



XLVII CONGRESSO UEA
Venezia, 25-26 settembre 2020

RELAZIONE DEL PRESIDENTE
ROBERTO CONFORTI



Cari Soci e Cari Amici,

la burocrazia in Italia è in grado di uccidere qualsiasi forma di vita intelligente e, purtroppo, è imbattibile.

I veicoli che circolano senza assicurazione sono stimati in circa tre milioni.

L'evoluzione tecnologica, oggi, consentirebbe di porre fine rapidamente a questo stato di cose, costringendo finalmente i “furbetti delle polizze” ad assicurarsi come fanno i normali cittadini.

Risulta evidente a chiunque che il comportamento, in caso di incidente, di chi sa di non essere assicurato è spesso la fuga e, in ogni caso, i costi sociali della mancanza di copertura assicurativa ricadono sempre sugli altri che già la pagano.

Nel 2012 (otto anni or sono) con il Decreto Legge “Concorrenza”, poi convertito in Legge, si autorizzava, per la prima volta, a multare anche attraverso le telecamere di Tutor, Autovelox fissi, corsie riservate o Ztl. È fatta abbiamo pensato in molti, siamo nel Paese con il più alto numero di “occhi elettronici” per abitante del mondo, per i furbetti è finita!

Peccato che questa legge abbia dimenticato, come accade quasi sempre, di abrogare la precedente; in più specificava che i dispositivi dovevano essere omologati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e dovevano essere normati da un Regolamento attuativo da allora mai emanato!

L'omologazione poi è stata confermata dal nuovo Codice della Strada (art.201), però secondo quanto risulta alla Polizia Stradale: “al momento non risultano rilasciate omologazioni o approvazioni” in Italia.

Venerdì 3 luglio del corrente anno il Direttore Centrale di tutte le specialità di Polizia ha emanato, nel tentativo ammirevole di sciogliere il solito italico guazzabuglio legislativo e tecnologico, una circolare: si possono usare gli “occhi” delle Ztl, delle corsie riservate o degli autovelox fissi per verificare la Rc auto solo se il guidatore è già in contravvenzione.

Quindi, ad esempio, se un veicolo entra nella Ztl senza averne il permesso si potrà verificare anche se è in regola con la copertura Rc auto.

Sempre l'italica furbizia, questa volta al servizio del bene, per cercare di sopperire, almeno in parte, alla scarsa qualità di chi scrive le norme ed alla incapacità della burocrazia di concludere un qualsiasi procedimento in tempi non scandalosi.

La violazione sistematica da parte delle Stazioni Appaltanti italiane delle direttive Ue, che impongono di pagare gli appaltatori in trenta giorni, prorogabili al massimo a sessanta, è stata sancita dalla storica sentenza della Corte di giustizia Ue del 28 gennaio 2020.

In Italia si è consolidata una situazione paradossale che arriva addirittura a contrattualizzare l'allungamento di tempi fra l'esecuzione del lavoro e il pagamento della fattura.

Il problema non riguarda solo alcuni casi, quali la Sorical SpA (Società Risorse Idriche Calabresi), che paga le fatture a 12 mesi o il Comune di Reggio Calabria che arriva a 15 mesi, il problema è generalizzato.

La Rfi, società delle Fs che gestisce la rete ferroviaria, ha Condizioni Generali di contratto utilizzate per gli appalti che prevedono un termine di pagamento, imposto agli appaltatori, di non meno di 150 giorni dall'esecuzione del lavoro: si deroga alla legge per contratto!

Questo grazie all'introduzione di alcuni atti intermedi e momenti aggiuntivi fra la fine del lavoro ed il pagamento che la direttiva Ue non prevede. Si allunga la catena burocratica, tecnica, amministrativa per ottenere il pagamento.

Questo succede in tutta Italia, amministrazioni grandi e piccole.

Come ha dichiarato il Presidente di Assimpredil Ance, Marco Dettori: "Nel settore dei lavori pubblici non è tanto difficile farsi pagare la fattura, ma è sempre più difficile arrivare ad emetterla. Sono stati introdotti all'interno dei contratti una serie di passaggi tecnici, amministrativi, burocratici che rallentano l'emissione della fattura".

"Bisogna cambiare la cultura, oggi i termini per la Pubblica Amministrazione non sono mai perentori, per i privati sempre, devono essere perentori sempre anche per loro. La lentezza della Pubblica Amministrazione è uno dei grandi drammi dell'economia italiana".

Come ci insegna Sabino Cassese, giudice emerito della Corte costituzionale, l'elenco degli interventi necessari ed urgenti è noto: accelerare i pagamenti della Pubblica Amministrazione, ridurre il numero delle stazioni appaltanti (spesso prive delle competenze tecniche necessarie anche per la semplice redazione dei bandi di gara), abbreviare i tempi delle valutazioni ambientali, non scaricare sui cittadini l'onere di raccogliere da un'amministrazione i certificati da esibire ad un'altra amministrazione, modificare le norme sul subappalto e così via.

Sono riforme che palesano un paradosso: non hanno costi, ma non si fanno.

Come si spiega questa contraddizione per cui tutti invocano una migliore macchina statale, ma nessuno vi pone mano realmente (a parte annunci e dichiarazioni seguite dal nulla reale), anche se non vi sono costi?

Il primo motivo riguarda il Governo: le riforme necessarie non costano, ma non rendono alla politica. Richiedono tempo per essere attuate e producono risultati sul medio - lungo periodo, un arco temporale che va al di là degli obiettivi di qualunque politico di oggi.

Addirittura, chi vi ci si dedicasse, lavorerebbe per i propri successori, e semmai avversari.

Il secondo coinvolge il Parlamento, un organo che pensa di risolvere problemi complicati con la bacchetta magica della legge, mentre un migliore rendimento dello stato è semmai legato ad un minore numero di leggi, ed a leggi di principio piuttosto che di dettaglio.

Il terzo riguarda il deficit di competenza, legato ad un carente addestramento della classe politica, ma anche a “disattenzione” dei grandi centri di rilevazione dei dati, quali la Ragioneria Generale dello Stato e l’Istat.

Quanti sono coloro che sono entrati per concorso e quanti per altri “meriti”, qual è la qualificazione dei dipendenti pubblici, quanti sono i dipendenti degli organismi satelliti dello Stato, Regioni e Comuni?

La disattenzione per il buon funzionamento dello Stato dipende anche dall’opinione pubblica, distratta dal balletto della politica e poco informata dai media, su ciò che accade e su ciò che non accade nelle stanze del potere burocratico.

Ancora, sono causa della disattenzione per le riforme che non costano, anche coloro che ne beneficerebbero: i burocrati, ogni giorno accusati di impedire la modernizzazione del Paese, ma adagiati nel tran tran quotidiano, silenti, mentre dovrebbero far sentire la loro voce competente sulle grandi questioni quotidiane.

Alcuni, purtroppo, parlano in altra veste, quella sindacale, ma per difendere diritti o pretesi diritti, come quello di essere assunti senza concorso, mai per far valere doveri verso la collettività, quindi operando in qualità di forza di conservazione, non di modernizzazione del Paese.

Da ultimo, ma non ultimo in ordine di importanza, la saga del Contratto Unico Rca.

Previsto per decreto già dal 2012, regolamentato da un secondo decreto del giugno 2020, in realtà non ha ancora visto la luce.

Il cosiddetto modello standard (o contratto base) per le polizze della responsabilità civile autoveicoli doveva diventare realtà il 2 luglio scorso, consentendo di rendere confrontabili le tariffe applicate dalle varie Compagnie, che lavorano in questo ramo, attraverso la standardizzazione del normativo relativo alle garanzie “obbligatorie” prestate, lasciando alla libera autonomia delle parti le garanzie facoltative.

In pratica, secondo Ivass, bisogna definire un modello standard, cioè un documento elettronico in formato pdf, che ogni compagnia deve pubblicare sul proprio sito internet. I consumatori inserendo pochi dati (targa e data di nascita) otterranno i preventivi.

La puntata finale di questa saga dovrebbe, il condizionale è d’obbligo, essere a gennaio 2021, quando sarà operativo il nuovo preventivatore unico online di Ivass. Vedremo...

Le ultime quattro leggi di bilancio hanno stanziato 39 miliardi per opere pubbliche in enti locali, ma la burocrazia delle procedure non ha selezionato ancora un progetto.

La moltiplicazione dei centri decisionali è tra le cause del fallimento degli ultimi tentati rilanci degli investimenti di Stato, sono state create diverse entità: Strategia Italia, Investitalia e Dipe (Dipartimento programmazione economica) presso la Presidenza del Consiglio; Italia infrastrutture del relativo ministero. Unità che si sono aggiunte ai compiti affidati a Cassa Depositi e Prestiti e Invitalia. Con la legge di Bilancio 2019 è stata costituita la Struttura per la progettazione di beni ed edifici pubblici (avrebbe dovuto impiegare circa 300 persone di cui il 70% di tecnici, con la Legge di Bilancio di quest'anno il finanziamento è stato ridotto da 100 a 5 milioni, sostanzialmente abrogata); la task force coordinata da Vittorio Colao ha proposto a sua volta una nuova centrale di coordinamento... e via così.

L'Anac ha contato 8.500 stazioni appaltanti, alcune di loro prevedono 32 passaggi per ogni opera.

Secondo l'Agenzia per la coesione territoriale, il 54% dei tempi di realizzazione di un'opera pubblica sono da considerarsi "tempi di attraversamento", deliziosa definizione degli adempimenti burocratici, ovvero dei tempi morti.

Se c'è chi decide, un investimento si fa, bene e in fretta: Genova insegna.

Se la priorità è difendere un ruolo, giustificare una prerogativa, conservare un briciolo di potere in una filiera nella quale la procedura prevale sul risultato, tutto si ferma.

Il timore dei funzionari di incorrere in un danno erariale e commettere abuso d'ufficio rende poi la paralisi più incentivante di qualsiasi risultato.

La responsabilità per i ritardi è sempre di qualcun altro, e l'anagrafe delle opere incompiute, che esiste veramente al Ministero delle Infrastrutture, è sterminata.

VIRUS SARS-CoV-2

Confidenzialmente chiamato Covid 19, è stato in grado di cambiare le abitudini e lo stile di vita del mondo, almeno fino ad oggi.

Nel cercare di spiegare la pandemia da Coronavirus, recenti pubblicazioni (Andrea Porcu, Vitaliano D'Angerio e Andrea Gennai, Marta Dassù e Roberto Menotti dell'Aspen Institute), hanno rievocato il concetto del cigno nero.

Persino nella bozza del “Documento di economia e finanza”, approvato il 24 aprile dal Consiglio dei Ministri, questa pandemia è considerata un cigno nero.

Per chi non lo ricordasse, prima della scoperta dell'Australia, nei primi decenni del XVII secolo, gli studiosi di ornitologia erano convinti che tutti i cigni fossero bianchi, finché l'esploratore olandese Williem de Vlamingh, vide per la prima volta un esemplare di cigno nero.

Questo episodio evidenzia come una sola osservazione possa confutare un'asserzione generale, ricavata da millenni di avvistamenti di milioni di cigni bianchi.

Il concetto di cigno nero viene introdotto in epoca moderna da Nassim Nicholas Taleb nel saggio “The Black Swan”, pubblicato nel 2007.

Secondo Taleb, un qualunque evento per essere considerato un cigno nero deve rispettare alcune caratteristiche: deve trattarsi di un evento isolato che non rientra nelle normali aspettative, poiché il passato non può in nessun modo fornire la sua possibilità. Si deve trattare di un avvenimento che determina un impatto enorme; infine la natura umana deve poter elaborare, a posteriori, giustificazioni sulla sua comparsa in modo da provare a renderlo spiegabile.

Un esempio di cigno nero è l'ascesa di Adolf Hitler: tutte le conoscenze disponibili al mondo, prima del 1914, non servirono e non furono sufficienti per prevedere quanto sarebbe accaduto di lì a poco tempo.

Confrontando il Coronavirus con le tre caratteristiche fondamentali dei cigni neri scopriamo che manca una caratteristica essenziale, spiega Taleb in una intervista, l'imprevedibilità, infatti le pandemie, Coronavirus compreso, non sono degli eventi nuovi per l'uomo.

La stessa OMS in un report pubblicato nel settembre del 2019 dal titolo “A world at risks” aveva previsto il diffondersi di una pandemia, così come la società internazionale degli attuari, già nel 2006, includeva il pandemic risk nel monitoraggio dei rischi secondo i parametri di Solvency.

Quindi Nassim Nicholas Taleb, considerato da tutti l'inventore del “cigno nero”, cioè l'espressione più usata in tutto il mondo, con la quale indicare l'evento inatteso che travolge tutto e tutti cambiando la storia, ci tranquillizza affermando che il Coronavirus non può essere considerato un cigno nero.

Certo che, cigno nero o cigno bianco, la pandemia in un Paese come l'Italia, che spende ogni anno 127 miliardi nel gioco d'azzardo a fronte dei 116 destinati alla Sanità e che, secondo l'OMS, rispetto al 1980 è passato da 595.000 posti letto ai 151.600 del 2017 nella sanità pubblica (da un posto letto ogni 94 abitanti, ad uno ogni 398), ai quali se ne aggiungono circa 40.500 dei privati arrivando ad un posto letto ogni 314 abitanti, ha comunque un colore inquietante.

Aggiungiamo, giusto per amore dei numeri che servono a capire la realtà, che le postazioni di terapia intensiva erano 7.981 (di cui 1.129 di neonatale e 2.601 per unità coronarica), vale a dire un posto ogni 7.555 abitanti. C'è poi il problema dei medici di base e specialisti, degli infermieri, dei ricercatori, dei tecnici di laboratorio, etc... Secondo le rispettive associazioni, mancherebbero oltre 8.000 medici, che diventeranno 16.000 nel 2025, e 50.000 infermieri. Quasi 1.000 medici ogni anno vanno all'estero perché le prospettive economiche e professionali sono migliori.

La spesa pubblica italiana nella sanità è pari al 6,6% del Pil, e necessiterebbe di una iniezione di 12 miliardi per stare al passo con i sistemi inglesi (7,5%) e francesi (8%), oltre ad un ricambio di attrezzature e personale (il blocco del turn over ha ridotto i professionisti di 40.000 unità rispetto al 2010).

Il mondo assicurativo ha mostrato una grande capacità di gestire l'emergenza con la collaborazione tra pubblico e privato, l'Ania, in sinergia con il sistema sanitario privato, ha messo a disposizione 32.000 posti letto per sgravare il servizio pubblico; a Roma la sinergia tra Allianz Italia e il ministero della Salute ha consentito la realizzazione di una struttura per la conversione di 26.000 posti di media degenza in cura intensiva.

Queste sinergie dovranno proseguire, secondo Umberto Guidoni, Segretario Generale di Fondazione Ania, anche nel post crisi per consentire, da un lato, un accesso più rapido al sistema sanitario da parte di chi non ha reddito e, dall'altro, una risposta tempestiva dello Stato ai bisogni della collettività. Ma questa collaborazione pubblico-privato dovrà avvenire secondo "un modello catastrofale", dove il settore assicurativo coadiuva lo Stato utilizzando un pool di emergenza.

Il Covid 19 ha avuto il "merito" di evidenziare e farci percepire molte criticità, ampiamente sottovalutate, quando non ignorate completamente, del nostro agire quotidiano.

Senza avere la pretesa di essere esaustivo o di scrivere un trattato sulla gestione dei rischi (fenomeno praticamente sconosciuto dalle PMI italiane, comprese le Agenzie di assicurazioni), credo possa risultare di una qualche utilità un loro rapido esame.

Il divieto o la difficoltà dei contatti fisici e degli assembramenti ha imposto una violenta accelerazione dei contatti in remoto e dello smart working.

Tutti abbiamo immediatamente dovuto prendere atto dello scarso (scandaloso?) livello di connessione di cui gode la nostra penisola.

Tutti abbiamo partecipato a comiche videoconferenze dove la prima richiesta del gestore era quella di spegnere i microfoni e le videocamere per non saturare la banda.

La maggior parte di noi ha dovuto affrettarsi ad aggiornare sia la propria dotazione di hardware, sia quella dei contratti con i propri provider di rete.

Il lavoro agile o lavoro da casa ha immediatamente elevato il rischio (da tutti sottovalutato anche prima della pandemia) del furto dei dati e dell'utilizzo fraudolento degli stessi; i nuovi modelli di lavoro creano una maggiore esposizione agli attacchi informatici, inoltre hanno provocato una accelerazione dell'automazione della forza lavoro, con possibili ricadute sull'occupazione, sull'aumento delle diseguaglianze sociali (vero rischio al quale porre la massima attenzione) con le relative conseguenze sulla salute mentale dei cittadini più esposti, sulla coesione sociale e sull'ordine pubblico.

Inoltre, personalmente ho molti dubbi sul senso di appartenenza aziendale che può dare il lavoro da casa prolungato, piuttosto che la crescita professionale che viene dallo scambio quotidiano con i propri colleghi.

Un alto tasso di disoccupazione, l'interruzione delle catene di approvvigionamento delle varie componenti di un prodotto industriale, la difficoltà della circolazione delle persone e delle merci dovuta alle limitazioni sanitarie, unito ad un minore sostegno fiscale e assistenziale dei governi, possono innescare rischi sociali di difficile gestione.

Questa crisi, come riporta uno studio redatto dal World Economic Forum, si sviluppa su tre dimensioni: sanitaria, economica ed energetica. La situazione di crisi ha fatto emergere chiaramente l'interdipendenza dei rischi globali innescati dalla pandemia di Covid 19, e cambierà molti aspetti del mondo in cui viviamo: la geopolitica, l'impatto economico su molti settori industriali e del commercio, la concorrenza, gli impatti sociali di lungo periodo, i comportamenti dei consumatori, la natura del lavoro e il ruolo della tecnologia.

Secondo questa ricerca, lo scenario del rischio post Covid coinvolge quattro ambiti tra loro interconnessi e interdipendenti: rischi economici, ambientali, sociali e tecnologici.

L'emergenza innescata dal Covid 19 impatta anche sulla esecuzione dei contratti e l'adempimento delle relative obbligazioni.

Per quanto riguarda i contratti soggetti alla Legge italiana è opportuno premettere che il nostro ordinamento non prevede una definizione espressa di "forza maggiore".

I riferimenti sono:

- L'articolo 1218 cc, il quale stabilisce che la parte inadempiente è esente da responsabilità qualora provi che l'inadempimento o il ritardo sono stati determinati da impossibilità della prestazione derivante da causa ad essa non imputabile;
 - L'articolo 1256 cc prevede l'estinzione o sospensione delle obbligazioni contrattuali a seconda che l'evento di forza maggiore porti ad un'impossibilità sopravvenuta definitiva o temporanea. La disciplina della impossibilità sopravvenuta viene poi ripresa agli artt. 1463/64/65/66.
-

- Quanto all'eccessiva onerosità, l'art.1467 cc stabilisce che nei contratti di durata, che comportano un'esecuzione differita o protratta nel tempo, è possibile richiedere la risoluzione del contratto nel caso in cui la prestazione di una parte sia divenuta eccessivamente onerosa a causa di avvenimenti straordinari e imprevedibili. La parte contro la quale è domandata la risoluzione può evitarla offrendo di modificare equamente le condizioni del contratto.
- La risoluzione non può essere domandata se la sopravvenuta onerosità rientra nell'alea normale del contratto (vedi la assicurazioni), infatti all'art. 1469 viene specificato che le norme degli articoli precedenti non si applicano ai contratti aleatori per loro natura (1879, 1882) o per volontà delle parti.

La rapidità con la quale si è sviluppata questa emergenza mondiale rende difficile la contestazione che l'evento sia straordinario ed imprevedibile, pur tenendo presente che la straordinarietà e l'imprevedibilità sono fattori distinti e devono essere presenti entrambi.

La crisi da Covid 19 e la serie straordinaria di circostanze che ne derivano rappresenta a tutti gli effetti un super test di resilienza.

Le comunicazioni sono fondamentali durante qualsiasi crisi; dovrebbero essere in grado di rassicurare i dipendenti e i collaboratori, di informarli in modo che sappiano cosa aspettarsi e cosa sta succedendo all'interno dell'azienda, di coinvolgerli e dare loro qualcosa di diverso, su cui concentrarsi, rispetto alla costante negatività del virus. La comunicazione è il collante che unisce l'Organizzazione.

Quando la crisi passerà, se avremo ben utilizzato questo collante, il personale sarà più fedele, perché maggiormente coinvolto e consapevole delle priorità economiche, sociali e ambientali.

Restare connessi con i clienti, verificare i loro protocolli di sicurezza al fine di renderli compatibili con i nostri; verificare le alternative disponibili per raggiungere il miglior risultato possibile anche cambiando priorità, metodi di comunicazione e strumenti tecnologici per lavorare da remoto, affrontando il vuoto lasciato dalla mancanza di contatto fisico.

Addestramento all'utilizzo di nuove metodologie e strumenti tecnologici, predisposizione di linee guida e kit di strumenti, anche con l'aiuto di esperti del settore, sono gli atout necessari per gestire al meglio la nuova realtà.

Dal momento che è inverosimile pensare che tutto ritorni come "prima", è necessario organizzare il "dopo". Per questo UEA ha costruito e presentato già da mesi, ai Consiglieri ed ai Delegati Distrettuali, il progetto Eureka.

Tra i molti rischi da gestire per potere svolgere qualsiasi attività nel "dopo", c'è anche quello di rispettare le linee guida in materia di protezione dei lavoratori e dei clienti; tutto questo condito dalla minaccia di subire azioni di responsabilità (a giugno sono state 43.000 le denunce a carico di imprenditori italiani) per un eventuale contagio sul luogo di lavoro.

È possibile ottenere una attestazione di conformità, secondo un protocollo messo a punto da Asacert, composto da 14 punti sulla sicurezza e salubrità dei locali, chiamato “Regolamento di Attestazione Protocollo Covid Protection”. Risulta di tutta evidenza che ottenere una certificazione, di un Ente terzo specializzato, che confermi il rispetto dei protocolli previsti a seconda delle attività coinvolte, diventa una manleva potente sia in caso di contagio, sia in caso di verifica.

Abbiamo detto che ripartire dopo Covid 19 non significa ricominciare come se nulla fosse accaduto, anche se è una reazione sociale e psicologica comprensibile.

Ma far finta di nulla sarebbe un errore micidiale, perché nel frattempo la realtà è cambiata in modo irreversibile, e quella “normalità” semplicemente non esiste più.

Non è neppure possibile dare per scontato che al nuovo scenario ci si possa adattare in modo spontaneo e graduale, senza dotarsi di specifiche competenze e strumenti dedicati.

Oltre allo scenario di perdurante incertezza, dobbiamo fare i conti con lo stato di profonda vulnerabilità in cui versa gran parte delle piccole e medie imprese, fiaccate e indebolite dalla chiusura, in termini di ridotta o addirittura sospesa operatività e di conseguenza in termini di fatturato e cash flow.

In sintesi: tanti rischi, pochi soldi, pochissime certezze, e una grande necessità di strumenti e soluzioni adeguate alla nuova normalità.

Ora bisogna fronteggiare tutta una serie di problematiche e di aspetti di natura organizzativa, operativa e gestionale di cui le aziende non possono non tenere conto.

Per queste ragioni non serve una operatività spicciola, che rischia di essere pericolosa perché sottovaluta pesantemente la nuova realtà.

I nuovi rischi della nuova normalità devono essere identificati, profilati, valutati e gestiti; per dotarsi di strumenti di gestione complementari a quelli già presenti in azienda.

Senza questo passaggio di profilatura dei rischi, per individuare con precisione i punti deboli delle aziende, diventa velleitario progettare qualsiasi piano di azione.

Tra marzo e aprile le Agenzie hanno subito, pur restando operative anche se in misura varia, un forte impatto economico nella propria attività.

Le stime delle società di consulenza (Boston Consulting Group) parlano di ricavi dimezzati; guardando ai numeri, riportano incassi ridotti del 30-40% sull'Auto ed in modo crescente sui Danni non auto e sul Vita. Questo ha generato uno scompenso consistente sui ricavi.

Un'Agenzia media italiana genera ricavi per circa 30-40mila euro al mese, di cui circa la metà è venuta a mancare nel periodo preso in esame.

Le Agenzie sono piccole aziende con una struttura di costi relativamente poco flessibile, legata ai dipendenti, al costo dell'affitto dei locali e dei leasing, più spese generali, rivalse e, in alcuni casi, anche stipendi fissi per i commerciali e i subagenti.

Con queste dinamiche economiche è facile prevedere una cassa negativa con una perdita mensile di qualche migliaio di euro.

Le Compagnie si sono mosse, grazie anche all'intervento dei Gruppi Agenti e delle Associazioni di categoria, a supporto delle reti Agenziali in due fasi.

Nella prima hanno aiutato con un supporto alla cassa, ossia anticipando alcuni incassi (rappel e incentivazioni), e posticipando possibili uscite, come ad esempio le rate di rivalsa e la restituzione di prestiti. Nel mese di aprile molte Compagnie hanno avviato una seconda fase di interventi più strutturali, hanno ad esempio compensato per due terzi le perdite provvigionali di aprile e maggio con contributi a fondo perduto, distribuiti in modo indistinto alle Agenzie.

Contemporaneamente quasi tutte le Compagnie si sono mosse per rafforzare e introdurre sistemi di pagamento digitale o da remoto, cercando di recuperare il gap accumulato negli anni.

Pensando al futuro, cioè ad oggi, Agenti e Compagnie dovrebbero intraprendere un percorso di evoluzione strutturale per adeguarsi a un mondo che, tutto intorno, sta cambiando.

Durante questi mesi, un numero elevato di clienti ha familiarizzato con acquisti online e sistemi di interazione da remoto, oltre ad avere maturato una diversa percezione dei rischi che ogni giorno noi tutti affrontiamo.

Assisteremo dunque ad una profonda evoluzione dei comportamenti di acquisto, e di riflesso del modello di servizio dei distributori, e quindi delle Compagnie, che coinvolgerà tutti i processi, dall'ingaggio del cliente, alla proposta di protezione, alla gestione del back office.

Andranno rafforzati gli strumenti di operatività da remoto, sia in fase di consulenza al cliente sia in fase di sottoscrizione della polizza. Dovrà cambiare la logica di interazione tra Compagnia ed Agente, magari nell'ottica IDD e Regolamenti vari attualmente un poco "trascurati".

Infine, non sarebbe sbagliato attivare campagne di comunicazione verso i clienti che mirino ad un posizionamento chiaro delle Compagnie, quali operatori digitalmente evoluti, in grado di offrire un'ampia gamma di servizi anche post vendita accessibili da piattaforma digitale.

Perché tutto questo funzioni nel mercato Italia, gli Agenti devono mantenere un ruolo centrale anche sul web, quindi un e-commerce che non sia una vetrina dei prodotti di compagnia, ma che venga sviluppato in modo da abilitare il dialogo tra Agente e cliente, così da replicare online l'attività di consulenza (obbligatoria per legge!), che oggi si svolge in modo fisico.

La vendita online deve essere coerente rispetto all'esperienza offline, ed è fondamentale che agli Agenti sia data (o che gli Agenti si dotino...) la possibilità di comunicare in modo efficace, integrato e senza frizioni; inoltre sarà necessario avere la possibilità di personalizzare in modo semplice ed economico l'offerta, condividendo il tutto in tempo

reale con il cliente: unico e solo dominus dell'intero processo.

La qualità dei dati da noi raccolti dai clienti e l'infrastruttura tecnologica anche delle Agenzie consentiranno di ingaggiare le nuove generazioni, già sensibili perché abituate, al digital marketing personalizzato.

I bisogni di protezione emersi nel corso dell'emergenza Covid 19 dovranno trovare "casa" in nuovi prodotti e servizi messi a punto da quelle Compagnie che si ricorderanno di essere assicuratori, cioè gestori dei rischi di persone, famiglie e imprese, oltreché "produttori di valore per gli azionisti"; Compagnie che si ricorderanno del loro essenziale ruolo sociale di acquirenti delle perdite (sinistri) dei loro clienti, oltreché della loro capacità di produrre utili: perché di troppa avidità si può anche morire.

Daniele Franco, Presidente Ivass, il 18 giugno scorso, nelle Considerazioni 2020 dell'Authority ha scritto: "chiediamo di definire prodotti chiari in ciò che offrono e non offrono, scevri da eccessive complessità e non impoveriti da cavilli e clausole di esclusione".

"Il prossimo piano strategico dell'Ivass - ha aggiunto il Presidente Franco - darà spazio all'obiettivo di razionalizzare e semplificare gli adempimenti degli operatori del settore. Il settore assicurativo deve contribuire, oltre che ad attenuare l'impatto della crisi, a riportare l'economia su tassi di crescita più elevati".

Il Presidente Ivass ha specificato che il settore assicurativo italiano mostrava indicazioni di solidità nel 2019, ma la crisi del Coronavirus ha avuto un forte impatto sulle Compagnie, a fine marzo la solvibilità delle Compagnie era in media inferiore di 25 punti rispetto a fine dicembre (dal 235% al 210%); infine ha annunciato il lancio a breve dell'Arbitro assicurativo, "per i consumatori uno strumento di tutela agile, rapido ed economico".

La pandemia ha sollevato numerosi interrogativi, anche in Italia, sulla Rc professionale degli intermediari; infatti la valutazione della attività di consulenza cui è tenuto l'intermediario professionale, si spinge ad abbracciare le polizze in corso che potrebbero essere non più adeguate alle nuove esigenze, ma anche la mancata proposta di una copertura ad hoc (qualora esistente).

L'obbligo in capo all'intermediario di seguire tutta la vita di un contratto assicurativo, aggiornandolo in modo da allineare le prestazioni di protezione del prodotto alle esigenze del cliente, impone al professionista di svolgere una verifica sulla adeguatezza dei prodotti offerti.

Di particolare interesse sono, a questo proposito, le polizze "danni da interruzione di esercizio" (DIE), ormai entrate nell'uso comune come "danni indiretti" oppure con il solito neologismo inglese "Business Interruption" (BI).

Da quando, nel 1797, la Minerva Universal studiò una prima e rudimentale copertura danni indiretti, come garanzia complementare alla polizza incendio danni diretti, nella forma di indennizzo a percentuale, molta strada è stata fatta.

Ricordiamo che, nel 1817, la Cassa Generale Incendio di Amburgo assicurò una indennità del 10% aggiuntiva al danno diretto, che nel 1857 in Francia nacque la copertura *chomage*, inattività forzata, sempre sulla base di una indennità aggiuntiva, che nel 1877 un agente della Boston Insurance introdusse una prima forma a diaria (una modesta indennità giornaliera fissa, per ogni giorno di inattività), e che, finalmente nel 1899, con il miglioramento e la standardizzazione dei dati contabili, a Glasgow, il broker scozzese Ludovic MacLellan Mann sviluppò una forma evoluta di copertura danni indiretti: la “Loss of profit” (LOP), perdita di profitto lordo, prevedendo l’indennizzo, per un certo periodo di tempo, delle perdite finanziarie subite a causa del verificarsi di un danno diretto.

La stranezza fu che, invece di essere accettata quale valida soluzione al problema, la Lop all’inizio fu fortemente osteggiata dagli assicuratori, quasi fosse qualcosa di immorale (un arricchimento illecito!), e un incentivo al danno doloso. Solo l’esperienza pratica fugò, seppur lentamente, questi pregiudizi.

Oggi la danni indiretti nei maggiori mercati europei è considerata una copertura uguale ed in alcuni casi superiore alla danni diretti, divenendo spesso un ramo distinto e autonomo.

In Francia tale copertura è nota con il nome di “*pertes d’exploitation*” (perdite operative).

Nel mercato italiano è entrata, quale polizza di maggior successo, la Lop, poi si sono evidenziate alcune carenze operative e, per migliorare il prodotto, nel 1994 viene presentata in Ania la nuova polizza “Danni da interruzione di esercizio basata sul margine di contribuzione” (Die/MdC).

Mentre nella Lop compaiono termini tipici del mondo assicurativo ed economico anglosassone, nella MdC il linguaggio muta ed assume termini tipici delle entità economiche e finanziarie, che ogni azienda utilizza per tenere la contabilità e per redigere il proprio bilancio.

Questo ha significato una immediata comprensione tra l’assicuratore e l’azienda, con maggiore chiarezza e trasparenza reciproca.

Ritornando, dopo questo rapido e sintetico excursus storico, al nostro problema iniziale, dobbiamo subito evidenziare che nel caso della chiusura da pandemia, esclusa espressamente o no, manca l’evento principale che la attivi, cioè il danno materiale e diretto, per cui l’azienda avrebbe dovuto assicurarsi con una polizza stand alone, della quale esistono pochi e costosi esempi in Gran Bretagna.

Detto questo però è necessario aggiungere che la casistica di questi mesi ha fatto emergere problemi di chiarezza contrattuale un po’ in tutto il mondo: in California, ad esempio, è stato introdotto il “Business Interruption Insurance Coverage Act”, per garantire alle imprese che abbiano acquistato una BI la copertura in caso di pandemia.

In gran Bretagna sono state intentate cinque class action nei confronti degli assicuratori per avere il riconoscimento del danno patito a causa del Covid 19; in Germania gli assicuratori bavaresi hanno annunciato di essere disponibili ad indennizzare il danno da interruzione di attività in misura limitata (10-15%), disponibilità ritenuta insufficiente, per cui ci sono forti pressioni politiche perché gli assicuratori “facciano la loro parte”.

In Francia il Tribunale Commerciale di Parigi il 22 maggio 2020 ha accolto la domanda dell'assicurato (Stéphane Manigold) e ordinato un indennizzo provvisorio, fondato sul fatto che le clausole della polizza non prevedevano l'esclusione dell'operatività della garanzia a seguito di un evento come la pandemia. Il Tribunale ha motivato la sua decisione dicendo che avrebbe dovuto essere Axa, in quanto predisponente il contratto, a dover inserire specifiche clausole per escludere l'operatività della garanzia in caso di eventi come la pandemia: non avendolo fatto non può invocare un principio che non è stato tradotto in una clausola contrattuale.

In Italia (fortunatamente), il mercato non è sensibile a questa garanzia, oppure noi Agenti non siamo stati capaci di renderlo tale, di conseguenza per lo stesso fenomeno e per ora non si hanno notizie di contenziosi approdati ai tribunali.

Certo che, sempre sull'obbligo della consulenza, dobbiamo chiederci se sia ipotizzabile una negligenza del distributore per non avere consigliato l'estensione della copertura per il caso di pandemia. Tenendo presente sia il fatto che non esiste la garanzia, sia il fatto che, in presenza della garanzia, il cliente dovrebbe dimostrare la sua volontà di acquistarla, prova diabolica proprio perché nella pratica, le polizze danni indiretti sono presenti in percentuale modestissima rispetto a quelle per i danni diretti.

Più problematica potrebbe risultare la nostra posizione di responsabilità professionale, sul fatto di non avere chiaramente illustrato al cliente l'esclusione della copertura per le pandemie.

La questione centrale è da ricercarsi nel fatto che, se le Compagnie, appellandosi ad una interpretazione tassativa dell'art.1912 del cc, possono "sostenere" la legittimità della reiezione delle richieste di indennizzo, l'assicurato potrebbe rivolgersi all'intermediario perché non lo ha correttamente informato di questa esclusione.

Le dinamiche contrattuali innescate dalla pandemia appaiono complesse e di non facile soluzione.

Oltre ai problemi legati alla danni indiretti, al secondo posto (per ora) troviamo quelli legati alla sicurezza informatica, infatti abbiamo già visto come Covid 19 abbia impresso una forte e repentina accelerazione nell'utilizzo delle tecnologie da remoto.

Sempre pensando al profilo di rischio di noi intermediari, potremmo ipotizzare che per quei pochi che hanno avuto la capacità di "vendere" polizze cyber risk, andrebbe esaminata la possibilità che lo smart working - che, per la sua stessa natura, ha aumentato la vulnerabilità dei sistemi (frammentazione digitale, mancanza di tempo per la formazione nell'utilizzo dei sistemi da remoto, violazioni della privacy) - possa o meno configurare un aggravamento del rischio da comunicare, in quanto tale, all'assicuratore.

Per tutti gli altri, esiste l'obbligo di informare i clienti sulle potenzialità di danno, provocate da un fermo aziendale dovuto ad una violazione informatica, con conseguente paralisi dei sistemi informatici? E se esiste questo obbligo di consulenza, lo stesso è continuo o può essere assolto in occasione di incontri finalizzati all'esame dei rischi bisognosi di essere messi in protezione?

In attesa che le Compagnie adeguino i questionari ed i normativi di polizza, stiamo assistendo ad una "corsa" a predisporre clausole di esclusione dei rischi pandemici sia per le nuove assunzioni, sia in caso di rinnovo dei rischi più sensibili (scuole e associazioni varie).

La speranza è che si impegnino per gestire questi rischi, organizzando l'intera filiera assicurativa, in modo da offrire una protezione praticabile (acquistabile) soprattutto alle varie attività interessate.

Restano molti fatti inquietanti sui quali, forse, abbiamo riflettuto poco, come ad esempio il nuovo concetto, entrato nel lessico politico dell'Occidente, di "distanziamento sociale"; o, ancora, su come sia potuto accadere che un intero Paese sia crollato di fronte ad una malattia, quasi senza accorgersene.

L'equazione contatto uguale contagio, innescata dal Carogna-Virus, oltre ad avere legittimato un controllo globale, ha costruito la nostra scelta di privilegiare la "nuda vita", mettendo in grave pericolo la nostra "buona vita", che è diversa perché politica, storica, sociale e socievole, come descritto dal filosofo Giorgio Agamben.

Inoltre, ogni pandemia è anche una "infodemia", una patologia dell'informazione e della libertà di parola: in tempo di peste si parla solo di peste. La bulimia del contagio si mangia ogni diversa eventualità, è l'unica ad essere interessante e ad interessarci, contagiando a morte il nostro immaginario. È proprio per questa ragione che l'allegra brigata del Decameron, in fuga dalla Firenze ammorbata, decide, per passare il tempo, di narrarsi storie "altre", che della peste non facessero cenno alcuno.

Se, come sostiene Walter Benjamin, la vita umana è l'unione della sfera naturale (biologica) con quella politica (storica o morale), siamo di fronte ad una contraddizione apparentemente insolubile; perché la democrazia è qualcosa che riguarda i nostri corpi, ancor prima e ancor più sostanzialmente delle nostre menti.

Quindi, o saremo capaci di ripensare il rapporto tra libertà individuali e pandemia, o saremo incapaci di combattere la guerra che verrà, che non sarà medica, ma squisitamente politica.

IL PROGETTO EUREKA

Nelle more di una situazione eccezionale, rispetto alla quale è mancata, e manca tuttora, una definizione di scenario chiara, anche di breve termine, l'Unione Europea Assicuratori ha pensato di dar vita ad un progetto ad hoc per aiutare le Agenzie di assicurazione a fronteggiare l'emergenza e a delineare l'Agenzia del futuro post-Covid.

Tale progetto, denominato “Eureka”, si avvale dell'expertise di alcuni agenti Soci UEA – Raffaella Marveggio, Stefano Ripoli, Enrico La Pergola, Mario Cipriano – che hanno scelto di dedicare, insieme a me, tempo ed energie alla predisposizione di possibili modelli e soluzioni personalizzabili, e risponde alla precipua intenzione di far emergere soluzioni “dal basso” di chi vive quotidianamente la realtà del mondo dell'intermediazione professionale.

Perché “Eureka”?

Il primo motivo è che sia di buon auspicio. Trattandosi del perfetto indicativo attivo del verbo *heurískō*, significa "ho trovato", per cui ci auguriamo di averla effettivamente trovata una soluzione, ancorché limitata al nostro settore di pertinenza e inficiata dalla nostra umana fallacità.

Il secondo, mutuando la vulgata secondo cui l'esclamazione “Eureka!” sarebbe stata pronunciata dal filosofo e matematico Archimede, in occasione della scoperta del principio che regola la spinta idrostatica che ricevono i corpi in galleggiamento, vuole suggerire la necessità che in questo momento arrivi dal mondo delle Imprese una spinta forte, concreta e immediata in una direzione univoca: salvare il patrimonio più importante di qualsiasi Impresa di Assicurazione, ovvero gli Agenti e le loro Agenzie.

Nell'intenzione di UEA e del Gruppo di lavoro è acclarata la volontà di coinvolgere nel ragionamento anche altri soggetti, in primis, come da tradizione UEA, le università e i Centri del sapere, ma anche l'ANIA, Sindacati e Gruppi Agenti e figure specializzate nella gestione dei processi organizzativi, nella gestione dei costi e, più in generale, nella consulenza aziendale.

In sintesi, il progetto si propone di arrivare a presentare una sorta di “Piano Marshall” che, di concerto con le Compagnie, possa supportare le reti agenziali, sotto diversi profili, di seguito quelli finora analizzati:

- “Nuovo approccio alla clientela, gestione della relazione e formazione del personale” (Raffaella Marveggio) – perché è importante trovare un “pensiero guida positivo” che orienti un nuovo approccio al cliente così come ai collaboratori; come trasmettere questo pensiero, quale il ruolo della tecnologia e della formazione sia tecnica (informatica e assicurativa) sia commerciale
 - “Comunicazione: cosa fare, cosa non fare, quale futuro” (Stefano Ripoli) – come deve cambiare la narrativa commerciale con i nostri clienti, quali domande dobbiamo porci rispetto ai contenuti, alle modalità di trasmissione e agli strumenti che utilizziamo; come approcciare i dati e il loro valore; quali errori evitare in un contesto comunicativo fortemente mutato (e in continua trasformazione).
-

- “Strumenti e competenze tecnologiche” (Mario Cipriano) – l’importanza di dotarsi di una propria infrastruttura, hardware e software, indipendente dalla Compagnia e sviluppata verticalmente sulle esigenze della propria realtà agenziale; in che modo la tecnologia può essere un formidabile alleato e un supporto indispensabile in termini di compliance; la necessità di una formazione dedicata e continuativa capace di coinvolgere tutta la struttura nel processo di digital transformation
- “Analisi dei costi e check-up di Agenzia” (Roberto Conforti) – perché è essenziale una fotografia dell’Agenzia basata su elementi quantitativi, misurabili e controllabili; quali sono i dati e gli indicatori da considerare per arrivare a mappare clienti, portafoglio, struttura e risultati dell’Agenzia e quindi definire un piano d’azione coerente con gli obiettivi di business e compliant rispetto alle normative
- “Sostenibilità economica, analisi del cash flow e rapporto con le Mandanti” (Enrico La Pergola) – perché è importante procedere subito con una valutazione del cash flow disponibile, con l’apertura di linee di credito (da tenere in stand by e attivare in caso di necessità) e con un’analisi approfondita degli indici di redditività, liquidità e disponibilità.

Una prima presentazione del progetto è avvenuta a fine giugno, riservata ai Consiglieri e ai Delegati Distrettuali dell’Associazione, per raccogliere feedback in vista del rilascio a tutti i Soci e al mercato. Eureka, vale la pena di specificarlo ancora una volta, è un quadro d’insieme, un’analisi di scenario con le direttrici prioritarie su cui impostare ognuno la "propria" strategia imprenditoriale.

Nella mission di UEA non c’è, e non c’è mai stata, l’intenzione di avanzare "soluzioni preconfezionate", né tanto meno di "vendere" consulenza, l’obiettivo di questo, come di altri progetti portati avanti dall’Associazione, è di natura eminentemente scientifica e culturale. Il contributo che UEA ha saputo portare, negli anni, ai suoi associati e al mercato, è un contributo di pensiero e una spinta all’azione di cui ognuno di noi deve sapersi fare interprete proattivo sulla base della propria realtà agenziale, territoriale e socio-economica.

CONCLUSIONI

“Nominare in maniera corretta le cose è un modo per tentare di diminuire la sofferenza e il disordine che ci sono nel mondo.”

Albert Camus

Nel nostro Paese l’analfabetismo nelle sue varie forme: classico, di ritorno e funzionale (illetteratismo) affligge circa il 50% della popolazione; questo rappresenta un drammatico “vincolo” antropologico ad ogni forma di sviluppo, ed anche di comprensione dei fenomeni sociali ed economici.

Questo fenomeno assume particolare rilevanza nei momenti di crisi (pandemia), quando è necessario mobilitare tutte le risorse disponibili per risollevare un’intera nazione.

Di quante conversazioni da niente siamo capaci ogni giorno: come stai, dove vai, l’importante è la salute, chiedo scusa per il disturbo; paccottiglia di significanti che di fatto non significano nulla.

L’aggettivo greco *étymos* significa “vero, reale, genuino”: da qui deriva la parola etimologia, coniata per definire la pratica di conoscere il mondo attraverso l’origine delle parole che usiamo.

Porta con sé tutto il potere del *lògos*, concezione filosofica del verbo *légo*, significa: “pensare per capire”. E solo poi dire per raccontare.

Gli antichi sapevano che la vita è un obbligo morale da assolvere in pienezza e in dignità. Prima di tutto, attraverso le parole per nominarla.

“Tutti paghiamo un dazio per ciò che ci siamo concessi di diventare grazie alle nostre parole: il dazio, molto semplicemente, è la vita che conduciamo”, così Andrea Marcolongo in “Alla fonte delle parole” (Mondadori, 2019).

“Le parole, la grammatica, la sintassi sono uno scalpello che scolpisce il pensiero” scrive Elena Ferrante ne “L’Invenzione occasionale” (Edizioni E/O, 2019).

Le polizze di assicurazione sono contratti complessi, scritti in un linguaggio incomprensibile, la legge affida a noi il compito e la responsabilità di renderle chiare e intellegibili ai nostri clienti effettivi o potenziali; a noi il compito, la responsabilità e la dimostrazione che gli stessi abbiano compreso.

Assolvere questi obblighi in maniera sostanziale, dandone dimostrazione compiuta, è semplicemente impossibile, di conseguenza a noi restano le sanzioni e le richieste di danni da responsabilità civile professionale.

Possiamo cercare di adempiere in maniera formale (opponendo il vecchio brocardo: “nemo ad impossibilia tenetur”) e, andare oltre, verso l’etica comportamentale, utilizzando il modello organizzativo predisposto da UEA.

Dal nostro ultimo Congresso, Ivass ha emanato due Regolamenti che ci riguardano, il n. 44/2019 (in materia di antiriciclaggio) ed il n. 45/2020 (in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi), e un Provvedimento, il n. 97/2020 (modifiche ai Regolamenti n. 23/2008, 24/2008, 38/2018, 40/2018 e 41/2018).

Non è questa la sede per entrare nel merito della citata normativa secondaria, però dopo una prima e insufficiente lettura qualche riflessione urge con forza.

Regolamento n. 45/2020 Art.11 (Meccanismi di distribuzione):

1) Fatto salvo quanto previsto dall’art.10 del Regolamento (UE) 2017/2358, i distributori conoscono i prodotti distribuiti, valutano la compatibilità con le esigenze e le richieste del cliente, distribuiscono il prodotto ai clienti rientranti nel mercato di riferimento individuato dal produttore ai sensi dell’articolo 6, e fanno in modo che i prodotti siano distribuiti solo quando ciò sia nell’interesse del cliente, anche quando la distribuzione è effettuata mediante i soggetti di cui all’art.107, comma 4, del Codice.

2) Ai fini dell’articolo 11, del Regolamento (UE) 2017/2358, il distributore adotta procedure idonee a individuare il momento in cui il prodotto non risponda più agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato dal produttore ai sensi dell’articolo 6, nonché alle altre circostanze relative al prodotto che aggravino il rischio di pregiudizio per il cliente. A tal fine effettua verifiche periodicamente, anche con riferimento alla distribuzione effettuata mediante i soggetti di cui all’articolo 107, comma 4, del Codice.

Che dire?

Certamente Ivass ci considera la vera e, quasi, unica forza regolatrice del mercato e in grado di proteggere gli interessi del consumatore, anche e soprattutto contro le nostre mandanti!

Ma a noi chi ci protegge da Ivass e dalle Compagnie?

Battute, si fa per dire, a parte, studiando l’impianto normativo messo a punto per il nostro mestiere, risulta di tutta evidenza il fatto che le competenze tecniche, amministrative, gestionali e di comunicazione necessarie per esercitarlo in legittimità, richiedono qualità da supereroi, alle quali aggiungere una capacità finanziaria fuori dalla norma.

A tutto questo si è aggiunta la pandemia da Coronavirus che, facendo emergere nuovi rischi e nuove fragilità, ha impattato direttamente sulla nostra attività di consulenti e distributori di protezione.

Lo stile di vita delle aziende e dei consumatori è cambiato profondamente, di conseguenza Compagnie e intermediari devono valutare se e come continuare ad offrire valore ai *target market*, tenendo conto delle loro nuove esigenze, caratteristiche e obiettivi.

Eiopa ha comunicato una serie di precisazioni rivolte ad Imprese e intermediari sui requisiti del Pog (Product oversight governance) a seguito dell'emergenza Covid 19. L'Autorità si aspetta che assicuratori e intermediari identifichino i prodotti assicurativi la cui copertura del rischio o le cui garanzie sono state materialmente influenzate dalla pandemia.

Eiopa consiglia ai manufacturer, se le garanzie non coprono più i rischi per cui sono state pensate, di rivedere i prodotti per quello specifico target.

I nuovi bisogni di protezione, dalla tutela legale, alle malattie, dalla mobilità alla Rc generale, dai danni indiretti al cyber risk, amplificano il nostro ruolo di consulenti di fiducia e la necessità, oggi più che mai (alla faccia dei canali digitali e remoti), della nostra vicinanza fisica ai nostri clienti.

Queste nuove sfide richiedono un nuovo modo di pensare, un cambiamento di mentalità volto ad una analisi olistica sulla identificazione e gestione delle minacce specifiche, ed una flessibilità di comprensione dei possibili futuri scenari; perché è difficile sapere da dove arriverà il prossimo disastro.

Oggi l'unica certezza è che l'incertezza continuerà, ed il nostro compito è quello di valutare le vulnerabilità dei nostri assistiti, per imparare ed attuare misure che aiuteranno noi e i nostri clienti a mitigare e gestire il prossimo evento catastrofico; compito impegnativo e difficile anche senza passare dalle polizze parametriche oggi tanto di moda.

Sia sufficiente pensare che il "Global Risks Report 2020" del World Economic Forum mostra come, benché le malattie infettive fossero presenti tra i primi 10 rischi in termini di impatto, non rientravano neppure tra i primi 25 per probabilità, anche se è difficile pensare ad un rischio più impattante, in termini economici, del Covid 19.

Altrettanto difficoltoso risulta stabilire l'adeguatezza dei prodotti assicurativi in risposta ad un tale impatto.

Concludo ricordando che, a fronte delle difficoltà evidenziate, della bulimia normativa, e della enorme necessità di competenze, che fa di ciascuno di noi un supereroe, scorrazzano per le case delle famiglie italiane, ancora oggi, migliaia di sedicenti Promotori mutualistici i quali, al soldo di centinaia di Società di Mutuo Soccorso, spacciano polizze assicurative o garanzie assicurative in totale violazione, gli uni e le altre, di tutte le norme esistenti.

Questo nonostante UEA abbia presentato da anni due esposti ad Ivass e al Mise, ad oggi inutilmente.

Pare che la tutela dei consumatori a tutto tondo sia una esigenza solo nostra.

Evviva l'Unione Europea Assicuratori!

NOTE:





Unione Europea Assicuratori

Via De Amicis, 57 - 20123 Milano

Tel. 02.87.53.15 - fax 02.72.00.24.17

info@uea.it | www.uea.it