivo agenziale ha retto, non crede?

Sì, decisamente, gli Agenti hanno mantenuto le posizioni ed anzi, secondo gli ultimi dati a disposizione, hanno leggermente incrementato la loro quota di mercato. Cosa che non succedeva da molti anni. Evidentemente, la pandemia ha certamente contribuito alla diffusione di nuove tecniche di comunicazione a distanza ed ha sollecitato gli italiani ad utilizzare internet per gli acquisti, ma ha anche rivalutato l'importanza del rapporto umano, della vicinanza fisica. L'esperienza pandemica probabilmente ha rinforzato il valore della relazione tra Professionista e cliente, ed in questo noi Agenti siamo veramente un'eccellenza nazionale.

Il Sindacato parla sempre più spesso di disintermediazione, ma per alcuni innamorati delle buone relazioni industriali si tratta semplicemente di uno spauracchio, di un non problema. Qual è il suo punto di vista?

Il tema della disintermediazione è, da diversi anni, oggetto di confronti, convegni e di studio ad ogni livello. La disintermediazione non è mai stato uno spauracchio, sbandierato dallo Sna, ma un processo reale, che si discute nelle università, si scrive nei libri di economia ed è sempre più al centro dei convegni della categoria. È un fenomeno comune a vari settori produttivi, che non interessa esclusivamente quello assicurativo. In alcuni ambiti, que-

sto fenomeno ha comportato la scomparsa dell'intermediazione professionale, con la chiusura di migliaia di micro-aziende e la soppressione di decine di migliaia di posti di lavoro. Dobbiamo fare in modo che questo non possa accadere nella distribuzione assicurativa, in Italia e nel mondo.

Abbiamo notato che addirittura nel periodo della pandemia, alcune compagnie hanno cercato di sfruttare la situazione per adottare nuove forme di contatto diretto con la clientela. Imporre l'inserimento del numero di cellulare dei clienti, nel sistema informatico della compagnia, per poi inondare gli stessi clienti di comunicazioni commerciali, o semplicemente amministrative, non facilita l'attività di noi agenti e promuove la disintermediazione agenziale, non c'è dubbio! In questi casi, bisognerebbe avere la trasparenza di dire che si sogna un mondo diverso, totalmente disintermediato, in cui le compagnie hanno la possibilità di entrare direttamente in contatto con la clientela, privandola della necessaria assistenza consulenziale dell'agenzia.

Alcuni colleghi stentano a comprendere che ogni qual volta le compagnie predispongono strumenti per scavalcare gli agenti ed entrare direttamente in contatto con la clientela, fanno disintermediazione. In Sna è una cosa che abbiamo tremendamente chiara e non faremo sconti a nessuno.



Dopo il tintinnar di sciabole è, per taluni, **L'ora di rosicare**

Il ricorso dello Sna al Tar laziale ha dimostrato la correttezza delle scelte politiche e la competenza dei consulenti legali



a cura di
GIACOMO ANEDDA

...

Velleitari, perditempo, illusi, inutili, irresponsabili, sono solo alcuni degli aggettivi con cui gli “amici degli amici” hanno prima battezzato e poi accompagnato, l'azione politica dello Sna il quale, stufo delle ripetute e insopportabili vessazioni imposte da bulimici burocrati, smaniosi di imporre nuove e più stringenti norme, ha scelto la strada della giustizia amministrativa, ovvero il Tar - Tribunale Amministrativo Regionale - del Lazio per dichiarare la guerra al Regolamento 97, fortemente voluto dall'Ivass. L'Istituto di vigilanza, tanto per cambiare, in nome di un esasperato desiderio di trasparenza contrattuale, aveva deciso le nuove regole e i nuovi balzelli, soprattutto a danno degli intermediari tradizionali (quelli che una volta erano chiamati agenti), forse colpevoli di continuare a godere della fiducia dei consumatori/assicurati, nonostante le invasioni di campo e le reiterate azioni di disturbo, messe in atto da tutti gli altri operatori del mercato assicurativo italiano, a cominciare dalle stesse compagnie “dirette”, quelle cioè che, avendo rinunciato a farsi rappresentare da un professionista, cercano di catturare i clienti a colpi di sconti, riduzioni e ricchi cotillons per tutti.

Seppure in disaccordo con gli intendimenti e le speranze degli “amici del bar”, tuttavia va loro riconosciuta una invidiabile disinvoltura nel cercare di cavalcare una certa furberia politica, anche se - purtroppo per loro e per fortuna per noi - non ha dato alcun frutto, soprattutto grazie all'abilità dei nostri dirigenti sindacali che, quando si muovono, lo fanno con estrema competenza; grazie anche ai nostri consulenti e legali incaricati, i quali hanno avuto il merito di rappresentare con dovizia giuridica, la legittima posizione sindacale. In effetti, affidarsi alla “giostra” del Tar e puntare tutto sulla bocciatura del ricorso pur di riuscire a ricavare un qualche credito sindacale (seppur malato), col quale gettare disonore addosso al presidente Claudio Demozzi e allo Esecutivo Nazionale, deve essere sembrata la strada più breve e più alla portata di mano, per dare una spallata alla strategia politica del Sindacato e catturare un malsano consenso in vista di una prossima contesa elettorale. Friends & Co pregustavano la vittoria ed erano pronti a pavoneggiarsi nel simpatico ruolo dei veggenti, di quelli che immancabilmente “l'avevamo detto”, “l'avevamo previsto”. Peccato che sia andata diversamente e che si siano slogati la spalla.

Qualcuno ci contava davvero

D'altra parte, visto con gli occhi dei "più che amici, fratelli" - a cui pare stia molto a cuore il bene della categoria - le statistiche nazionali e gli impedimenti giuridici lasciavano ben sperare in una sorta di Waterloo sindacale; una Caporetto da meritarsi grandi festeggiamenti con tanto di spumante e di pernacchia al citofono di via Lanzo. Purtroppo per loro, il destino cinico e baro ci ha messo lo zampino e lo spumante è rimasto nel frigo.

I venti Tar (uno per ogni regione), già previsti dalla nostra Costituzione (art. 125), ma entrati in funzione solo dal 1971, sono stati immaginati per offrire una tutela a chiunque abbia subito un danno dalle norme emanate dalla pubblica amministrazione. A questo fine i Tribunali

Amministrativi Regionali mettono a disposizione giudici che operano all'interno della giustizia amministrativa, col potere di intervenire per ripristinare il diritto negato. Giudici che solo il Consiglio di Stato può eventualmente sconfessare, qualora una delle parti decidesse di ricorrervi entro 60 giorni dalla sentenza di primo grado. Contrariamente ad altri tipi di processo, in quello amministrativo le parti sono rappresentate unicamente dal "ricorrente", vale a dire il soggetto che si ritiene leso (nel nostro caso lo Sna, in nome e per conto della categoria degli agenti) e la parte "resistente", vale a dire l'amministrazione pubblica (nel caso in esame dall'Ivass che ha emanato l'atto amministrativo, il regolamento 97).

Il risultato non è mai scontato

Chiunque abbia avuto a che fare con i tribunali italiani, o abbia anche solamente letto qualche cronaca riguardante il suo funzionamento, sa bene quanto sia difficile ottenere giustizia in Italia e per giunta, ottenerla in tempi, se non propri rapidi, perlomeno accettabili. I problemi della giustizia italiana coinvolgono tutti i settori e i tribunali amministrativi non fanno eccezione.

Ogni anno i Tar sono chiamati ad occuparsi di circa 70.000 ricorsi; nel solo 2019 sono state 79.000 le cause amministrative, di cui 12.000 arrivate poi al secondo grado (oltre 1 sesto). Nonostante ciò, ad oggi ne rimangono ancora pendenti circa 150.000 in primo grado e 24.000 in secondo. Questo enorme carico di ricorsi, ancora in attesa di giudizio, a sentire i diretti interessati, è dovuto a diversi motivi, primo tra tutti, il sottodimensionamento delle

risorse umane e il sottofinanziamento di quelle economiche: mancanza di magistrati, di cancellieri, di p.c. e sistemi di informatizzazione. Tutto questo si ripercuote principalmente sull'allungamento dei tempi medi di definizione, circa 2 anni e 3 mesi per il primo grado e di 2 anni per il secondo, contro una media europea di 1 anno circa per ogni grado di giudizio. Chiedere dunque al Tar di sistemare le cose, fare giustizia ed eventualmente ottenere da una amministrazione pubblica un passo indietro, non solo non è facile, ma non è nemmeno sicuro che si arrivi ancora vivi, alla fine. A ciò si aggiunga la constatazione che il tutto rappresenta anche un esborso economico non trascurabile, in quanto la parte che perde il ricorso, deve pagare le spese legali e il risarcimento dei danni alla controparte.

Consulenti e legali competenti

Nel teatrino della politica sindacale alimentato anche dai followers degli "amici del giaguaro" è anche capitato di leggere una curiosa dichiarazione ad opera di un simpatico collega, il quale affermava, evidentemente preoccupato per le sorti dello Sna, che "purtroppo non c'è più chi sapeva impostare i ricorsi al Tar", lasciando ad intendere che, non solo la sconfitta era cosa certa e inevitabile, ma che a causa di questa si sarebbe dovuti attivare al più presto per reperire consulenti realmente preparati, competenti ed esperti.

Professionisti perlomeno in grado di redigere un ricorso e preparare una azione giuridica.

Ebbene la sentenza del Tar - totalmente favorevole allo Sna - ripetiamolo a beneficio degli "amici distratti", ha avuto anche il pregio di dare una risposta all'angosciato collega: i consulenti scelti e voluti dallo Sna per redigere, accompagnare e discutere il ricorso, sono risultati essere esperti, competenti e preparati, ed è grazie a loro se possiamo oggi contare su una sentenza del TAR, immediatamente esecutiva dal valore di cosa giudicata.

Una sentenza storica del TAR del LAZIO

Una pietra miliare del potere giurisdizionale che ridimensiona la funzione regolatoria dell'Autorità



a cura di
ANDREA PIERI



Dalla conferenza on line sulla sentenza del Tar del Lazio relativa al Provvedimento Ivass 97, conseguente al ricorso inoltrato dallo Sna contro tale regolamento, sono emerse importanti ed utili considerazioni che vanno al di là del risultato giuridico, comunque positivo ottenuto dal Sindacato.

Si è infatti parlato dei nuovi scenari che si sono venuti inevitabilmente e fortunatamente a creare, grazie alla perseveranza di chi come lo Sna dal primo minuto ha creduto di intraprendere, per il bene della categoria, questa importante battaglia. Innanzitutto, la coesione ed unione di intenti comuni tra il Sindacato, il Comitato dei Gruppi Aziendali e l'Aiba, l'Associazione di categoria brokers, che in tale occasione hanno saputo fare squadra e fronte comune nei confronti dell'Ivass, al fine di perseguire una vera semplificazione amministrativa utile alla categoria degli intermediari, ponendosi quest'ultimi, indipendentemente se agenti o broker, quali unici ed uniti interlocutori nei confronti dell'Istituto di Vigilanza. In futuro l'Ivass dovrà prendere coscienza che si troverà di fronte ad una sola categoria di intermediari professionali e non a più categorie, che pur mantenendo i propri specifici ruoli, si confronteranno a un unico tavolo di confronto, evitando così poco efficaci e potenzialmente dannosi tavoli separati.



AL CENTRO I CONCETTI DI ESSENZIALITÀ E DI PROPORZIONALITÀ

Durante il dibattito, dopo essere stati affrontati in apertura da Roberto Bianchi, direttore di Sna Channel e L'Agente di Assicurazione, sono divenuti denominatore comune di tutti i relatori intervenuti, i concetti di essenzialità e proporzionalità, che dovranno riguardare l'intero impatto normativo vigente, perché solo attraverso una loro corretta interpretazione e più idonea realizzazione, si potrà dire di aver ottenuto un risultato ancora più ampio. Il raggiungimento di una maggiore essenzialità ridurrà sempre più al minimo gli adempimenti burocratici non necessari, visto che attualmente sono estremamente dispendiosi in termini di tempo e di risorse economiche per le agenzie.

Del resto, anche lo stesso presidente dell'Ivass Luigi Federico Signorini, nella sua relazione ha affermato che si impegnerà a far ridurre al minimo gli adempimenti burocratici non strettamente necessari, ammettendo che ce ne sono alcuni da abolire in quanto non essenziali. Il rischio infatti è che l'eccessiva mole di informazioni rivolte al cliente producono, come dagli stessi consumatori affermato, un effetto contrario rispetto agli obiettivi che si era posta la normativa, generando così minor chiarezza e maggior confusione nei suoi confronti.

Da tutto ciò discende il concetto di proporzionalità, rispetto anche alla complessità del prodotto intermedio, dato che per collocare un prodotto, ad esempio del settore Rcauto, è evidentemente sproporzionato dover consegnare centinaia di fogli di condizioni contrattuali e relativi documenti integrativi di polizza, anche perché vi sono ormai dei prodotti che sono entrati a far parte della conoscenza personale dei clienti, che non hanno certamente la necessità di ricevere sproporzionate informazioni.

LO SNA HA DIMOSTRATO GRANDE COMPETENZA NORMATIVA E REGOLAMENTARE

Tornando al risultato ottenuto è stato importante rilevare anche che senza l'adeguato studio normativo che il Sindacato ha fornito ai suoi legali, che hanno poi discusso le tematiche oggetto del ricorso, probabilmente non si sarebbe potuto ottenere tale risultato.

Anche da parte degli intervenuti alla conferenza si è potuto apprezzare il livello molto alto di preparazione, dimostrazione del fatto che i risultati si ottengono solo attraverso lo studio e la preparazione. Solo così si può avere la forza e la convinzione delle proprie idee e portarle avanti fino in fondo. Anche questo è stato un forte messaggio inviato alle istituzioni, alla politica e le parti sociali, che certamente anche durante questo evento avranno avuto modo di verificare l'alto profilo di preparazione dei relatori.

Del resto, quello della preparazione tecnico-normativa è un tema più volte, anche nel recente passato, ripreso dal Presidente nazionale Sna Claudio Demozzi, il quale sostiene che solo con un adegua-

to studio dei temi da trattare, unito alla profonda conoscenza della materia assicurativa, si può essere vincenti a qualunque livello di confronto e con qualsiasi controparte si debba affrontare. Da questo punto di vista è stato inevitabile da parte sua dover richiamare alcuni colleghi che, anche stavolta, non hanno perso l'occasione per dimostrare di non essere preparati, diffondendo informazioni errate e certamente non amiche del Sindacato, come invece incoerentemente ed ipocritamente dicono di essere. Un altro spunto di riflessione è stato quello introdotto dal consulente Sna Domenico Fumagalli, quando nell'auspicare che si possa giungere quanto prima ad un'ottimizzazione delle semplificazioni burocratiche, ha affermato che si dovrà allo stesso tempo affrontare a livello sindacale il tema della coerenza. Partendo dall'adeguatezza e mutuando ciò che era già presente nel canale bancario, si è giunti all'attuale concetto di coerenza che, così come è definita, può essere vista come maggior aggravio di responsabilità ed onere di prova da parte del distributore, diventando così rilevante in termini di responsabilità anche da parte dell'intermediario. Pertanto, dovrà essere affrontata tale criticità anche sul piano sindacale, per riparametrare meglio pesi e misure di responsabilità rispetto alla fabbrica prodotta. La strada insomma è ancora molto lunga, ma quella intrapresa sembra essere veramente giusta sotto molti punti di vista, uno su tutti la rinnovata ed aumentata coesione della categoria che è riuscita, anche grazie ai numerosi incontri con i vari rappresentanti della politica nazionale, a riportare sul giusto equilibrio i rapporti di forza tra le istituzioni ed il Sindacato, con quest'ultimo che ha raggiunto un livello di autorevolezza mai avuta prima.

UNITÀ DI INTENTI E DI AZIONE TRA SNA E GRUPPI AGENTI

In tale contesto sarà importante, come affermato dal presidente dei Comitati dei Gruppi Aziendali Dario Piana, sfruttare tale forza acquisita di credibilità in questo momento storico, rimanendo uniti e coesi con Sna, stando attenti però a ciò che andremo, come Gruppi Aziendali, a discutere con le rispettive mandanti, lasciando la trattativa di primo livello allo Sna e negoziando solo quella di secondo livello con le mandanti. Anche in questo ambito sarà comunque necessario collaborare con il Sindacato per evitare, ha aggiunto Piana, il rischio di generare pericolosi precedenti, facilmente clonabili dalle compagnie.

È molto probabile che il riesame di tutto l'impatto normativo prenderà spunto dalla sentenza del Tar del Lazio e che la strada maestra sarà quella di seguire la normativa europea al riguardo, sensibilizzando la politica nazionale affinché la faccia sempre più propria, così come in materia di Idd, lasciando solo l'essenziale e rimuovendo l'inutile.

Questo è ciò che chiedono anche le associazioni di consumatori, che hanno capito l'importante ruolo che il Sindacato può avere a tutela anche dei loro interessi, stringendo con esso una nuova ed importante collaborazione.

In conclusione è chiaro che, arrivati a questo punto, visto lo scenario creatosi, lo Sna non consentirà più di essere relegato ad un ruolo marginale, perché la sentenza e l'impatto mediatico che ha avuto la protesta che l'ha preceduta, hanno fatto capire alle istituzioni, alla politica nazionale, peraltro in maniera trasversale e ai consumatori, che senza un ruolo determinante ed autorevole che il Sindacato sa esprimere, non si potranno mai raggiungere elevati e migliori livelli normativi, indispensabili proprio per difendere il consumatore che tanto dichiara di voler tutelare l'Istituto di Vigilanza.

Lo Sna e i suoi iscritti sono pronti a portare avanti questa sfida verso il miglioramento normativo e lo snellimento burocratico del mercato assicurativo italiano, per lasciare più spazio alla consulenza professionale di noi agenti d'assicurazione. Solo così i nostri clienti che incontriamo quotidianamente, potranno veramente beneficiarne.



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

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

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

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

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

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

Viene garantita la paternità del portafoglio

Oggettivamente BRAVI

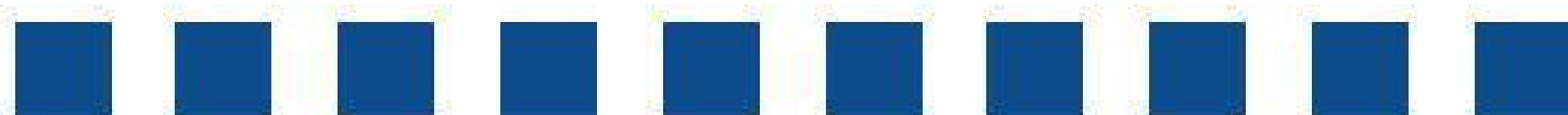
**Ma quale velleitaria, la strategia Sna è vincente
e i fatti lo hanno dimostrato**



a cura di
ROBERTO BIANCHI

...

A beneficio dei lettori e per comprendere come nulla nasca per caso, facciamo una breve genesi dell'incontro sul tema delle semplificazioni svoltosi il 5 agosto scorso a Roma tra lo Sna, rappresentato dal Presidente nazionale Claudio Demozzi coadiuvato dai Vicepresidenti Elena Dragoni e Sergio Serbini e la delegazione del Ministero dello Sviluppo Economico composta da Loredana Gulino, Dirigente Generale Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica; Massimo Greco, Dirigente Divisione IV – Promozione della concorrenza, semplificazioni per le imprese e servizi assicurativi, Enrico Martini, Ministero dello Sviluppo Economico, Uffici del Ministro – Segreteria tecnica.

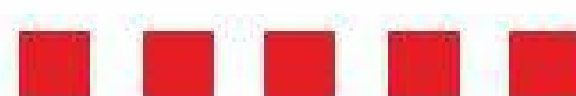


Il ricorso Sna al Tar del Lazio contro le disposizioni contenute nel Provvedimento 97 dell'Ivass



Partiamo quindi dal ricorso presentato nel novembre 2020 al Tribunale Amministrativo del Lazio. Ricorso da parte dello Sna contro alcune disposizioni contenute nel Provvedimento 97, dopo che l'Ivass aveva mostrato un atteggiamento di totale chiusura verso qualsiasi ipotesi di trattativa sulle obiezioni e sulle proposte di modifica elaborate dal Sindacato. In particolare, quest'ultimo contestava l'obbligo di dichiarare alle rispettive mandanti i rapporti di collaborazione instaurati con altri intermediari iscritti al Rui, l'obbligo di pubblicare o affiggere nei propri uffici, oppure pubblicare sul sito internet di agenzia, l'elenco della o delle imprese con le quali l'intermediario ha rapporti di affari anche in conseguenza delle collaborazioni orizzontali e infine l'obbligo di dare evidenza scritta, mediante rilascio di un'apposita dichiarazione, che il prodotto assicurativo risulti coerente con le richieste e le esigenze dei contraenti.

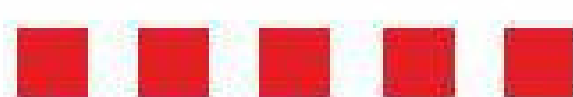
La Sentenza del Tribunale Amministrativo laziale



Soltanto i più ottimisti avevano previsto che la discussione nel merito si sarebbe svolta in tempi così ravvicinati e invece il 23 giugno scorso il Tar laziale, mostrando di avere compreso perfettamente le motivazioni addotte dallo Sna, ha annullato le disposizioni del Regolamento 97 relative alle collaborazioni, così come l'obbligo dell'ulteriore modulistica, del tutto inutile, relativa alla dichiarazione di coerenza.



La risoluzione presentata alla Camera dei Deputati



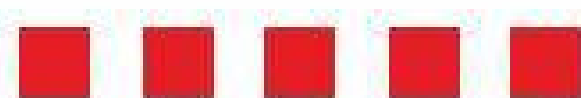
Terzo passaggio fondamentale, la risoluzione a tutela degli agenti di assicurazione, approdata in luglio alle Commissioni Attività Produttive e Finanze della Camera dei Deputati, soprattutto grazie all'impegno profuso dagli onorevoli Soave Alemanno (M5S) e Mario Morgoni (PD). In essa veniva espressamente richiesto al Governo di "individuare e adottare ogni iniziativa utile per la necessaria modifica normativa, legislativa e regolamentare, in riferimento a quanto evidenziato con la finalità di una reale semplificazione delle incombenze a carico degli agenti di assicurazione, per garantire l'operatività, la funzionalità e la professionalità delle agenzie nonché un'autentica tutela assoluta degli interessi del cliente consumatore; ad adottare iniziative per prevedere, entro ed oltre l'ambito del previsto prossimo Disegno di legge sulla concorrenza, linee d'intervento e specifiche misure che – in coerenza con le normative primarie europee sulla distribuzione assicurativa (IDD), e in linea con gli obiettivi di potenziamento della coesione sociale e del territorio, di perseguimento della libera iniziativa imprenditoriale e di impegno in favore dei giovani che si avvicinano alla professione – supportino il mantenimento del modello italiano di pluralismo distributivo, ossia la capacità di trasformazione e ripartenza delle agenzie di assicurazione italiane che costituiscono quell'immenso valore economico e sociale che i consumatori continuano ad apprezzare e preferire".

Convocazione dello Sna da parte del Ministero dello Sviluppo Economico



Il combinato disposto di questi fatti favorevoli ha prodotto la convocazione in tempi strettissimi dello Sna, che ne aveva fatto richiesta nel marzo di quest'anno, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico al quale è stato presentato il documento riportato in calce, contenente le proposte sul tema della semplificazione. La piattaforma, consegnata dal Presidente Demozzi a mano ai delegati del Ministero, è stata redatta con la consueta competenza dalla Commissione Norme e Regolamenti coordinata dal componente dell'Esecutivo Nazionale Fabio Antonio Luca Occhiuto con l'ausilio dell'avvocato Gianluigi Malandrino e dal consulente Domenico Fumagalli.

Le integrazioni verbali esposte dalla delegazione Sna al MI.SE.



Nel corso dell'incontro l'Ufficio di Presidenza Sna ha inoltre integrato verbalmente la discussione ad altri punti, la cui attualità è sotto gli occhi di tutti noi.

Collaborazioni orizzontali multiple

Innanzitutto, la facoltà di collaborazione orizzontale multipla (cioè di mettere in atto forme di collaborazione a tre, quattro, ecc. intermediari), che non è vietata da alcuna norma e che Ivass sarebbe intenzionata ad ostacolare con quella che appare come una palese violazione dei principi sanciti dalla Legge 221/2012. Faccio notare, a sostegno della posizione assunta in proposito dal Sindacato a questo proposito che i broker operano sistematicamente creando catene formate da agenzie o broker proponenti e agenzie emittenti o addirittura broker che si rivolgono a loro volta ad agenzie emittenti.

Autonoma titolarità dei dati e proprietà industriale dei data base

Inoltre, la vexata quaestio dell'autonoma titolarità del trattamento dei dati dei clienti, della proprietà industriale dei data base di agenzia, del libero accesso ai dati immagazzinati nei programmi e nei server delle compagnie anche in fase di scioglimento del mandato e della libera gestione del ritorno dei dati stessi, da compagnia ad agenzia, mediante l'utilizzo di sistemi gestionali di proprietà dell'agente e quindi indipendenti a quelli dell'impresa.

FEA e OTP

È stata quindi trattata la complessa problematica della firma elettronica avanzata (FEA), della firma con password monouso (OTP) e in generale dell'impiego di ogni sistema tecnologico d'agenzia, autonomo dalle Mandanti, per la sottoscrizione in remoto, la firma digitale e l'incasso in mobilità dei premi pagati dai clienti.

L'orientamento del regolatore di consentire l'utilizzo della FEA soltanto nei rapporti tra compagnia e consumatore per gli aspetti contrattuali avrebbe peraltro due conseguenze inaccettabili: da un lato quella che l'agente plurimandatario sarebbe costretto a utilizzare più FEA, una per ogni compagnia rappresentata e dall'altro che l'agente dovrebbe utilizzare la FEA d'agenzia per tutta la documentazione pre-contrattuale e la FEA di compagnia per le procedure contrattuali. Ciò appesantirebbe ulteriormente, in modo del tutto immotivato, il lavoro amministrativo e gestionale delle agenzie.

Preventivatore Mise/Ivass

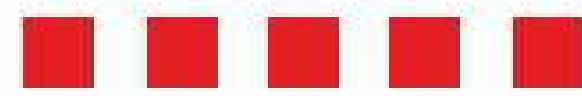
Altro argomento discusso durante l'incontro, la paventata obbligatorietà che dovrebbe essere posta in capo agli agenti di consultare il preventivatore Ivass/Mise in fase di offerta al cliente. Anche questa prassi risulterebbe del tutto ridondante, visto che l'agente deve formulare il preventivo di ogni compagnia di cui ripete il mandato, ad evitare che la scelta dell'impresa avvenga per motivi diversi dalla coerenza e dall'adeguatezza del contratto proposto.

Arbitro assicurativo (AAS)

Infine, la costituzione dell'arbitro assicurativo (AAS) per la risoluzione alternativa delle controversie che vedono coinvolti clienti e compagnie. Il ricorso all'AAS dovrebbe essere sottoposto alla conoscenza di uno o più colleghi, ciascuno costituito da 5 membri effettivi, più i supplenti, dopo che il cliente abbia inoltrato all'intermediario o all'impresa un reclamo scritto.

Anche in questo caso il Sindacato lamenta il rischio che i contenziosi subiscano un ulteriore appesantimento, in quanto che per loro risoluzione veloce delle controversie, per lo più concernenti omessi, o ritardati, o insufficienti liquidazioni di sinistri, esiste già la strada stragiudiziale della negoziazione assistita e quella giudiziale del Giudice di Pace, volte proprio a decongestionare l'attività dei Tribunali ordinari.

L'avvincente serie del "BarLanzone"



Mi sento pertanto di concludere questa sintetica e inevitabilmente incompleta carrellata affermando che non tanto i singoli episodi, quanto il loro insieme, le modalità di approccio e di realizzazione, le scelte complessive effettuate, testimoniano della grande lucidità con la quale la presidenza ha affrontato le rilevanti questioni suesposte. Una strategia sapiente, quanto efficace, imperniata come sempre sul negoziato e integrata, da un lato, con il ricorso alla via giurisdizionale e, dall'altro, con l'attività di influenza in sede politica che chiude la bocca ai burloni del "BarLanzone" alla continua ricerca, se mi è concesso un parallelismo senza malizia con gli episodi del più famoso BarLume, del morto e del relativo assassino, probabilmente all'unico scopo di riempire con sagace inutilità le calde giornate d'estate. Certo è che sarebbe opportuno evitare la denigrazione del gruppo dirigente e la sottovalutazione sistematica del suo operato, dal momento che, come titolava un noto film, "il nemico ci ascolta". Le critiche danno infatti all'esterno un'idea di spaccatura che nella realtà non esiste, dal momento che la totalità degli iscritti è sulla linea del presidente e soprattutto rischiano di ridurre la forza negoziale del Sindacato agli occhi della controparte e delle istituzioni. Comunque vadano le cose, è evidente che i risultati non dipendono soltanto dallo Sna, in quanto risulteranno dalla combinazione di diversi fattori e dalle posizioni assunte dai soggetti coinvolti: Ivass, Parlamento, Ania. L'importante alla fine dei giochi sarà avere fatto tutto il possibile per portare a casa il massimo risultato possibile, grazie alla strategia di medio termine messa in atto dal Sindacato con determinazione e coerenza. Nulla è stato finora lasciato al caso e il giudizio sugli eventuali errori commessi è rimandato a una fase successiva quando lo scenario sarà completo, sebbene sia possibile affermare fin d'ora che lo sciopero del 27 aprile, la sentenza favorevole del Tar, i disegni di legge e la risoluzione parlamentare sulla tutela nostra figura professionale e imprenditoriale, hanno acceso un faro sugli agenti di assicurazione che nessuno potrà più spegnere, a dispetto dei guastatori di professione che provocano scompiglio allo scopo di fare danni, per fortuna senza successo. Sta però a tutti noi isolarli e renderli inoffensivi sterilizzando la loro opera di disturbo."

In attesa del TAVOLO TECNICO con l'Ivass

La normativa europea va recepita con equità, semplicità e proporzionalità



A seguito dell'entrata in vigore del regolamento Ivass n. 45/20 e del provvedimento 97/20 che ha modificato in parte il regolamento Ivass n. 40/18, lo Sna ha intrapreso diverse azioni a tutela della categoria che è sempre più costretta a rispettare gravosi adempimenti normativi ai quali non corrisponde una maggiore tutela per il consumatore. Lo Sna ha pertanto ritenuto che fosse giunto il momento di sensibilizzare l'opinione pubblica con uno sciopero che si è svolto il 27 aprile e di coinvolgere le istituzioni. Il 5 agosto una delegazione Sna ha pertanto incontrato alcuni dirigenti del Mise con la finalità di discutere e depositare un documento sulle semplificazioni richiedendo che la normativa europea di riferimento venga recepita con equità, semplicità ed in modo proporzionato anche alle dimensioni delle agenzie.

a cura di

ANTONIO LUCA FABIO OCCHIUTO

Abbiamo pertanto chiesto di:

- semplificare l'informativa precontrattuale;
- non parificare la "vendita a distanza" effettuata dai call center alla vendita svolta dalle agenzie che utilizzano le nuove tecnologie per far sottoscrivere i contratti e gestire al meglio la relazione già esistente con il cliente;
- escludere dal perimetro del Pog le agenzie medio-piccole;
- eliminare il modello unico di rendicontazione;
- consentire l'iscrizione al Rui degli intermediari in possesso dei requisiti di onorabilità e di professionalità anche in assenza di mandato di agenzia rilasciato da una o più compagnie;
- eliminare l'obbligo di tracciamento dei preventivi previsti per il "contratto Rcauto base" di prossima applicazione;
- legittimare l'utilizzo autonomo della firma elettronica da parte degli intermediari;
- limitare le comunicazioni all'Istituto di vigilanza al solo caso in cui partecipazioni e stretti legami riscontrati, risultino impeditivi all'esercizio dei poteri di vigilanza di Ivass.

L'auspicio è che dopo l'incontro che si è tenuto al Mise, a seguito del quale la delegazione Sna ha manifestato la propria soddisfazione e il proprio ottimismo, si possa al più presto aprire un tavolo tecnico presso l'Ivass con la finalità di semplificare gli adempimenti normativi e di ridimensionare i relativi oneri. Inoltre, che gli interessi dei consumatori possano sempre più essere tutelati dal rispetto del codice deontologico, da norme condivise, applicabili e soprattutto di più semplice comprensione per i clienti.

Riportiamo di seguito il testo del documento elaborato dalla Commissione Norme e Regolamenti che mi onoro di coordinare, consegnato al Mise durante l'incontro del 5 agosto scorso.



PROPOSTE SNA IN MATERIA DI SEMPLIFICAZIONE ASSICURATIVA INCONTRO MISE DEL 5.8.2021

(Testo integrale consegnato a mano ai rappresentanti del Ministero dello Sviluppo Economico, ndr.)



La prassi assicurativa sta evidenziando che alcuni obblighi imposti agli agenti assicurativi ed ai distributori assicurativi in generale, risultano eccessivamente gravosi, senza apportare alcun significativo ausilio ai livelli di informativa ed alla qualità dei rapporti con l'utenza.

Al fine di rendere maggiormente competitiva la promozione dei prodotti assicurativi, che rivestono una indubbia utilità sociale, consentendo una loro migliore diffusione, il Sindacato Nazionale Agenti, che da oltre 100 anni raccoglie e indirizza le istanze delle diverse migliaia di agenti italiani in attività, propone la "semplificazione" di alcune disposizioni di Legge e, quindi, dei connessi Regolamenti attuativi emanati dall'Organismo di Vigilanza (IVASS) nei termini che seguono.

1) Documentazione precontrattuale

Attualmente, prima della conclusione di un contratto assicurativo, gli agenti sono tenuti a compilare e consegnare al futuro assicurato una serie di "modelli" predisposti dall'Istituto di Vigilanza, oltre a dover raccogliere il consenso al trattamento dei dati personali e consegnare le note informative, relativi a contratti assicurativi in via di perfezionamento (art 56 Reg 40/2018 - allegato 1).

Questa significativa mole di documenti cartacei potreb-

be essere facilmente sostituita da un documento unico (in sostituzione degli attuali allegati 3, 4, 4 bis e 4 ter) oppure, ancor meglio, da comunicazioni di carattere informatico, che potrebbero essere pubblicate sul sito internet dell'agenzia e/o affisse nei locali dell'agente o dei suoi collaboratori.

Si propone, dunque, che l'informativa precontrattuale sia raccolta nell'ambito di un unico modello all'interno del quale siano fornite informazioni semplificate, con espresso rinvio ad apposita sezione dedicata sul sito internet dell'intermediario o apposito invito a prenderne visione presso gli uffici dello stesso.

2) Vendita a distanza

Tutti gli intermediari assicurativi, sia quelli che operano in forma tradizionale, sia quelli che operano mediante strutture costituite appositamente, al fine di operare la vendita solo ed esclusivamente con sistemi tecnologici che non prevedano la possibilità di contatti diretti in presenza con gli utenti, si trovano attualmente a svolgere la propria attività di promozione e consulenza senza contatto diretto con il cliente.

Tuttavia, si ritiene che permanga una significativa differenza per gli intermediari che, dotati di proprio ufficio aperto al pubblico, di dipendenti e collaboratori disponibili al

rapporto diretto con il cliente, possano comunque assicurare a quest'ultimo tutti i chiarimenti e le informazioni richiesti in presenza.

Pertanto, si chiede che l'obbligo di registrazione delle telefonate relative alla distribuzione delle polizze (di cui all'art. 83 comma 2 bis del Reg. 40/2018 - allegato 2-, introdotto dal provvedimento 97/20 ed in vigore dal 31/3/21) venga eliminato per tutti coloro che svolgano attività di intermediazione con i propri uffici aperti al pubblico e che, pertanto, garantiscano all'utenza la possibilità di rapporti personali e diretti con l'intermediario o con i propri collaboratori.

3) POG Regolamento UE 2017/2358

Si chiede di applicare i principi previsti dalla normativa POG Regolamento Delegato (UE) 2017/2358 con equità, semplicità e proporzionalmente alle dimensioni delle agenzie, attuando una diversificazione tra intermediari di piccole dimensioni e distributori di dimensione medio grande, in modo da semplificare per i primi le già complesse gravose attività di promozione assicurativa.

Pertanto, SNA richiede l'esenzione da tutti gli oneri che il Reg. IVASS n. 45/2020 (allegato 3) impone agli intermediari assicurativi per tutte le agenzie che abbiano una dimensione in volume di premi/incassi inferiore a 10 milioni annui, oppure in alternativa che occupino meno di 15 dipendenti e/o collaboratori stabili.

4) Modello unico di rendicontazione

Si propone di eliminare la predisposizione del documento unico di rendicontazione, introdotto dal provvedimento 97/20, modificante l'art. 25 del Reg. 41/2018 (allegato 4) relativamente ai prodotti di investimento assicurativo.

5) Iscrizione al RUI

Per accrescere il grado di libertà di diversi operatori e valorizzare la professionalità degli agenti assicurativi, si propone una norma interpretativa dell'attuale disposizione dell'art. 109 del Codice delle Assicurazioni. Tale norma prevede espressamente il riconoscimento del diritto agli agenti di rimanere operativi anche in assenza di mandati rilasciati da imprese assicuratrici, purché in possesso di polizza RCP e di tutti gli altri requisiti, operando attraverso forme di collaborazione orizzontale come da articolo 22 comma 10 D.L. 18/10/2012 n. 179, convertito in L. 17/12/2012 n. 221 (allegato 5).

Al momento, tale semplificazione è preclusa da quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, lett. a) Reg. 40/18 (allegato 6).

6) Preventivazione

Si chiede di eliminare l'obbligo in capo agli agenti di tenere traccia dei preventivi effettuati tramite il preventivatore RCA/IVASS Mise del contratto base come da art. 132 bis CAP (allegato 7).

7) Firma elettronica

Eliminare la limitazione imposta dall'art. 60 del DPCM 22/02/2013 (allegato 8) all'utilizzo della FEA. Si dovrà, quindi, consentire al soggetto erogatore (Agente distributore) di utilizzare la propria FEA autonoma non solo per i rapporti per cui è direttamente parte (esempio documentazione precontrattuale), ma anche nei rapporti in cui viene promossa la stipulazione di contratti con i clienti (sottoscrittori), anche se intercorrenti con soggetti terzi (Compagnia). Tale facoltà di utilizzo della FEA per i distributori assicurativi è già prevista dall'art. 62 del Regolamento Ivass 40/2018. (Cfr Stralcio Avv. Martinello, allegato 9).

8) Stretti legami

Attualmente gli intermediari assicurativi in fase di iscrizione al RUI devono rilasciare una comunicazione con riferimento alla propria posizione e a quella di ciascuno degli intermediari da loro iscritti nella sezione E del Registro, inerente le partecipazioni e gli stretti legami ai sensi dell'Art. 109, comma 4 sexies CAP, a prescindere dall'ambito di operatività in cui si palesano. L'obbligo di comunicare le informazioni relative alle partecipazioni e agli stretti legami è richiesto quale requisito di iscrizione (e permanenza) al Registro. Si propone quindi di limitare le comunicazioni all'Istituto di vigilanza al solo caso in cui partecipazioni e stretti legami riscontrati, risultino impeditivi all'esercizio dei poteri di vigilanza di Ivass (Cfr Allegato 10). Egnato al Mise durante l'incontro del 5 agosto scorso.

Si allegano i seguenti documenti:

- 1) Art. 56 Reg. 40/2018;
- 2) Art. 83 comma 2bis del Reg. 40/2018;
- 3) Reg. Ivass 45/20;
- 4) Art. 25 del Reg. 41/2018;
- 5) Art. 22, comma 10, del D.L. 18.10.2012 n. 179 convertito nella L. 17/2012 n. 221;
- 6) Art. 4, comma 3 lett. a) Reg. 40/18;
- 7) Art. 132 bis cap;
- 8) Art. 60 DPCM 22.02.2013;
- 9) Stralcio Avv. Martinello sulla FEA autonoma;
- 10) Art. 3, 1 comma, del Provvedimento n. 84/2019.

La presente nota tecnica ed i relativi allegati vengono depositati anche a memoria dell'odierno incontro tenutosi presso il Ministero dello Sviluppo Economico alla presenza dei Sigg.:

Delegazione SNA

Claudio Demozzi (Presidente Nazionale)
Elena Dragoni (V. Presidente Naz. Vic.)
Sergio Sterbini (V. Presidente Naz.)

PROPOSTE SNA DI SEMPLIFICAZIONE IN MATERIA ASSICURATIVA

INCONTRO MISE DEL 5.8.2021

La prassi assicurativa sta evidenziando come alcuni obblighi imposti agli Agenti assicurativi ed ai distributori assicurativi in generale, risultino eccessivamente gravosi, senza apportare alcun significativo ausilio ai livelli di informativa ed alla qualità dei rapporti con l'utenza.

Al fine di rendere maggiormente competitiva la promozione dei prodotti assicurativi, che rivestono un'indubbia utilità sociale, consentendo una loro migliore diffusione, il Sindacato Nazionale Agenti, che da oltre 100 anni raccoglie e indirizza le istanze degli Agenti italiani in attività, propone la "semplificazione" di alcune disposizioni di Legge e, quindi, dei connessi Regolamenti attuativi emanati dall'Organismo di Vigilanza (IVASS) nei termini che seguono.

La presidenza, l'Esecutivo Nazionale e le Commissioni tecniche preposte della più grande, storica Rappresentanza nazionale degli Agenti assicurativi italiani (SNA) rimangono a disposizione per qualsiasi approfondimento e confronto sul tema.

1) Documentazione precontrattuale

Attualmente, prima della conclusione di un contratto assicurativo, gli agenti sono tenuti a compilare e consegnare a ciascun potenziale futuro assicurato una serie di "modelli" predisposti secondo le tassative disposizioni dell'istituto di Vigilanza (IVASS), oltre a dover raccogliere il consenso al trattamento dei dati personali (GDPR) ed oltre a consegnare le note informative (**art 56 Reg 40/2018 - allegato 1**).

Questa significativa mole di documenti cartacei potrebbe essere facilmente sostituita da un documento unico (in sostituzione degli attuali allegati 3, 4, 4 bis e 4 ter) oppure, ancora meglio, da comunicazioni di carattere informatico o statiche, che potrebbero essere pubblicate sul sito internet dell'Agenzia e/o affisse nei locali dell'Agente o dei suoi collaboratori.

Si propone, dunque, che l'informativa precontrattuale sia raccolta nell'ambito di un unico modello/documento semplificato, all'interno del quale siano fornite alcune informazioni base, con espresso rinvio ad apposita sezione dedicata sul sito internet dell'intermediario con l'alternativo apposito invito a prendere visione della documentazione completa esposta presso gli uffici dello stesso.

Si rappresenta tra l'altro come le informazioni base su ogni Intermediario assicurativo siano pubbliche, in quanto consultabili attraverso la semplice interrogazione del R.U.I. (Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi), accessibile dal sito dell'Ivass.

2) Vendita a distanza

Tutti gli intermediari assicurativi, sia quelli che operano in forma tradizionale, sia quelli che operano mediante strutture costituite appositamente al fine di operare la vendita esclusivamente con sistemi tecnologici che non prevedano la possibilità di contatti diretti “in presenza” con gli utenti, si possono attualmente trovare a svolgere la propria attività di promozione e consulenza senza contatto diretto con il cliente, anche come conseguenza dello stato emergenziale derivato dall’epidemia Covid19.

Si ritiene pertanto quanto mai necessario marcare la significativa differenza che caratterizza gli intermediari che, dotati di proprio ufficio aperto al pubblico, di dipendenti e collaboratori disponibili al rapporto diretto con il cliente, potrebbero comunque assicurare a quest’ultimo tutti i chiarimenti e le informazioni richiesti, sia in presenza che a distanza, se non fossero sottoposti agli impedimenti ed ostacoli derivati per via regolamentare (Ivass) attraverso l’imposizione di pesanti adempimenti burocratici ed operativi.

Pertanto, si chiede che l’obbligo di registrazione delle telefonate relative alla distribuzione delle polizze (di cui all’art. 83 comma 2 bis del Reg. Ivass n. 40/2018 - allegato 2-, introdotto dal provvedimento Ivass n. 97/20 in vigore dal 31/3/21) venga eliminato per tutti coloro che svolgano attività di intermediazione con i propri uffici aperti al pubblico e che, pertanto, garantiscano all’utenza la possibilità di rapporti personali e diretti con l’intermediario o con i propri collaboratori.

3) POG Regolamento UE 2017/2358

Si chiede di applicare i principi previsti dalla normativa POG -Regolamento Delegato (UE) 2017/2358 con equità, semplicità e proporzionalmente alle dimensioni delle Agenzie, attuando una doverosa diversificazione tra intermediari di piccole dimensioni e distributori di dimensione medio grande, in modo da semplificare per i primi le già complesse e gravose attività di promozione assicurativa.

Pertanto, SNA richiede l’esenzione da tutti gli oneri che il Reg. IVASS n. 45/2020 (allegato 3) impone agli intermediari assicurativi per tutte le agenzie che abbiano una dimensione in volume di premi/incassi inferiore a € 15 milioni annui, oppure in alternativa che occupino meno di 15 dipendenti o che presentino ricavi (provvigioni) annui inferiori ad € 1 milione.

4) Modello unico di rendicontazione

Si propone di eliminare la predisposizione del documento unico di rendicontazione, introdotto dal **Provvedimento Ivass n. 97/20, modificante l’art. 25 del Reg. Ivass n. 41/2018 (allegato 4)** relativamente ai prodotti di investimento assicurativo.

5) Iscrizione al RUI

Per accrescere il grado di libertà dei diversi operatori e valorizzare la professionalità degli Agenti assicurativi, si propone una norma interpretativa dell’attuale disposizione dell’art. 109 del Codice delle Assicurazioni. Tale norma prevede espressamente il riconoscimento del diritto agli Agenti di rimanere operativi anche in assenza di mandati rilasciati da imprese assicuratrici, purché in possesso di polizza RCP e di tutti gli altri requisiti previsti. Gli Agenti, pur in mancanza di un rapporto diretto con una o più Imprese assicuratrici, potrebbero liberamente operare attraverso forme di

collaborazione orizzontale come disposto **dall'art. 22 comma 10 del D.L. 18/10/2012 n. 179, convertito in L. 17/12/2012 n. 221 (allegato 5).**

Al momento, tale semplificazione è preclusa da quanto previsto dall' **articolo 4, comma 3, lett. a) del Regolamento Ivass n. 40/18 (allegato 6).**

6) Preventivazione RCA

Si chiede di eliminare l'obbligo in capo agli Agenti di tenere traccia dei preventivi effettuati tramite il preventivatore RCA/IVASS/Mise del contratto base come da **art. 132 bis CAP (allegato 7).**

Le ragioni per le quali detta disposizione viene ritenuta eccessiva, gravosa ed inutile al fine di una maggior tutela dell'utenza, sono state più volte esposte sia all'Ivass che al MI.SE. e sono state recentemente ribadite in sede di pubblica consultazione del Regolamento Ivass riguardante l'istituzione del nuovo Preventivatore RCA.

Si richiede l'eliminazione dell'obbligo di consultazione, in capo agli Agenti mono e plurimandatari, del Preventivatore RCA Ivass-Mise, per le ragioni anch'esse già rappresentate e ribadite, formalmente ed informalmente, all'Ivass in più occasioni.

Se il Preventivatore RCA Ivass-Mise dovrà costituire uno strumento di trasparenza tariffaria e di informazione a vantaggio della clientela, solo quest'ultima potrà risultare realmente interessata ad avvalersene. Davvero non si comprende la ragione per la quale gli Intermediari assicurativi, che operano per conto di una o più Imprese assicuratrici, dovrebbero consultare un comparatore (o Preventivatore che dir si voglia) che esporrà le tariffe di tutte le Compagnie operanti sul mercato, molte delle quali del tutto estranee all'ambito operativo/professionale dell'Intermediario interrogante. L'interrogazione obbligatoria del Preventivatore, inoltre, comporta necessariamente una serie di ostacoli alla libera operatività degli Intermediari secondari (Subagenti e collaboratori agenziali in genere, Agenti in collaborazione orizzontale, Broker non accreditati dall'Impresa ex art. 118 CAP, ecc.), per le ragioni che abbiamo già esposto e che torniamo ad illustrare in occasione dell'incontro odierno.

Si ritiene opportuno, in funzione di quanto sopra espresso e di quanto illustrato verbalmente, richiedere l'abrogazione dell'art. 132/bis del C.A.P. o la sua riformulazione, o l'emanazione di una norma interpretativa che preveda l'accesso al Preventivatore RCA da parte dei soli Consumatori interessati eliminando ogni forma di coercizione nell'utilizzo di detto strumento.

7) Firma elettronica

Si richiede la rimozione della limitazione imposta dall'art. 60 del DPCM 22/02/2013 (allegato 8) all'utilizzo della FEA. Si dovrà, quindi, consentire al soggetto erogatore (Agente distributore) di utilizzare la propria FEA autonoma non solo per i rapporti per cui è direttamente parte (esempio documentazione precontrattuale), ma anche nei rapporti in cui viene promossa la stipulazione di contratti con i clienti (sottoscrittori), anche se intercorrenti con soggetti terzi (Compagnia). Tale facoltà di utilizzo della FEA per i distributori assicurativi è già prevista dall'art. 62 del Regolamento Ivass 40/2018. (Cfr Stralcio Avv. Martinello, allegato 9).

8) Stretti legami

Attualmente, gli intermediari assicurativi in fase di iscrizione al RUI devono rilasciare una comunicazione con riferimento alla propria posizione e a quella di ciascuno degli intermediari da loro iscritti nella sezione E del Registro, inerente le partecipazioni e gli stretti legami ai sensi **dell'Art. 109, comma 4 sexies del C.A.P.**, a prescindere dall'ambito di operatività in cui si palesano. L'obbligo di comunicare le informazioni relative alle partecipazioni e agli stretti legami è richiesto quale requisito di iscrizione (e permanenza) al Registro (RUI). Si propone quindi di limitare le comunicazioni all'Istituto di vigilanza al solo caso in cui partecipazioni e stretti legami riscontrati, risultino impeditivi all'esercizio dei poteri di vigilanza di Ivass. (Cfr Allegato 10).

Si allegano i seguenti documenti:

- 1) Art. 56 Reg. 40/2018;
- 2) Art. 83 comma 2bis del Reg. 40/2018;
- 3) Reg. IVASS 45/20;
- 4) Art. 25 del Reg. 41/2018;
- 5) Art. 22, comma 10, del D.L. 18.10.2012 n. 179 convertito nella L. 17/2012 n. 221;
- 6) Art. 4, comma 3 lett. a) Reg. 40/18;
- 7) Art. 132 bis cap;
- 8) Art. 60 DPCM 22.02.2013;
- 9) Stralcio Avv. Martinello sulla FEA autonoma;
- 10) Art. 3, 1 comma, del Provvedimento n. 84/2019.

La presente nota tecnica ed i relativi allegati vengono depositati anche a memoria dell'odierno incontro tenutosi presso il Ministero dello Sviluppo Economico alla presenza dei Sigg.:

Delegazione SNA

Claudio Demozzi	(Presidente Nazionale)
Elena Dragoni	(V.Presidente Naz. Vic.)
Sergio Sterbini	(V.Presidente Naz.)

Delegazione MI.SE.

Art 56 Reg 40/2018**Informativa precontrattuale**

1. I distributori consegnano o trasmettono al contraente prima della sottoscrizione di una proposta o, qualora non prevista, della conclusione di un contratto di assicurazione, le informazioni di cui all'allegato 3. In occasione di rinnovo o stipula di un nuovo contratto il distributore consegna o trasmette le informazioni di cui all'allegato 3 solo in caso di successive modifiche di rilievo delle stesse.
2. I distributori rendono disponibile per il pubblico nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, oppure pubblicano su un sito internet ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali: a) l'elenco recante la denominazione della o delle imprese di assicurazione con le quali l'intermediario ha rapporti d'affari, anche sulla base di una collaborazione orizzontale o di lettere di incarico; b) le informazioni di cui all'allegato 3; c) l'elenco degli obblighi di comportamento di cui all'allegato 4-ter.
3. Le informazioni di cui al comma 2, sono aggiornate periodicamente e comunque almeno trimestralmente.
4. Prima della sottoscrizione di ciascuna proposta o, qualora non prevista, della conclusione di ciascun contratto di assicurazione, i distributori consegnano o trasmettono al contraente: a) copia di una dichiarazione, conforme al modello di cui all'allegato 4, che contiene notizie sul modello e sull'attività di distribuzione, sulla consulenza fornita e sulle remunerazioni percepite; b) la documentazione informativa precontrattuale e quella contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni; c) nel caso di offerta fuori sede e nel caso di distribuzione mediante tecniche di comunicazione a distanza, un documento conforme all'allegato 4-ter.
5. L'informativa precontrattuale: a) è scritta in un linguaggio e in uno stile chiaro e sintetico, così da facilitare la comprensione delle informazioni in essa contenute. È in ogni caso assicurata la completezza delle informazioni essenziali; b) è presentata e strutturata in modo tale da essere chiara e di facile lettura; c) ha un carattere di stampa con occhio medio pari almeno a 1,2 mm; d) se prodotta a colori, non deve essere meno comprensibile nel caso in cui sia stampata o fotocopiata in bianco e nero.
6. In caso di collaborazione orizzontale, gli obblighi di informativa previsti dal presente Regolamento sono adempiuti dall'intermediario che entra in contatto con il contraente.
7. La documentazione di cui ai commi 1 e 4 può essere fornita tramite un sito internet purché ricorrano le condizioni di cui all'articolo 120-quater, comma 5, del Codice. Il distributore è in ogni caso responsabile della veridicità, dell'aggiornamento e del contenuto della pubblicazione effettuata in una pagina web diversa dal proprio sito internet.
8. I distributori, al fine di dimostrare l'adempimento degli obblighi informativi, conservano un'apposita dichiarazione sottoscritta dal contraente ovvero la prova di aver correttamente inviato all'indirizzo di posta elettronica indicato dal medesimo la documentazione o, nei casi di cui al comma 7, la comunicazione di cui all'articolo 120-quater, comma 5, lettera c), del Codice.
9. Sono esclusi dall'applicazione del presente articolo i distributori che operano nei grandi rischi qualora nei confronti dell'assicurato ricorrano le condizioni di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del Codice.

Art. 83, comma 2 bis, Reg IVASS N. 40 DEL 2 AGOSTO 2018**Comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza.**

- 2-bis. I distributori adottano tutte le misure ragionevoli per registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche effettuate, trasmesse o ricevute attraverso apparecchiature elettroniche. Le registrazioni sono conservate per il periodo di cui all'articolo 67, comma 1.

REGOLAMENTO IVASS N. 45 DEL 4 AGOSTO 2020

REGOLAMENTO IVASS RECANTE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI REQUISITI DI GOVERNO E CONTROLLO DEI PRODOTTI ASSICURATIVI AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 – CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.

L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576 e successive modifiche e integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;

VISTO l'articolo 13 del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modifiche nella legge n. 135 del 7 agosto 2012, concernente disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini e recante l'istituzione dell'IVASS;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 12 dicembre 2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana - Serie generale - n. 303 del 31 dicembre 2012, che ha approvato lo Statuto dell'IVASS, entrato in vigore il 1° gennaio 2013;

VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni e integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private, e, in particolare, gli articoli 30-decies e 121-bis;

VISTO il decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221 recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese";

VISTO il Regolamento IVASS n. 3 del 5 novembre 2013, sull'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, in materia di procedimenti per l'adozione di atti regolamentari e generali dell'IVASS;

VISTO il Regolamento Delegato (UE) 2017/2358 della Commissione del 21 settembre 2017 che integra la Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi;

VISTA la legge 25 ottobre 2017, n. 163, recante delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - legge di delegazione europea 2016-2017 e, in particolare, l'articolo 5;

VISTO il Regolamento IVASS n. 38 del 3 luglio 2018 recante disposizioni in materia di governo societario di cui al Titolo III (Esercizio dell'attività assicurativa) del decreto

Art. 25 del REG IVASS N. 41 DEL 2 AGOSTO 2018**Documento unico di rendicontazione**

1. Per le prestazioni di contratti a prestazioni rivalutabili o contratti con partecipazioni agli utili, l'impresa trasmette al contraente, entro sessanta giorni dalla chiusura di ogni anno solare ovvero entro sessanta giorni dalla data prevista nelle condizioni di contratto per la rivalutazione delle prestazioni assicurate, un Documento unico di rendicontazione annuale della posizione assicurativa contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) cumulo dei premi versati dal perfezionamento del contratto alla data di riferimento dell'estratto conto precedente e valore della prestazione maturata alla data di riferimento dell'estratto conto precedente;
- b) dettaglio dei premi versati nell'anno di riferimento, con evidenza di eventuali premi in arretrato ed un'avvertenza sugli effetti derivanti dal mancato pagamento;
- c) valore dei riscatti parziali rimborsati nell'anno di riferimento;
- d) valore della prestazione maturata alla data di riferimento dell'estratto conto;
- e) valore di riscatto maturato alla data di riferimento dell'estratto conto.

2. Per i prodotti d'investimento assicurativi che prevedono prestazioni rivalutabili collegate ai risultati di una gestione separata, il Documento unico di rendicontazione di cui al comma 1 riporta il tasso annuo di rendimento finanziario realizzato dalla gestione, l'aliquota di retrocessione del rendimento riconosciuta, il tasso annuo di rendimento retrocesso, con evidenza di eventuali rendimenti minimi trattenuti dall'impresa, e il tasso annuo di rivalutazione delle prestazioni.

3. Per i prodotti d'investimento assicurativi che prevedono forme di partecipazione agli utili diverse da quelle di cui comma 2, il Documento unico di rendicontazione riporta gli utili attribuiti al contratto nell'anno di riferimento.

4. L'impresa consegna l'informativa prevista dai commi 1, 2 e 3, entro i medesimi termini, anche nel caso di prodotti d'investimento assicurativi a premio unico e in riduzione.

5. Le disposizioni di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 si applicano anche ai prodotti d'investimento assicurativi che prevedono prestazioni relative a operazioni di capitalizzazione.

6. Per le prestazioni dei contratti unit linked, l'impresa consegna al contraente, entro il 31 maggio di ogni anno, il Documento unico di rendicontazione annuale della posizione assicurativa contenente, almeno, le seguenti informazioni:

- a) cumulo dei premi versati dal perfezionamento del contratto al 31 dicembre dell'anno precedente, numero e controvalore delle quote assegnate al 31 dicembre dell'anno precedente;
- b) dettaglio dei premi versati, di quelli investiti, del numero e del controvalore delle quote assegnate nell'anno di riferimento;
- c) numero e controvalore delle quote trasferite e di quelle assegnate a seguito di operazioni di switch;
- d) numero delle quote eventualmente trattenute nell'anno di riferimento per il premio relativo alle prestazioni legate esclusivamente al verificarsi di eventi quali il decesso, incapacità dovuta a lesione, malattia o infermità, e per la prestazione di una garanzia in termini di capitale o di rendimento;
- e) numero e controvalore delle quote rimborsate a seguito di riscatto parziale nell'anno di riferimento;
- f) (abrogata);
- g) numero delle quote complessivamente assegnate e del relativo controvalore alla fine dell'anno di riferimento;
- h) per i contratti con garanzie finanziarie, il valore della prestazione garantita.

7. Per le prestazioni dei contratti index linked, l'impresa consegna al contraente, entro sessanta giorni dalla chiusura di ogni anno solare ovvero entro sessanta giorni dalla data prevista per l'indicizzazione delle prestazioni assicurate, il Documento unico di rendicontazione annuale della posizione assicurativa contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) cumulo dei premi versati dal perfezionamento del contratto alla data di riferimento dell'estratto conto precedente;
- b) dettaglio dei premi versati e di quelli investiti nell'anno di riferimento;
- c) dettaglio degli importi pagati agli aventi diritto nell'anno di riferimento (pagamenti periodici, riscatti parziali);
- d) per i contratti con garanzie finanziarie, il valore della prestazione garantita.

7-bis. Nel Documento Unico di Rendicontazione l'impresa fornisce al contraente:

- a) importo dei costi e degli oneri, con specifica e separata indicazione del costo della distribuzione, non legati al verificarsi di un rischio di mercato sottostante, a carico dell'assicurato nell'anno di riferimento, oppure per i contratti unit direttamente collegati a OICR, il numero delle quote trattenute per commissioni di gestione nell'anno di riferimento, con indicazione della parte connessa al costo della distribuzione;
- b) un'illustrazione che mostra l'effetto cumulativo dei costi sulla redditività del prodotto e soddisfa i seguenti requisiti:
 - 1) mostra l'effetto dei costi e degli oneri complessivi sulla redditività del prodotto;
 - 2) mostra eventuali impennate o oscillazioni previste dei costi;
 - 3) è accompagnata da una sua descrizione.

8. Unitamente all'informativa di cui ai commi 6 e 7, l'impresa consegna anche l'aggiornamento dei dati periodici previsti dalla normativa vigente.

8-bis. Al fine di rendere al contraente una rendicontazione unica e onnicomprensiva di tutti i costi e oneri, i distributori trasmettono all'impresa, dietro specifica istruzione da parte della stessa, tutte le informazioni necessarie per fornire una rendicontazione completa anche di tutti i costi e oneri connessi all'attività di distribuzione, anche effettuata nell'ambito di una collaborazione orizzontale. Il documento unico di rendicontazione annuale può sostituire l'informativa annuale di cui all'articolo 121-sexies, comma 2, del Codice nel caso in cui le relative informazioni siano esaustive.

8-ter. Le imprese di assicurazione trasmettono ai soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis), del Testo Unico della Finanza, le informazioni relative a tutti i costi e gli oneri connessi al prodotto di investimento assicurativo in tempo utile per consentire l'adempimento degli obblighi di rendicontazione previsti dall'articolo 135-terdecies del Regolamento Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018.

All. 5

Art 22, comma 10, del DECRETO LEGGE 18 ottobre 2012 n. 179, convertito in L. 17/12/2012 n. 221

Al fine di favorire il superamento dell'attuale segmentazione del mercato assicurativo ed accrescere il grado di libertà dei diversi operatori, gli intermediari assicurativi di cui al comma 2, lettere a), b), d), dell'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, nonché quelli inseriti nell'elenco annesso al registro degli intermediari medesimi ex articolo 33, comma 2 del regolamento ISVAP n. 5/06, possono adottare forme di collaborazione reciproca nello svolgimento della propria attività anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati. Detta collaborazione è consentita sia tra intermediari iscritti nella medesima sezione del registro o nell'elenco a questo annesso, sia tra di loro reciprocamente, a condizione che al cliente sia fornita, con le modalità e forme previste nel Codice delle assicurazioni private e sui regolamenti attuativi, una corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari, nonché l'indicazione dell'esatta identità, della sezione di appartenenza e del ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata. L'IVASS vigila sulla corretta applicazione del presente articolo e può adottare disposizioni attuative anche al fine di garantire adeguata informativa ai consumatori.

Art. 4, comma 3, lett. a), Reg. 40/18**Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi.**

Nelle sezioni A, B, D ed F del Registro sono indicati gli intermediari temporaneamente non operanti, mediante evidenza:

a) nelle sezioni A e F, degli iscritti che non hanno in corso incarichi di distribuzione o che non hanno assolto, o per i quali non è stato assolto, l'adempimento dell'obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile di cui all'articolo 11.

Articolo 132 bis Codice delle assicurazioni private**Obblighi informativi degli intermediari**

1. Gli intermediari, prima della sottoscrizione di un contratto di assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore, sono tenuti a informare il consumatore in modo corretto, trasparente ed esaustivo sui premi offerti da tutte le imprese di assicurazione di cui sono mandatarî relativamente al contratto base previsto dall'articolo 22 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, e successive modificazioni.
2. Al fine di cui al comma 1, gli intermediari forniscono l'indicazione dei premi offerti dalle imprese di assicurazione mediante collegamento telematico al preventivatore consultabile nei siti internet dell'IVASS e del Ministero dello sviluppo economico e senza obbligo di rilascio di supporti cartacei.
3. L'IVASS adotta disposizioni attuative in modo da garantire l'accesso e la risposta per via telematica, sia ai consumatori che agli intermediari, esclusivamente per i premi applicati dalle imprese di assicurazione per il contratto base relativo ad autoveicoli e motoveicoli. Con le stesse disposizioni sono definite le modalità attraverso le quali, ottenuti i preventivi sulla base delle informazioni inserite nel servizio informativo di cui all'articolo 136, comma 3-bis, è consentita la conclusione del contratto, a condizioni non peggiorative rispetto a quanto indicato nel preventivo stesso, o presso un'agenzia della compagnia ovvero, per le imprese che lo prevedano, attraverso un collegamento diretto al sito internet di ciascuna compagnia di assicurazione.
4. Il contratto stipulato senza la dichiarazione del cliente di aver ricevuto, ove prescritte, le informazioni di cui al comma 1 è affetto da nullità rilevabile solo a favore del cliente.

Art. 60 DPCM 22/02/2013**Limiti d'uso della firma elettronica avanzata**

1. La firma elettronica avanzata realizzata in conformità con le disposizioni delle presenti regole tecniche, è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a).

Stralcio Avv Martinello sulla FEA autonoma

Il DPCM 22.02.2013 *“Regole Tecniche”* contiene un limite all'utilizzo della firma elettronica avanzata nell'ambito dei contratti stipulati per il tramite di intermediari in generale (ivi compresi pertanto quelli assicurativi), aspetto che rileva nel nostro caso, nel caso in cui la FEA fosse utilizzata anche per il perfezionamento della polizza: l'art. 60 del DPCM stabilisce, infatti, che la firma elettronica avanzata è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a), ossia colui che eroga la soluzione per motivi istituzionali, societari o commerciali (vale a dire, nel nostro caso, l'agente). **Si tratta di una limitazione che sembra non aver più molto senso nel nostro ordinamento, in quanto supportata, ai tempi della sua introduzione, da motivazioni prettamente tecnologiche, relative, principalmente, alla mancanza di interoperabilità tra le varie soluzioni).**

L'intermediario colloca prodotti o servizi di altri soggetti (nel nostro caso, delle imprese mandanti) ed i contratti intercorrono direttamente tra il cliente dell'intermediario ed il soggetto terzo.

In forza della limitazione contenuta nell'art. 60 del DPCM non sarebbe quindi possibile utilizzare, ai fini della stipulazione del contratto, una soluzione di firma elettronica avanzata erogata dall'agente, in quanto lo stesso non risulterebbe essere parte del rapporto giuridico da instaurare, ciò sarebbe:

- **Un controsenso**, perché in ogni caso l'intermediario è delegato dall'Impresa Mandante alla firma dei contratti (polizze assicurative) da lui intermedate, come avviene al momento con le polizze stampate in formato cartaceo e con la firma autografa del cliente.

- **Un'ulteriore limitazione al processo di semplificazione della *“transazione tecnologica”***, in quanto l'intermediario utilizza già propri gestionali e, come soggetto erogatore di cui all'art. 55 comma 2 lett. A, utilizza soluzione di firma digitale FEA nel rispetto delle regole tecniche sopra elencate, le quali hanno efficacia di scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 c.c. per la sottoscrizione dei documenti precontrattuali dei propri clienti (Informativa Privacy, Informativa FEA, questionario valutazione dei bisogni, allegato 3, 4, 4 bis, ect...), si tratta degli stessi soggetti con cui poi l'intermediario stipulerà il contratto assicurativo (l'Impresa di assicurazione) che, in questo caso, farà firmare con altra soluzione di firma (quella erogata da ogni compagnia mandante con le stesse caratteristiche tecniche utilizzate da quelle dell'intermediario) con aggravio di spese e perdita di tempo nei processi interni agenziali.

Oggigiorno tutte le soluzioni di firma digitale FEA (nel rispetto delle normative vigenti) sono interoperabili, attraverso email o pec tutti i soggetti coinvolti (Cliente/Intermediario/Compagnia) possono ricevere copia del documento firmato digitalmente e garantire, attraverso la conservazione legale, la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità dei documenti firmati digitalmente.

Art. 3, 1 comma, del Provvedimento n. 84/2019.

1. Il presente Provvedimento stabilisce le modalità e i termini per la comunicazione all'IVASS delle informazioni sulle partecipazioni e gli stretti legami ai sensi dell'articolo 109, comma 4-sexies del Codice e dell'articolo 105 del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, relative agli intermediari già iscritti nel Registro alla data del 1° ottobre 2018, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 1, del decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 68.

Scopri il nostro Software sviluppato su misura per gli Agenti di Assicurazione



Portafoglio

Possibilità di visualizzare il portafoglio lavorato con BSA



Quietanzamenti

Visualizzazione dei quietanzamenti mensili connessi al portafoglio



Foglio "cassa"

Aggiornamento con la messa in copertura delle proprie polizze



BSA[®]

INSURANCE & REINSURANCE

Wholesale Broke

www.bsa-assicurazioni.it



Estratto conto

Riporta il totale di rimessa premi al netto delle provvigioni di competenza



Titoli arretrati

Possibilità di visualizzare eventuali titoli arretrati

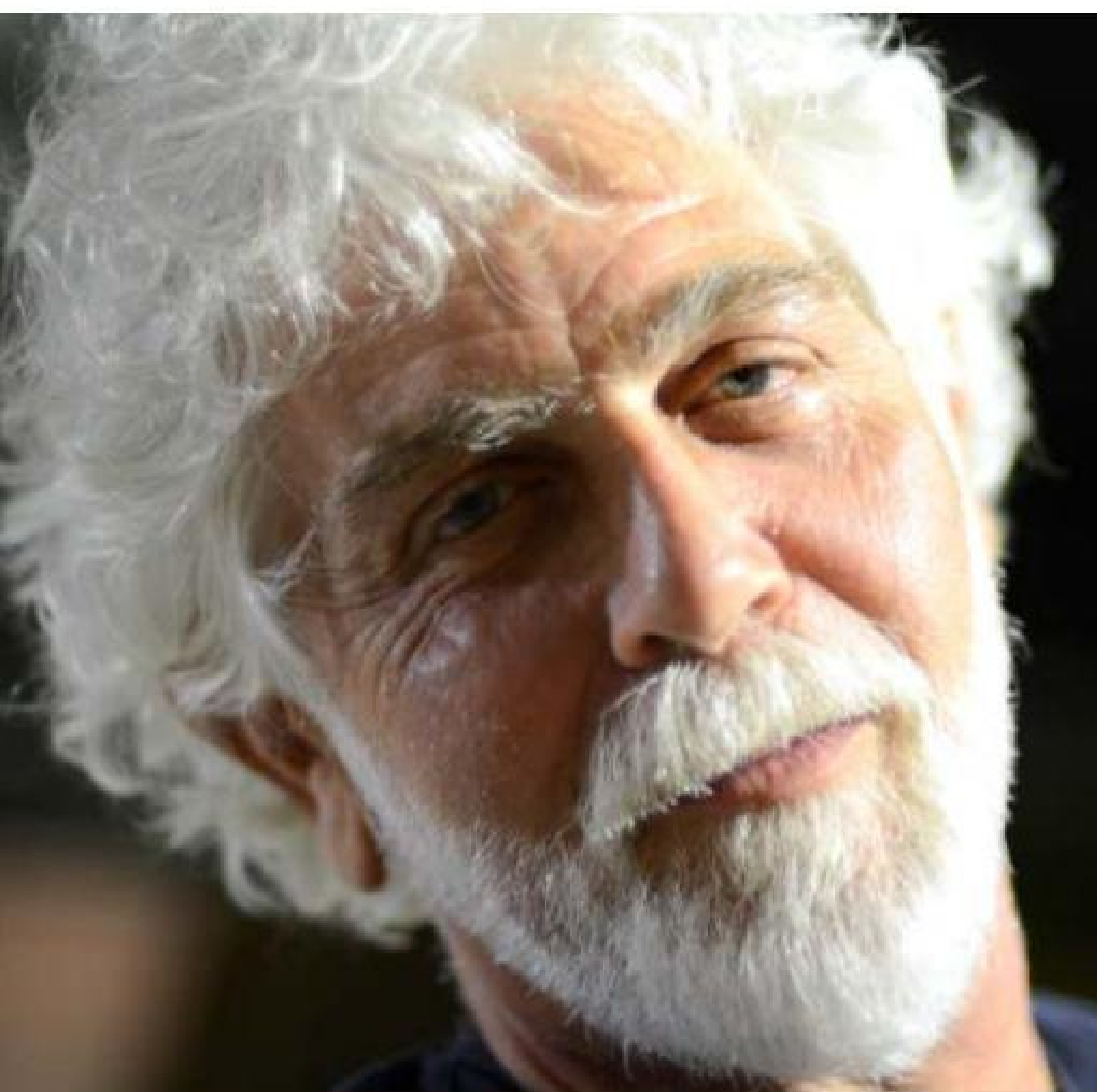


Gestione trattative

Aggiornamenti live e caricamento dei relativi documenti dalla negoziazione alla chiusura

L'insopprimibile leggerezza dell'**ESSERE CONSAPEVOLI**

ABBATTERE LA BARRIERA *dietro la quale si nasconde
il peso del nostro quotidiano, ove l'obbligatorio schiaccia l'importante*



a cura di
ALESSANDRO CECCARELLI

●●●

Solo qualche settimana fa alcuni vedevano il ricorso al Tar come un'inutile perdita di tempo, quasi una mossa maldestra per celare un immobilismo dei vertici Sna, insomma una roba per far rumore, ma niente di più. Poi quando il Tribunale Amministrativo del Lazio si è pronunciato, non tutti hanno subito percepito la portata della sentenza, anzi alcuni, i "soliti noti", hanno anche tentato di farla passare come una sorta di vittoria di Pirro.

In realtà è stata un'autentica affermazione. Le ragioni della validità di quel pronunciamento sono state diffusamente trattate, vorrei però delinearne ancora altre, non scritte in quel verdetto, ma riportate nella sua essenza, quella reale della vita di ognuno di noi, quella che, come dietro uno schermo, nasconde il senso più pesante di ogni nostro quotidiano.

In ogni frase del giudicato c'è un ammonimento alla nostra autonomia, c'è l'ammissione dell'esistenza di un'istituzione capace di autogovernarsi. In sintesi, c'è il richiamo riconosciutoci dalla legge, avente il fine di garantire la qualità delle attività svolte da noi professionisti dell'intermediazione assicurativa, c'è l'affidamento del compito di agire secondo il nostro codice deontologico, tutelando la professionalità della categoria, garantendo al tempo stesso, la difesa, la protezione e la cura dei consumatori a cui si rivolge.

È altrove che c'è da vigilare e presidiare, lo testimonia la sanzione da cinque milioni che l'Antitrust ha irrogato a Rbm Salute perché ritardava o respingeva il pagamento dei servizi in modo pretestuoso. Potreste mai trovare un Agente Professionale capace di macchiarsi di tale "crimine" deontologico?

Se è vero che le professioni di tipo intellettuale, come lo è la nostra, non sono sempre valutabili secondo standard normativi rigorosi, perché continuare a ideare provvedimenti e regolamenti morbosi, salvo poi permettere la pratica a Rbm? Tra le righe del decreto stilato dal Tar, viene fissato di fatto il principio per cui l'espressione di pareri su materie che riguardano la nostra categoria non possano non vederci coinvolti. E infatti è prossimo un tavolo di lavoro tra Sna e Ivass sui temi della semplificazione. Solo qualche giorno fa era impensabile. Non vi è solo quindi un'euforia dovuta al pronunciamento del Tar, che comunque è sana e legittima, vi è ormai un'irrefrenabile coscienza condivisa tra i più di NOI, di essere i protagonisti del sistema dell'intermediazione così come previsto dall'art. 106 del Codice delle Assicurazioni, e di volerlo esercitare con pienezza e autonomia.

Stiamo esercitando appieno la nostra professione, o siamo semplici esecutori, presi tra l'incudine dell'Ivass e il martello delle compagnie?

Giova ricordare che la nostra professione consiste nel presentare o proporre soluzioni assicurative e/o nel prestare consulenza e assistenza finalizzate a tale attività, e se previsto nell'incarico intermediativo, concludere contratti (non vendere), ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati. Siamo davvero certi di esercitare oggi questa professione? Oppure siamo sempre più esecutori di protocolli che mortificano la nostra professionalità al volere di inutili regolamenti da un lato e a paradossali ticket aziendali dall'altro? Incagliati sempre più nella standardizzazione voluta dalle mandanti, che potenziano così i loro profitti con il nostro lavoro e un organo di vigilanza autoreferenziale così distante dalla realtà delle cose che concentra sulla burocrazia il suo operato piuttosto che sul valore dei prodotti posti sul mercato dall'industria assicurativa.

Mi piace pensare che con la decisione del Tar laziale si siano avvicinati in tanti a quello che non è un inedito cammino verso la strada delle autonomie, ma un indifferibile evoluzione. La direzione intrapresa passa dalle autonomie al riequilibrio delle immense entrate delle compagnie, capaci addirittura di generare nuove aree 51 piuttosto che ripartire gli utili con chi quei guadagni li genera, con immensi sforzi e senza nessuna tutela.

Abbiamo intrapreso la strada del nostro rilancio professionale e ne siamo finalmente consapevoli

La consapevolezza che si sia intrapresa la via del rilancio della nostra figura professionale è del nostro tempo e non bisogna desistere. Pretendere la partecipazione nelle Commissioni di esame per l'abilitazione alla professione (non mi piace l'acronimo Rui), esigere un compenso per le onerosissime attività di puro servizio che l'organo di vigilanza ci impone, la consulenza gratuita non è prevista in nessun ordine professionale, anzi è deprecata proprio a tutela della professionalità.

Nessun albo collegio o ordine professionale rischia sanzioni se un mystery shopping ravvisasse una chissà quale inadempienza nel corso di una prestazione spesso, perdipiù, non remunerata.

Non da ultimo la necessità di rilanciare la nostra figura, quella dell'esperto e ridimensionare quella degli intermediari assicurativi a titolo accessorio o degli addetti all'attività di distribuzione all'interno dei locali dell'intermediario, infine qualificare gli iscritti in E, diversificandoli dalle altre figure e innalzando le loro responsabilità troppo spesso in carico solo all'iscritto in A o in B.

Scelte coraggiose è vero, ma non per NOI. Gli iscritti a un albo sono riconosciuti come professionisti che svolgono attività ad elevato contenuto intellettuale, se così fosse, e lo è, allora riordiniamo le carte in tavola e facciamo trattare la complessa materia a chi ne ha titolo, NOI, a difesa dei consumatori e non della nostra categoria. Da dove iniziare: proviamo a partire dalle sinergie tra Sna e Gaa, al fine di indirizzare le istanze nella medesima rotta e a non compiere più scellerati accordi quasi sempre con un limitato vantaggio per le Agenzie, ma una propizia affermazione dell'industria assicurativa. È troppo chiedere un raccordo per i negoziati di primo e secondo livello, ed è troppo non confondere una corretta e cordiale relazione con l'asservimento?

Siamo parte integrante del tessuto finanziario italiano e fondamento nella tutela del consumatore dalla logica del profitto

È ancora possibile accentrare sull'Impresa Agenzia ogni onere afferente alla gestione del sistema assicurativo e ricevere compensi neanche sufficienti a coprirne le spese? Noi siamo, a prescindere dal volume di raccolta di affari, quel servizio pubblico la cui evidenza sociale ed economica è alla base per il compimento del processo di difesa di tutte le attività che sono il caposaldo del tessuto finanziario del Paese, e lo siamo sul territorio, capillarmente. Noi siamo gli esperti dei bisogni dei privati cittadini e delle imprese, acquisiamo informazioni e restituiamo soluzioni e sicurezza, siamo parte fondamentale per la connessione dei progetti, che sostengono la crescita culturale, sociale ed economica di ogni angolo del Paese. È chiaro? Se lo è, allora la prima alleanza per affermare questa realtà è tra NOI, solo così uniti potremmo sollecitare l'unica via per potenziare il vincolo fiduciario che ci lega a quell'80% del mercato che viene assaltato quotidianamente da proposte forvianti e oscure e da appiattimenti imposti dalle Compagnie, dobbiamo sederci al tavolo delle associazioni consumeristiche per qualificare le regole e saldare il legame con famiglie e imprese, cardine della nostra economia, esposte sempre di più alle sole regole del profitto, da realizzare perdipiù con il lavoro degli altri: il nostro! È il tempo di abbandonare la pesantezza esistenziale in favore della leggerezza della consapevolezza.

Siamo in piena **DISINTERMEDIAZIONE**

Nessuno sta spoilerando, è evidente, ed è anche colpa nostra



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

● ● ●

Confesso di avere qualche perplessità nell'utilizzare certi termini, specialmente se questi mi rimandano a conoscenze di altro settore: per me lo spoiler è sempre stato quell'elemento particolarmente evidente e dal tono sportivo applicato sulla parte posteriore dell'auto per dare aerodinamicità e migliorare le prestazioni del veicolo, limitando i consumi a parità di velocità. Adesso scopro che tale termine inglese deriva dal verbo to spoil, rovinare, ed è usato soprattutto nella cinematografia quando si "rovinano" il gusto del film (ma potrebbe essere lo stesso nella lettura di un libro, giallo magari) rivelando informazioni re-

lative alla trama e ai punti salienti. Certo mi viene da sorridere pensando a Cary Cady, il Don Rodrigo della trasposizione televisiva del 1989 de I Promessi Sposi, che quel mattacchione del regista Salvatore Nocita, fa scappare a cavallo anziché crepare di peste (quel lazzarone!) che è la sorte riservatagli dal Manzoni: questo sì che sarebbe stato un bello spoiler! E sorrido anche al fitto quanto inutile gossip che coinvolge il commissario Montalbano che molla la sua eterna fidanzata Livia (al telefono, per giunta!) dopo la sbandata con la collega Antonia: non voglio anche qui spoilerare, ma dopo Il metodo Catalanotti, dove avviene il fatto, la buonanima di Camilleri ha scritto Il cuoco dell'Alcyon chiudendo con Riccardino. Il ciclo è ovviamente terminato: se siete rosi dall'ansia, leggeteli.

Sono però sicuro di non spoilerare affatto quando affermo che siamo in piena disintermediazione: le nostre mandanti non si sono fatte molti scrupoli durante il periodo più triste della pandemia. Per nulla toccate nei portafogli, anzi, realizzando utili tutt'altro che disprezzabili e per di più con un robusto gruzzolo originato dalla pressoché assenza dei sinistri auto e non solo, e i propri dipendenti a casa in lavoro agile, ci sono passati sopra la testa contattando direttamente i clienti, spingendoli ai pagamenti on line direttamente sui conti direzionali o indirizzandoli sui siti di compagnia. E tutto questo senza tener conto del lavoro portato avanti dagli agenti e dalle loro agenzie, schierati in prima linea, dietro i divisori in plexiglass, con le mascherine e il gel disinfettante e con i loro dipendenti seduti alle proprie scrivanie.

Sono altrettanto sicuro di non spoilerare affatto quando affermo che siamo proprio noi agenti i principali artefici di questa situazione: siamo noi a implementare i portali di compagnia con i dati dei clienti, noi che inseriamo numeri di telefono e indirizzi di posta elettronica a beneficio delle mandanti che li utilizzano a proprio piacimento organizzando i propri cross selling per le più disparate azioni dirette di contatto e vendita o anche, come detto, di canalizzazione degli incassi.

Le mandanti ritengono di detenere la proprietà intellettuale dei dati dei clienti e, proprio perché convinte di questo,

si muovono a vario titolo cercando di blindare gli stessi dati o di rendere le operazioni di variazione antieconomiche e di scarsa convenienza per gli agenti. Da un rapido excursus sui comportamenti tenuti in merito dai maggiori gruppi presenti sul mercato, la segreteria di SNA rileva delle situazioni quanto meno preoccupanti e se è vero che i vari portali permettono le variazioni e l'implementazione dei dati, è anche vero che l'operatività cambia da impresa a impresa: facciamo qualche nome a titolo di esempio, ma ciascuno di voi può liberamente effettuare la propria verifica sui sistemi informatici delle mandanti con le quali collabora.

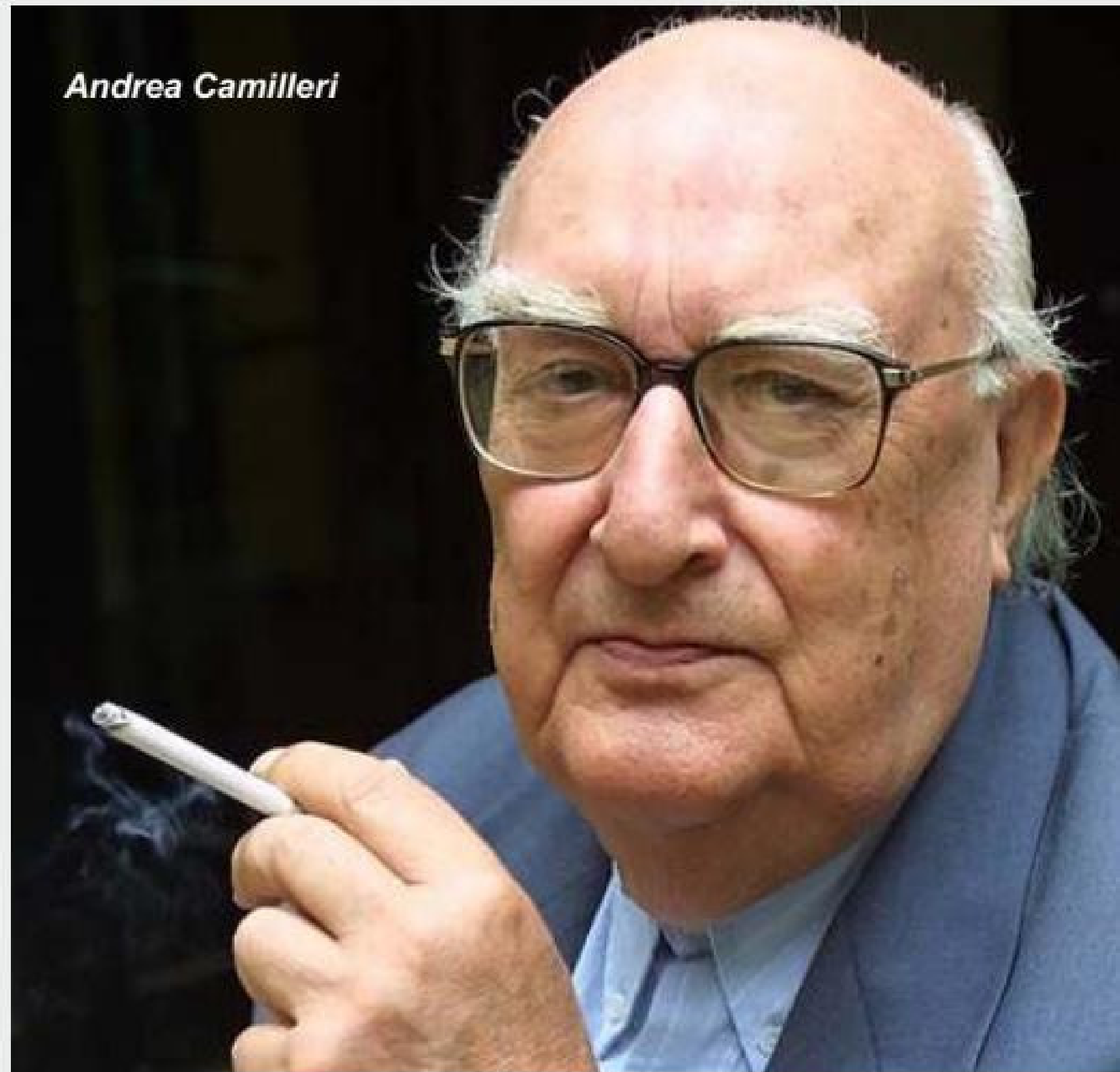
Basti pensare che per Generali non è assolutamente possibile cancellare i dati immessi: se questi devono essere implementati o variati, quelli già inseriti rimangono comunque. Per intenderci: se il cliente Mario Rossi comunica il suo nuovo numero telefonico è possibile aggiungerlo, sebbene quello inserito precedentemente e non più in uso non può essere cancellato. Idem per l'indirizzo di posta elettronica o per l'iban.

Il sistema di Allianz non solo non consente la cancellazione dei dati immessi, ma se non si inseriscono indirizzo di posta elettronica e numero telefonico mobile, non è possibile nemmeno effettuare un preventivo.

C'è poi Italiana che permette tutte le variazioni necessarie sui dati immessi, ma queste sono tracciate nel Crm centrale.

Groupama riconosce superprovvigioni e rappel a seconda della tipologia di privacy rilasciata dal cliente ed inserita nei sistemi informatici. I dati dei clienti rappresentano un tesoro inestimabile per le imprese, strumenti indispensabili per consentire loro di operare in piena auton-

Andrea Camilleri



mia e con contatto diretto e cioè di disintermediare; e gli accordi di contitolarità, sottoscritti da molti gruppi aziendali e da questi sbandierati quali "grandi risultati ottenuti al termine di frenetiche e tormentate concertazioni" – per dirla come il Ga-Gi - sono in realtà operazioni di facciata che consentono agli agenti di sfruttare tali dati solo in costanza di mandato, senza tenere conto (le imprese per prime) che dall'ottobre del 2018 in Italia, con il solito ritardo sui tempi che caratterizza il nostro amato Stivale, visto che si tratta di una normativa europea risalente a due anni prima, è stato adottato il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati in cui si chiarisce che i dati dei clienti sono... dei clienti e gli articoli dal 15 al 22 lasciano loro piena libertà su chi, come, quando e soprattutto se, trattare i propri dati e, addirittura, permettono di chiedere direttamente a chi ne ha la titolarità, di trasferirli ad altro titolare arrivandone anche a disporre la cancellazione (diritto all'oblio).

Per contrastare efficacemente la disintermediazione che le imprese stanno facendo a danno degli agenti, c'è un'unica soluzione: dotarsi di un proprio Crm a tutela della libertà ed indipendenza dell'agente che può così operare in piena autonomia ed essere tutelato anche e soprattutto in un eventuale futuro caso di contenzioso.

Il Gdpr, ferme le premesse fatte e gli articoli citati, non può essere messo in discussione e se la titolarità del dato è in mano all'agente anziché alla mandante, il rischio di disintermediazione si annulla.

A proposito di spoilerare, tra il commissario Montalbano e Livia... non vi dico cosa accade, andate a leggervi il grande Camilleri.



DEMOZZI: clonare le menti lungimiranti

Bello sarebbe poter **non perdere il patrimonio intellettuale** accumulato dal Sindacato



a cura di
ANDREA PIERI



Durante l'ultima conferenza stampa dedicata al successo ottenuto dal Sindacato circa la sentenza del ricorso al Tar, a molti non sarà sfuggita la proposta provocatoria del Presidente nazionale Claudio Demozzi, di prelevare a fine riunione un capello dei relatori "storici": l'avvocato Gianluigi Malandrino, Roberto Bianchi, Domenico Fumagalli, Dario Piana al fine di clonarne e conservarne il Dna. Tutti noi sappiamo che non è possibile, ma dietro questa volutamente bizzarra proposta, c'è un messaggio forte e chiaro, quello che se è difficile clonare le persone è certamente più facile prenderne il buon esempio. Una

delle sfide sindacali future, sarà proprio quella di preparare una classe sindacale, di alto livello intellettuale e culturale, capace di rispondere alle sempre più importanti e difficili sfide che il mercato assicurativo ci mette davanti. Un percorso formativo che per essere tale dovrà, non solo essere preparato sul piano didattico, ma anche partendo da un livello più semplice dal punto di vista dell'impegno sindacale, stando sul territorio, partecipando alla vita sindacale, imparando dai colleghi più esperti. Avere cioè l'umiltà di ascoltare prima ancora di dire, per prepararsi le ossa a partecipare a livelli più alti e conseguentemente di maggior responsabilità, nei quali, come la storia recente insegna, non ci si può più improvvisare.

Sarà insomma importante non tanto esserci ed impegnarsi, ma capire con quale livello di preparazione saremo in grado di affrontare i tanti temi sindacali. La credibilità si ottiene con l'insindacabile preparazione dei contenuti in cui credere, determinanti per affrontare qualsiasi battaglia sindacale.

In questo preciso momento storico ci troviamo di fronte a due roccaforti coese e integrate fra loro, la presidenza Sna e quella del Comitato dei Gruppi, magistralmente rappresentate rispettivamente da Claudio Demozzi e da Dario Piana, certamente i primi a dover essere clonati.

Da questo asse così forte derivano anche i tanti risultati ottenuti in questi anni. Tutto ciò non si ottiene però dall'oggi al domani, si tratta del frutto di una lunga e preparata dedizione alla causa. Il confronto con le compagnie avviene, come sappiamo, nell'ambito della trattativa di I° livello ad opera del Sindacato e poi in quella di II° livello di competenza dei Gaa e quindi del Comitato dei Gruppi. Tutto ciò può essere estremamente utile per la nostra categoria, nella misura in cui l'uno collabori con l'altro. Questi due colleghi ci hanno insegnato che tutto ciò è possibile, ma certamente non facile, ed una componente di successo è stata sicuramente la preparazione sindacale che hanno saputo dimostrare in questi anni, unitamente al rispetto intellettuale che si sono reciprocamente riservati. Entrambi i ruoli, infatti, sono molto delicati visto che, il primo si confronta a tutto tondo con le mandanti, la politica, le istituzioni, tutelando e migliorando, là dove possibile, diritti sindacali non negoziabili. Il secondo, affronta invece, per il tramite dei singoli Gruppi Aziendali, le rispettive compagnie e questo ruolo, per certi versi, espone ancora di più i colleghi. Ecco che per assumere tali ruoli non solo ci vuole una grande preparazione, ma anche avere il coraggio e la coerenza delle proprie azioni.

Un esempio per tutti

Personalmente non sono mai stato, purtroppo anche per esperienze personali, un grande fautore dei Gaa, ma negli ultimi anni, vedendo la forte unione creatasi tra lo Sna ed il Comitato dei Gruppi, mi sono dovuto in parte ricredere. Sono altrettanto convinto però che l'esempio l'hanno saputo dare questi due vertici sindacali, solo così tutti gli altri a più livelli, si sono potuti ispirare ed adeguare ad essi, in altri consessi sindacali e nella vita quotidiana delle nostre agenzie, avendo così più difficoltà a comportarsi in modo diverso, perché nel caso ritenuti inadeguati. Durante la citata riunione on line anche Dario Piana ha dato alcuni importanti messaggi, su tutti quelli che lo storico risultato ottenuto con la sentenza del TAR del Lazio, ha fatto emergere nelle istituzioni, una maggiore consapevolezza che la nostra categoria è indispensabile per il mercato assicurativo. Nel prossimo futuro però sarà importante sfruttare al meglio la forza acquisita della credibilità, che sarà possibile mantenere solo rimanendo uniti come categoria. Piana ha anche giustamente sostenuto di lasciare la trattativa di I° livello al Sindacato e di andare come Gruppi Aziendali a negoziare solamente il II° livello della trattativa, sempre con il supporto dello Sna, facendo attenzione a non chiudere singolarmente trattative in pejus, dannose per la categoria, perché spesso clonate tra loro dalle compagnie. Ha poi sostenuto che dobbiamo saper crescere in professionalità, accettando i cambiamenti, ma che gli stessi siano coerenti con ciò che è il nostro lavoro di Agenti. Ritengo che questo passaggio sia molto importante perché troppo spesso all'interno dei Gaa si assiste a colleghi che riman-

gono in carica troppo a lungo, ormai privi di quella voglia di continuare a lottare per i nostri diritti, ritenendo determinati obiettivi non raggiungibili, quando invece abbiamo avuto prova che nulla è impossibile, se preparato nel giusto modo e con la giusta determinazione.

Il ricambio nasce dal confronto delle idee

Accade di assistere a Congressi dove non c'è più il confronto sul piano delle idee che potrebbe consentire il giusto cambio del vertice e dove i risultati elettorali sono scontati in assenza di liste alternative al presidente uscente. Il confronto delle idee, quando promosso con capacità ed intelligenza, genera il ricambio delle persone, linfa vitale di qualsiasi democrazia. Quando ciò non avviene è giusto interrogarsi se la causa possa essere il fatto che non si dà spazio al giusto confronto tra i colleghi, oppure ancor peggio perché tra i colleghi non si sente più la voglia di mettersi in gioco, per una causa che invece dovrebbe essere comune a tutti noi agenti.

La speranza è che nel prossimo futuro molti colleghi prendano esempio da uomini come Dario Piana, andando ad occupare quelle fondamentali caselle sindacali che sono le presidenze dei Gruppi Aziendali. Ecco perché credo sia giusto rivolgersi in particolare ai colleghi più giovani dicendo loro:

***Siate come delle spugne
che assorbono tutto quanto
di buono i colleghi
più preparati vi potranno
insegnare, fate tesoro
di tutto questo
e unitelo al vostro entusiasmo
e alla vostra voglia
di conoscere e di imparare,
affinché un giorno possiate
emergere al meglio,
raccolgendo il testimone
che necessariamente
dovrete prima o poi raccogliere.***

Spirito di squadra, la chiave del **SUCCESSO**

*Il coinvolgimento diretto genera consenso
a tutti i livelli e sviluppa orgoglio di appartenenza*



a cura di
FILIPPO GUTTADAURO LA BLASCA

● ● ●

Sono ormai spenti da tempo i riflettori della grande vittoria dell'Italia sull'Inghilterra che ci ha premiato a distanza di 53 anni con la coppa europea, una delle più prestigiose manifestazioni calcistiche, eppure lo spunto di riflessione che mi fornisce questa vittoria è sul com'è stata ottenuta.

A parere di tutti e soprattutto degli attori principali, i calciatori, in coro unanime, tutti affermano: con lo spirito di squadra. Quello spirito che a volte fa miracoli nell'ottenere il risultato sperato.

Nella nostra categoria, questo è un gioco che ultimamen-

te non lo si fa per niente, nonostante le straripanti percentuali elettorali a favore dell'attuale Presidente.

Dando per scontate, cose che scontate non sono, come i brillanti risultati per la categoria, ottenuti per iniziativa a volte personale del Presidente e che sarebbero certamente meno faticosi se ogni iscritto ci mettesse un pochino del suo, in SNA no, questo gioco corale non si fa. Piacciono di più le piccole scaramucce senza fama né gloria, perché alcuni preferiscono la gratificazione dell'ego personale alle vittorie per la collettività, con l'assurdo che, a volte, quando con la lungimiranza si ottengono risultati, sembra che alcuni se ne dispiacciano. Costoro, non vogliono il bene della propria organizzazione o la crescita della categoria. Essi sottovalutano che la chiave del successo per ottenere buoni risultati, per la vittoria di qualsiasi partita, è appunto, lo spirito di squadra, ingrediente fondamentale per la crescita e il raggiungimento degli obiettivi e del successo.



Alla base il rispetto reciproco

Non mi si fraintenda o si faccia confusione, come avviene nello sport, così nel Sindacato non deve esserci necessariamente l'amicizia tra le persone, ma il rispetto reciproco e la stessa unità d'intenti nel voler raggiungere l'obiettivo comune prefissato, quelli sì.

Altro aspetto per vincere è la coesione della squadra. Coesione sempre necessaria, per raggiungere gli obiettivi che sono stati stabiliti e decisi nei dibattiti a tutti i livelli, da quelli provinciali, a quelli nazionali, financo alle deliberazioni congressuali. Per arrivare però alla coesione del gruppo, è indispensabile che il leader sappia metterci del suo e sappia sviluppare il senso del "noi".

In questo momento lo Sna ha certamente un buon leader, a cui manca forse un tantino il gioco di squadra. Ritengo che per ottenere questo spirito, il leader non debba solo condividere spazi, obiettivi, strategie di comunicazione, credo che debba cercare di formare una squadra o un team coeso che sappia unire personalità e competenze, definendo ruoli e mansioni, evitando equivoci e valorizzando le singole competenze. E non mi riferisco al solo gruppo dirigente nazionale, ma ad una crescita generalizzata su tutto il territorio nazionale con formazione sindacale di base e socializzando le conoscenze delle materie in elaborazione o che si andranno a trattare, in modo da allineare il più possibile la categoria e gli iscritti.

In poche parole, quello che si dice sempre e puntualmente non si fa mai: valorizzare e premiare, con incarichi e responsabilità, le capacità e le competenze di ogni iscritto. Ogni singola iniziativa dovrebbe avere sempre questo obiettivo, stimolare la creatività e l'empatia e far emergere le singole capacità personali per aumentare la consapevolezza delle proprie capacità e responsabilità e creare nuove figure di dirigenti sindacali.

Nessun leader può fare tutto da solo

Nessun uomo sarà mai un grande leader se vuole fare tutto da solo, o prendersi tutto il merito per averlo fatto. Un leader non deve far muovere i componenti della sua squadra secondo le sue intenzioni, ma stimolare i componenti a muoversi per conto loro.

Il vero leader non è sempre il più forte o il più bravo, ma è quello che aiuta gli altri ad essere più forti e più bravi, quello che fa crescere chi ha attorno a sé, li aiuta a migliorarsi.

Le visioni, intuizioni e strategie del leader, devono essere condivise il più possibile da tutti, senza ambiguità, coinvolgendo, quando lo si ritenga necessario, la ampia base di collaborazione a sostegno delle iniziative intraprese dal gruppo dirigente, con i nuovi strumenti che la tecnologia ci offre.

Naturalmente penso che sia opportuno richiamare tutti i Colleghi a prese di posizione chiare e nette, anche attraverso scritti ed elaborazioni o anche, all'occorrenza e comunque, quando lo si ritenga necessario o opportuno, mediante consultazioni on line per il coinvolgimento degli iscritti.

Ritengo, senza voler richiamare lo Statuto e semplicemente per metodi conclamati, che in una organizzazione democratica com'è lo Sna, ogni iscritto deve partecipare attivamente alla vita del Sindacato, ne ha tutte le possibilità. Allo stesso tempo deve attenersi alle deliberazioni democraticamente prese dagli organi statutari, agli accordi e contratti collettivi stipulati dal Sindacato e ritenersi espressamente vincolanti.

Inutile lanciare sempre il sasso contro la mancata democrazia e poi nascondere la mano, non facendo proposte concrete e operative, accolte di principio dalla stampa Sna e dal suo direttore, persona sempre disponibile al confronto (personalmente in quasi 20 anni di stretta collaborazione con lui alle testate l'Agente di Assicurazione e Snachannel, non gli ho mai visto negare la pubblicazione di uno scritto, anche quando veniva attaccato ingiustamente sul piano personale, cosa che avviene impropriamente ancora oggi, per l'uso di regime che farebbe della comunicazione, niente di più falso) sulle idee e sulle proposte, ma avverso al chiacchiericcio ed ai cinguettii.

GLI OCCHIALI del Presidente Demozzi

NON MI PIACCIONO, gliel'ho detto,
a questo punto è d'uopo una riflessione
(semiseria, o forse amara, sull'abilità di taluni nel dare battaglia sul nulla)



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

● ● ●

È trascorso quasi un anno dalla rielezione del Presidente Demozzi; non aveva rivali, è vero, ma oltre il 97% degli aventi diritto lo ha confermato alla guida dello Sna, percentuale stratosferica minimamente annacquata da 22 schede tanto bianche quanto ignave. In questo periodo abbiamo incontrato mille difficoltà: la pandemia, soprattutto, che ci ha toccati da vicino portandosi via tanti nostri

amici, affrontato l'arroganza delle nostre mandanti che, salvo rarissimi casi, non ci hanno degnato di minime attenzioni salvo trovarsi compatte nell'aggrederci con vari tentativi di disintermediazione; al contempo siamo riusciti a stringere un solido accordo con le associazioni consumeristiche e a far valere i nostri diritti in tema di libertà ed indipendenza professionale ed imprenditoriale con la storica sentenza del Tar del Lazio dello scorso 23 giugno.

Tutto bene, dunque? Certo che no: vinta una battaglia, lo sappiamo per esperienza, se ne presenta subito un'altra e dobbiamo stare accorti, rimanere uniti, fare fronte comune, forti della nostra consapevolezza di rivestire un ruolo fondamentale nel mercato assicurativo ed essere interlocutori autorevoli e imprescindibili di istituzioni, authority e imprese.

Personalmente non nasco demozziano, sono abituato a valutare le persone e il loro operato nel tempo; non so se il Presidente Claudio Demozzi conservi ancora quelle cinque o sei ma il che ebbi modo di scrivergli nei mesi successivi alla sua prima elezione, correva il 2012, con le quali gli contestavo alcune prese di posizione che ritenevo inadeguate. Certo è che gli anni sono trascorsi e questo Presidente, supportato dagli Esecutivi Nazionali che nel tempo si sono succeduti, è riuscito a realizzare tutti gli obiettivi che si era posto nella sua "campagna elettorale", in particolar modo il risanamento del bilancio, inanellando una serie di successi per la categoria che mi hanno convinto (ma non sono certo il solo) della bontà del suo operato e della coerenza dimostrata, mentre su onestà e correttezza non c'era mai stato il minimo dubbio.

Ecco che, viste le premesse, la situazione nella quale mi sto trovando al momento mi crea grande imbarazzo. Fuori dai denti: gli occhiali del Presidente Demozzi non mi piacciono. Gliel'ho anche detto, con garbo, ma con franchezza. Garbo e franchezza che il buon Claudio ha avuto modo di riservarmi nella risposta: gli occhiali fanno parte



Claudio Demozzi

della sua immagine, sono graditi ai colleghi e ne contraddistinguono la personalità. La cosa mi fa molto soffrire in quanto credo di essere l'unico Presidente provinciale, piccolo dirigente di periferia, a coltivare questo triste pensiero: gli altri colleghi Presidenti provinciali (e sono certo non lo dicono per piaggeria) trovano gli occhiali in questione sobri ed eleganti. Questa sorta di isolamento di pensiero mi tormenta, sentirmi distante nelle valutazioni personali rispetto a chi con me condivide un ruolo importante nella struttura dello Sna, la presidenza di una sezione provinciale, base fondante e pulsante del Sindacato, mi crea un profondo disagio.

Sto forse vivendo una posizione inconciliabile all'interno del nostro centenario sodalizio? Sono riflessioni alle quali non posso sottrarmi al punto che ho voluto convocare, in videoconferenza, ovvio, l'Esecutivo provinciale per confrontarmi con gli otto colleghi che più mi sono vicini: sette di loro, con tatto e delicatezza, mi hanno fatto capire che la loro posizione in merito agli occhiali era ben distante dalla mia, in piena condivisione con il resto dei colleghi, uno solo mi ha dimostrato vicinanza convenendo con me che gli occhiali del Presidente nazionale non sono un granché.

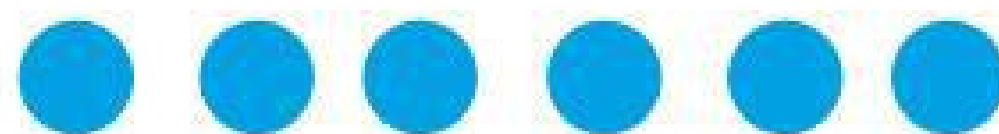
Ho proposto allora la convocazione di un'assemblea con gli iscritti della sezione per discutere di questa mia posizione alternativa e valutare se rimettere il mandato di Presidente.

Se sono stato eletto in rappresentanza di colleghi che condividono la linea politica dello Sna e di questo Presidente nazionale e ritengono i suoi occhiali sobri ed eleganti, è giusto che io debba essere oggetto di profonda valutazione da parte loro: lo statuto non prevede che vengano richieste le dimissioni del Presidente provinciale, tuttavia per coerenza e correttezza, ritengo giusto rimettere il mandato e far valutare il mio operato all'assemblea dei colleghi che rappresento.

In ogni caso, continuo a ritenere che gli occhiali del Presidente Demozzi non mi piacciono e voglio far conoscere e argomentare il mio pensiero, ovviamente nelle sedi giuste: qualora fossi confermato nel mio ruolo, nell'Assemblea provinciale, nel Comitato regionale, nel Comitato Centrale, in Congresso.

Se però l'assemblea provinciale di Siena accogliesse le mie dimissioni ed eleggesse un altro Presidente, sarei ancora attivo e mi batterei per le mie idee nelle assemblee e, se delegato, anche al Congresso nazionale.

Tiro un sospiro di sollievo non dovendo più pensarmi come Vicecoordinatore della Toscana, visto che mi sono dimesso da tempo per motivi certamente più futili rispetto alla valutazione estetica degli occhiali del Presidente Demozzi.



Il pensiero di (quasi) tutti

**La risposta del Vicepresidente Sna Sergio Sterbini
a un collega della Provinciale di Roma**

A cura del Cdr



Da sinistra Sergio Sterbini
e Claudio Demozzi insieme
ad alcuni colleghi

● ● ●

Riportiamo di seguito la risposta che il nostro Vicepresidente ha rivolto a un collega della Sezione provinciale romana sui temi della democrazia interna, dell'esposizione mediatica del Presidente nazionale Claudio Demozzi, del Fondo Pensione Agenti. Per doveroso rispetto della privacy, abbiamo omissso il nome del collega e per lo stesso motivo ci asteniamo dal pubblicare la sua lettera.

Ciao ...,

ricevo la tua mail sul rinnovo della Tua iscrizione, indirizzata anche alla Segreteria Nazionale e della Provinciale.

Prima di tutto volevo ringraziarti per aver ancora una volta rinnovato la Tua adesione a Sna, testimonianza del tuo attaccamento alla causa. È l'esempio di quello storico gruppo della Romana al quale abbiamo avuto la fortuna di partecipare, che mi ha trasmesso l'attaccamento e la passione per il Sindacato e che mi ha fatto accettare un ruolo di grande responsabilità che condivido con i colleghi dell'Esecutivo.

Tutti noi però, abbiamo una responsabilità verso noi stessi, i colleghi e la nostra Associazione: quella di dare forza e credibilità al nostro sindacato attraverso la partecipazione e la difesa delle istituzioni.

Come saprai la quota di iscrizione a Sna dei pensionati non iscritti al Rui è assolutamente simbolica mentre leggermente superiore, è quella di coloro i quali, pur non essendo più iscritti alla Sezione A, continuano l'attività nella sezione E e quindi, in quanto intermediari, ricevono più o meno direttamente i benefici dell'attività dello Sna, che credo avrai seguito nel corso di questi anni.

Ancora di più per chi come te ha deciso di continuare a dare il suo contributo nell'agenzia di famiglia che ora ha in tuo figlio un degno successore anche come iscritto alla nostra storica Associazione.

Non posso nascondere che sono dispiaciuto delle tue considerazioni sul FPA.

Come ricorderai, anche su tua sollecitazione, ho invitato il Presidente Libutti all'ultima Assemblea Provinciale pre-pandemia ed in quell'occasione ha risposto alle tue domande.

L'invito che Libutti ha rivolto a tutti i presenti a partecipare alle visite in sede organizzate in questi anni dalle Provinciali o Regionali (la Romana ne ha fatte più di una) per vedere direttamente come funziona l'organizzazione del FPA e ricevere eventuali chiarimenti sulla propria posizione individuale, non può essere ritenuto in alcun modo come un invito a dare "spiegazioni private" di cui evidentemente non c'è alcuna necessità.

Non ricordo in quell'occasione ulteriori tue repliche e ho pensato avessi ritenuto esauritive le risposte. In ogni caso puoi contare sulla tua Provinciale per organizzare un nuovo incontro e rendere meno "private" eventuali ulteriori richieste di chiarimenti.

Quanto alla Tua considerazione sul "lucrare ingiustificatamente anche sulla valuta", non riesco a comprendere quale lucro si otterrebbe quando il versamento è periodico e soprattutto chi ne trarrebbe vantaggio, come la tua affermazione lascerebbe supporre.

In ogni caso Sna non è il Fondo Pensione Agenti, ma, e fortunatamente dico io, il Sindacato che esprime la più grande rappresentanza all'interno dell'Assemblea e che insieme alla rappresentanza di Ania ne cura la gestione nel CdA.

Se non fosse così, oggi, come è successo per altri, il Fondo Pensione non ci sarebbe più e con esso le pensioni che oggi vengono erogate e quelle di chi andrà in quiescenza in futuro.

E sono proprio quelli che continuando a versare i loro contributi costringendo le mandanti a fare altrettanto che stanno alimentando il virtuoso sistema dell'integrazione pensionistica degli Agenti di Assicurazione.

E questo a vantaggio di pensionati attuali e futuri, e delle loro famiglie.

Non è certo mio compito prendere le difese del Presidente, anche se ultimamente ho passato molto tempo con lui sui marciapiedi di Roma a mangiare panini, in attesa di essere ricevuti nei famosi "palazzi"...

Al di là delle antipatie personali, il suo ruolo impone di essere il 9 luglio a Milano per l'evento sulla Sentenza del Tar, il giorno dopo in Sicilia per incontrare il deputato che ha presentato il Disegno di Legge a tutela degli Agenti, poi a Roma con i deputati che hanno presentato la risoluzione in X Commissione, il 5 agosto al MISE e di nuovo il 9 agosto per un incontro istituzionale alla Camera. Ovunque sia possibile come ben hai sottolineato; e non credo sia il caso di chiedergli un minore impegno o limitare le informazioni agli iscritti sull'intensa attività che lo Sna svolge su più fronti da diversi mesi.

Credo che questo incessante impegno per il nostro Sindacato vada apprezzato, valorizzato e rispettato e questo vale sempre per chi si impegna in prima persona per il bene comune.

Lavoriamo ogni giorno perché l'esposizione mediatica di Sna e del suo Presidente, fortunatamente cresciuta su stampa e televisioni nazionali (lasciamo credere che sia un caso e non il frutto del lavoro di chi si occupa della comunicazione ...), aumenti sempre più, e questo per valorizzare la figura degli Agenti di assicurazione e della loro professionalità, spesso trascurata ed a volte vilipesa, purtroppo anche da alcuni colleghi.

In ultimo una mia personale considerazione su questo "nuovo" concetto del pensiero di tutti che sembra aver preso il posto del concetto di democrazia caro a tutti noi.

Il concetto di democrazia evoca una modalità di prendere le decisioni che comprende l'ascolto del parere di tutti, il confronto delle diverse posizioni attraverso una discussione costruttiva e la decisione a maggioranza attraverso una votazione; ed è implicito, nel concetto stesso di democrazia, l'impegno della minoranza ad accettare la decisione presa.

Quando il pensiero non è di "tutti" ci si impegna per rappresentare il pensiero dei molti e quando questi diventano i "quasi tutti", come sta succedendo in questi anni, diventa obbligatorio manifestare quest'ultimo pensiero.

Se lasciassimo al Presidente la libertà di scegliere di rappresentare il pensiero dei pochi rispetto a quello dei "quasi tutti", non sarebbe più democrazia...

La democrazia comporta una organizzazione che assegna un ruolo predominante agli organi collegiali che sono la sede per il dibattito e la proposizione delle idee di tutti ed è fondamentale l'accettazione di un patto costituente che sancisca i principi senza i quali la democrazia non può funzionare e che nel nostro caso è lo Statuto.

C'è spazio per tutti coloro che vogliono esprimere il proprio pensiero verbale, purché lo facciano nei modi e nelle sedi previsti dallo Statuto e nel rispetto delle regole che lì sono riportate, proprio per tutelare il processo democratico.

In questi mesi abbiamo organizzato diversi eventi ai quali hanno assistito migliaia di colleghi ed addetti ai lavori; sono costati settimane di lavoro, ma fatti per informare su cosa si stava facendo e lasciare spazi aperti agli interventi; spero che tu abbia partecipato e avrai notato che nessuno ha manifestato alcun pensiero verbale alternativo, da proporre al dibattito comune.

Aspettiamo fiduciosi...

Mi scuserai, se questa volta non rispondo privatamente, come faccio sempre con chi mi scrive, ma avendo tu reso pubblica la mail che mi hai inviato, utilizzo questo social, sempre più frequentato da chi si erge a giudice del lavoro degli altri e spesso degli altri come persone.

Non è tanto l'ignoranza il problema (tutti noi siamo ignoranti sulla maggior parte degli argomenti) ma è la supponenza che accompagna certe "sentenze"; come se alcuni sapessero come stanno le cose e gli altri gli stupidi, o i bugiardi.

Non credo che faccia il bene della nostra categoria che con grande fatica cerchiamo di salvaguardare in tutti gli ambiti con delicate attività di relazione e ore trascorse con esperti e consulenti a leggere, studiare ed approfondire.

Ero con te a Milano e ricordo quando il nuovo Presidente disse che sarebbe stato il Presidente di tutti; altrettanto bene ricordo che tanti altri dissero che sarebbe stato il loro Presidente, e che lo avrebbero sostenuto, perché sostenere il Presidente significa dare forza e credibilità a tutto lo Sna.

Ricordiamocelo sempre.

Con immutato affetto, Ti saluto e mi auguro di averti ancora l'anno prossimo tra gli iscritti della nostra amata Provinciale. Ma ne sono certo.

Sergio Sterbini

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 avanzate 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

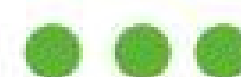
CONTATTACI

La scelta di elevare il **PROFILO ETICO** della categoria



a cura di
ROBERTO BIANCHI

*Gli agenti rivendicano
il diritto all'autogestione
sulle questioni
di maggiore rilevanza
che riguardano
la professione*



Al riparo dai riflettori puntati sulle questioni sindacali di maggiore attualità, si è mosso il lavoro finora oscuro della commissione coordinata dal componente dell'Esecutivo Nazionale Sandro Prini, di cui mi pregio di fare parte. Il compito affidato non è di quelli che appaiono centrali nella strategia del Sindacato, sebbene costituiscano uno dei perni centrali della visione strategica del Presidente nazionale Claudio Demozzi.

Mi riferisco alla certificazione etica dello Sna della quale parlerò dopo avere descritto, sia pure sommariamente, i passaggi che ne costituiscono l'origine e che si inseriscono appieno nella politica messa in atto a tutti i livelli dal Sindacato in materia di semplificazione delle norme e delle procedure che affliggono quotidianamente le agenzie, riducendone gravemente la capacità commerciale e quindi la redditività, in una fase nella quale tutte le microattività private soffrono già delle pesanti ricadute della crisi economica indotta dal perdurare della pandemia.

L'importanza di essere iscritti a un albo professionale

Come noto, lo Stato attribuisce agli albi professionali il compito di tutelare i cittadini in relazione alle prestazioni professionali che, essendo di natura intellettuale, non sono sempre di facile valutazione secondo standard normativi precisi e rigorosi. Per legge, questi enti pubblici autonomi sono soggetti alla vigilanza del Ministero della Giustizia.

Il Sindacato a suo tempo, trincerandosi dietro la paventata ipotesi, che sembrava dominante, di sopprimere di tutti gli albi professionali da molti considerati roccaforti inespugnabili di potere corporativo, non fece abbastanza per mantenere in essere quello degli agenti, soppiantato dal Registro Unico degli Intermediari nel quale sono finiti i soggetti più vari, posto sotto la vigilanza dell'Ivass e cioè della Banca d'Italia. Sta di fatto che ad oggi gli altri albi (una trentina tra albi e ordini) esistono ancora, a mio avviso giustamente, il nostro no.

Gli adempimenti principali dell'albo

Una delle funzioni fondamentali di un albo è quello dell'autogoverno che si esprime in adempimenti, primo tra tutti il governo deontologico della professione, riferito principalmente ai comportamenti censurabili adottati dal professionista iscritto che non configurino violazione alla legge ordinaria, nei quali casi possono essere disposte sanzioni come l'ammonizione, la sospensione o addirittura la radiazione. Appare chiaro quindi che la valutazione degli aspetti comportamentali, privi di rilevanza giuridica, spetta di principio ai soggetti investiti di questa responsabilità dalla categoria e non ad altri, così come, a tutela delle funzioni della professione, la segnalazione alla magistratura degli eventuali abusi, ai sensi dell'art. 348 del codice penale.

Secondo adempimento, non secondario al primo in termini di valenza collettiva, il possesso dei requisiti basilari per l'accesso alla professione mediante esame di ammissione, viene valutato anch'esso dai rappresentanti della categoria che partecipano alle commissioni esaminatrici e non potrebbe essere diversamente, dato che soltanto chi esercita una professione sa qual è il bagaglio minimo di competenze necessario per svolgerla.

Procedendo per sommi capi, spetta ancora alla categoria

l'espressione, nei confronti di Enti e Istituzioni pubbliche, di pareri vincolanti su materie che riguardano la professione, come l'emanazione di normative specifiche o la regolamentazione delle procedure e delle prassi lavorative. D'altro canto, il codice deontologico fatto proprio dalla categoria è la vera e propria normativa di riferimento del professionista, cui questi si deve obbligatoriamente attenere nell'espletamento della professione.

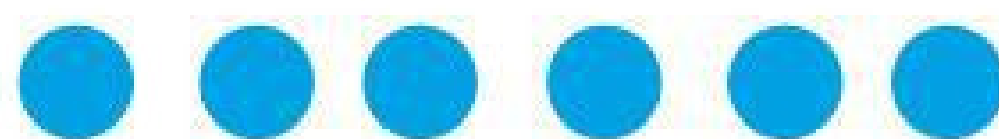
Qualcuno potrebbe obiettare che gli agenti non sono professionisti e quindi non possono dotarsi di un albo, cosa assolutamente destituita di verità, dato che un'associazione libera può istituire il proprio albo in ambito privato per marcare una distanza netta con la pratica dell'attività lavorativa da parte di soggetti non facenti parte della categoria.

Inoltre la normativa europea e la sua declinazione nazionale pongono a capo degli agenti una serie di responsabilità professionali, pensiamo alla valutazione, da un lato, della coerenza e adeguatezza delle polizze rispetto alle esigenze espresse (e non espresse) dal cliente e, dall'altro, dell'appartenenza di un potenziale cliente al target market indicato dalla compagnia, che integrano in modo significativo l'attribuzione, all'agente assicurativo, della definizione di semplice commerciante, venditore, intermediario.

I primi passi verso l'autogoverno della categoria

In virtù di quanto sopra esposto, la nostra commissione, recentemente arricchita dall'ingresso di Filippo Guttadauro, con la consulenza di Domenico Fumagalli, ha maturato la convinzione che sia possibile ricostituire l'albo degli agenti di assicurazione in ambito privato e comunque sia giunto il momento di rivendicare l'autogoverno sulle questioni principali che riguardano il nostro nobile e antico mestiere e cioè la gestione disciplinare della categoria, l'accesso alla professione e la definizione delle regole contenute nel codice deontologico.

Ne consegue che abbiamo lungamente dibattuto sulla necessità di formulare l'insieme dei valori sui quali impegnare la categoria, a prescindere dalla regolamentazione che altri, nella fattispecie l'Ivass, possano avere elaborato per evitare i comportamenti devianti degli intermediari.



Una Carta dei Valori di Sna condivisa dalle associazioni consumeristiche

La chiave di volta della rivoluzione che abbiamo la presunzione di promuovere consiste proprio nella definizione di un nuovo codice deontologico cui la categoria si impegna a dare piena attuazione, affinché i divieti e gli obblighi di origine normativa e regolamentare vengano sostituiti dalla scelta etica di elevare il profilo della categoria agli occhi dell'opinione pubblica e delle istituzioni. In questa visione prospettica, lo Sna ha offerto alle associazioni consumeristiche l'opportunità di patrocinare una Carta dei Valori sui quali impennare l'effettiva tutela degli assicurati, fatta non di montagne di carte che sterilizzano l'attività imprenditoriale delle agenzie trasformandole in stamperie di documenti prestampati che nessuno leggerà mai, quanto piuttosto di impegno etico nel rispettare i diritti e le esigenze del cittadino e nella sua educazione assicurativa, previdenziale e finanziaria.

Lo scopo è quello di ridurre lo sbilanciamento informativo a favore dell'intermediario e delle compagnie, affinché l'acquisto del servizio assicurativo da parte del cliente sia sempre più consapevole.

L'esempio delle collaborazioni orizzontali fra intermediari iscritti al Rui

Ecco quindi che il ruolo di regolatore potrà finalmente essere riservato alle questioni di carattere procedurale e organizzativo, essendo le regole già fissate a monte dalla categoria con il patrocinio delle associazioni dei consumatori.

Ricordo che, all'indomani dell'entrata in vigore della legge Fioroni-Vicari, lo Sna ha redatto il testo dell'accordo di collaborazione tipo e lo ha condiviso con le rappresen-

tanze dei broker. Quel documento e le regole in esso contenute sono tutt'ora perfettamente operative e nessuno ha mai sentito il bisogno che un soggetto terzo, peraltro estraneo all'attività agenziale, vi mettesse mano.

Il valore della Carta va quindi al di là delle semplici enunciazioni di principio per assumere un significato concreto al quale gli agenti iscritti allo Sna si impegnano a uniformare i propri comportamenti e le proprie scelte.

Ne consegue che i destinatari della Carta dei Valori sono, da un lato, gli agenti iscritti allo Sna e, dall'altro, tutti i cittadini italiani, i professionisti, gli enti pubblici e privati, le imprese che hanno sottoscritto o che sottoscriveranno un contratto assicurativo.

Lo Sna intende concorrere alla crescita professionale dei propri iscritti e all'elevazione della qualità del servizio offerto alla clientela ed è consapevole che lo svolgimento dell'attività di consulenza assicurativa comporta doveri e responsabilità nei confronti della collettività.

Il rapporto fiduciario intercorrente con gli utenti assicurativi e ciò implica l'impegno a non fare soltanto le cose bene, un prerequisito sul quale non vale la pena di spendere parole, ma soprattutto le cose buone, quelle cioè che rispondono a esigenze corporative e insieme ai bisogni della società civile. Per questo è necessario che l'agente conservi la necessaria indipendenza professionale e imprenditoriale dalle mandanti allo scopo di garantire l'effettivo rispetto dei diritti del consumatore.





Piena condivisione da parte della Confconsumatori

Nonostante le trattative siano ancora in corso al momento della stesura di questo articolo, posso anticipare che la Confconsumatori ha raccolto con entusiasmo la provocazione di Sna e condivide pienamente, accettando di sottoscriverli, i valori individuati dalla nostra commissione. Ciò testimonia la sensibilità degli agenti rispetto alle esigenze dell'utente assicurativo e la coincidenza degli obiettivi professionali della nostra categoria con le linee guida alle quali si ispira la rappresentanza degli utenti, a dimostrazione che non è necessario alcun intervento censorio o prescrittivo esterno per garantire l'eticità dei comportamenti adottati dall'agente professionista.

Il nuovo codice deontologico del Sindacato

Una volta fissati i valori morali sui quali gli agenti sono disposti ad impegnarsi, sarà la volta di approvare un nuovo Codice Deontologico che ritragga in modo organico quei valori e li applichi ai diversi ambiti dell'attività agenziale rivolta non soltanto verso la clientela, ma anche verso i colleghi, le imprese e le istituzioni. Corredato dalle relative norme di attuazione, il codice dovrebbe essere, a parere della commissione, vincolante per gli iscritti al Sindacato, che ne conoscano o meno il contenuto e potrebbe diventarlo anche per i non iscritti nel caso in cui fosse ripreso integralmente dall'eventuale albo privato a libera iscrizione di cui parlavo in precedenza.

Per il momento fermiamoci a questo step che costituisce il secondo, anche se non definitivo passaggio verso l'autogoverno, in quanto avere fissato e condiviso con le associazioni consumeristiche i valori fondamentali per la categoria e averli ripresi nel codice di deontologia, significa di fatto avere posto le regole fondamentali, definite soft-law, ovvero non rientranti nel sistema delle fonti primarie emanate dal potere politico, per l'esercizio della professione nel pieno rispetto dei diritti dell'utente assicurativo.

A questo punto non occorrerebbe molta altra carta per garantire comportamenti ispirati ad onestà, imparzialità, trasparenza e lealtà, principi cardine che non hanno bisogno di essere disciplinati da obblighi imposti dall'esterno, essendo piuttosto incardinati nelle convinzioni profonde dell'agente professionista.

La certificazione etica di Sna

Veniamo ora all'ultimo passaggio dell'incarico ricevuto dalla nostra commissione e cioè la certificazione etica del Sindacato ad opera di un ente esterno preposto a questa funzione.

Si tratta dell'ulteriore salto di qualità nell'elevazione del profilo etico della categoria che intende rafforzare la definizione della nuova identità sindacale sulla quale sta lavorando anche l'ufficio marketing di recente costituzione, a cura di Roberta Marcello.

Dopo che lo Sna avrà fissato i valori fondamentali, li avrà condivisi con i consumatori e li avrà ripresi nel suo codice deontologico, fissando così le regole comportamentali dei propri iscritti e più in generale degli agenti di assicura-

zione italiani, chiederà di sedersi ai tavoli di confronto con le istituzioni e con le autorità forte di un più solido ruolo negoziale ispirato all'autogoverno della categoria.

Una solidità che sarà ulteriormente rafforzata dall'ottenimento della certificazione etica dell'istituzione sindacale a testimonianza di tutela della funzione sociale svolta dagli agenti, nel contesto di un welfare pubblico che arretra progressivamente su prestazioni essenziali. Ora, intendiamoci bene, non stiamo parlando dell'insieme dei sistemi gestionali cui si riferiscono la ISO 14000 in tema di tutela dell'ambiente e la SA8000 che si occupa del rispetto dei diritti umani, del lavoro minorile o coatto, della discriminazione, della salute e sicurezza sul lavoro, tutti argomenti di apicale rilevanza, ma lontani dalla fattispecie in discussione.

Ci stiamo riferendo piuttosto alla definizione e alla successiva attestazione di eticità dei codici necessari a trasportare i principi contenuti nella Carta dei Valori e nel Codice Etico nella prassi quotidiana e nella capacità del Sindacato di intervenire fattivamente affinché il cliente, con il suo portato di diritti, bisogni, esigenze, divenga realmente il centro copernicano dell'universo agenziale.

Lo Sna intende inoltre farsi certificare la funzione di tutela della categoria in quanto sindacato maggiormente rappresentativo, unitamente alla funzione etica di interfaccia istituzionale con le autorità di settore, con i ministeri competenti, con le Oo.Ss. dei dipendenti di agenzia, con la rappresentanza delle imprese di assicurazioni e di orientamento del mondo politico per quanto concerne gli aspetti legislativi e di confronto dialettico con il Regolatore per le previsioni di carattere normativo e regolamentare.

Una certificazione destinata ad aumentare il credito pubblico del Sindacato agli occhi soprattutto gli organismi nazionali e internazionali che interagiscono, a vario titolo, con il settore assicurativo.



PlusCom Servizi ICT **Business**

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

Dal 2013
in convenzione Nazionale per gli associati



Connettività



Telefonia

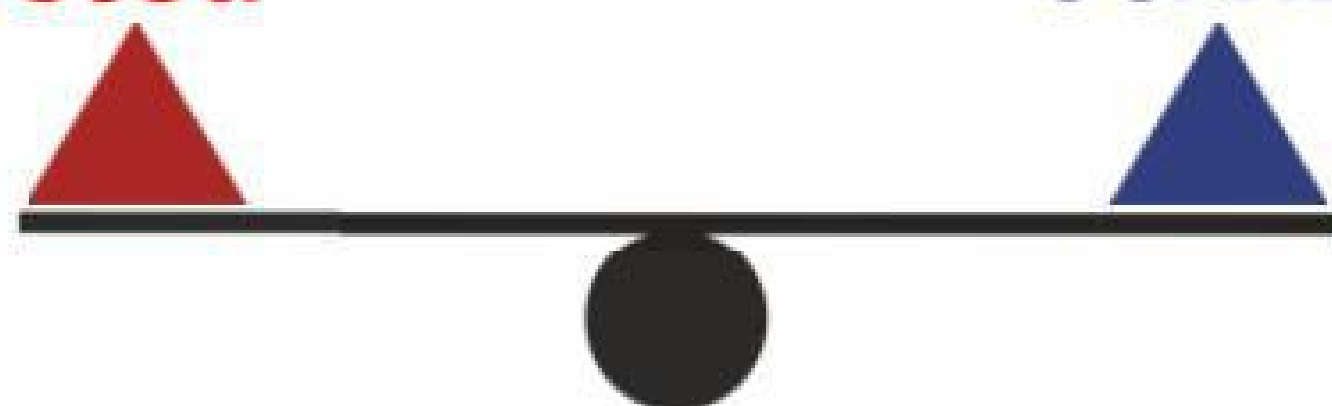


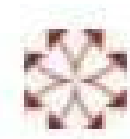
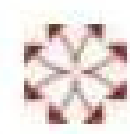
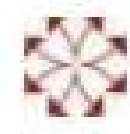
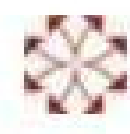
Servizi in Cloud

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

Basta burocrazia inutile, lo dice anche il regolatore

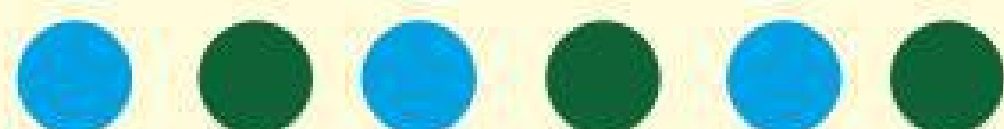


a cura di
ALESSANDRO MICH



Dal sito dell'Ivass:

L'Ivass pubblica con cadenza annuale una Relazione sull'attività svolta dall'Istituto, con particolare riferimento all'azione normativa, di vigilanza sulle imprese e sugli intermediari, di tutela del consumatore. La Relazione è introdotta da un'analisi del mercato assicurativo internazionale e italiano, sotto l'aspetto strutturale, patrimoniale ed economico-finanziario. Sono fornite indicazioni sull'attività sanzionatoria, di consulenza legale e sull'organizzazione dell'Istituto. I temi di maggiore attenzione sono oggetto delle considerazioni del presidente dell'Ivass.



*La (ex) maledetta Rcauto
trascina il risultato
tecnico delle compagnie
anche nell'anno
del lockdown*

È passato troppo poco tempo per aver dimenticato le innumerevoli volte nelle quali abbiamo sentito dire che la Rcauto è una commodity (letteralmente una merce, ndr.), che il ramo Auto non è prioritario, che non fa guadagnare, che gli operatori concentrati su di esso sono destinati all'estinzione. Eppure, i dati contenuti nella relazione Ivass ci stanno dicendo e non soltanto da ora, l'esatto contrario. Nell'anno della pandemia, quando quasi tutti i settori sono in sofferenza, le compagnie hanno fatto i bilanci e prodotto utili, tanti come mai in passato, proprio grazie alla Rcauto.

Luigi Federico Signorini alla guida dell'Ivass da qualche mese, il primo luglio ha presentato la consueta Relazione annuale sulle attività svolte dall'istituto. Nell'anno della pandemia il primo aspetto che emerge è che i conti delle compagnie hanno tenuto, il Roe "(Return On Equity) è un indice economico sulla redditività del capitale proprio, ottenuto dividendo l'utile netto per i mezzi propri ($ROE = \text{Utile Netto} / \text{Capitale Proprio} \times 100$)", è rimasto alto anche se in leggero calo, passando 12,3 del 2019 all'11,6 nel 2020. Il risultato così positivo si deve attribuire all'aumento dei profitti nel settore danni che grazie al comparto della responsabilità civile auto ha fatto registrare un +45%, i sinistri per le autovetture sono passati da 2,1 milioni a 1,4 milioni.



La distribuzione è fortemente in mano alle agenzie 77%, 10% broker e il restante è intermediato da banche, sportelli postali, promotori finanziari e vendita diretta, nonostante gli ingenti investimenti effettuati dalle compagnie nell'intermediazione non professionale.

Le agenzie, dichiarate centrali in ogni occasione, ma sfavorite nella realtà dalle politiche innovative che investono sulla multicanalità, nell'anno della pandemia sono state dichiarate servizi essenziali e gli agenti sono rimasti in prima linea per dare servizio agli assicurati e difendere le proprie imprese.

Forse che il merito dei risultati ottenuti sia in parte degli agenti? Come mai nonostante tutte le restrizioni gli utenti non si sono riversati sui canali alternativi? Stanno cercando di convincerci che l'esigenza di acquistare l'assicurazione online o in banca sia volontà dell'utente, come se l'italiano medio non abbia di meglio da fare che passare le serate a comparare polizze auto, casa o salute. Non sarà mica che l'esigenza di avvalersi di canali alternativi trova origine in qualche compagnia visionaria e che l'attrazione suscitata da questi canali sugli utenti sia data dallo specchietto per le allodole del prezzo più basso?

Se c'è una cosa che la pandemia ci ha insegnato è di quanto ci sia bisogno di contatti umani, di quanto il rapporto umano sia necessario e insostituibile per la nostra sopravvivenza della stessa specie umana, data la nostra natura e socialità. C'è quindi bisogno di contatti umani anche per la stipula delle polizze assicurative, per guidare i nostri clienti nella migliore scelta consapevole del pro-

dotto che rispecchi le diverse esigenze di sicurezza. I dati Ivass lo evidenziano per l'ennesima volta.

Molti altri argomenti sono stati tratti nella Relazione Ivass, non sono mancati i riferimenti alla tecnologia, all'educazione assicurativa e alla semplificazione.

In particolare, il Presidente Signorini si è più volte soffermato sulla semplificazione, concetto citato con frequenza in ogni ambito, ma che difficilmente trova riscontro nel concreto. Non fa eccezione il settore assicurativo che continua ad introdurre adempimenti a tutela del consumatore che in realtà lo confondono e lo disorientano al punto tale che perfino il Tar del Lazio è intervenuto con una sentenza storica per il settore e per gli Agenti. Sentenza che è stata citata da Signorini palesando la volontà di rivedere la modulistica precontrattuale per eliminare il superfluo, con un chiaro riferimento di apertura a riconsiderare l'intera materia dei processi distributivi dei prodotti assicurativi per ridurre al minimo gli adempimenti burocratici. Non è certamente poco!!!

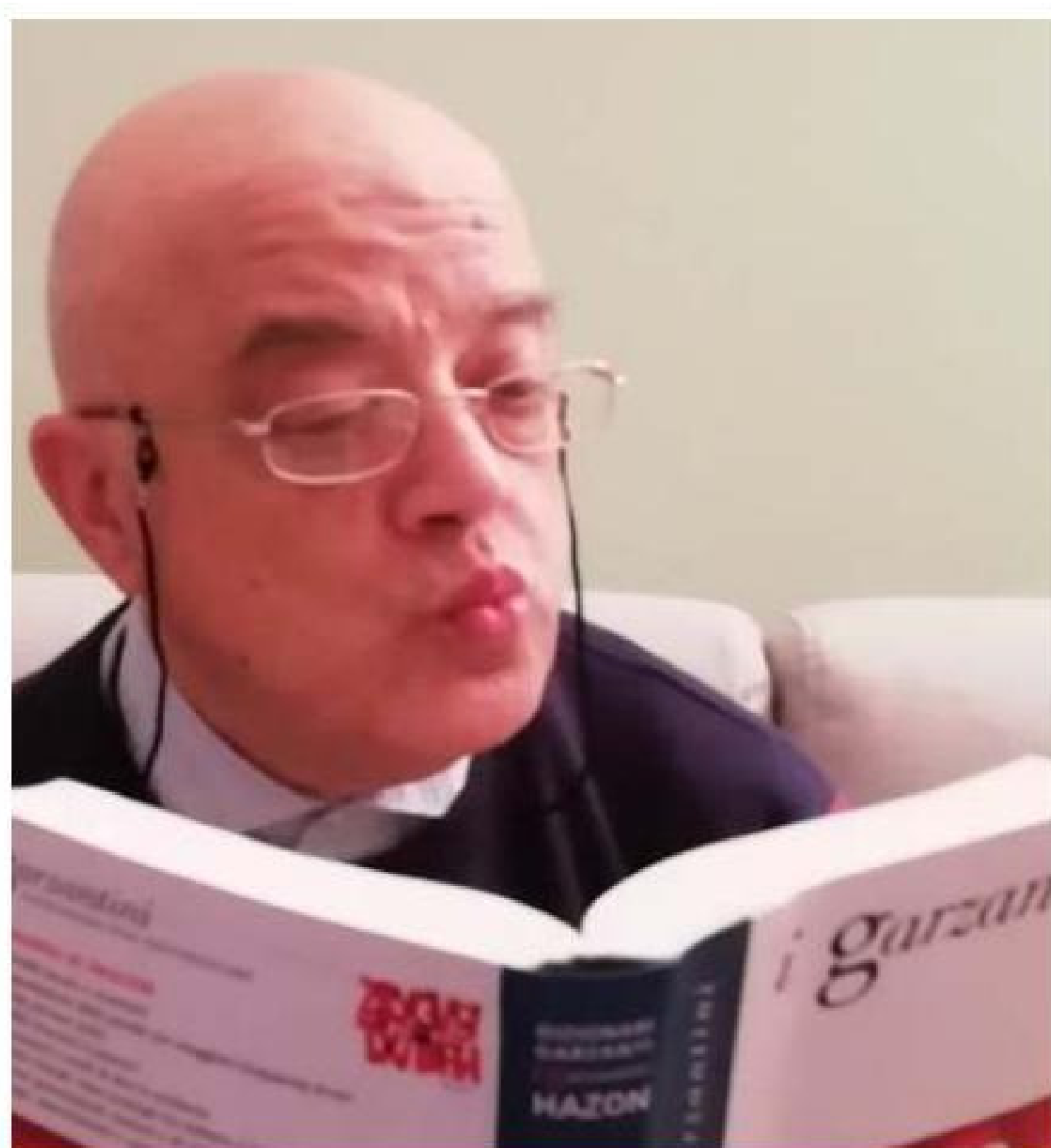
Importanti le parole di Ivass che sembra aver compreso l'importanza di una concertazione affinché il mercato possa autoregolarsi con procedure chiare, snelle ed efficaci che tutelino veramente il consumatore senza inutili aggravii sul sistema distributivo che è il collante tra regolatore e consumatori finali.

Il nostro grande Sindacato non perderà certo l'occasione di presidiare tali tematiche e approfondire le aperture espresse nella Relazione.

Sul sito dell'Ivass si può trovare il testo integrale della relazione con allegati foto e video.

Tanti i ringraziamenti agli associati, MA GLI AGENTI?

La Presidente Maria Bianca Farina dimentica il ruolo delle reti agenziali nel garantire il presidio del territorio



a cura di
FRANCO DOMENICO STAGLIANÒ

●●●

Sono quattordici le pagine che la dottoressa Farina ha voluto dedicare all'apertura dell'Assemblea annuale che l'associazione delle imprese ha tenuto lo scorso 15 luglio. È stata una relazione nella quale gli aspetti tecnici, economici e politici hanno avuto una parte, ovviamente, preponderante, ma non sono mancati riferimenti al contesto sociale alla luce di una pandemia che ha colpito il

mondo intero e che tanti danni ha causato anche nel nostro Paese.

L'apertura è per i saluti ed i ringraziamenti per gli ospiti presenti fisicamente - il Ministro dello Sviluppo Economico Giorgetti, il Presidente dell'Ivass Signorini e le varie Autorità - e per tutta quella vasta platea di addetti al settore collegati in streaming. È laconica ed allo stesso modo d'effetto la Presidente Farina quando scandisce: "Noi siamo qui. Noi siamo di nuovo qui". Doverosi i ringraziamenti per chi si è esposto e continua ad esporsi in prima linea, gli operatori sanitari e tutte quelle categorie che svolgono servizi di pubblica utilità. "Un grazie va anche - ha aggiunto Farina - ai dipendenti delle Compagnie assicurative, agli agenti, ai broker, agli sportelli bancari e postali che in tutto questo periodo sono rimasti sempre operativi e vicini ai clienti. È grazie soprattutto a loro se la diga ha retto."

La ripartenza post pandemica e la sfida di Draghi per rilanciare l'Italia

Ripartire, ricostruire, rilanciare l'economia del nostro Paese, sarà certamente possibile grazie alla vasta campagna vaccinale messa in atto dal governo e alle ingenti risorse provenienti dalla Comunità Europea che sicuramente contribuiranno a rendere il futuro "più sostenibile, più accessibile, più equo." Un plauso alla sfida che Draghi e il suo governo hanno lanciato per progettare, approvare e rendere operative le necessarie riforme per rendere il nostro Paese più efficiente, più competitivo, più inclusivo, consci del fatto che "comunque vada, il mondo nel quale

dovremo vivere è cambiato, con la pandemia che ha modificato abitudini, comportamenti, relazioni sociali, modalità di lavoro".

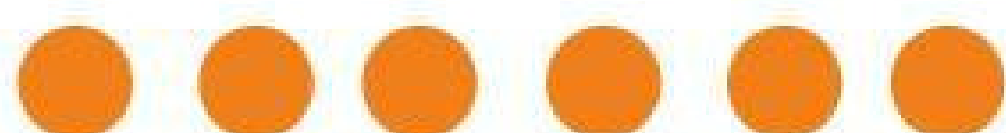
Sostenibilità ambientale e gestione del "climate change" sono per l'Ania prioritarie ed essa è pronta ad affiancare il Governo e le Istituzioni per identificare ed attuare quegli obiettivi ambiziosi il cui raggiungimento condizionerà il prossimo futuro.

Dopo una breve analisi dell'economia italiana, nella quale ha evidenziato i dati negativi del 2020 legati al fenomeno del Covid-19, la dottoressa Farina ha preso in esame il settore assicurativo rilevando come le Imprese abbiano subito pesantemente l'impatto della pandemia: l'Ania ha sottoscritto protocolli condivisi con le Oo.Ss. dei lavoratori "per mettere in sicurezza dipendenti e collaboratori, garantire continuità dei servizi, operare in uno scenario complessivo fortemente perturbato".

Nel 2020 diminuiti i premi Rcauto del 5,7% e i sinistri del 19,9%

Tra le varie iniziative intraprese, la Presidente Farina cita l'ampia "attività di supporto con contributi e finanziamenti anche nei confronti delle reti distributive e dei dipendenti". L'analisi del settore rileva che nel 2020 c'è stata una contrazione della raccolta complessiva dei premi del 3,9% con il ramo danni che ha avuto una raccolta negativa legata al calo della Rcauto (-5,7%) che Maria Bianca Farina ritiene "dovuta alla riduzione del premio medio". Il costo complessivo dei sinistri Rcauto si è ridotto del 19,9% con un calo dei premi di circa il 6%, ma, rileva ancora la Presidente dell'Ania, "la sinistrosità Rcauto sta già sensibilmente aumentando nell'anno in corso, mentre la riduzione dei premi prosegue con la stessa intensità osservata lo scorso anno, anche in relazione agli interventi effettuati dalle imprese del settore sui contratti attraverso sconti, sospensioni (incrementate di oltre il 40%) e differimento dei termini. Di conseguenza, mentre nel 2020 il ramo RCA ha evidenziato un saldo positivo, si può prevedere un netto peggioramento per il 2021".

La relazione della dottoressa Farina tocca temi importanti quali la protezione, il welfare nel post pandemia, la non autosufficienza ed anche gli investimenti, analisi implementate dai progetti già realizzati e di prossima realizzazione che l'Associazione delle Imprese ha inteso ed intende portare avanti tra i quali spicca l'Insurance Summit in programma il prossimo 18 ottobre a Roma, organizzato in collaborazione con la Presidenza Italiana del G20.



Bianca Maria Farina

Una proposta di collaborazione, quella dell'Ania, che il Governo non può rifiutare

La relazione della Presidente dell'Ania si presta a qualche considerazione. La prima riguarda la mano tesa che la confindustria delle assicurazioni porge al Governo ed alle Istituzioni nel voler collaborare e supportare la loro azione riformatrice atta a migliorare la situazione complessiva del nostro Paese; ed è una mano tesa che non può che essere stretta saldamente, visto il peso economico che l'industria assicurativa riveste con i suoi mille miliardi di euro di investimenti (il 60% del PIL). La dottoressa Farina cita questi numeri e queste percentuali sottolineando che ben 345 miliardi sono titoli di Stato italiani, il 15% dei titoli pubblici in circolazione.

Possiamo dire legittimamente che l'Ania è un "socio" importante per il Governo e le istituzioni con i quali intende collaborare? E che ad un socio di questa caratura non si può negare nulla?

La vera frontiera contro il Covid 19 sono stati gli agenti insieme ai loro collaboratori amministrativi e commerciali

La seconda considerazione tocca noi Agenti, labilmente citati dalla Presidente dell'Ania, anche se, in buona compagnia di imprese, broker, banche e Poste, omaggiati della tenuta della diga. L'immagine è suggestiva, ma non ci ripaga quanto dovrebbe: le reti distributive citate dalla Farina, hanno nomi e volti, sono gli agenti professionisti di assicurazione con i loro collaboratori e dipendenti, con le loro agenzie, microimprese quasi sempre identificate dai clienti (a torto, certo, ma non per colpa loro) quali filiali di compagnia. Ed i consistenti utili realizzati lo scorso anno dalle Imprese, sono dovuti esclusivamente all'operato degli Agenti, la cui attività è stata dichiarata essenziale dal Governo nel DPCM del marzo 2020 e pertanto non solo autorizzati, ma addirittura tenuti all'apertura dei propri uffici. A fianco degli Agenti, i loro collaboratori, i dipendenti, tutti in prima linea mentre il personale delle compagnie lavorava tra le mura domestiche, in sicurezza e con rischi davvero ridotti al minimo. Se quella contro il Covid-19 è stata ed è una guerra, le "armi" a disposizione, i divisori in plexiglass, il gel igienizzante, le mascherine chirurgiche, purtroppo non sempre sono bastate e gli agenti hanno avuto i loro caduti, gli ammalati, le agenzie chiuse per la presenza del contagio in casa. Non abbiamo solo contenuto la diga, ma abbiamo sostenuto l'intero sistema raccogliendo oltre il 70% dei premi del ramo danni, dando protezione ed assistenza ai clienti e riuscendo comunque in questo periodo disgraziato a gestire i loro risparmi.

Incamerati dalle compagnie utili straordinari per 2 miliardi

Non riteniamo inoltre corretto neppure che si mettano le mani avanti paventando il netto peggioramento previsto per quest'anno nel comparto della Rcauto, glissando sul dato appena accennato di una riduzione del costo dei sinistri del 19,9%. Diciamola tutta, Presidente Farina: le Imprese lo scorso anno hanno risparmiato circa due miliardi di euro che le misure prese per agevolazioni varie



non hanno certamente compensato e le sospensioni, poi, sono state sacrosante. Per quale motivo il signor Rossi, cameriere di un ristorante chiuso per decreto, avrebbe dovuto continuare a mantenere attiva la polizza della propria autovettura non potendola utilizzare perché chiuso in casa, magari in zona rossa?

Ma quali elargizioni alle agenzie?

La terza considerazione riguarda i contributi ed i finanziamenti con i quali la Presidente Farina enuncia di aver elargito alle reti distributive: e qui davvero non ci siamo. Certo, se per contributi e supporti ci limitiamo all'invio di qualche divisorio in plexiglass, magari con il logo della mandante, o di gel igienizzante, possiamo anche starci, ma per il resto... Fatte salve alcune rarissime eccezioni dove alcune Compagnie hanno effettivamente riconosciuto qualche vero contributo alle proprie reti agenziali, possiamo onestamente annoverare nell'ampia azione di supporto la sospensione temporanea delle rate di rivalsa? O la postdatazione delle rimesse? O, ancora, gli anticipi provvigionali con regolazione e restituzione posticipata? Certo che no! Sono semplici operazioni di cassa. Laddove poi le Imprese sono intervenute con temporanei

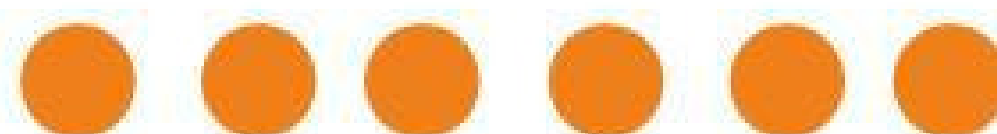
aumenti delle tabelle provvigionali, si è fatto presto a fare marcia indietro: in realtà, se vogliamo davvero far uscire gli Agenti dalla crisi di redditività, l'unico sistema è rivedere i capitolati provvigionali e riconoscere loro il cospicuo aumento che meritano.

Della disintermediazione parliamo in altre pagine di questa rivista, ma è giusto rimarcare come le nostre mandanti hanno cercato e tuttora cercano, riuscendovi in più di un'occasione, di contattare direttamente la clientela facendosi forza dei dati inseriti nei portali di compagnia, proponendo i pagamenti diretti sui conti dell'impresa o l'acquisto di particolari polizze iperstandardizzate.

sultati importanti ed annunciando l'inizio delle trattative per il rinnovo del Ccnl dei dipendenti di compagnia, dedicando nel contempo un solo rigo e mezzo al rinnovo dell'Ana: il Presidente Nazionale di Sna, Claudio Demozzi, definisce buoni i rapporti diplomatici con l'associazione delle imprese, tuttavia rileva che il comportamento tenuto da questa al tavolo per il suddetto rinnovo, faccia sorgere più di una perplessità. Speriamo bene. Intanto (e lo possiamo dire con cognizione di causa) noi siamo qui. Noi siamo ancora qui. Non ci siamo mai mossi. Non solo abbiamo retto la diga, ma abbiamo sostenuto l'intero sistema.

Soltanto poche parole dedicate al rinnovo dell'Ana

In chiusura della relazione, Maria Bianca Farina ringrazia i propri associati per il sostegno unanime ed enfatizza le buone relazioni che intercorrono con le rappresentanze dei lavoratori che hanno consentito, anche nella difficoltà del periodo pandemico, di raggiungere obiettivi e ri-



Chi è Maria Bianca Farina



Maria Bianca Farina è stata confermata alla presidenza dell'Ania nell'assemblea dello scorso 22 giugno; si tratta del suo terzo mandato ed è stata la prima donna a ricoprire l'incarico di Presidente. Laureatasi con lode in Economia e Commercio all'Università "La Sapienza" di Roma, per oltre 40 anni ha lavorato in Ina – Assicurazioni Generali ricoprendo dal 1995 al 2003 i ruoli di Direttore, Direttore Centrale e Vice Direttore Generale.

Presidente in carica di Poste Italiane, è Commendatore della Repubblica Italiana dal 2012 e Cavaliere del Lavoro dal 2016.

Dal 2014 fa parte del Consiglio Direttivo dell'Autorità di Informazione Finanziaria e di Vigilanza della Santa Sede, con nomina di Papa Francesco, è Consigliere di Amministrazione di "Save the Children", membro del Consiglio Direttivo della Federazione delle banche, delle assicurazioni e della finanza e dal 2017 è nel Consiglio Direttivo dell'Ospedale Bambino Gesù". Oltre ad aver definito l'assetto strategico e coordinato l'implementazione di molteplici ristrutturazioni organizzative delle attività amministrative, ha ricoperto diversi incarichi professionali: Consigliere di Amministrazione di Generali Asset Management Spa, Consigliere di Amministrazione di Generali Multimanagersicav, Presidente di G.E.A. Gestioni Assicurative nonché Presidente del Collegio Sindacale delle Casse di Previdenza e Assistenza Aziendali.

LA STRATEGIA DELL'IDENTITÀ SINDACALE

**Il mio programma di marketing
per il consolidamento identitario dello Sna**



a cura di
ROBERTA MARCELLO

...

Qualcuno di voi mi conosce perché fino a poco tempo fa lavoravo in Doctor Glass, come sponsor da circa 10 anni del Sindacato ed è per questo motivo che ho imparato a conoscere alcuni esponenti e sempre più spesso a relazionarmi con loro. Ci sono state delle situazioni che da sponsor mi hanno portato a soffermarmi su alcuni aspetti che andavano maggiormente curati e proprio questa mia attenzione al dettaglio ha incuriosito i vertici del Sindacato al punto da presentarmi una proposta di collaborazione!

Non vi nascondo che ho avuto "paura" a lasciare una multinazionale per andare a lavorare in una realtà completamente differente... a quel punto però mi sono chiesta "come posso costruire una identità ad un'associazione che ha più di 100 anni di storia?". Chi mi conosce sa che mi piacciono le sfide e l'idea di costruire qualcosa di totalmente nuovo in un settore a me quasi del tutto sconosciuto, mi ha incuriosito... ed eccomi qua a ricoprire, auspico con successo, un ruolo indispensabile, quello di responsabile marketing.

Voglio raccontarvi come ho strutturato il mio lavoro e qual è la mia base di partenza: si chiama Brand Identity (o identità aziendale) e per riassumere la quale vi propongo l'immagine che segue.





Tratto da <https://gentiyus.com/brand-identity-design/>

Cosa è la Brand Identity?

La brand identity viene definita da David A. Aaker - economista americano esperto in marketing - come una combinazione unica di associazioni che l'azienda costruisce e mantiene nel tempo.

La brand Identity, è un insieme di caratteristiche fisiche e psicologiche: tra le prime ci sono le caratteristiche visive, auditive, tattili e olfattive; le seconde, quelle psicologiche, sono i valori, il carattere, il com-

portamento, il tono di voce. L'insieme di queste caratteristiche costituisce l'immagine di un'azienda e serve per farsi conoscere e riconoscere dalle persone. Cos'è che ci permette di riconoscere un marchio rispetto ad un altro?

Il fatto che noi lo identifichiamo, come facciamo con le persone, con una faccia, un aspetto fisico, un carattere.



Fonte: <https://www.ufficioproduzioneclienti.it/come-spingere-allacquisto-con-odori-e-suoni-il-marketing-dei-sensi/>

Quindi, la brand identity serve a contraddistinguere il prodotto nella mente del consumatore e a dare dei valori che caratterizzano l'azienda; perciò è lo strumento che serve a rendere riconoscibile tanto il prodotto quanto l'azienda che lo produce.

Solitamente quando spiego cos'è la brand Identity mi piace portare un esempio, quello del famosissimo brand Coca-Cola ed è proprio di questo che mi accingo a parlare.

La Coca-Cola in principio era un'amarissima medicina alla cocaina e noci di cola nata per merito di un farmacista americano con lo scopo di guarire mal di testa e stanchezza. Ma negli anni quaranta la Coca-Cola Company cominciò a creare la sua fortissima identità, lanciando un'idea identitaria e aggregante, ovvero che ovunque si trovasse un soldato americano, questo avrebbe avuto diritto alla sua Coca-Cola per soli cinque centesimi.

Da qui il marchio entrò nell'immaginario comune come la bevanda della cultura americana. Una trovata geniale, ma i creativi della bibita americana più famosa del mondo hanno fatto anche di meglio, dato che, di fatto, è alla Coca-Cola che dobbiamo il Natale così come lo conosciamo oggi.

Infatti secondo la tradizione, la divisa di babbo nata-

le doveva essere verde, ma il marchio Coca-Cola era rosso: ecco che presto fu fatta una piccola modifica e il rosso divenne simbolo del Natale e sinonimo di calore. Questo è il potere di un'identità forte, un brand che diventa cultura collettiva.

Due aspetti compongono la brand identity di Coca-Cola:

1. il logo: rosso in uno script text bianco, dove il colore rosso suscita fiducia nel consumatore e il carattere del font associa il prodotto al tempo libero. Infatti la Coca-Cola rappresenta, nell'immaginario collettivo, una bevanda da bere nel tempo libero, o quando si è finito di lavorare;

2. l'originalità: Coca-Cola stampa il suo logo su una bottiglia dalla forma unica (nessun'altra bevanda ha una bottiglia come la sua), conferendo al brand credibilità e fiducia.

Questo la rende sicuramente riconoscibile, con un semplice colpo d'occhio, anche a coloro che non la bevono abitualmente.

Perché è importante costruire una brand identity?

Costruire una brand identity significa essere in grado di imprimere il prodotto aziendale nella memoria del consumatore e di ottenere un brand più autorevole sul mercato. Per ottenere questo risultato è necessario seguire un percorso specifico che cercherò di riassumere schematicamente di seguito, pur consapevole che ciascuno degli argomenti trattati meriterebbe un approfondimento specifico:



Tratto: <https://www.laleggepertutti.it/104876>

Nel caso del Sindacato perché è importante costruire una brand identity?

Perché attraverso questo potente coordinamento degli strumenti di comunicazione, i soci tesserati al Sindacato acquisiscono la consapevolezza di identificarsi in un Gruppo, di appartenere ad una realtà riconoscibile e riconosciuta. Migliora cioè il loro senso di appartenenza e l'orgoglio di farne parte. Il vantaggio di promuoverci con un'identità aziendale definita è però utile anche al recruitment di coloro che ancora non sono tesserati al Sindacato, ovvero per spingerli ad iscriversi.

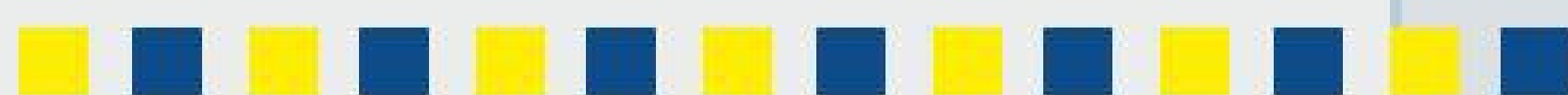
La brand identity, come già accennato, è il modo con cui l'azienda vuole essere percepita dal pubblico, è costituita da diversi elementi visivi ma non è scontato che il pubblico percepisca quello che noi desideriamo, infatti, a questo scopo è utile la brand image, (o immagine del brand che è un'appendice della brand identity) che indica come il pubblico percepisce il prodotto, ma come facciamo a sapere se quel prodotto è apprezzato?

Con la Brand reputation (reputazione del brand), cioè, la considerazione che il pubblico ha nei con-

fronti del marchio. Riflette tutte le azioni dell'azienda, infatti se l'azienda continua ad effettuare cambiamenti di immagine la reputazione del marchio subisce delle oscillazioni.

Molti sono i fattori che influenzano la brand image: la pubblicità, i canali di distribuzione, il giudizio espresso da influencer attraverso i media.

Una buona reputazione genera fiducia verso clienti e perché no, verso Istituzioni, ambienti politici e mondo dell'informazione.



Ma come si costruisce la brand identity?

Per rendere riconoscibile un brand è necessario costruire tutti gli artefatti che servono a stimolare nella nostra mente i nostri sensi, soprattutto quello visivo considerato il più importante perché è proprio attraverso la vista che avviene il primo contatto tra brand e cliente.



Ecco alcuni elementi principali che compongono la brand identity:

- **Naming (denominare):** sviluppo e creazione del nome di azienda, marca, prodotto o servizio.
- **Logo:** deve essere semplice, versatile, appropriato, facile da ricordare e atemporale.

I loghi molto complessi e dettagliati sembrano stupendi su una pagina web ma quando vengono ridimensionati per i più svariati utilizzi, risultano confusi e poco leggibili; il logo del Sindacato Nazionale Agenti è un lettering dell'acronimo del Sindacato, appare visivamente semplice, versatile e facile da ricordare. Vi riporto uno specchietto che riassume le caratteristiche per un buon logo.

BRAND IDENTITY: IL LOGO



Fonte: life learning master in brand management

Colori: la scelta dei colori è molto importante perché rappresenta dei significati e suscita emozioni.

Nel caso specifico del logotipo SNA, pensate che il blu è il colore più scelto e più popolare al mondo nell'utilizzo dei loghi. Questo significa, quindi, che se si vuole un logo di successo è necessario farlo blu. Il blu è il colore di conoscenza, tranquillità, sicurezza e soprattutto della fiducia.

Font: adozione di uno o più caratteri tipografici da utilizzare per testi brevi e l'altro font per i testi lunghi e per la stampa.

Tone of voice: è il modo in cui un'azienda delinea la personalità di un prodotto o servizio e rappresenta il modo in cui il brand viene percepito dal target di riferimento.

Below the line: sono tutti i materiali di comunicazione quali: biglietti da visita, carta intestata, firma elettronica, buste, biglietti, block notes, calendari ecc.

BRAND IDENTITY: GLI ELEMENTI

Riassumo qui di seguito, con l'aiuto di uno specchietto, gli elementi della brand identity:



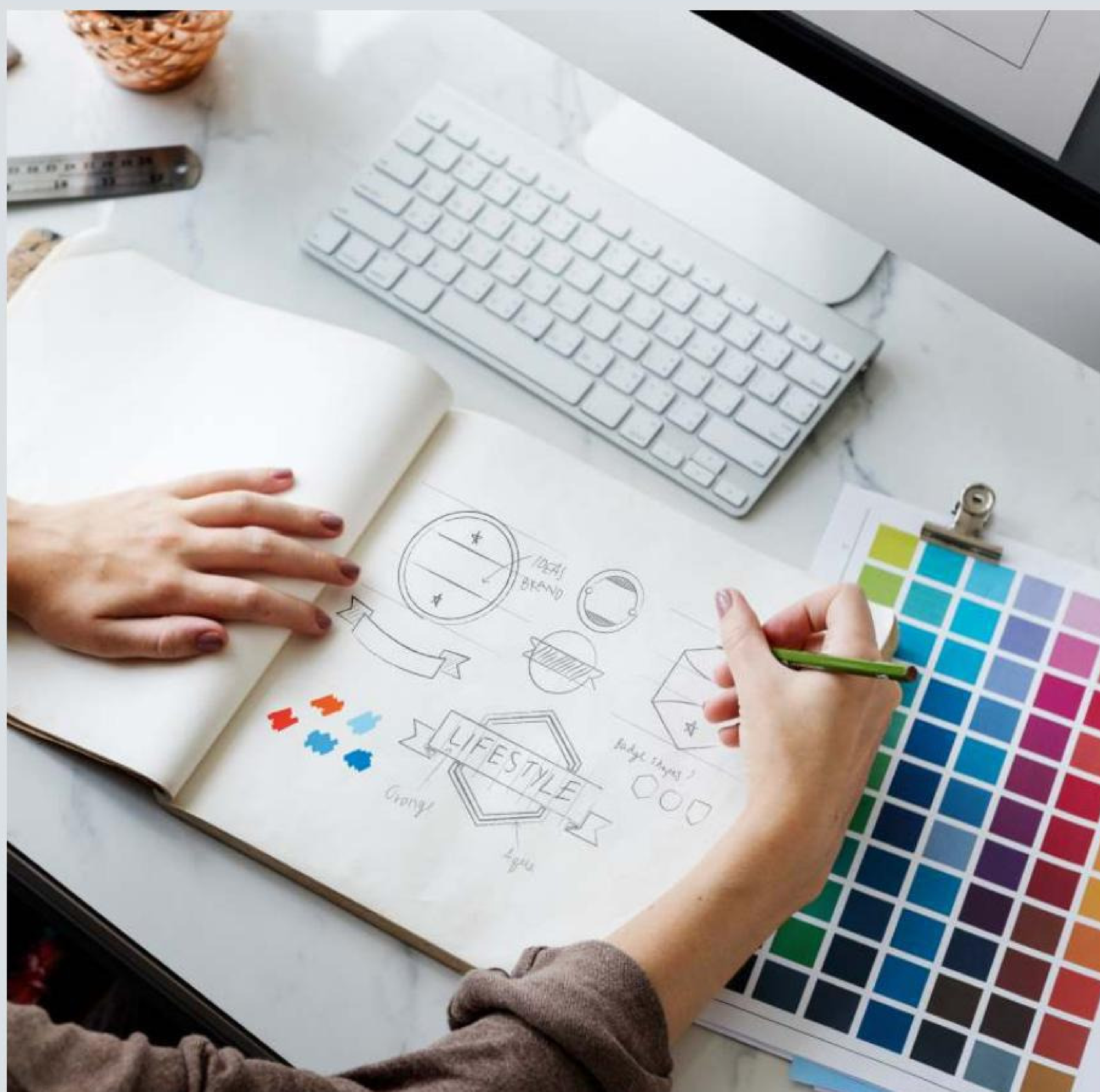
Fonte: life learning master in brand management

La brand identity manuale

Gli elementi grafici sviluppati vengono inclusi nel Brand Identity Manual (o brand book) contenente le linee guida sulle quali costruire ogni materiale visivo in modo efficace e coerente all'immagine di brand. Il brand identity manual (manuale del brand) non è mai da considerarsi un prodotto finito, ma è sempre in continua evoluzione.

L'applicazione delle regole definite a tutti gli artefatti di comunicazione va sviluppata sempre in modo coerente, coordinato e continuato nel tempo. Questo è il punto chiave: comunicare in modo coerente e costante nel tempo permette al consumatore di conoscere e riconoscere il brand con sicurezza, aumentandone la sua fiducia e credibilità.

È fondamentale per ogni brand andare oltre la mera comunicazione dei propri servizi e porsi come obiettivo quello di creare una propria identità forte e differenziante. Creare un'immagine di sé che definisca in maniera chiara e unica permette al cliente di visualizzare, individuare e appropriarsi del brand per sentirsi parte di esso.





LA VOCE UFFICIALE DEL SINDACATO NAZIONALE AGENTI DI ASSICURAZIONI

1.843.400 accessi medi annui nel periodo Settembre 2014 - Settembre 2019

Visualizzazioni SNA CHANNEL + Persone raggiunte dalle news pubblicate in Facebook



Ecco il portale televisivo del Sindacato

Previsti 30.000 accessi ogni anno al nuovo strumento di informazione messo a punto da Sna



a cura di
EMILIANO ORTELLI

● ● ●

Ho sempre pensato che fare la solita ripresa e messa in onda di un video su youtube fosse "cosa da tutti" e infatti finora questo era avvenuto in Sindacato anche se, dopo l'intervento tecnico e organizzativo effettuato da Tiziano Salerno, mio valido braccio destro, gli accessi hanno fatto registrare un'impennata straordinaria rispetto al passato. Pensate che negli ultimi sei mesi abbiamo superato le 15.000 visualizzazioni per un totale di 2.418 ore di tempo di visualizzazione, contro le complessive 47.000 visualizzazioni per un totale di 3.449 ore di tempo di visualizza-

zione contabilizzate in tutta la storia sindacale precedente a partire dal 2014.

Poi si è verificato il fatto nuovo per il Sindacato delle videoconferenze, a partire dagli Stati Generali e poi a seguire tutte le altre, con una partecipazione di spettatori che ha stupito prima di tutto noi organizzatori. Una media di oltre 1.700 collegati con punte massime di 2.000, a dimostrazione del fatto che in Sna c'è desiderio di aggiornamento e voglia di partecipazione, ma anche che lo strumento tecnologico, se utilizzato in modo intelligente, è molto apprezzato dagli iscritti e ci mette in comunicazione con diversi ambienti altrimenti più difficili da coinvolgere nelle nostre problematiche. Mi riferisco alle testate giornalistiche, alle associazioni consumeristiche, agli ambiti universitari e così via che hanno risposto con entusiasmo agli appuntamenti on line.

Proprio in quel momento ho pensato che potevamo andare oltre, ottenere un gradimento ancora superiore grazie a voi iscritti che ci seguite e che ci date la possibilità di crescere. Ecco perché abbiamo pensato al progetto SnaTV, ormai in fase di ultimazione.

Di cosa si tratta?

Di una TV vera e propria nella quale ritrovare e poter scaricare tutti i video e le interviste fatte negli anni. Un ulteriore e molto innovativo strumento di consultazione che si inserisce a pieno titolo nel progetto di consolidamento dell'identità sindacale del quale si parla in altre pagine di questa rivista.

Senza entrare troppo nel merito delle modalità di accesso e dei contenuti di SnaTV che saranno presentati durante il Congresso Nazionale in programmazione nel prossimo autunno, speriamo in presenza, mi fa piacere condividere con voi in anteprima alcune miniature, che saranno utilizzate per creare l'immagine del sito, realizzate dalla responsabile marketing Roberta Marcello che prende parte al progetto.

TUTTE LE INTERVISTE E
TANTO ALTRO



REGISTRATI



👉 Campi obbligatori | 🟢 Campi visibili nel tuo profilo | 🔴 Campi non visibili nel profilo | 🌐 In

Nome:

Cognome:

Email:

Nome Utente:

Password:

Verifica Password:

Informativa sulla privacy

Gentile Utente,
Gestmed S.r.l., nella sua qualità di Titolare, nel
rispetto di quanto previsto dall'art. 13 D. Lgs. 30
giugno 2003, n. 196 (di seguito, "Codice"), con
specifico riferimento ai trattamenti dei dati

[Scarica informativa](#)





Anche in questo caso, ci tengo a puntualizzarlo, non si tratta tanto della componente in movimento della nostra banca della memoria, quanto soprattutto si uno strumento di consultazione degli interventi che hanno fatto e continueranno a fare la storia del Sindacato.

Una delle caratteristiche, già inserite nella pagina youtube di Sna, sarà quella di consentire la consultazione di filmati integrali, a volte della durata di qualche ora, suddivisi però anche in tanti spezzoni di pochi minuti riferiti ai singoli contributi.

L'individuazione di aree semantiche omogenee che riguardano argomenti analoghi mediante parole chiave e tag di collegamento, messe a punto insieme al responsabile comunicazione Roberto Bianchi anch'egli coinvolto nel progetto, consentirà pertanto di accedere alla consultazione di un intero filmato riguardante un evento che intendo seguire se l'ho perso in diretta o rivedere, singoli interventi che fanno parte di quell'evento, ma anche di consultare tutti i filmati che riguardano un determinato argomento di cui intendo approfondire la conoscenza, anche se appartenenti a situazioni e tempi diversi.

Il portale televisivo consentirà inoltre di seguire in diretta streaming tutti gli appuntamenti on line del Sindacato, consentendo di effettuare la regia interna degli eventi, senza la necessità di rivolgersi a società esterne e inoltre di effettuare conferenze stampa virtuali e collegamenti in

real time con politici, rappresentanti delle istituzioni e giornalisti.

Neanche a dirlo, ogni filmato sarà scaricabile da qualsiasi device, pc fisso o portatile, tablet o smartphone, in modo che l'accesso possa avvenire in qualsiasi momento della giornata.

In attesa del lancio ufficiale, non ci resta che augurare a tutti voi una buona visione.



Hai un **PROBLEMA**, parliamone in chat

Veloce e alla portata di tutti, il nuovo Sito istituzionale dello Sna sarà facilmente consultabile da qualsiasi device



a cura di
EMILIANO ORTELLI



Un sito Web, oltre ad essere uno strumento di informazione e di interfaccia con il mondo esterno, corrisponde in qualche modo a ciò che una volta era il biglietto da visita. Dal momento in cui la tecnologia ha fatto passi da gigante e viviamo in un mondo sempre connesso, creare un sito Web è praticamente un passo obbligatorio per una lista sempre più vasta di operatori: aziende, professionisti, commercianti, ma anche per i cosiddetti corpi intermedi: sindacati, associazioni, enti.

Praticamente, un sito Web (o sito Internet) è un insieme di pagine correlate tra loro mediante collegamenti logici che guidano il lettore alla consultazione degli scaffali di archiviazione, come se si trattasse di una serie di documenti online situati nella "nuvola" del Web. In quest'ottica quindi, la creazione di un sito passa attraverso un hosting, ovvero l'affitto, gratuito o a pagamento, dello spazio necessario a pubblicare le pagine di cui si compone il sito, su un server costituito da un computer ad elevate prestazioni, che inoltra la richiesta di accesso quando qualcuno ne digita l'indirizzo, definito tecnicamente URL, tramite browser, il programma che inoltra la richiesta di un documento e ne consente la visualizzazione una volta pervenuto dal web. Come componente dell'Esecutivo Nazionale e grazie alla delega ricevuta, ho il piacere di coordinare, tra l'altro, le attività inerenti il restyling e l'aggiornamento costante del nostro sito, in questo anno importante per tutte le attività nel mare in tempesta che stiamo vivendo, allo scopo di portare rinnovamento e crescita tecnologica nell'ambiente sindacale.

Il mondo attuale è orientato sempre più al digital e l'importanza di un sito che contribuisca a definire l'identità del Sindacato mediante la comunicazione dei valori sociali, ma anche dei servizi erogati agli iscritti e delle attività in maniera semplice e chiara, è fondamentale.

L'obiettivo infatti è quello di creare un sito più snello e più agile da visitare, alla portata di tutti, che si fondi su tre vettori principali: istituzionale, d'informazione e d'immagine.

Il progetto è partito a fine ottobre 2020, abbiamo aperto un "bando di gara" a cui hanno partecipato una decina di società (web designer) operanti nel mondo del software house utilizzando linguaggi diversi (joomla, wordpress,



wix – per citarne alcuni). La prima scrematura ci ha portato a scegliere tra cinque società compresa la stessa che gestiva il “vecchio sito” (Vemenia Data System di proprietà del Dr. Cometti) che alla fine è risultata quella con l'offerta complessivamente migliore.

Tramite Vemenia siamo successivamente arrivati all'agenzia SGP Creativa (studio grafico pubblicitario) a cui è affidata, dietro monitoraggio di Roberta Marcello, responsabile Marketing del Sindacato, la realizzazione della parte grafica del Sito.

A questo progetto collaborano diverse altre risorse interne del Sindacato, da Elena Fogazzi e Marco Bigatti che

si occuperanno della parte operativa e della gestione di tutte le attività dinamiche, al sottoscritto in qualità come direttore di coordinatore del progetto e a Roberto Bianchi nella veste di responsabile della comunicazione del Sindacato.

A beneficio dei più informati, preciso che il sito è supportato dal software “Joomla!” che permette di inserire, gestire e visualizzare informazioni testuali e contenuti multimediali. Per il linguaggio di programmazione, si è optato per una soluzione tanto rivoluzionaria quanto semplice, il “php”.

RESPONSIVE PER DEFINIZIONE

Il sito è realizzato per essere categoricamente Responsive, vale a dire adattabile a tutti i dispositivi, dal personal computer portatile, allo smartphone, senza naturalmente dimenticare i tablet e non mobile friendly, come sono quelli che, non dovendosi adattare allo schermo grande in quanto destinati ai cellulari, puntano tutto sulla facilità di navigazione.

Il Responsive è oggi dato per scontato, non lo è approcciare l'argomento come punto di partenza. Il sito sarà quindi pensato, come dicevo, per essere navigato e utilizzato su ogni dispositivo, poiché è assolutamente fondamentale che venga considerato come uno strumento di lavoro da introdurre nel quotidiano senza subire limitazioni di tempo, luogo o device di fruizione.



FLUIDITÀ E NAVIGAZIONE MULTI-DEVICE

Il sito sarà dunque:

Leggero e veloce. Ad oggi oltre il 40% degli utenti abbandonano la pagina se il tempo di caricamento supera i 3 secondi. Ogni elemento, a partire proprio dalle immagini (che tendono a rallentare il caricamento) di cui il sito sarà ricco, sarà ottimizzato per prevenire l'abbandono,

Responsive. Ad oggi l'85% della popolazione italiana utilizza lo smartphone. 47 è il numero di volte in cui lo controlla per un tempo che dai 145 ai 225 minuti giornalieri. Di conseguenza la consultabilità da qualunque strumento è un obbligo.

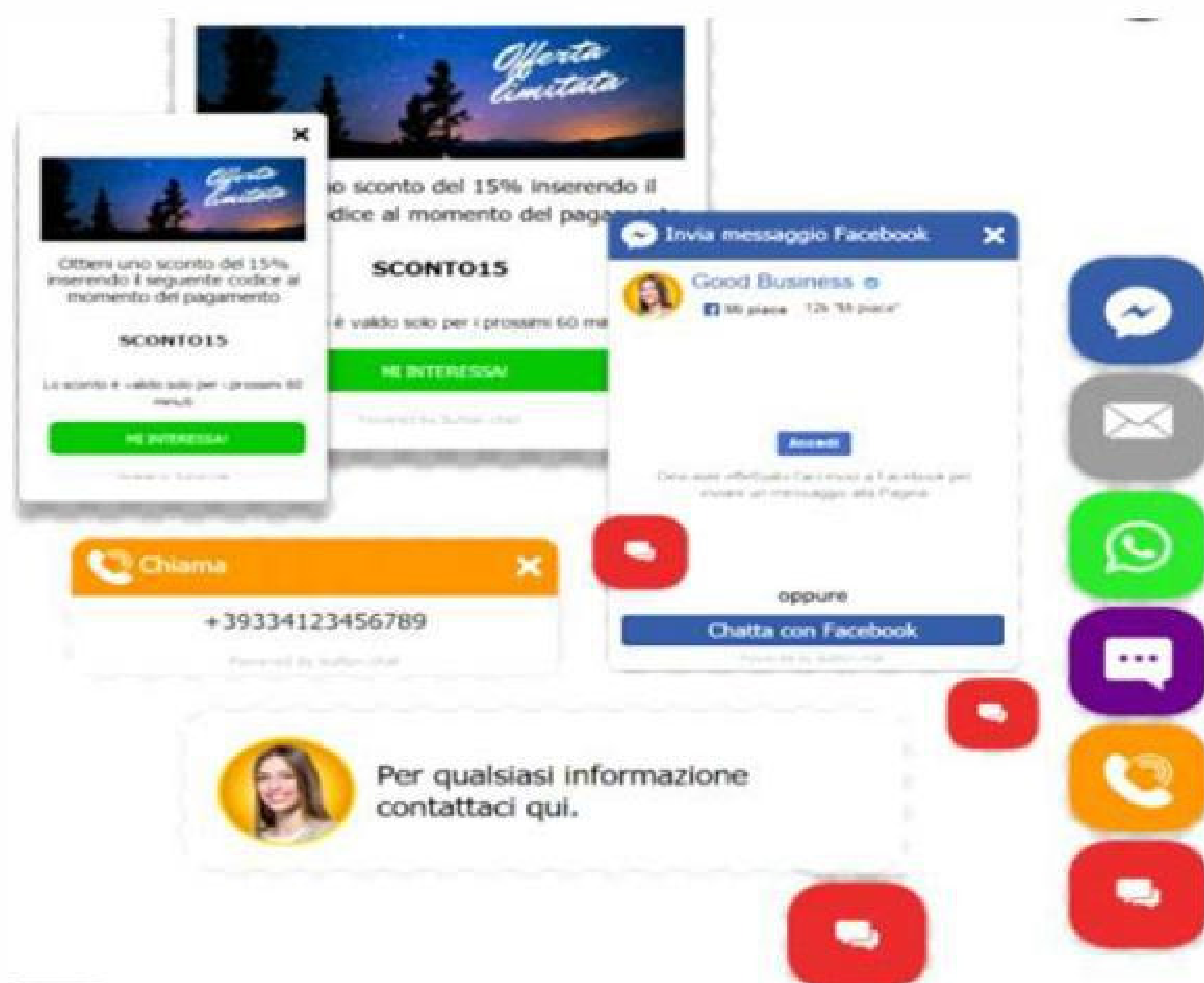
LA CHAT ON LINE

Vogliamo parlare di novità?

Una delle tante che vedrà il suo ingresso nel nuovo sito è la Chat online.

Sono arrivato a questa soluzione perché è importante l'interazione con il pubblico. Cosa significa? Accorciare le distanze con tutti i nostri associati e con chiunque voglia interagire con noi.

Avere una chat sul sito diventa indispensabile quando la relazione con la tua audience diventa intima come è giusto che sia in un sindacato come Sna che punta molto sul servizio personalizzato di assistenza e consulenza agli iscritti. Dialogare in tempo reale con gli associati aiuta infatti a tranquillizzarlo quando chiede informazioni che necessitano di una risposta veloce, soprattutto nelle situazioni critiche in occasione delle quali il passare del tempo gioca contro gli interessi dell'agente. Pensiamo, tanto per fare un esempio tra i più significativi, alla verifica amministrativa da parte della compagnia o a quella altrettanto ansiogena da parte dell'Ivass.



LA GALLERIA DELLE IMMAGINI

Un'altra novità è costituita dalla sezione delle Immagini.

In questo nuovo sito ci sarà un "box" che raccoglierà tutte le immagini, come una sorta di album fotografico, scattate durante gli eventi nazionali e locali, affinché ciascuno possa visitare la pagina e recuperare lo scatto desiderato. La visualizzazione del ricordo, abbinata al reperimento del documento scritto che sarà collegato negli spazi di archiviazione collegati, servirà a mio avviso alla condivisione sociale dei contenuti culturali e politici che costituiscono il bagaglio sindacale di cui ogni iscritto Sna deve disporre per affrontare con la necessaria consapevolezza e serenità il proprio complesso mestiere.



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.

Quella sottile sensazione di inadeguatezza

È più efficace puntare sull'autoritarismo
dei manager o sull'intelligenza emotiva dell'azienda?

a cura della Redazione



Sulle scrivanie fogli di carta, polizze da controllare, il telefono squilla, a volte contemporaneamente il fisso ed il cellulare, gli impiegati/e entrano nella stanza con dubbi da risolvere, pagamenti da esitare, poi ci sono i subagenti, le loro richieste, ed infine le gare di compagnia, le circolari da leggere e ribaltare alla rete, i piani di compagnia, gli incontri con i responsabili di zona. Tutto nelle stesse 8 ore lavorative. E viene voglia di buttare tutto all'aria.

L'ambiente socioculturale moderno spinge a porre il tema del lavoro al centro della nostra esistenza poiché coinvolge la vita quotidiana presente e futura, ma anche molti aspetti del sé, poiché ci si identifica con il lavoro che si svolge e da cui derivare la propria autostima.

Molti sperimentano che la vita in agenzia è al centro di tutte le preoccupazioni e ansie, di fatto si trasforma nella totalità dell'esistenza stessa. Inoltre, in agenzia si vive una triplice pressione: quella di dover rispondere del proprio operato alle compagnie, ed all'Ivass, e quella di manager della propria impresa agenzia.

Il tema del lavoro, al giorno d'oggi, è culturalmente il fulcro centrale della vita, ogni persona/lavoratore si identifica con quello che fa, e fa derivare la propria autostima dai risultati ottenuti.

L'approccio contemporaneo alla cultura lavorativa, porta in primo piano lo stimolo incessante alla competizione, per quanto la competizione faccia parte integrante dell'umanità in ogni contesto, in ambito lavorativo può assumere una valenza positiva o negativa, positiva quando è funzionale al superamento dei propri limiti ed al riconoscimento del proprio valore, negativa quando è portata all'esterno del sé e quando l'accanimento al risultato compromette il sano svolgimento della quotidianità lavorativa. Cosa spinge il lavoratore a spremere sé stesso fino a raggiungere questi stadi emotivi così disabilitanti?

È ampiamente dimostrato che, per quanto ci si autodefinisca esseri razionali, l'essere umano è governato dalle emozioni, non sempre emerse a livello di consapevolezza, spesso latenti a livello di subconscio, influenzano comunque il comportamento umano; comportamenti quali il timore reverenziale e la sudditanza psicologica altro non sono che espressioni di un'emozione più nascosta che spesso non si riesce neanche a nominalizzare.

La paura è una delle emozioni più ancestrali, dal punto di vista evolutivo, infatti, la paura rappresenta la modalità con cui la specie ha risposto al pericolo, alle minacce esterne, o alle modifiche ambientali; processi del tutto au-

tomatici, che non sono scomparsi durante l'evoluzione dell'homo sapiens, al fattore genetico va affiancato il fattore socioculturale.

Le preoccupazioni in ambito lavorativo sono molteplici: la paura di perdere il lavoro, la paura di sbagliare, la paura di esprimere opinioni opposte alla massa o ai dirigenti, la paura di essere discriminati, la paura di non riuscire a portare a termine le mansioni da svolgere, o di non riuscire a sostenere il peso dei compiti affidati, la paura dell'errore.

Le ansie rispetto al lavoro sono riconducibili sinteticamente e non esaustivamente ad una serie di fattori, tra questi i più frequenti sono il comportamento di over confidence, il valutare se stessi in maniera superficiale così da non pesare se si è in grado di portare a termine un compito che si è assunto.

La paura di non essere apprezzati e premiati adeguatamente per un lavoro svolto, o di subire un'ingiustizia; il conseguente rimuginio ansioso interno, e l'emozione negativa incrementano le ansie.

Il timore di non riuscire a svolgere al meglio le proprie mansioni, il perfezionismo incalzante, timore che spinge a lavorare molte più ore rispetto al normale, trascurando una serie di impegni extralavorativi a discapito delle relazioni interpersonali, il fatto di restringere gli interessi al solo campo lavorativo intensifica le ansie rispetto a quest'ultimo, e se le soddisfazioni lavorative dovessero mancare si potrebbe instaurare una sindrome da burnout (da burn out, letteralmente bruciato, esaurito, ndr.) si rovescia sull'intera persona che diventa progressivamente incapace di gestire il carico di lavoro e ciò finisce inesorabilmente per ribaltarsi sulla sfera privata fino ad annientarla a volte, e si innesca quando il lavoratore è sottoposto ad una condizione di stress cronico derivante dal-

lo sbilanciamento tra le richieste/necessità in ambito lavorativo e le risorse disponibili in termini umani, economici e di tempo.

Le aziende – agenzie di assicurazioni possono vivere questi fenomeni da una pluralità di punti di vista.

Le aziende sono microsistemi sociali, e sono fatte di persone, ogni persona vive dentro di sé un universo di emozioni, tra cui la paura ed il bisogno di potere, ed è pleonastico scomodare Machiavelli, o il molto più recente McClelland, per stabilire che il bisogno di potere sia uno dei più potenti appartenente agli esseri umani.

Mentre per il machiavellico Principe la paura è il sistema migliore per mantenere il governo e lo stato dei fatti, per le organizzazioni aziendali vige lo stesso principio?

Dalla prospettiva delle organizzazioni aziendali la gestione attraverso la leva della paura non sortisce gli stessi effetti. Quello che Machiavelli non poteva sapere, è che al patrimonio genetico dell'essere umano appartiene anche la compassione, l'empatia, la reciprocità; è stato dimostrato infatti che questi valori morali non sono solo appresi nel corso della vita, ma in parte sono trasmessi per via genetica. Attraverso sperimentazioni di laboratorio è stato documentato il comportamento di "consolazione" con i propri simili in altre specie animali quali roditori e scimpanzé. Partendo da questi assunti è d'uopo ragionare su quale modello di leadership sia più utile adottare. Uno stile di leadership più orientata verso l'autoritarismo o di contro uno stile di leadership guidata dall'intelligenza emotiva, capace cioè di chiamare per nome e riconoscere le emozioni, poiché le emozioni sono risposte biologiche a fattori esterni, rispondono quindi a bisogni; saper riconoscere i bisogni, le emozioni, e saperle guidare, determinano la grandezza di un leader ed il funzionamento del gruppo lavorativo.



IL GRANDE PROGETTO della scuola quadri dello Sna

Durante tutto il periodo pandemico l'attività del Gdl Formazione
è proseguita con successo in modalità a distanza

a cura del Cdr



Piantiamo alberi da frutto formativi

*Se fai progetti per un anno,
semina del grano.
Se i tuoi progetti si estendono a dieci anni,
pianta un albero.
Se essi abbracciano cento anni,
istruisci il popolo.
Seminando grano una volta,
ti assicuri un raccolto.
Se planti un albero,
tu farai dieci raccolti.
Istruendo il popolo,
tu raccoglierai cento volte.*

Kuang-Tsen



Ogni anno, con l'approssimarsi di dicembre, sul desktop, si visualizza un contatore, che segna quante ore mancano al completamento delle ore di formazione obbligatoria. Quasi un memento mori, di fatto questo contatore svislisce il significato della formazione in sé, toglie l'entusiasmo della conoscenza, del sapere non come obbligatorietà, ma come strumento utile per migliorare la propria professionalità e, soprattutto, se stessi.

A latere di questa formazione obbligata, sul mercato sono nate una serie di offerte formative, più o meno indirizzate, alcune monotematiche altre più articolate; il continuo ed esponenziale cambiamento a cui la nostra categoria è chiamata, ci impone un approccio diverso e più consapevole, soprattutto per chi questo lavoro intende svolgerlo nel modo più completo e professionale.

A questa esigenza risponde in maniera più che esausti-

va, il gruppo di lavoro SnaForm, offrendo una formazione prima di tutto libera, e di conseguenza densa di contenuti interessanti.

Obiettivo primario è quello di offrire agli iscritti la possibilità di crescita culturale e di competenze, senza trascurare gli obblighi formativi derivanti dal Codice delle assicurazioni. Il programma si estrinseca in una pluralità di possibilità di crescita culturale in vari campi, che vanno dalla fruizione di corsi per l'aggiornamento professionale, così come da tradizione Sna, all'istituzione di una scuola di formazione per quadri sindacali permanente, alla possibilità di accedere ad una formazione di alto livello con alcuni atenei italiani, e anche di conseguire un diploma di laurea. Il GDL gestisce poi anche i rapporti con i fornitori esterni, e il corso Rui per l'esame necessario per l'iscrizione al registro.

La visione del Coordinatore

MARCELLO BAZZANO



Marcello Bazzano

La redazione ha chiesto a Marcello Bazzano, responsabile del gruppo di lavoro formazione, quali fossero gli obiettivi e le motivazioni delle scelte progettuali ed operative di SnaForm.

Come nasce l'esigenza della scuola di formazione sindacale? Qual è il suo obiettivo?

La scuola di formazione sindacale nasce da un'intuizione del Presidente Demozzi, che ha sempre creduto nella forza dell'istituzione formativa al servizio della crescita dei quadri sindacali. L'idea è quella di dedicare un percorso formativo specifico a

tutte quelle figure che assumono incarichi in Sna, o lo faranno in futuro, per consentire loro di interpretare al meglio e senza alcuna incertezza, il loro ruolo a livello territoriale o nazionale.

Abbiamo iniziato lo scorso anno con una prima esperienza, dopo anni di assenza di proposte, per ritrovarci in questo nuovo mandato con la declinazione nel programma congressuale del Presidente che impegna SnaForm in questo obiettivo.

I rapporti con gli atenei elevano la formazione Sna ai più alti livelli del sapere, com'è nata l'idea di questa collaborazione?

Quando ho avuto l'onore e l'onere della delega formativa, ci siamo chiesti all'interno della Commissione Formazione, quali fossero gli obiettivi di una scuola sindacale di grande tradizione, come quella di Sna. Partendo dalle esperienze del passato abbiamo elaborato un programma di lavoro che ponesse al centro la crescita culturale della categoria. Non era più sufficiente presidiare l'area della cosiddetta formazione obbligatoria perché essere agenti di assicurazione oggi e domani vorrà dire avere la consapevolezza di essere sempre più dei gestori di impresa, nella maggioranza piccole e medie. Occorreva stimolare dal basso la consapevolezza dello sviluppo di maggiori competenze gestionali, per organizzare meglio i fattori della produzione, per comprendere i bilanci delle nostre agenzie e saperle indirizzare nelle aree di business adeguate al dimensionamento e alla sopravvivenza, in un mercato sempre più esigente e competitivo. Da qui abbiamo compreso che la collaborazione con il mondo universitario ed accademico era fondamentale. La convenzione con la Pegaso Università Telematica, che sta consentendo a tanti agenti e loro familiari e collaboratori di conseguire titoli di studio, raggiungendo quello scopo su cui continuiamo a lavorare ossia, offrire opportunità formative per elevare la cultura di base di una professione complessa ed articolata come quella dell'agente di assicurazioni.

Continueremo ad ampliare l'offerta con nuove e ancor più esaltanti sfide, come il programma di alta formazione in gestione di impresa agenzia, che stiamo elaborando con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di cui presto presenteremo il progetto, senza mai scordarci del presidio della formazione tradizio-

nale degli intermediari e di quella convegnoistica.

Marcello, dove pensi porterà alla lunga la collaborazione con le Università? quale valore potrà aggiungere alla professione agente di assicurazione?

Riteniamo che una crescita formativa universitaria non possa che consentire agli agenti una maggior capacità gestionale nelle imprese agenzie infatti, abbiamo realizzato un progetto con il centro studi universitario Irfo Pegaso, l'elaborazione di pubblicazioni tratte dalle tesi universitarie dei nostri iscritti, tutte aventi ad oggetto il mondo delle assicurazioni raccontato dagli agenti, con al centro la complessità del sistema o del canale "agenzia", con la creazione della prima enciclopedia della gestione aziendale nella distribuzione assicurativa. Il valore è davvero importante, ma vorremmo un maggior seguito delle iniziative da parte di una base che alle volte fa fatica a comprendere quanto sia importante aderire ad iniziative faticose ma ricche di opportunità di crescita, a qualsiasi livello e a qualsiasi età.

Moltissimi colleghi hanno approcciato per vie diverse alla formazione formatori, cosa propone lo Sna, quale organismo di servizio e tutela, a questi colleghi perché abbiano la certezza di erogare una formazione efficace, efficiente ed in linea con la compliance?

Ad oggi non abbiamo realizzato un percorso per agenti formatori, come avvenuto con scarsi successi nel passato, appunto perché l'attività di formatore va ben oltre la capacità di gestione di un'aula, ma nella concreta capacità di elaborare moduli formativi in ragione delle esigenze e dei bisogni del tuo interlocutore. Ogni formatore che collabora con Sna e che eroga formazione Ivass ha il dovere di dimostrare nel CV le competenze didattiche e professionali raggiunte, come del resto previsto dalle norme regolamentari in materia. Pertanto, esiste un filtro tale da poter avere la certezza della conformità della compliance di ogni formatore e di ogni modulo formativo presente nel catalogo, di cui si occupa la collega Roberta Patruno. Voglio infine ricordare oltre Roberta, i colleghi del GdL Formazione Gianni Ammirata, Roberto Magotti e Bruno Mauro con cui condivido questo avvincente percorso. Una parola affettuosa per l'amico e ormai collega di EN Emiliano Ortelli che continua ancora ad offrire il proprio importante contributo nella progettualità della Formazione Sna, nonostante i numerosi impegni nelle commissioni da lui coordinate.

Tutte le crisi offrono straordinarie opportunità di cogliere situazioni mai considerate: credete che

la formazione una volta finita la pandemia tornerà alle vecchie modalità di erogazione, o si è scoperto un vaso di pandora che non sarà più chiuso?

La pandemia ha da subito messo a dura prova le scelte strategiche di Sna nell'ambito della Formazione, in quanto eravamo totalmente impreparati ad una gestione diversa delle aule fisiche, in cui, oltre alle attività formative abbiamo sempre svolto anche quelle più tipicamente politiche e di incontro e scambio di opinioni tra colleghi.

Siamo stati velocissimi però a governare e gestire il cambiamento, infatti in pochi mesi Sna si è dotato di una piattaforma formativa di piena proprietà del Sindacato, che abbiamo affiancato a quella già esistente per le certificazioni e l'erogazione di formazione in modalità Fad. In futuro non credo che potremo fare a meno di questa immensa opportunità tecnologica, ma il nostro obiettivo è tornare nelle aule fisiche, il vero luogo d'incontro delle persone e dello scambio delle idee alle volte non sempre possibile nel mondo virtuale.



**Claudio Demozzi (a sinistra)
e Marcello Bazzano (a destra)**



ROBERTA PATRUNO, uno dei perni della formazione Sna

Facendo i conti, ormai inevitabili, con la nuova realtà oscurata dalla pandemia, la scuola di formazione Sna non si è lasciata fermare, ha trovato nuove modalità di gestione delle piattaforme, per erogare una formazione che fosse a distanza ma interattiva, di modo che i discenti si sentissero coinvolti e quindi maggiormente interessati alla fruizione del corso, ne parliamo con Roberta Patruno, membro del Gdl formazione.

Roberta, durante questo tempo sospeso di pandemia abbiamo imparato tutti altri modi per ovviare alla necessità del distanziamento, SnaForm quali escamotage ha adottato per ovviare alla inevitabile noia della formazione a distanza e per coinvolgere i fruitori durante le ore di aula virtuale?

La pandemia ha determinato un profondo cambiamento nell'approccio alla formazione in generale ed in particolare per gli obblighi formativi in capo agli intermediari. Sna ha reagito con estrema reattività a questo inaspettato e non voluto cambiamento spostando tutta l'attenzione alle modalità a distanze tipo webinar sincrono ed asincrono oltre che alla predisposizione di moduli formativi in modalità Fad, tutti fruibili sulla piattaforma già in dotazione al Sindacato a cui abbiamo affiancato il nuovo strumento sulla piattaforma Zoom. Possiamo dire di aver colmato il vuoto volutamente lasciato per via della forte predilezione della modalità d'aula in presenza, sempre scelta per incontrare e far incontrare il dialogo tra colleghi nei territori.

In assoluto dobbiamo ricordare l'adozione della nuova modalità del corso di preparazione alla prova d'esame per l'iscrizione al Rui, partita tra gennaio e febbraio dello scorso anno, per poi immediatamente passare sulle piattaforme informatiche, senza alcun disagio per i nostri discenti. Sul tema occorre dare merito al gran lavoro dei docenti Rui coordinati dal componente Gdl Formazione Gianni Ammirata.

Roberta, quali implementazioni avete in mente in merito alla piattaforma formativa?

Le infrastrutture tecnologiche sono state predisposte, adesso le stiamo riempiendo di contenuti, aggiornando il catalogo formativo Sna che presidio in

prima persona per conto del Gdl Formazione e sappiamo che avremo ulteriori possibilità grazie al lavoro che il gruppo di lavoro comunicazione sta predispone insieme al gruppo di lavoro del collega Emiliano Ortelli. Non trascuriamo le convenzioni esistenti, presidiate dal collega Roberto Magotti, con le piattaforme esterne, con cui prosegue il dialogo per aggiornare i cataloghi formativi a disposizione.

Nel catalogo formativo Sna restano comunque attivi i corsi forniti da altri enti, Roberta i rapporti con altri erogatori di formazione non potrebbero in qualche maniera creare conflitto con SnaForm?

Le attività formative sono, da sempre, trasversali e per natura aperte al dialogo con ogni altro settore di attività di Sna e dei Gaa. Ad esempio, segnalo l'ottimo lavoro in corso sul progetto che riguarda la collaborazione in corso con il Gdl Rapporti con i Consumatori, in delega al collega Emiliano Ortelli, coadiuvato dal collega del Gdl Formazione Bruno Mauro, da cui scaturirà l'erogazione di aule rivolte ai quadri delle associazioni sulle tematiche dell'esecuzione finanziaria ed assicurativa.

L'erogazione del cosiddetto corso Rui ha subito trasformazioni a seguito della pandemia, i risultati in termini di promozioni sono soddisfacenti?

Ho accennato precedentemente alla grande capacità dimostrata da SnaForm nella persona di Gianni Ammirata, nel saper immediatamente convertire le attività nella nuova modalità a distanza, in cui, è bene ricordare, i docenti devono sviluppare capacità e tecniche di comunicazioni specifiche. I risultati ci dicono che siamo una grande squadra, sempre sul pezzo e disponibile al dialogo con tutti.

Non si può non rilevare l'importanza nell'avere la possibilità di cogliere queste magnifiche opportunità di crescita professionale, al di là del contatore ore formazione, per dare a chi si mette in gioco, un futuro ed un lustro degni della nostra professionalità, la più profonda gratitudine va indirizzata ai colleghi che con così tanta passione e abnegazione, cercano di realizzare sempre il miglior mondo possibile in ambito formativo.

Ad majora semper.

IL PULSANTONE

Tre new entry in Sna per sviluppare nuove aree di intervento e implementare i servizi offerti agli iscritti

a cura del Cdr



La sede nazionale dello Sna di Via Lanzzone a Milano funziona un po' come l'aiutino da casa, quando nelle agenzie si verifica un problema qualunque, al quale non si riesce a dare una soluzione, allora si ricorre al pulsantone, al telefono rosso, ma dall'altro lato del telefono chi c'è? Chi sono le donne e gli uomini che lavorano per offrire competenze e soluzioni, e che ci sono sempre, anche nei periodi di ferie.

Quello che distingue lo Sna da altre organizzazioni sindacali, è la passione con la quale il team di ausilio agli agenti lavora fornendo supporto tecnico, logistico e operativo. E a volte si va oltre e si condividono le storie umane, le avventure e disavventure, cercando di capire in quale contesto di sviluppino le difficoltà di gestione di un'agenzia e da questo spirito nasce e vive la squadra di Via Lanzzone come una grande famiglia, un approdo sicuro. Oltre alle note figure, magari riconoscibili ai più solo da un nome e da una voce, spesso senza volto, la famiglia Sna si è ingrandita di tre nuove risorse, nuove energie con un bagaglio di competenze che vanno a potenziare la squadra. Un presidio ininterrotto a sostegno della rete di agenti iscritti e non di rado non iscritti. Ultimi arrivi, dunque, ma già integrati per l'indispensabile consolidamento dei presidi già esistenti e strategici per quelli nuovi. Scopriamo insieme chi sono. Iniziando da Roberta Marcello, entrata a far parte dell'organico commerciale per curare il Marketing e l'organizzazione eventi, Alessia Mullazzani che va ad accrescere la già efficientissima area legale, e Marco Bigatti che si unisce nell'organizzazione e sviluppo e nella gestione interna dell'area social media. La redazione li ha incontrati per conoscerli e per presentarli al macrocosmo degli agenti di assicurazione Sna. Andrea Bonfanti, navigato direttore, ne ha elogiato la capacità di integrazione durante il periodo di formazione e ha sottolineato come il loro inserimento sia stato favorito da tutto il gruppo che compone la Struttura. A Roberta, Alessia e Marco abbiamo chiesto di farsi conoscere, e con quali motivazioni abbiano accettato la sfida Sna.

Chi è **Roberta Marcello**

Roberta ha lavorato per Doctor Glass, sponsor storico del Sindacato e conosce quindi bene la realtà dell'intermediazione assicurativa, carattere entusiasta, curiosa e consapevole delle sue competenze, punta a rafforzare la brand identity dello Sna e a rinvigorirne l'immagine, anche con l'obiettivo di aumentare il recruiting dei non iscritti. Roberta si occuperà anche dell'organizzazione degli eventi, dai congressi, ai comitati centrali, ai convegni e agli incontri istituzionali anche locali, luoghi in cui la nuova immagine del Sindacato trova la sua migliore espressione, partecipata, democratica e viva dell'appartenenza di ognuno di noi.



La redazione le ha chiesto che legame ha con lo Sna e cosa l'ha spinto a scegliere di lavorare per la nostra organizzazione:

“Ho sempre sentito forte il legame con il Sindacato, forse per via del fatto che la mia azienda ha sponsorizzato per anni, 10 o di più, forse perché la mia figura professionale prevedeva la gestione operativa degli eventi e per molto tempo ho girato l'Italia con i vertici sindacali instaurando con ciascuno di loro un ottimo rapporto. Perciò quando ho ricevuto l'offerta di entrare a far parte di questo mondo, in parte sconosciuto e in parte no, ho accettato, per me è stata una sfida, un'avventura che sto percorrendo e che mi ha messo nelle condizioni di puntare inizialmente su tre obiettivi:

- **Crescita della brand awareness** (consapevolezza del marchio)
- **Creazione di una Brand identity** (identità del marchio) che aiuti la crescita della brand Awareness
- **Sviluppo del recruitment** (reclutamento) dei nuovi iscritti per rendere il Sindacato sempre più forte e autorevole.

Sto lavorando a questi tre obiettivi, sicuramente per me ogni cosa in Sindacato è nuova e viceversa per il Sindacato questi temi sono altrettanto nuovi, perciò stiamo a vicenda creando una sintonia che ci permetta di parlare e comunicare in una sola direzione: crescita qualitativa e quantitativa.

Per creare un'immagine che posizioni il Sindacato come brand conosciuto e riconosciuto ci vuole del tempo, ma è così che si costruisce la brand identity, comunicando tutti in modo coerente, dando al target individuato di volta in volta la stessa immagine”.



Chi è **Alessia Mullazzani**

Alessia ha svolto fino a qualche mese fa la libera professione di avvocato, le abbiamo chiesto la motivazione della sua scelta di un cambio così radicale di vita professionale, quale sia la percezione ricevuta del mondo Sna, quali siano i suoi prossimi obiettivi.



“Ciò che mi ha spinto a lasciare la libera professione è stata la voglia di intraprendere una nuova esperienza lavorativa e di vita, nella quale potermi mettere in gioco al 100%. Sono entrata nel team Sna da poco e la percezione che mi ha trasmesso il Sindacato è stata molto positiva: mi sono sentita sin da subito parte integrante dell'organico. L'obiettivo che oggi mi prefiggo è diventare punto di riferimento all'interno dell'ufficio legale di Sna, andando a rivestire un profilo professionale autonomo ed indipendente in grado di fornire supporto agli associati”.



Chi è **MARCO BIGATTI**

Marco proviene invece dal mondo degli oggetti di lusso, gli abbiamo chiesto: "Oltre al supporto organizzativo, una delle aree di tua competenza sarà l'area social media, qual è l'idea che ti sei fatto sullo sviluppo di quest'area che ha un'importanza sempre maggiore in ogni organizzazione e quindi anche nell'organizzazione sindacale?"

"Il presidio dell'area social è fondamentale per qualsiasi azienda, nel nostro ambito, quello sindacale, sto valutando con il comparto marketing e comunicazione le aree di miglioramento e quello di sviluppo."



Sempre con la Dott.ssa Marcello dell'area marketing, stiamo definendo le linee guida e le azioni da intraprendere per favorire la diffusione di contenuti con l'obiettivo di aumentare gli accessi al sito internet istituzionale (al momento in fase di rinnovo), incrementare la web reputation e favorire la fruizione dell'organo ufficiale L'agente di Assicurazione.

Molto presto ci saranno delle grandi novità che riguardano il mondo web del Sindacato, ma per il momentotop secret!"

Dal confronto con le nuove risorse e con il direttore Andrea Bonfanti, è emerso come le varie aree sia pur nella propria peculiarità, siano tra di loro interconnesse, e tutto concorre verso l'erogazione del miglior servizio possibile agli associati, si tratta a volte di spezzare il pane del tecnicismo giuridico nello scrivere una circolare che sia comprensibile alla eterogenea categoria, e di come questo tentativo coinvolga tutte le aree operative, ecco cosa ci ha detto il direttore a questo proposito.



Andrea Bonfanti

"La predisposizione di una circolare "tecnica", per intenderci tipo quelle dedicate alle modifiche introdotte dal Provvedimento Ivass 97 e Regolamento 45 in materia di controllo e governo prodotto, impattano significativamente su ogni intermediario. Per predisporre una circolare su detti temi è importante acquisire precedentemente i contenuti delle modifiche in modo completo, condividerli con la parte di struttura competente e, nel caso specifico, si rischia di considerare scontati alcuni concetti che – per alcuni associati – non lo sono. Il rischio è quindi scrivere più per l'autore che non per gli associati, considerando anche che la conoscenza normativa di base non può essere uguale per tutti e le disposizioni dovrebbero sempre applicarsi con un principio di proporzionalità".

Dopo aver dato virtualmente e coralmemente il benvenuto alle new entry non resta che augurare loro buon lavoro, e auspicare che il pulsantone, come nelle migliori tradizioni dei giochi a quiz, risolva le situazioni e consenta di far salire sull'olimpico dei vincitori i tanti di noi che ne faranno ricorso.



Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

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

Sin dalla sua nascita, **102** anni fa, il Sindacato Nazionale Agenti ha concretizzato nel tempo gli istituti che hanno fatto la storia della tutela collettiva: convenzione Casse di Previdenza, Accordo Nazionale Agenti erga omnes, Fondo Pensione Agenti professionisti, CCNL dei dipendenti di agenzia, per citare i più significativi, sono scaturiti dall'impegno sindacale dei nostri padri fondatori.

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

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

Iscriviti subito, ne va del tuo futuro.

SINDACATO NAZIONALE AGENTI

Via Lanzone, 2 - 20123 Milano

Tel. 02 80.66.131

Fax 02 86.78.78

email: sna@snaservice.it

Sindacato Nazionale Agenti di Assi

Il CeSCAM e la Regione Lombardia, un'**ACCOPPIATA VINCENTE**

Lo Sna con il Centro Studi Città Amica per la sicurezza nella Mobilità e per la qualità e la sicurezza della circolazione stradale



a cura di

ALESSANDRO CECCARELLI e Ing. MICHELA BONERA

● ● ●

Abbiamo già affrontato nei precedenti numeri de L'Agente di Assicurazione il tema della sicurezza stradale, ospitando l'Ing. Riccardo Gozio e l'Ing. Ubaldo Mazzoncini nelle nostre pagine, con interessanti approfondimenti sulla sicurezza stradale.

In questo numero diamo spazio al Centro Studi Città Amica per la sicurezza nella Mobilità, (CeSCAM) che con rigorose basi scientifiche si occupa delle problematiche inerenti la qualità della vita e la sicurezza della mobilità in ambito urbano, con un approccio sistemico e multidisciplinare fondato sulla sinergia tra la Pianificazione Urbanistica/territoriale e l'Ingegneria dei Trasporti. Il fine è quello di migliorare il valore della vita urbana e l'accessibilità degli spazi pubblici e della vivibilità delle città attraverso l'utilizzo di fondamenti scientifici e l'analisi dei fattori della mobilità urbana, con particolare attenzione alla sicurezza degli utenti vulnerabili, analizza ed elabora tecniche volte alla riduzione del rischio di incidenti stradali, con la progettazione degli spazi urbani aperti, sia per quanto riguarda le infrastrutture per la mobilità, sia per la relazione tra sviluppo urbano e territoriale. Ci guiderà in questa presentazione l'Ing. Michela Bonera, Dottoranda in Ingegneria dei Trasporti dell'Università degli Studi di Brescia.

Il CeSCAM un laboratorio di studi e ricerche per sicurezza stradale al servizio dei cittadini

a cura di Michela Bonera

Il Centro Studi Città Amica per la sicurezza nella Mobilità (CeSCAM), nell'ambito degli studi riguardanti i sistemi e le infrastrutture della mobilità, si è da sempre occupato di problematiche inerenti alla qualità della vita e degli spazi pubblici della città e, in particolare, della sicurezza urbana. Principali tematiche di ricerca del CeSCAM sono: sicurezza stradale, mobilità dolce e sostenibile, accessibilità, comfort e qualità degli spazi urbani - con particolare attenzione all'utenza debole della strada - valutazione della qualità e accessibilità dei sistemi di trasporto collettivi. La storia del CeSCAM inizia più di venti anni fa, quando con Decreto Rettoriale 642 del 13 ottobre 1995, fu istituito

il Centro Studi Città Amica – CeSCAM appunto, con sede presso l'allora Dipartimento di Ingegneria Civile, Architettura, Territorio e Ambiente (DICATA) dell'Università degli Studi di Brescia. Il fondatore e primo direttore scientifico è stato il Prof. Ing. Roberto Busi, ordinario di Tecnica e Pianificazione urbanistica ed ora professore emerito. Nel 2013, per variazione del Regolamento dell'Università, il Centro studi CeSCAM si trasforma nel "Laboratorio CeSCAM", mantenendo però intatte le sue attività di ricerca.

Nel giugno 2019, con il vigente nuovo Regolamento dell'Università degli Studi di Brescia, il Laboratorio CeSCAM viene rifondato e rinnovato nel nuovo CeSCAM "Centro Studi Città Amica per la sicurezza nella Mobilità", con sede presso il Dipartimento di Ingegneria Civile, Architettura, Territorio, Ambiente e di Matematica (DICATAM). È stato quindi rinnovato il Consiglio Direttivo, coinvolgendo anche rappresentanti di enti e partner esterni all'Università che condividono gli obiettivi del Centro Studi e supportano le attività di ricerca promosse dal CeSCAM. Il CeSCAM è membro dell'European Transport Safety Council (ETSC), organizzazione no-profit indipendente dedicata alla riduzione del numero di morti e feriti nei trasporti in Europa.

Le principali finalità ed obiettivi del Centro Studi CeSCAM sono: ricerca scientifica e analisi bibliografica riguardante la sicurezza nella mobilità; sviluppo di metodologie di analisi di incidentalità, con particolare riferimento alle tecniche preventive e predittive; elaborazione di metodologie per la progettazione degli spazi aperti urbani, in particolare per quanto riguarda le infrastrutture per la mobilità; monitoraggio della relazione tra sviluppo urbano e territoriale e relativa qualità della vita, con particolare attenzione alla sicurezza nella mobilità. Oltre alle

normali attività di ricerca, per le quali il CeSCAM collabora in maniera sinergica e proficua con Enti ed Associazioni di livello sia locale che sovralocale (regionale e nazionale), il Centro Studi organizza eventi di formazione per i professionisti iscritti agli Albi; promuove iniziative culturali e formative rivolte alla comunità universitaria e cittadina, soprattutto nell'ambito della Settimana Europea della Mobilità Sostenibile; promuove iniziative di collaborazione e scambio scientifico con istituzioni analoghe in Italia e all'estero; svolge attività di supporto mirato alle pubbliche amministrazioni, agli enti proprietari e gestori di strade, nonché a soggetti privati, pubblicando manuali specialistici e tecnici sulle diverse tematiche della pianificazione e progettazione della mobilità e della sicurezza stradale, tra cui "Percorsi pedonali. Progettazione e tecniche di itinerari e attraversamenti" (2017), "Mobilità ciclistica e sicurezza" (2018) e "Micromobilità elettrica" (2020) editi da EGAF srl e a cura del prof. Giulio Maternini. La Conferenza Internazionale "Living and Walking in Cities – LWC", ormai giunta alla sua XXV edizione, è uno degli eventi di tradizione che l'ente organizza con cadenza biennale. Inoltre, dal 2019, in concomitanza con l'evento delle 1000 Miglia in Brescia, il CeSCAM organizza la Conferenza Internazionale sulla Sicurezza Stradale. Il funzionamento del Centro è assicurato dall'utilizzo di attrezzature affidate al DICATAM, nonché ad altri Dipartimenti interessati ai programmi di ricerca, anche di altre Università. Inoltre, è supportato da Enti ed Associazioni esterne che sostengono le attività del Centro ed in particolare dal Distretto Rotary 2050, da Brescia Mobilità S.p.A. e da EGAF Edizioni s.r.l.



Le attività del CeSCAM

Nell'ultimo triennio (2019 – 2021), Il CeSCAM (Centro Studi Città Amica per la sicurezza nella Mobilità) del DICATAM (Dipartimento di Ingegneria Civile, Architettura, Territorio, Ambiente e di Matematica, ha svolto numerose attività di studio e ricerca nell'ambito della sicurezza stradale, affrontando il tema da diverse prospettive. Di seguito vengono brevemente descritte le principali attività svolte.

- Nel 2019, il CeSCAM e Polis-Lombardia hanno siglato un Accordo di collaborazione per attività di studio e ricerca "Studi a sostegno delle attività del centro regionale di monitoraggio della sicurezza stradale (CMR) di regione Lombardia". Tale collaborazione nasce dal comune impegno e interesse dei due Enti verso i temi della sicurezza stradale e prevede che il CeSCAM supporti Polis-Lombardia nelle attività di studio e approfondimento ri-

guardo temi specifici dell'incidentalità stradale. In particolare, le attività di ricerca riguardano:

- Supporto tecnico per le iniziative di finanziamento di Regione Lombardia verso gli enti locali, ovvero l'analisi e la valutazione dei progetti per il miglioramento della sicurezza stradale promossi dalle amministrazioni locali, cofinanziati da Regione Lombardia e Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti nell'ambito dell'attuazione del Piano Nazionale per la Sicurezza Stradale (PNSS). Attraverso analisi before-after, l'obiettivo è quello di valutare la qualità e l'efficacia degli interventi proposti in termini di impatti sulla riduzione di incidenti, morti e feriti. L'obiettivo finale dell'analisi è quello di trarre indicazioni utili per progetti futuri e fornire supporto alle autorità locali, ai tecnici e ai decisori nell'individuazione degli interventi più performanti, con anche la pubblicazione di linee gui-

da complete per il monitoraggio permanente dei progetti nel tempo.

● Sviluppo del sistema informativo territoriale (SIT), che prevede l'analisi dei dati disaggregati di incidente per produrre approfondimenti tematici specifici quali l'incidentalità a pedoni, ciclisti, utenti a due ruote motorizzate, utenti della micromobilità e la valutazione della sicurezza della rete stradale regionale. Nel periodo di attività, sono stati pubblicati alcuni quaderni tematici: "Incidenti stradali a ciclisti in Regione Lombardia", "Incidenti stradali a pedoni in Regione Lombardia" e "Incidentalità sulla rete stradale principale di Regione Lombardia. Analisi

delle tratte critiche per incidente stradale in funzione dell'estesa e dei flussi di traffico".

Valutazione economica dell'incidentalità, ovvero un'analisi dei costi sanitari per incidentalità stradale in Regione Lombardia, per la quale è stata sviluppata una procedura di integrazione dei dati di incidentalità ISTAT con quelli dei database sanitari (PS, SDO) ed è stata predisposta una metodologia per la stima dei costi sanitari relativi al biennio 2018-2019. Il risultato di tale attività è contenuto nel Quaderno tematico "Analisi dei costi sanitari biennio 2018-2019".



Progetto finanziato da Fondazione Cariplo per una maggiore sicurezza degli utenti deboli della strada

La ricerca, finanziata dalla Fondazione Cariplo e da Prometeo ONLUS, è finalizzata a studiare le caratteristiche degli incidenti stradali verificatisi in Provincia di Brescia che hanno coinvolto utenti vulnerabili della strada (pedoni e ciclisti), al fine di promuovere un intervento più efficace per migliorare la sicurezza stradale. Il principale risultato atteso da questo studio è un catalogo di possibili interventi da associarsi a specifici scenari di incidente, individuati attraverso tecniche di cluster analysis e feature selection.

In particolare, l'attenzione è rivolta alle caratteristiche infrastrutturali del luogo di incidente. Il progetto è svolto in collaborazione con il Gruppo di Ricerca Operativa di

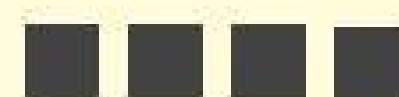
UNIBS, coordinato dalla prof.ssa Maria Grazia Speranza. Durante il 2020, sono state predisposte le analisi descrittive e i primi algoritmi di identificazione delle classi di incidente attraverso il software R. Sono stati ottenuti i primi risultati sugli scenari di incidente che, nei prossimi mesi, verranno approfonditi e studiati per suggerire possibili misure correttive.



Accordo di Collaborazione riguardante l'elaborazione di criteri per la gestione delle infrastrutture stradali extraurbane in presenza di elementi difformi dalla normativa per la riduzione degli incidenti stradali correlati alla velocità

La Provincia di Brescia ha incaricato il CeSCAM di svolgere l'attività di ricerca sull'influenza delle caratteristiche geometriche e funzionali delle strade extraurbane sulla velocità di esercizio (cioè la velocità dell'85° percentile). Lo studio ha interessato 50 tronchi stradali extraurbani della rete delle strade gestite dalla Provincia di Brescia. A seguito di una campagna di misurazione e raccolta dati, attraverso modelli di regressione lineare sono state analizzate le relazioni di influenza delle caratteristiche

dell'ambiente stradale sulla velocità operativa. La ricerca si è conclusa nel mese di settembre, presentando il rapporto finale alla Provincia di Brescia. In collaborazione con i funzionari della Provincia, si sta validando la metodologia proposta su alcune strade provinciali.



Sicurezza nella micromobilità elettrica

Con la collaborazione di Ingenera srl, si sta svolgendo la ricerca sperimentale finalizzata a investigare le differenze tra monopattino elettrico e bicicletta elettrica rispetto all'interazione con l'infrastruttura. Nella prima fase della ricerca si è approfondito lo studio della legislazione che ogni Stato europeo ha fornito sulla circolazione della micromobilità e sui requisiti per dispositivi e conducenti. Attività sperimentali stanno procedendo per la verifica dell'interazione conducente-infrastruttura. A settembre 2020, nell'ambito della Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, è stato organizzato il seminario/webinar "Monopattini e dispositivi per la micromobilità elettrica. Alcuni elementi per una circolazione sicura".



Piano Nazionale della Sicurezza Stradale (PNSS) 2021-2030

Il CeSCAM, attraverso l'Associazione Temporanea di Scopo (ATS), formata da cinque centri di ricerca sulla sicurezza stradale afferenti a diversi atenei italiani (Roma Sapienza, Roma Tre, Firenze, Cagliari, Brescia), ha partecipato al bando indetto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) per lo sviluppo delle Linee Guida per il PNSS 2021-2030 (settembre 2020) e al nuovo bando indetto dal MIT, relativo alla effettiva redazione del Piano Nazionale per la Sicurezza Stradale 2021-2030 (marzo 2021). Le attività di redazione della prima bozza di Linee Guida si sono svolte tra la fine del 2020 e la prima metà del 2021 e nel giugno 2021 sono state sottoposte a con-

sultazione. Contestualmente, è iniziata l'elaborazione del Piano vero e proprio, attraverso il lavoro sinergico e l'unione delle diverse competenze dei Centri di Ricerca coinvolti. Sono stati definiti il contesto di riferimento, gli obiettivi generali e specifici del Piano, le principali linee d'azione e le procedure di monitoraggio.



Progetto Mobilità sostenibile in Franciacorta. Itinerari ciclabili d'area vasta

L'Associazione di Comuni Terra della Franciacorta ha affidato al CeSCAM il coordinamento scientifico del progetto "Mobilità sostenibile in Franciacorta. Itinerari ciclabili d'area vasta". Il progetto, della durata di 18 mesi, si configura come uno strumento di supporto per l'attuazione degli obiettivi di mobilità sostenibile previsti nel Piano Territoriale Regionale d'Area (PTRA) della Franciacorta. In particolare, il progetto si sviluppa in due fasi:

1. costruzione del Masterplan del sistema ciclabile della Franciacorta, in cui si identificano le ciclovie primarie, secondarie e locali e i principali punti di interconnessione con il sistema della mobilità nel territorio franciacortino;
2. predisposizione dello studio di pre-fattibilità per la fase attuativa e realizzativa del piano stesso (per esempio, individuazione priorità di intervento, classificazione

funzionale degli itinerari, alcune tipologie di elementi progettuali, etc.). Le attività preliminari per lo sviluppo del progetto hanno avuto inizio nel giugno 2021 e tali attività prevedono una approfondita analisi conoscitiva del territorio e delle sue peculiarità attraverso la sinergica collaborazione con tutti i soggetti coinvolti (i 22 comuni della Franciacorta), in un'ottica di pianificazione strategica e partecipata. Pertanto, sono state predisposte delle schede di raccolta dati che verranno sottoposte ai referenti tecnici dei comuni interessati e attraverso le quali verrà costruita la base conoscitiva per lo sviluppo del Masterplan.



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:

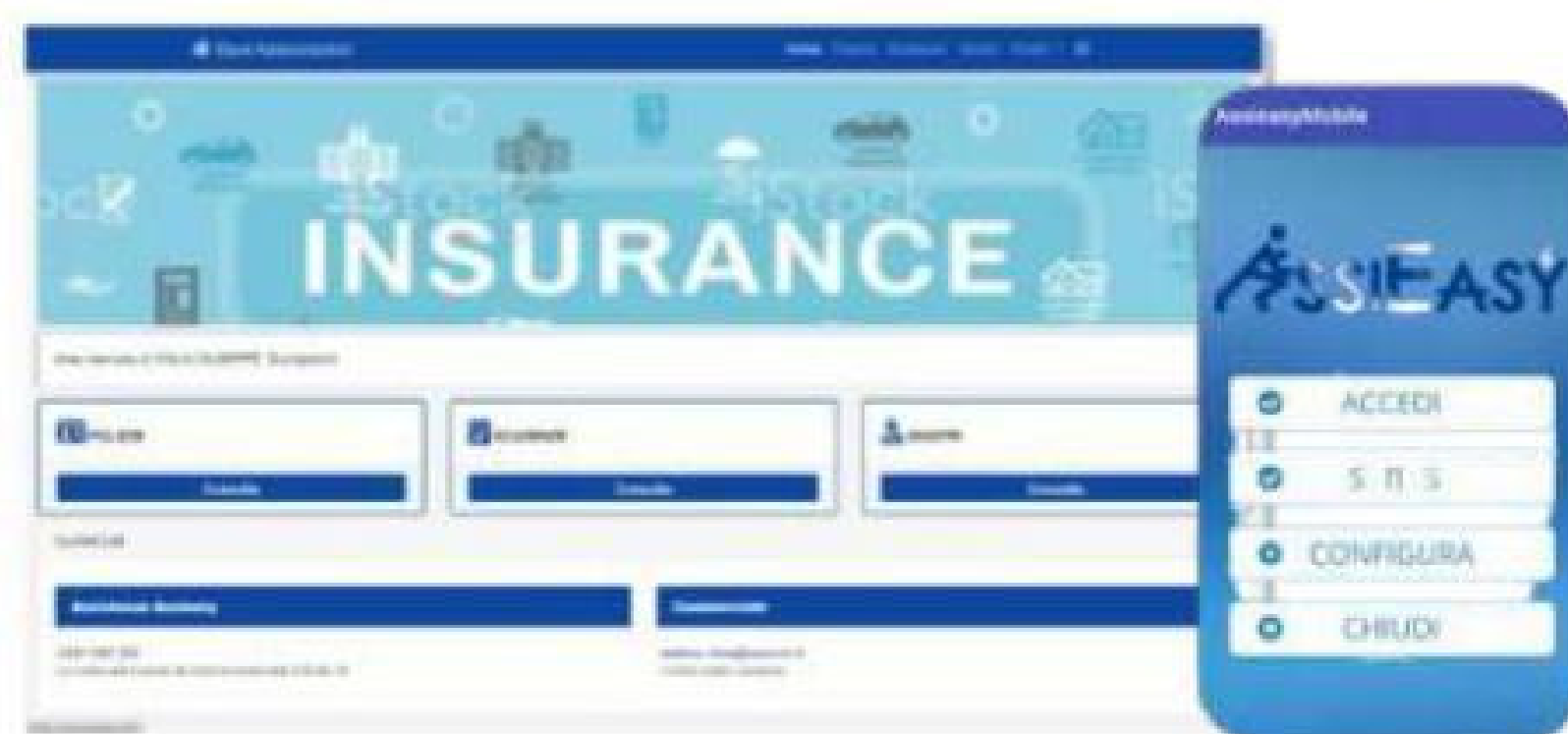
- Ottenere molteplici analisi: Clientela, PTF, Produzione, incassi, Sinistri, Rating, ecc.
- Gestire le polizze del cliente indipendentemente dalla compagnia
- Inserire manualmente polizze da collaborazioni o di compagnie che non prevedono flussi
- Gestire un'anagrafica cliente completa in ogni aspetto
- 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



Insieme contro le stragi del **SABATO SERA**

Lo Sna e la Croce Rossa Italiana proseguono la loro collaborazione per combattere l'abuso di alcol, si torna in piazza per sensibilizzare i giovani



a cura di
TIZIANO SALERNO

● ● ●

Dopo l'ottimo riscontro avuto dal progetto Saturday night Live nel 2020, si ritorna sul territorio spezzino per sensibilizzare i giovani della movida ai pericoli insiti nell'abuso di alcol e al mix letale che questo rappresenta quando ciò si abbina alla guida di veicoli. Nonostante il progetto fosse già solido, nella sinergia fra Sna e Cri, nel corso della stagione invernale si è ragionato su come poter implementare il programma e renderlo in qualche modo più accattivante per i suoi destinatari: i giovani.

#seguidononbevo

Due sono gli upgrade che sono stati pensati per l'estate 2021: il primo è stato la creazione di un nuovo gadget da regalare ai ragazzi che risultavano negativi agli alcoltest e quindi si è optato per dei braccialetti in gomma e silicone di colore verde, riportanti l'hashtag #seguidononbevo, diventando trend topic durante le serate dell'evento.





Reaction Light training

Il secondo strumento è stato l'adozione di un sistema denominato RLT, Reaction Light training, (letteralmente reazione luce di formazione, ndr.). Si tratta in pratica di un sistema di luci, collegate fra loro che, accendendosi in sequenza e utilizzando diversi colori, è in grado di misurare la velocità di reazione di ogni singolo individuo. Questa attività ha avuto un alto indice di gradimento e coinvolgimento fra i ragazzi, permettendo al tempo stesso di far toccare loro con mano cosa è in grado di fare al nostro corpo anche un minimo quantitativo di alcol.

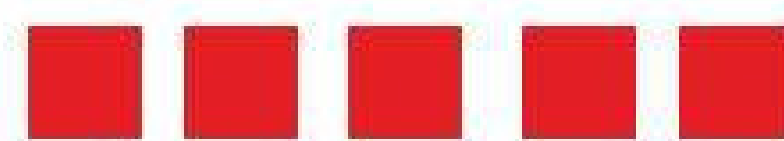
Molti giovani, durante i questionari a cui sono stati sottoposti volontariamente, sono rimasti stupiti di come il loro tempo di reazione aumentasse in caso in presenza di sia pure minime variazioni del tasso alcolemico, comprendendo perfettamente come anche solo mezzo secondo di ritardo possa essere fatale alla guida.

Come l'anno scorso, anche quest'anno ho partecipato direttamente ad una delle serate che si sono svolte sul territorio e ho potuto constatare che, nonostante persista la presenza del Covid, l'adesione dei ragazzi è stata alta, forse anche superiore al 2020.

Molti ragazzi e ragazze di età differenti si sono sottoposti ai test e hanno risposto ai questionari, buona parte di loro sono risultati fuori dal limite massimo per mettersi alla guida e sono stati invitati a ripresentarsi a fine serata per eseguire nuovamente il test e capire così i tempi di abbassamento della percentuale di alcol nel sangue.

A differenza dello scorso anno, le squadre presenti in città erano 2: la prima stanziale, dove ci si poteva sottoporre a entrambi i test e rispondere alle domande dei questionari approntati dai giovani della Cri; la seconda squadra era itinerante e sottoponeva i ragazzi incontrati fuori dai locali del centro spezzino. A differenza dello scorso anno, alcuni ragazzi e alcuni genitori hanno chiesto informazioni sullo Sna e di cosa si occupa precisamente. Il concetto illuminante per quasi tutti loro, è stato scoprire che gli agenti di assicurazione non sono dei dipendenti

delle mandanti, ma professionisti che si occupano di gestire le loro micro-imprese, facendo della consulenza e della professionalità la loro bandiera. Hanno apprezzato come la nostra categoria si interessi ai ragazzi e ai giovani (ma anche molti di noi sono genitori) cercando di educarli attraverso la partecipazione e la sponsorizzazione di eventi simili.



Conclusioni di un sabato sera

La serata si è conclusa poco prima delle 3 del mattino, a causa delle restrizioni e del timore di ancora molte persone, le strade si erano svuotate. La sensazione è che la strada sia quella giusta, ma come detto anche l'anno passato, c'è molto da fare. Ad oggi abbiamo già dei numeri e delle statistiche parziali ma, come possiamo anche capire dalla cronaca di tutti i giorni, sembra che la pandemia e il lockdown abbiano portato alcune persone a bere di più, soprattutto prima di mettersi alla guida. Molte sono le multe elevate dalle forze dell'ordine e le patenti ritirate, ma sono i progetti come Saturday night live a intervenire sulla prevenzione e fare, così finalmente abbassare le percentuali dei positivi e dei sanzionati.

Come anticipato, già qualche numero si comincia a intravedere, ma solo nel prossimo numero dell'Agente li pubblicheremo con tutte le riflessioni del caso. La speranza per adesso, è che questa terribile pandemia ci permetta di pianificare un Saturday night live 2022 con meno limitazioni e iniziare finalmente ad allargare il progetto al territorio nazionale.

La consulenza ai propri clienti: una **NUOVA SFIDA** per le agenzie

*La diversificazione del servizio può essere
una **risposta efficace** alla pressione competitiva
sul core business assicurativo, ma **attenti all'Iva***



a cura della dottoressa
BARBARA POLLICINA



Con l'obiettivo di essere sempre vicini alla propria clientela le Agenzie si stanno timidamente affacciando al mondo dei "servizi e prodotti" diversificando la propria offerta. Il percorso è stato avviato dagli Istituti di credito e poi lentamente si sta assistendo ad un progressivo allargamento a "macchia d'olio" delle categorie professionali che decidono di "diversificare" la propria offerta alla clientela. Di che si tratta? L'idea è quella di affiancare alla proposta tradizionale di polizze assicurative, un servizio di "consulenza" alla clientela nella gestione dei sinistri, ma anche nell'ambito del variegato mondo dei servizi del traffico telefonico, delle utenze o dei noleggi a lungo termine di autovetture.

L'idea di associare alla vendita delle polizze anche un servizio di consulenza nella gestione dei sinistri nasce dal fatto che nel corso degli anni le agenzie e gli agenti in particolare, hanno maturato una presenza capillare sul territorio e nel corso del tempo hanno acquisito la fiducia dei clienti che, in caso di gestione dei sinistri, preferiscono avere un contatto diretto con la propria agenzia di "fiducia" piuttosto che doversi affidare ad "impersonali" call center a cui le Compagnie affidano la gestione dei sinistri.



La diversificazione dei servizi

A fronte di una presenza capillare sul territorio e della fiducia guadagnata dai propri clienti, gli agenti hanno imparato anche a conoscere le esigenze dei propri clienti e a raccogliere le lamentele. Da qui è nata l'idea di affiancare, all'attività tradizionale di collocamento di polizze quella di consulenza e vendita di servizi telefonici, utenze domestiche (luce, gas, Internet) e noleggi lungo termine di autovetture.

Tali servizi possono essere offerti alla clientela anche in forza di accordi quadro stipulati a livello nazionale grazie all'intervento del Sindacato che consente la negoziazione di condizioni più favorevoli.

A fronte di tali accordi però ogni singola agenzia che intenda aderire dovrà stipulare un accordo bilaterale con il fornitore di servizi (di noleggio auto, elettricità, gas, traffico telefonico, linea internet, etc).

La questione dell'IVA

Ma quali implicazioni comporta la scelta delle agenzie di fornire anche questa tipologia di servizi?

Come noto l'attività degli agenti di assicurazione è esente da IVA e pertanto la gran parte di essi, per ridurre gli adempimenti amministrativi, ha effettuato opzione per la "dispensa dagli adempimenti IVA ex art. 36-bis del DPR 633/72". A fronte della totale indetraibilità dell'IVA sugli acquisti, chi ha facoltà di avvalersi di tale opzione, viene dispensato dall'obbligo di tutti gli adempimenti: quali ad esempio l'obbligo di fatturazione e di registrazione delle fatture attive e passive ai fini IVA, della presentazione della dichiarazione IVA annuale, dall'obbligo di presentazione delle liquidazioni periodiche IVA (se nell'anno hanno effettuato esclusivamente operazioni esenti).

Permane comunque l'obbligo di versamento dell'IVA sulle operazioni imponibili eventualmente poste in essere ed alla presentazione della Dichiarazione IVA e delle

Liquidazioni periodiche. Le provvigioni derivanti dall'attività di collocamento dei prodotti in forza dei suddetti accordi quadro, a differenza dell'attività di collocamento polizze assicurative, è soggetta a fatturazione con applicazione dell'IVA in ragione del 22%. E se l'Agente si avvale di subagenti anche questi emetteranno fatture con IVA al 22%.

Come impatta ciò nel regime di "dispensa" degli agenti? In sostanza tali provvigioni comportano l'applicazione degli adempimenti fiscali sopra citati (quali emissione di fatture e relative registrazioni ai fini della liquidazione IVA e dei relativi versamenti mensili o trimestrali, presentazione delle liquidazioni periodiche IVA, presentazione della Dichiarazione IVA). Inoltre, se tale attività assume dimensioni non marginali si pone anche la questione dell'applicabilità della contribuzione Enasarco.



L'ipotesi di una gestione separata

Come gestire allora la situazione? Si potrebbe pensare ad una gestione separata, ai soli fini IVA, delle due attività in modo da poter continuare a gestire con la "dispensa" l'attività "core" assicurativa e attivare una seconda attività, per il collocamento dei prodotti non assicurativi, soggetta a tutti gli ordinari adempimenti contabili ed IVA previsti dalla normativa ma con possibilità, limitata ai costi ad essa riferibili, di detrazione dell'IVA sugli acquisti. Chi volesse adottare tale soluzione, fatte le necessarie valutazioni di natura commerciale, dovrà tenere conto di alcuni aspetti squisitamente tecnico-operativi da cui prescindiamo in questa sede per non tediare i lettori, ma che siamo sempre disponibili ad approfondire con chi ne fosse interessato.

È evidente quindi che a fronte di nuovi adempimenti sulle

"spalle" delle Agenzie, sia opportuna una valutazione costo/opportunità prima di addentrarsi in questa nuova area di attività, sicuramente interessante anche da un punto di vista strategico/commerciale per gli Agenti.

Nell'attuale scenario di mercato assicurativo con margini sempre più risicati e la presenza di tanti "player" e nuovi competitor (compagnie assicurative che "vendono" polizze on line, banche, poste, intermediari finanziari) che si sono sovrapposti agli agenti improvvisandosi "professionisti" del settore assicurativo scatenando una "guerra" alla tariffa più bassa, comporta la necessità, ogni giorno sempre più, di "fidelizzare" il proprio cliente ed essere pronti a fornire servizi aggiuntivi al fine di non assistere ad una "migrazione" del portafoglio clienti a... caccia di occasioni!

Costruire una strategia di marketing unitaria della categoria

Fornire quindi in abbinata alla polizza assicurativa altri prodotti (noleggi a lungo termine, traffico telefonico, utenze acqua e gas) a prezzi concorrenziali (grazie alla stipula di convenzioni quadro) costituisce sicuramente una importante strategia di marketing. In particolare poi, riferendosi al noleggio a lungo termine di autovetture, è interessante rilevare come questo consenta di raggiungere/mantenere il bacino di clientela costituito dalle cosiddette "flotte aziendali". L'analisi di cui alle righe precedenti ci porta quindi ad effettuare alcune riflessioni che possono essere lo spunto per possibili ulteriori opportunità, da gestire a livello unitario, non solo di accordi quadro con i fornitori ma attraverso la costruzione "a tavoli

no" di una strategia unitaria da parte della categoria e volta alla messa in atto di una politica commerciale, non solo di difesa dagli "attacchi" provenienti dai nuovi competitor che si sono affacciati sul mercato assicurativo, ma al contrario mirata all'implementazione di azioni concrete volte al consolidamento del posizionamento competitivo e all'ottimizzazione delle risorse e delle opportunità derivanti da un agire congiunto e "corporativo".

L'esperienza maturata nel corso di ormai decenni di consulenza agli agenti e che siamo pronti a mettere in campo anche per fronteggiare questa nuova sfida, ci ha insegnato come l'agire unitario porti a risultati positivi di cui possono beneficiare tutti gli iscritti!



Con il CVT sono possibili personalizzazioni e integrazioni con i maggiori gestionali del settore assicurativo



SINTESI
TTYCREO

Omnia web 8

Il Centralino Virtuale Totale è predisposto alla registrazione delle chiamate commerciali come da provvedimento Ivass 97 del 04/08/2020, regolamento 40/2018 entrato in vigore il giorno 31 Marzo 2021.



Per Informazioni :

0524 533301

commerciale@firstpoint.it

Ultime pronunce della Suprema Corte

*Il caso della premorienza del beneficiario
nel contratto di assicurazione sulla vita.*

A cura dell'avvocato Luca Sechi*

●●●

Con la Sentenza n. 9984/21 depositata in data 15 aprile 2021 la Corte di Cassazione ha stabilito il principio secondo cui, in tema di assicurazione sulla vita, debba applicarsi l'art. 1412, co. 2, c.c. che, con riferimento al contratto a favore del terzo, la prestazione al terzo dopo la morte dello stipulante, deve essere eseguita a favore degli eredi del terzo se questi muore prima dello stipulante, purché il beneficio non sia stato revocato o lo stipulante non abbia disposto diversamente.

Tale principio è stato espresso in conseguenza dell'impugnazione della Sentenza della Corte di Appello di Milano che aveva respinto la pretesa degli eredi della beneficiaria di un contratto di assicurazione sulla vita, d'incassare dall'assicurazione quanto maturato dalla medesima beneficiaria premorta rispetto allo stipulante, anch'esso successivamente deceduto, ritenendo che in caso di premorienza della beneficiaria il diritto di credito non potesse esser considerato trasmissibile ai suoi eredi poiché non ancora venuto in essere.

Avverso tale decisione gli eredi della beneficiaria presentavano ricorso per cassazione per violazione e falsa applicazione dell'art. 1412, co. 2, c.c. nonché dell'art. 1920, co. 3, c.c. sostenendo che il diritto della beneficiaria della polizza assicurativa sulla vita era da considerarsi acquisito fin dal momento della stipula della polizza con la conseguenza che, in assenza di revoca, il medesimo diritto era da considerarsi trasmissibile ai propri eredi.

In accoglimento del ricorso proposto, la Corte di Cassazione riteneva errate le valutazioni della Corte territoriale, non solo poiché non conformi ai principi affermati dalla giurisprudenza di legittimità in materia di assicurazione sulla vita a favore di un terzo, nonché del più generale contratto a favore del terzo, ma poiché considerava la morte del disponente solo condizione di esigibilità della prestazione e non, invece, evento condizionante la



nascita del diritto, che invece si perfeziona fin dalla designazione del beneficiario da parte dello stipulante.

Ed invero, secondo la Suprema Corte (v. da ultimo, Cass. S.U., Sentenza n. 11421 del 30.04.2021) l'atto di designazione del beneficiario dei vantaggi di un'assicurazione sulla vita, quale che sia la forma prescelta fra quelle consentite dall'art. 1920, co. 2, c.c. rappresenta un negozio inter vivos con effetti post mortem: la morte dell'assicurato segna, cioè, il riferimento cronologico di differimento dell'esecuzione della prestazione assicurativa e di consolidamento del diritto già acquistato dal beneficiario in forza della designazione, restando la somma assicurata comunque estranea al patrimonio del de cuius che cade in successione.

Per quanto statuito dalle Sezioni Unite, l'assicurazione a favore di terzo per il caso di morte dello stipulante assicu-

rato resta riconducibile, quindi, alla categoria del contratto a favore di terzi, ex art. 1411 c.c. Rispetto a tale ultima norma, peraltro, l'art. 1920 c.c. si connota peculiarmente, atteso che, mentre dell'art. 1411, comma 2, c.c. delinea l'acquisto del diritto verso il promittente in capo al terzo "per effetto della stipulazione del contratto", l'ultimo comma dell'art. 1920 c.c. definisce "effetto della designazione" l'acquisto del diritto del beneficiario ai vantaggi dell'assicurazione. La designazione del terzo è pertanto, elemento strutturale essenziale dell'assicurazione sulla vita per il caso morte, dovendo la prestazione essere attribuita a persona diversa dallo stipulante. La diversità dei tempi e delle forme della designazione, consentita dall'art. 1920, co. 2, c.c., non mette in dubbio l'omogenea natura inter vivos di tale atto unilaterale, valendo la morte dello stipulante unicamente a dare efficacia al diritto già acquisito dal beneficiario. Siffatto differimento dell'efficacia e non dell'attribuzione, del diritto iure proprio del beneficiario nell'assicurazione sulla vita per il ca-

so morte, giustifica, l'applicabilità ad essa dell'art. 1412, co. 2 c.c. (in forza del quale "la prestazione deve essere eseguita a favore degli eredi del terzo se questi premuore allo stipulante, purché il beneficio non sia stato revocato o lo stipulante non abbia disposto diversamente") ovvero la trasmissibilità agli eredi del terzo premorto della titolarità dei vantaggi dell'assicurazione.

L'acquisto del diritto alla prestazione assicurativa in favore degli eredi del beneficiario premorto allo stipulante opera iure hereditatis, e non iure proprio, e dunque in proporzione delle rispettive quote ereditarie, trattandosi di successione nel diritto contrattuale all'indennizzo entrato a far parte del patrimonio del designato prima della sua morte, nella medesima misura che sarebbe spettata al beneficiario premorto.

*** Studio Legale Associato OGGIANO – SECHI**
Viale Umberto I n. 28 – 07100 - SASSARI



Tra agente e subagente vige un'**ESCLUSIVA BILATERALE**?

La disciplina privatistica del contratto di subagenzia assicurativa - parte seconda - Il diritto di esclusiva



a cura dell'avvocato
PAOLO DE ANGELIS
Patrocinante in Cassazione

● ● ●

Il diritto in commento - sancito in via di principio dall'art 1743 Cod. civ. - ha la funzione di rendere contemporaneamente le parti debitore e creditore di un obbligo negativo consistente nell'astenersi dalla reciproca concorrenza.

Tale obbligo normalmente rimane in vita per tutta la durata del contratto; tuttavia può essere convenuta una sua estensione con i limiti delineati dall'art 1751 bis del Cod. civ. e dietro la preventiva corresponsione di una indennità non avente natura provvisoria.

Da quanto precede si evince che, nel contratto di agenzia, il diritto di esclusiva a favore di entrambe le parti è un elemento naturale del contratto stesso (Cass. n. 14667/2004) e si sostanzia per l'agente nell'obbligo di astenersi dal collaborare con la concorrenza e per il preponente nell'obbligo di non concludere contratti direttamente o affidare ad altri agenti la promozione dei propri prodotti nella stessa zona.

Il Codice civile disciplina tale reciproche esclusive (di marchio e di territorio) in modo simmetrico ed equilibrato con l'intento di garantire ad entrambe le parti di poter trarre il massimo dei benefici possibili dalla loro collaborazione.

Tale interpretazione di tipo teleologico che si spinge sino al punto di impedire al preponente di trattare personalmente con i terzi, arriva a forzare in po' il tenore letterale della norma che parrebbe impedire al preponente solo la facoltà di valersi "contemporaneamente" di più agenti nella stessa zona e nello stesso ramo; del resto è analogamente inibito all'agente di attivarsi quale produttore diretto dei beni o servizi oggetto del contratto in concorrenza con il preponente.

La previsione espressa nel contratto di subagenzia di una esclusiva non è necessaria in quanto l'esclusiva opera di pieno diritto, essendo elemento naturale del contratto; a maggior ragione tale clausola, ove prevista, non può essere considerata vessatoria, in quanto mera riproduzione della disposizione legislativa (Cass. n. 6369/2001; Cass. n. 369/2000). Da quanto sopra discende inoltre che le parti possono liberamente derogare a tale disciplina non solo espressamente nei patti contrattuali, ma anche attraverso fatti e/o comportamenti concludenti occorsi durante



l'esecuzione del contratto (Cass 21073/2007; App Napoli sent 2147/2017). Tale deroga può operare anche a favore di una sola parte (c.d esclusiva zoppa), ma in questo caso l'equilibrio voluto dal sistema codicistico su questo punto risulta alterato.

Non ostante che l'art 1743 Cod. civ. sembri disposizione apparentemente semplice nella sua espressione letterale, si pongono nella prassi diversi problemi interpretativi che finiscono spesso con dar luogo a contenzioso fra le parti. Non si deve dimenticare che l'esclusiva incide notevolmente sulle prospettive di guadagno di preponente e agente, che per questo, non di rado, sono incentivati a porre in essere comportamenti tali da creare i presupposti per il sorgere di numerose controversie.

Fra queste, restando nell'ambito della subagenzia assicurativa, si evidenzia quella che viene alimentata da chi ritiene che le eventuali clausole contrattuali che impongono al subagente l'esclusiva di marchio siano da ritenersi nulle a seguito del percorso di liberalizzazione del mercato assicurativo promosso per effetto del c.d "decreti Bersani".

A tale proposito si ricorderà che con un primo decreto legge del 4/7/06 convertito in legge n. 248/2006 è stata abolita l'esclusiva di marchio nel ramo Rca; successivamente con successivo decreto legge del 31/1/2007 convertito nella legge n. 40/2007 è stata abolita l'esclusiva di marchio anche nei rami danni.

Per il vero è bene precisare che, a mio sommosso avviso, tutti i suddetti provvedimenti hanno disposto la nullità delle sole clausole di esclusiva di marchio che disciplinano i rapporti fra imprese ed agenti e non quelle fra agenti

e subagenti che non sono espressamente previsti dalla lettera della legge.

Pertanto quest'ultimi rimangono vincolati dalle disposizioni del Codice Civile sopra esposte e dalle clausole eventualmente presenti nel mandato che, nei termini e modi sopra evidenziati, potranno consentire anche al subagente di operare quale plurimandatario.

Tale tipo di impostazione appare confermata dall'interpretazione dell'art 22 comma 10 della successiva legge 221/2021 che, sempre sulla scia delle liberalizzazioni intraprese con i c.d "decreti Bersani" ha introdotto la possibilità di "collaborazioni orizzontali", ma esclusivamente fra gli intermediari di primo livello.

Si ricorderà che tali collaborazioni, hanno innovato il contesto della distribuzione assicurativa che, fino ad allora, aveva avuto una struttura tipicamente "verticale" caratterizzata dalla filiera distributiva impresa / agente / subagente / dipendente/produttore.

È tuttavia pacifico che non sono ammesse collaborazioni dirette ai sensi della suddetta legge fra intermediari iscritti in sez E del Rui quali, di regola, sono i subagenti; pertanto non sembra doversi meravigliare più di tanto che – analogamente - la nullità delle clausole di esclusiva di marchio introdotte dai cd "decreti Bersani" non si applichino ai subagenti.

Le conseguenze del mancato rispetto del vincolo di esclusiva sono da ricercarsi nelle regole generali stabilite per l'inadempimento dei contratti. Pertanto, saranno dovuti sia il risarcimento dei danni che, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto per giusta causa.

Per il subagente il risarcimento sarà di regola parametrato alle provvigioni che non ha potuto percepire per effetto dell'illecita concorrenza operata nella zona a lui riservata; per il preponente il danno consisterà essenzialmente nei mancati guadagni che non ha potuto realizzare per effetto dell'illecita concorrenza sviluppata dall'agente. In entrambi i casi è fatto salvo il maggior danno che si potrà all'occorrenza dimostrare di aver subito.

Sotto tale profilo è bene ricordare che l'art 1748 comma 1 Cod. civ. riconosce al subagente il diritto alla provvigione in pendenza di contratto a prescindere dalla esclusiva o dalla zona, ma per il semplice fatto che gli affari sono stati conclusi per effetto del suo intervento. L'onere di provare quest'ultima circostanza, ovviamente, rimane a carico del subagente.

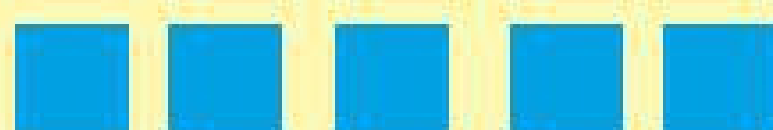
La esclusiva diventa invece rilevante quando il subagente allegghi che i contratti sono stati conclusi dal preponente - sia direttamente che indirettamente - con clienti appartenenti alla zona che il subagente aveva in esclusiva. Si evidenzia che in quest'ultimo caso il subagente non dovrà dare la prova che l'affare si è concluso per effetto del suo intervento, ma soltanto che l'affare è stato concluso dal preponente con un cliente appartenente alla zona riservata in esclusiva al subagente e quindi indipendentemente da ogni considerazione sull'esistenza o meno di un contributo causale dato dal subagente nella conclusione del contratto.

Il danno biologico differenziale e la definizione di medico convenzionato

Prosegue la rubrica dedicata ai quesiti di natura tecnico-giuridica provenienti dagli iscritti



a cura dell'avvocato
PASQUALE SANTORO



1° QUESITO

Come faccio a capire se le polizze Rco garantiscono anche il danno biologico differenziale?

Premesso che il danno biologico ha avuto pieno riconoscimento nel nostro ordinamento con la sentenza della Corte Costituzionale n. 372/94, a seguito della sua pubblicazione le Compagnie del mercato italiano furono costrette e riallineare le polizze assicurative contro la Rco, per comprendere anche tale ipotesi di danno.

Orbene considerato che le tabelle Inail, pur prevedendo la parziale copertura del danno biologico, si ispirano a criteri di calcolo dell'indennizzo del tutto diversi da quelli previsti dal codice civile, nelle clausole normalmente in uso la clausola Rco si divide in due parti:

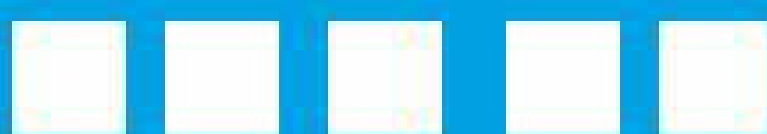
- una prima parte che prevede la copertura dell'azione di rivalsa dell'Inail;
- una seconda parte che garantisce la risarcibilità di tutti i danni non rientranti nelle tabelle Inail, ai sensi del Codice civile.

Ebbene, la copertura del danno biologico differenziale è risarcibile in base a questa seconda parte della clausola. Propongo qui di seguito alcune delle clausole usate dal mercato (il danno biologico differenziale è compreso nella parte evidenziata di ciascuna).

Groupama Impresa

La Società si obbliga a tenere indenne l'Assicurato, di quanto questi sia tenuto a pagare (capitale, interessi e spese) quale civilmente responsabile per le somme richieste:

- dall'Inail e/o dall'Inps a titolo di rivalsa, per gli infortuni sofferti dai lavoratori da lui dipendenti o parasubordinati, addetti alle attività per le quali è prestata l'assicurazione;
- dai lavoratori infortunati, dipendenti e/o parasubordinati o dagli aventi diritto, a titolo di risarcimento dei danni non rientranti nella disciplina Inail e conseguenti a morte o a lesioni che hanno comportato un'invalidità permanente, non inferiore al 6%, calcolata sulla base delle tabelle Inail in vigore alla data di accadimento del sinistro.



Unipol Aziende industriali e Unipol PMI

Responsabilità civile verso Prestatori di lavoro - R.C.O./R.C.I.

La Società si obbliga a tenere indenne l'Assicurato di quanto questi sia tenuto a pagare (capitale, interessi e spese) quale civilmente responsabile:

- a) ai sensi delle disposizioni di Legge disciplinanti l'azione di rivalsa esperita dall'INAIL per gli Infortuni subiti dai Prestatori di lavoro e dai soci a responsabilità limitata nonché gli associati in partecipazione. La garanzia si estende anche a soci a responsabilità illimitata, ai Familiari coadiuvanti ed ai legali rappresentanti;
- b) ai sensi del Codice Civile, a titolo di Risarcimento di danni non rientranti nei casi di cui al precedente punto a) o eccedenti gli stessi, cagionati ai Prestatori di lavoro, ai soci a responsabilità limitata e agli associati in partecipazione, per Infortuni da cui sia derivata morte o invalidità permanente. Tale garanzia è prestata con l'applicazione della Franchigia fissa di € 2.500,00 per ciascuna persona infortunata;
- c) per gli Infortuni subiti dai Prestatori di lavoro, dai soci a responsabilità limitata e dagli associati in partecipazione non soggetti all'obbligo di assicurazione ai sensi del D.P.R. 30 giugno 1965, n.1124, che subiscano danni in occasione di lavoro o di servizio.

2° QUESITO

Che differenza c'è tra un medico convenzionato ed un medico in libera prestazione?

Medico convenzionato

Il medico convenzionato è colui che:

- agisce nel corso del contratto "in nome e per conto della struttura sanitaria;
- garantisce la sua prestazione per un determinato numero di ore settimanali;
- è tenuto al rispetto delle condizioni, delle modalità, dei termini e delle prescrizioni della struttura sanitaria con la quale ha la convenzione;
- svolge il proprio incarico in favore dei clienti della Società stessa;
- riceve un corrispettivo della prestazione in misura fissa;

Le definizioni di polizza normalmente stabiliscono, invece, che:

Personale Convenzionato è l'esercente la professione che presta la sua attività presso e per conto della Struttura sanitaria Assicurata sulla base di una convenzione o di uno specifico accordo con l'Assicurato/Contraente.

Medico in libera prestazione

Al contrario, il medico in libera prestazione prende in locazione i locali e le apparecchiature della struttura sanitaria per fornire proprie prestazioni professionali ai propri clienti.

La definizione normalmente utilizzata, infatti, prevede che:

Personale in Libera Prestazione è l'esercente la professione che prende in locazione i locali e/o le apparecchiature della Struttura sanitaria Assicurata per fornire proprie prestazioni professionali in autonomia.

È bene comunque, prestare attenzione all'accordo di convenzione o di libera prestazione, perché al di là del nome dato al contratto è importante leggere la disciplina per comprendere se l'esercente entra in una o nell'altra figura professionale.

Atteso che il medico convenzionato normalmente è incluso in copertura, quello in libera prestazione, no.

Le interessanti sentenze della **Corte di Cassazione**

*A proposito del vincolo affettivo, dei danni da infiltrazione
in un condominio e dell'illecito trattamento dei dati*



a cura di
AVV. PAQUALE SANTORO

PRIMA SENTENZA



Corte di Cassazione, sezione sesta civile; ordinanza 24 marzo 2021, n. 8218, stabilisce che nella liquidazione del danno non patrimoniale da uccisione di un familiare, l'assenza del requisito della convivenza non può essere di per sé considerato un elemento sufficiente per escludere il risarcimento del danno. Inoltre, nega alle tabelle di Milano efficacia para-normativa.

La massima

Nella liquidazione del danno non patrimoniale da uccisione d'un familiare è da escludere che la convivenza possa «assurgere a connotato minimo attraverso cui si esteriorizza l'intimità dei rapporti parentali ovvero a presupposto dell'esistenza del diritto in parola», dacché essa «costituisce elemento probatorio utile, unitamente ad altri elementi, a dimostrare l'ampiezza e la profondità del vincolo affettivo che lega tra loro i parenti e a determinare anche il quantum debeatur»...

Il caso di specie

La S.C. ha cassato la decisione di appello che, aveva negato il diritto al risarcimento del danno da perdita della nonna (deceduta a seguito di un incidente stradale) ai nipoti per il solo fatto che tra nonna e nipoti non sussisteva una situazione di convivenza.

La motivazione in pillole

Sulla convivenza

Con la decisione in epigrafe la cassazione nel mediare tra i due contrapposti interessi:

- da un lato, di riconoscere una tutela patrimoniale ai familiari della vittima;
- da altra parte, di evitare di dilatare oltre misura il novero dei soggetti da tutelare per la perdita di un congiunto;

abbandona il solco tracciato da parte della giurisprudenza, che attribuisce alla 'convivenza' il ruolo di unico elemento idoneo a provare l'esistenza di rapporti caratterizzati da reciproco affetto e solidarietà familiare con il defunto, perché riduttivo, per attribuire rilevanza a tutti i rapporti caratterizzati da reciproco affetto e solidarietà con il familiare defunto.

In altre parole, per la S.C.:

1) non si può escludere "a priori (e indipendentemente dunque da ogni valutazione degli elementi, anche presuntivi, acquisiti) la legittimazione ... [dei congiunti dell'ucciso proposta iure proprio] in ragione del solo dato della mancanza di un rapporto di convivenza, l'esistenza di rapporti costanti e caratterizzati da reciproco affetto e solidarietà con il familiare defunto";

2) così come non si può escludere che pur in presenza di uno stabile rapporto di convivenza, il giudice possa negare la risarcibilità del danno in assenza di un rapporto affettivo e sociale, da valutare caso per caso.

Sulle tabelle di Milano

Per altro verso, il Supremo Collegio nega alle tabelle di Milano quell'efficacia para-normativa, in precedenza riconosciuta da Cass. 6 maggio 2020 n. 8532, o di fonti del diritto, come affermato da Cass. 25 febbraio 2014 n. 4447, e, nel ribadire che tali tabelle milanesi rappresentano un'attuazione della clausola generale prevista dall'art. 1226 c.c., non esclude (anzi parrebbe auspicare), la possibilità per il giudice di merito di ricorrere a diversi criteri tabellari, in quanto "bisogna guardare al profilo dell'effettiva quantificazione del danno, a prescindere da quale sia la tabella adottata, e, nel caso di quantificazione non conforme al risultato che si sarebbe conseguito seguendo una tabella basata sul sistema a punti secondo i criteri sopra indicati, a quale sia la motivazione della decisione".

SECONDA SENTENZA

Corte di cassazione, sezione sesta civile ordinanza 8 luglio 2021, n. 19556, afferma che dei danni da infiltrazione cagionati da difetto di progettazione o esecuzione del lastrico solare risponde solo il proprietario.

La massima

In tema di Condominio negli edifici, dei danni da infiltrazioni cagionati dal lastrico solare o dalla terrazza a livello di uso esclusivo, imputabili non alla omissione di riparazioni del bene, quanto a difetti di progettazione o di esecuzione dell'opera, indebitamente tollerati dal singolo proprietario, risponde soltanto quest'ultimo, ai sensi dell'art. 2051 c.c., e non anche il Condominio, il quale è obbligato ad eseguire le attività di conservazione e di manutenzione straordinaria del bene, e non ad eliminarne i vizi costruttivi originari.

Il caso di specie

La S.C. conferma la decisione di Appello che aveva condannato il proprietario di un lastrico di copertura al risarcimento dei danni causati da infiltrazioni da imputare non già a usura e a carenze manutentive, ma a difetti originari di costruzione della copertura.

Il principio di diritto

La S.C. riconduce il caso di specie nella responsabilità da cose in custodia prevista dall'art. 2051 c.c., secondo il quale "ciascuno è responsabile del danno cagionato dalle cose che ha in custodia, salvo che provi il caso fortuito".

TERZA SENTENZA

Corte di Cassazione, sezione prima civile, Ordinanza n. 14618 del 26.05.2021, sostiene che il risarcimento da illecito trattamento dei dati va valutato secondo i parametri dettati dall'art. 2050 c.c. (attività pericolosa).

La massima

In tema di risarcimento dei danni da illecito trattamento dei dati personali, l'art. 15 d.lgs. n. 196 del 2003 (vigente "ratione temporis"), nel richiamare il disposto dell'art. 2050 c.c., pone a carico del danneggiato la prova del danno e del nesso di causalità, lasciando al danneggiante la dimostrazione di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare quel danno.

Il caso di specie

La S.C. ha confermato la decisione di merito, che aveva rigettato la domanda risarcitoria, fondata sulla dedotta pubblicazione sull'albo pretorio "on line" di una delibera comunale contenente informazioni sullo stato di salute di un cittadino, in mancanza della prova della pubblicazione della menzionata delibera nella sua versione integrale.

GESTIONE DEL BRAND E DELLA REPUTAZIONE

CURA IN MODO EFFICACE IL TUO BRAND E MIGLIORA LA REPUTAZIONE DELLA TUA AZIENDA



Il punto di partenza per ogni attività imprenditoriale, qualunque essa sia, è sempre e solo uno: il brand. Sì, perché il brand è lo strumento di differenziazione dalla concorrenza, è ciò che ti farà entrare nella mente del consumatore e soprattutto rimanerci.

Oggi avere un brand forte determina il successo o meno di un'azienda. I piani di marketing e le campagne sono inefficaci se la marca non è stata costruita seguendo i modelli e i principi di base che hanno determinato il successo di migliaia di imprese nel mondo. È quindi importante, prima di iniziare tutte le attività di advertising e di strategia, disegnare il proprio brand e mettere in atto quelle azioni che permettono di monitorare in modo efficace anche la reputazione sul web. Perché la reputazione è ciò che le persone capiscono e percepiscono, è l'idea che pian piano si fanno di te e della tua azienda.

Brand e reputazione sono i due fattori che determineranno il successo del tuo progetto. Questo libro ti fornirà tutti gli strumenti essenziali (modelli, software, esempi), oltre a numerosi case-study e contributi dei migliori professionisti italiani, per incrementare il tuo business. Prefazione di Marco De Veglia (tratto da: amazon.it).

Autori: Giovanni Cavaliere
Presentazione: Marco De Veglia
Editore: Flaccovivo Dario (29 marzo 2018)

Pagine: 245
Costo copertina flessibile € 22,90 (Amazon Prime)
Costo: formato Kindle € 16,99



The logo for FPA (Fondo Pensione Agenti Professionisti di Assicurazione) is displayed in large, bold, white capital letters. It is positioned in the upper left quadrant of the image, set against a solid blue background. Above the letters, there is a decorative element consisting of several parallel white diagonal lines. Below the letters, a thin white horizontal line separates the logo from the text below it.

FPA

FONDO PENSIONE AGENTI PROFESSIONISTI DI ASSICURAZIONE

www.fonage.it

A circular inset image on the right side of the page shows a person's hands in a professional setting. One hand is holding a pen over a document, while the other is gesturing with fingers spread. The background of the entire page is a solid blue color with some abstract white curved shapes in the corners.

Il fondo pensione complementare degli Agenti di Assicurazione

Costituito nel 1975 dalle rappresentanze di categoria degli Agenti e delle Imprese di Assicurazione costruisce, per ciascun Agente operativo iscritto, una pensione complementare alla pensione pubblica dell'INPS.

E' alimentato dal versamento di contributi suddivisi a metà tra Agenti e Compagnie ed è amministrato pariteticamente dai loro rappresentanti.

CONTATTA IL FONDO
AI SEGUENTI RECAPITI:

TEL. 06 697643.1 - EMAIL. fondopensioneagenti@fonage.it

WWW.FONAGE.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