

PRIMO PIANO

Grassi, Itas ritira la querela

Svolta nel processo a Ermanno Grassi: Itas Mutua ha reso noto di aver rimosso la querela presentata contro il suo ex direttore generale, a seguito di un accordo transattivo che, come specifica una nota, "prevede il riconoscimento di un congruo risarcimento". La decisione, approvata all'unanimità dal consiglio di amministrazione, è arrivata dopo che Grassi aveva mostrato la volontà di rimborsare la mutua per i danni subiti. Secondo alcuni media trentini, l'entità del risarcimento si attesterebbe intorno ai 200mila euro.

Cade così l'accusa per truffa aggravata, mentre restano in piedi i capi d'imputazione per tentata estorsione, falso e calunnia. Procedimenti che ruotano attorno alle testimonianze dell'ex presidente Giovanni Di Benedetto e, soprattutto, di Alessandra Gnesetti, ex responsabile gadget della mutua e scintilla, con le sue dichiarazioni ai Ros, del processo che ha portato a un piccolo terremoto in casa Itas.

La compagnia, che si era costituita parte civile nel processo, ha motivato la sua decisione con la volontà "di chiudere, nell'interesse primario del suo patrimonio economico e di valori, il capitolo più difficile della sua recente storia per puntare decisamente ai risultati e alla riaffermazione dei principi di mutualità che ne costituiscono il dna".

Giacomo Corvi

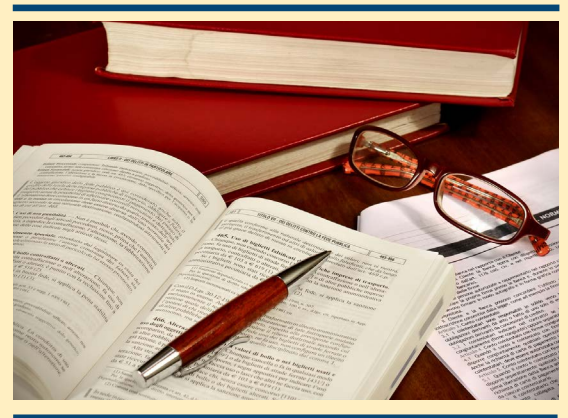
IL PUNTO SU...

Un iceberg in lento movimento

Un excursus pre-vacanziero sull'attività normativa dell'anno delinea un'evoluzione inesorabile sui temi del danno alla persona e dei risarcimenti. Legge Gelli e decreto Concorrenza sono state tappe fondamentali di un dibattito non ancora concluso

Approssimandosi la pausa estiva ci capita spesso di compiere una sorta di bilancio dell'attività svolta nella vita quotidiana e, a maggior ragione, in quella professionale.

Una lunga sospensione come quella prevista per la maggior parte delle attività nel mese di agosto (certamente è così per l'attività giudiziaria civile non urgente, che beneficia della sospensione dei termini dal 1 agosto al 31 di ogni anno) consente di "voltarsi indietro" ed esaminare quanto accaduto in un anno solare sul piano giuridico e disciplinare nella materia assicurativa, nella responsabilità civile e in tema di risarcimento del danno.



L'EREDITÀ DEL 2017

La fine dell'anno 2017 è stata caratterizzata dalla prima applicazione pratica di un buon numero di disposizioni contenute nella legge Gelli-Bianco (L. 24 dell'8 marzo 2017) che tanto ha modificato la struttura della responsabilità civile e penale sanitaria. Certamente è vero che, ancora oggi, l'efficacia della novella incontra una forte delimitazione, non essendo stato emanato il decreto attuativo di quell'articolo 10 del testo normativo che doveva regolamentare tanto la disciplina dell'assicurazione obbligatoria del rischio sanitario, quanto quella della ritenzione finanziaria (SIR) in capo alle aziende ospedaliere che decidono di non assicurarsi.

Nel corso della stessa estate 2017 abbiamo assistito alla promulgazione della legge Concorrenza (numero 124 del 4 agosto 2017) con la quale il legislatore ha voluto ritrascrivere interamente gli articoli 138 e 139 del Codice delle assicurazioni private, i quali dispongono per la liquidazione del danno da lesione di lieve e non lieve entità conseguente a sinistri stradali ed a responsabilità sanitaria. Anche questa tematica ha impattato, come era facile intendere, in modo sensibile sull'attuale sistema di risarcimento del danno alla persona.

RISARCIMENTO, IL PROTAGONISTA DEL 2018

Quasi come una risposta volta a demarcare la distinzione territoriale tra norma e diritto vivente (in termini di applicazione del principio giurisprudenziale), all'inizio dell'anno 2018 sono intervenute alcune importanti sentenze rese dalla Suprema Corte di Cassazione fra le quali, soprattutto, la numero 7513 del 27 marzo 2018 la quale ha posto una sorta di "decalogo" delle regole per il risarcimento del danno alla persona, giungendo anche a considerare non esaustivo il risarcimento ottenuto con l'applicazione delle tabelle di legge ovvero di quelle redatte dalla giurisprudenza di merito (tabelle di Milano su tutte). Anche con riferimento al danno patrimoniale conseguente alla perdita della lesione grave di un congiunto stretto, la Cassazione ha dettato importanti regole nella sentenza numero 6619 del 16 marzo 2018. (continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Sempre nel marzo 2018 il tribunale di Milano ha divulgato l'aggiornamento delle proprie tabelle del danno alla persona, indicizzando i valori precedenti al dato Istat per il riequilibrio del potere d'acquisto della moneta e danno anche indicazioni su nuovi sistemi di risarcimento del danno riferiti (come abbiamo avuto modo di trattare anche su queste pagine) al danno cosiddetto da "lucida agonia" ovvero da "premorienza".

L'EQUO COMPENSO PER AVVOCATI E DANNEGGIATI

Da tempo, si fa un gran parlare degli effetti pratici che sta generando nel mondo forense ed in quello delle grandi aziende (banche e assicurazioni) l'efficacia cogente del nuovo art. 13-bis della legge n. 247 del 31.12.2012, come introdotto dalla recente legge n.172 del 4 dicembre 2017, la quale ha istituito un criterio di equità del compenso spettante all'avvocato che assiste agli interessi dei grandi gruppi aziendali, ritenendo nulli e vessatori i patti in deroga alle disposizioni contenute nella legge nel decreto attuativo (DM n. 55/2014) relativo ai compensi per l'attività professionale svolta dall'avvocato.

Di questo tema, lo anticipiamo, si parlerà alla presenza di importanti personalità del mondo accademico, forense ed aziendale nel prossimo convegno organizzato dall'associazione "Risarcimento ed Etica", che si terrà il 17 settembre prossimo presso il Salone Valente del tribunale di Milano (www.risarcimentoedetica.it).

Infine, in questa sintetica ed incompleta elencazione di provvedimenti di rilievo, non può mancare l'accento alle quattro sentenze rese dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione in data 22 maggio 2018 (numeri 12.564/5/6/7) le quali hanno detto una parola importante e quasi definitiva in tema di *compensatio lucri cum damno*, incidendo quindi nella materia del risarcimento del danno alla persona conseguente a fatto illecito, per il quale sussista a favore della vittima, oltre all'obbligazione intestata all'autore del fatto, anche quella derivante da soggetti terzi che a diverso titolo erogano prestazioni indennitarie o assistenziali (Inail, Inps, assicuratori privati o servizi sanitari locali). Su questo tema si registrano importanti prese di posizione, stante l'ampia portata applicativa del principio che coinvolge anche in modo sensibile il settore assicurativo privato.

ARRIVEDERCI A DOPO LE FERIE

Come ogni anno, pertanto, ci capita di osservare che il mondo variegato della responsabilità civile e del risarcimento del danno alla persona non conosce attimi di sosta e che il corpo normativo regolamentare di questa materia (così vicina a noi perché attiene a diritti primari inviolabili della persona) sia come un imponente iceberg in lento ma inesorabile movimento. Ci ritroveremo dunque dopo l'estate ad approfondire, come sempre anche su queste pagine, i futuri movimenti di questa imponente entità così importante nella nostra vita pubblica e privata, con approfondimenti, osservazioni, opinioni e dissensi che rendono questa affascinante materia della persona e della tutela dei suoi diritti una delle tematiche più complesse e affascinanti del nostro diritto moderno.

Filippo Martini,
Studio Mrv

Buone vacanze da Insurance Connect

Giunti alla fine di luglio, anche per **Insurance Connect** è arrivato il momento delle vacanze estive. Ecco quindi un po' d'informazioni per non perdersi di vista e rivederci, puntuali, a fine agosto.

La redazione non sarà operativa da lunedì 30 luglio fino a domenica 26 agosto. Si riparte quindi lunedì 27 agosto. Il sito www.insurancetrade.it, sempre disponibile con tutti gli approfondimenti, tornerà a essere aggiornato lunedì 27 agosto, mentre da giovedì 30 riprenderà la newsletter settimanale.

Insurance Daily, il quotidiano del settore assicurativo, tornerà nelle vostre caselle email lunedì 10 settembre.

Potete rimanere sempre aggiornati e in contatto con Insurance Connect, seguendoci anche sulle nostre pagine social (Facebook, LinkedIn e Twitter), dove ogni giorno proponiamo interviste, servizi, approfondimenti e video.

Grazie a tutti i lettori per la costante attenzione che ci dimostrate. Ora è tempo di vacanze, divertimento e relax. A presto.



MARKETING

Automatismi vs ragionamento nelle vendite

Il cervello umano normalmente risponde d'impulso anche agli stimoli complessi, al contrario il ragionamento è una forzatura delle capacità mentali. Nel corso di una trattativa sta al proponente attivare o disattivare una di queste due propensioni

Siete appena entrati in un bel negozio di abbigliamento sportivo, quando i vostri occhi vengono colpiti da un cartello promozionale, tipico del *marketing strillato* dei nostri giorni, che dice: "Offerta speciale! Tuta da sci + casco pro-tettivo 150 €!".

Poiché volete capire se l'offerta è valida, iniziate a separare i due valori, ovvero il costo dei due oggetti, per farvi un'idea più precisa. Un commesso, poco cortese, invece di darvi le cifre esatte, vi dice: "Tenga presente che la tuta costa 130 euro più del casco". Bene, vi dite, ora è facile capire quanto costa il casco da solo.

A proposito, provate a rispondere adesso, alla massima velocità, senza nemmeno pensarci (del resto sono numeri così facili e banali)... quanto costa? Dite la verità, avete pensato: "20 euro!".

Del resto è facile, 150-130 fa 20 euro, senza fare la minima piega. Come direbbe la maggior parte delle persone: "È stata una risposta intuitiva". Peccato che è sbagliata, assolutamente sbagliata.

E questo la dice lunga sul sopravvalutato *istinto* o *intuito* che dir si voglia (benché comunemente utilizzati quasi come sinonimi, c'è però una bella differenza a livello neurologico tra l'uno e l'altro).

Ora, attivate quella che gli scienziati definirebbero l'area del cervello cognitivo controllato e cercate di capire innanzitutto perché il costo del casco non può essere 20 euro. Se così fosse, infatti, il totale diverrebbe 170 euro, e quindi i conti non tornano.

Probabilmente a questo punto inizierà a diventare più chiaro dov'è l'errore e di conseguenza qual è la risposta corretta (se ancora non ci siete arrivati scrivetemi pure e vi svelo l'arcano).

I processi del cervello

Ma andiamo alla sostanza: perché la nostra mente così preparata è potuta cadere in un tranello tanto banale, con numeri così elementari? Cosa succede quando si attiva quello che noi, poco correttamente tra l'altro, chiamiamo l'istinto?

Per comprendere meglio il quesito, ma soprattutto per arrivare alla risposta esatta, dobbiamo aggiungere qualche conoscenza sul meccanismo di funzionamento delle nostre aree cerebrali: dobbiamo prima di tutto comprendere l'importantissima distinzione tra i processi *controllati* e quelli *automatici* (gli inglesi direbbero *reflective* e *reflexive*).

Ogni volta che utilizziamo le capacità del nostro cervello in modo consapevole, percependo anche un vero e proprio



sforzo o dispendio di risorse cognitive, siamo nel campo dei processi controllati, che sono tipicamente seriali, ovvero ci permettono di affrontare le cose una per volta, in serie per l'appunto.

Di contro, quando il cervello ci fornisce qualche risultato senza che sappiamo come ciò possa essere avvenuto (bassa o assente consapevolezza, dunque, del processo sottostante), siamo di fronte ai velocissimi e fondamentali processi automatici, o reflexive, che solitamente viaggiano in parallelo, ovvero si basano su attività svolte dal nostro cervello in contemporanea, con una sorta di *multitasking*, per usare un termine in voga oggi.

La trappola del cosiddetto istinto

Superfluo dirvi che i due processi sono esattamente l'opposto l'uno dell'altro: se i primi sono consapevoli, gli altri sono inconsapevoli e via discorrendo.

Alla domanda: "Quanto fa $2 + 2$?", siamo in grado ormai di rispondere senza sforzo, velocemente, senza nemmeno saper più come abbiamo fatto... diciamo dopo un microsecondo che il risultato è 4 e sappiamo che è giusto. Ma se vi chiedessi: "Quanto fa $1245+67-18$?", dovrete affrontare il problema in termini diversi. Percepireste probabilmente lo sforzo, diverreste improvvisamente coscienti di come computate i numeri (fate prima la somma e poi la differenza o prima sottraete e poi sommate il restante, ad esempio?) e in quei pochi secondi la vostra capacità multitasking si ridurrebbe moltissimo, quasi fino a poter fare consapevolmente solo questo calcolo. Seppur banale, è un esempio semplice in grado di permettere di cogliere immediatamente il senso della distinzione.

(continua a pag. 4)

(continua da pag. 3)

Ora capite perché la risposta istintiva al test di inizio articolo è errata: proviene da processi automatici quando, invece, dovrebbe essere processata in modo più consapevole, a causa della sua trappola.

Tale distinzione tra processi controllati e automatici rispecchia una suddivisione di compiti all'interno del nostro cervello: le aree prefrontali e frontali sono protagoniste, in massima parte, dei processi controllati, mentre tutto il resto del cervello presiede alle attività automatiche, emotive o cognitive che siano.

Alcuni autori (come Colin Camerer, uno dei più attivi in campo neuroeconomico) hanno giustamente evidenziato che la regola sono i processi automatici, e l'eccezione quelli controllati, non il contrario come si potrebbe pensare. Il senso è che il *pilota automatico* non si spegne mai, nemmeno quando dormiamo, mentre il cervello controllato entra in scena solo quando serve, creando una sorta d'interruzione nella guida automatica.

Addormentare il giudizio

A questo punto possiamo iniziare a immaginare un uso strategico di queste conoscenze nella vendita e nella negoziazione.

Se volete ottenere il minimo delle obiezioni, dovrete far leva sui neuropulsanti automatici, che stimolano dunque reazioni istintive senza risvegliare la consapevolezza dell'individuo razionante (una sorta di *non svegliare il can che dorme*).

Uno di questi automatismi, utile nella trattativa, è legato alla naturale e automatica, o istintiva che dir si voglia, *avversione alla perdita*: il nostro bravo cervello è automaticamente più propenso a fare ciò che serve per non perdere un ipotetico valore X, piuttosto che a guadagnare lo stesso valore X (pur essendo ovvio che il valore X è matematicamente identico).

Se dunque la mia proposta di vendita è percepita solo come un costo, l'automatica avversione alle perdite darà un contributo emotivo negativo e la strada sarà tutta in salita.

Se invece avrò dimostrato un grosso rischio di perdita derivante dal *non avere l'oggetto dei miei servizi* (per chi svolge la professione assicurativa la capacità di gestire questo neuropulsante dovrebbe essere alla base di ogni trattativa, a mio avviso) potrò ora far sentire che il costo è una perdita molto più bassa da sostenere, rispetto al rischio di non agire.

In questo modo avrò utilizzato al meglio, gestendolo, il pulsante dell'automatica avversione alle perdite.



Come ti sveglia il ragionamento

Se il problema è al contrario, ovvero nasce da chiusure mentali non più ragionate ma automatiche (si pensi alle generalizzazioni, ai pregiudizi), occorrerà fare l'esatto opposto: interrompere lo schema automatico e costringere il cervello cognitivo controllato a divenire più consapevole del processo da elaborare, aumentandone al contempo il controllo.

Se il cliente risponde un automatico "è troppo caro, no grazie", occorrerà bloccare lo schema automatico e portarlo a elaborare in modo più consapevole la risposta, riprendendo letteralmente il ragionamento.

Un esempio tipico è dato dalle domande guida, del tipo "può darsi che lei abbia un suo metro di giudizio ma, solo per capire, è caro rispetto a quale valutazione, a quale unità di misura?".

Naturalmente con questo articolo ho solo sfiorato l'argomento dei neuropulsanti per vendere, con lo scopo di introdurre in un nuovo *mindset*, da cui può nascere un approccio innovativo al mondo delle vendite dei servizi (più *compliant*, come si dice oggi, con il reale funzionamento del nostro cervello).

Avrò piacere di riprendere questi temi più avanti, con altri approfondimenti.

Stefano Santori,
Mindset Coach, autore
e consulente aziendale di Wikicom

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 27 luglio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577