

PRIMO PIANO

Risparmio, altro anno record

Nel mese di novembre la raccolta netta dell'industria del risparmio gestito in Italia è stata pari a 7,7 miliardi di euro, con il dato sui flussi in entrata che da inizio anno si attesta a 83,9 miliardi. È stato quindi anche raggiunto un nuovo record di patrimonio gestito, che passa dai 2.560 miliardi di fine ottobre ai 2.574 miliardi. "Il 2021 si conferma ancora una volta un anno di crescita per l'industria del risparmio gestito", commentano da Assogestioni che nella sua ultima mappa ha presentato i dati elaborati dell'Ufficio Studi. Nell'undicesimo mese dell'anno i fondi aperti hanno attirato flussi per 3,5 miliardi mentre le sottoscrizioni totalizzate dai fondi di lungo termine ammontano a 4,7 miliardi. I risparmiatori italiani hanno preferito in particolare i fondi azionari (+2,4 miliardi) e i bilanciati (+1,8 miliardi).

I sottoscrittori di fondi comuni, al novembre 2021, sono stato 11,5 milioni, circa un italiano su cinque; il 41% di essi appartiene alla generazione dei baby boomer, i nati tra il 1946 e il 1964, e circa la metà sono donne. Per quanto riguarda la domiciliazione dei prodotti d'investimento oggetto di raccolta, il mese di novembre si rivela il migliore del 2021 per i fondi di diritto italiano, che superano il miliardo di flussi netti positivi.

F.A.

INTERMEDIARI

Specializzazione e tecnologia, le armi per lo sviluppo degli agenti

Non esiste un'agenzia modello per ogni territorio, perchè ciascuna area ha le proprie specificità: secondo Domenico Cugliari, presidente regionale di Anapa in Calabria, il futuro delle assicurazioni si giocherà sull'integrazione tra il mondo fisico e digitale, e le agenzie dovranno aggiornarsi e dotarsi di strumenti digitali necessari per entrare in contatto con i propri clienti e conservarne adeguatamente i dati

Il settore assicurativo sta sperimentando un momento di grande evoluzione, soprattutto sul fronte della domanda. Una congiuntura che costringe le compagnie assicurative ad affrontare percorsi di trasformazione digitale troppo a lungo rimandati. In gioco ci sono i nuovi equilibri del settore. Secondo **Domenico Cugliari**, agente **Axa** a Vibo Valentia e presidente regionale per la Calabria di **Anapa Rete ImpresAgenzia**, le compagnie tradizionali "sono in evidente ritardo, quando si parla delle nuove sfide lanciate dal consumatore digitale", in particolare nell'integrazione delle polizze digitali all'interno dei processi relazionali di vendita e promozione di terze parti. "Penso - spiega Cugliari in questa intervista a *Insurance Daily* - che non esista un'agenzia modello per l'intero territorio, perché ogni territorio ha una sua peculiarità". Cugliari si dice inoltre "fortemente convinto che in futuro saranno sempre più fondamentali la formazione, la conoscenza dei prodotti, la capacità di specializzarsi in un settore e lo sviluppo di agenzie strutturate e dotate di personale altamente professionale".



Domenico Cugliari, Presidente regionale per la Calabria di Anapa Rete ImpresAgenzia napa

Cugliari, quali sono le specificità e le problematiche che caratterizzano il territorio in cui lei opera, Vibo Valentia, ma più in generale quello calabrese?

La regione in cui opero, la Calabria, è caratterizzata dalla presenza di micro-imprese, come del resto la stragrande maggioranza del territorio italiano. Nel Sud Italia la frammentazione imprenditoriale è certamente più accentuata e ciò determina indubbiamente inefficienza produttiva, tuttavia credo non si debba puntare tanto sulla crescita dimensionale delle singole imprese, quanto sullo sviluppo di un network, capace di creare sinergia tra le varie micro-realtà, valorizzando le peculiarità qualitative e produttive. Nel mio settore di competenza non percepisco problematiche evidenti. Penso che un consulente assicurativo sufficientemente edotto e in grado di comunicare in modo chiaro e onesto le diverse caratteristiche dei prodotti assicurativi non abbia così grande difficoltà a sperimentare una crescita costante nel tempo.

In che modo la pandemia ha inciso, fino a questo momento, sulla sua attività? È cambiata la relazione con i clienti?

La pandemia, dal punto di vista prettamente assicurativo, rappresenta per noi e per le generazioni future una grande opportunità di crescita.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 2)

Mi piace intendere la mia professione come attività di divulgazione del concetto di tutela e di promozione della cultura del rischio. Le persone tendono a sottovalutare il rischio, procrastinando lo sviluppo di adeguati sistemi di copertura. L'attuale stato di eccezionalità ha reso la relazione col rischio sempre più quotidiana e ha in qualche modo costretto i singoli a fare i conti con la necessità di investire risorse in prodotti capaci di tutelare se stessi e il proprio patrimonio: in tal senso è emblematico l'incremento delle stipulazioni di Tcm e Ltc. Quanto detto ha fatto sì che la relazione con i propri clienti si consolidasse, a patto che si fosse in grado di soddisfare la crescente domanda di informazione sui vari concetti assicurativi.

Qual è il suo giudizio sull'efficacia dello scopo principale dell'Idd, cioè quello di fornire una maggior tutela del consumatore? Nell'operatività quotidiana dell'agenzia, in che misura si riescono a trasferire in realtà i principi che guidano la norma?

Il mio modesto giudizio sulla Idd è certamente positivo, anche se preferisco che si parli di professionista della protezione, anziché di distributore, in quanto l'attività dell'assicuratore non si esaurisce nella mera distribuzione del prodotto, ma ha principalmente a che fare con l'attività di consulenza e di individuazione dei prodotti adeguati alle specifiche esigenze del cliente. Per riuscire a trasferire i principi della Idd nel contesto operativo delle agenzie è necessario investire in formazione, ma ciò richiede ovviamente maggiori risorse e quindi costi per le singole agenzie. La tutela del consumatore è fondamentale, tuttavia credo bisogna valorizzare la professionalità dell'operatore, riconoscendogli, oltre alla classica provvigione, un ulteriore compenso per la sua consulenza professionale.

Il contratto base Rc auto ha comportato qualche cambiamento per le reti? In che modo l'agente può offrire un valore aggiunto per il consumatore in quest'ambito?

Visto che la finalità della norma è la tutela dei consumatori, allo scopo di garantirgli maggiore trasparenza sull'importo finale delle polizze auto, il contratto base di Rc auto, a mio avviso, non ha prodotto cambiamenti significativi per gli intermediari, in quanto è stata esclusa la possibilità per l'utente privato di accedere alle ulteriori garanzie accessorie, le quali rimangono prerogativa di una consulenza professionale. La competenza e la conoscenza del prodotto nella sua specificità sono essenziali per condurre l'utente verso la soluzione più adeguata alle sue esigenze di tutela.

L'Rc auto è un terreno sempre più presidiato da competitor, e in cui i margini si stanno riducendo progressivamente. In questo contesto, risulta sempre più urgente per gli agenti smarcarsi dall'eccessiva dipendenza dall'auto? Quali sono le opportunità di sviluppo dell'offerta assicurativa nel territorio in cui lei opera?

È vero che i margini si stanno sempre più riducendo per una sempre più pressante presenza di competitor sul mercato. Serve una maggiore consapevolezza circa la necessità di spostare il core business dal settore auto a settori più specialistici, ricercando così maggiore redditività. Le opportunità del mio territorio sono molteplici. Personalmente mi concentrerei sull'attività di perfezionamento e approfondimento dei prodotti dedicati alle micro-imprese e, in particolare, alle attività alberghiere. Inoltre punterei sulle polizze sanitarie e sulla protezione della casa, proponendo garanzie catastrofali, per le quali il Governo sembrerebbe convergere verso l'obbligatorietà e la detraibilità fiscale di tale garanzia.

Veniamo al tema della digitalizzazione. Sappiamo che il Covid-19 ha accelerato delle dinamiche già in atto in questo ambito, preservando in molti casi l'attività delle agenzie. Ma ogni iniziativa digitale deve fare i conti con il nodo della gestione dei dati della clientela. Come affrontare questo problema?

Il settore assicurativo e, in particolare, le agenzie e gli intermediari assicurativi hanno registrato un duro colpo con il primo lockdown della scorsa primavera. Per le agenzie assicurative, in questo contesto di emergenza, diventa fondamentale razionalizzare i costi e puntare sui canali che garantiscono maggiori opportunità di crescita. Per far ciò è fondamentale il processo di digitalizzazione. Dal mio punto di vista, il futuro delle assicurazioni si giocherà sull'integrazione tra il mondo fisico e quello digitale. Le agenzie assicurative, gli intermediari e i broker continueranno a operare sul territorio, rimanendo in prima linea e svolgendo un ruolo fondamentale nella ricerca dei clienti, ma dovranno aggiornarsi e dotarsi degli strumenti digitali necessari per entrare in contatto con i propri clienti e conservarne adeguatamente i dati. I grandi gruppi assicurativi, invece, dovranno aiutare gli agenti assicurativi in questo processo, fornendo loro sia software dedicati per migliorare l'efficienza del servizio e la comunicazione e sia strategie di analisi dati (analisi avanzate e lead digitali) per migliorare e personalizzare l'offerta del prodotto.



© Andranik Hakabyan - iStock



IL PUNTO SU...

Quali responsabilità per lo sport a distanza

Con le restrizioni dovute alla pandemia, molte società sportive hanno proseguito l'attività avviando corsi online. Il tema è l'occasione per un'analisi sulla portata della garanzia Rc in termini di obbligo di vigilanza di gestori di impianti sportivi e istruttori

Come ricordare l'obbligo di vigilanza che incombe normalmente in capo agli istruttori e ai gestori degli impianti sportivi in relazione alle attività che vengono svolte con modalità a distanza?

La necessità è quella di interrogarsi sull'equiparazione del rischio derivante da queste attività al rischio normalmente corso e coperto durante le attività svolte in palestra, e di comprendere se lo stesso debba, quindi, intendersi incluso o meno nella portata delle garanzie tradizionali.

La questione ha iniziato ad assumere particolare rilevanza a partire dai noti transiti emergenziali e, in particolare, durante la condizione di lockdown, nell'ambito della quale si è sperimentato un sempre maggiore ricorso ai canali online e digitali che permane tuttora.

Per i gestori la responsabilità è legata all'impianto

Partendo dai titoli di responsabilità sussistenti in capo a gestori di impianti sportivi e istruttori, può innanzitutto distinguersi tra quelli afferenti ai danni che gli utenti possono provocarsi a causa degli impianti e degli attrezzi presenti all'interno dei centri sportivi e quelli afferenti ai danni derivanti dall'attività sportiva in senso stretto. Dal punto di vista prettamente giuridico, la responsabilità ci-

vile specificamente connessa alla gestione degli impianti sportivi si configura di natura extracontrattuale, in ossequio al generale dovere del *neminem laedere*, sia con riferimento all'articolo 2043 C.c., sia con riferimento alle forme di responsabilità speciali (artt. 2050 e 2051 C.c.). Spesso, a detta forma di responsabilità può sovrapporsi anche quella di natura contrattuale, di cui agli articoli 1218 e 1228 C.c.. Ciò si verifica, ad esempio, nel caso di iscrizioni presso un centro sportivo, nell'ambito del quale il titolare assume l'obbligazione di assicurare lo svolgimento e la fruizione dell'attività, predisponendo ogni più efficace misura atta a garantire la sicurezza degli utenti. Il gestore, pertanto, è tenuto a predisporre ogni più ampia e idonea misura di cautela, e tutto quanto si renda necessario a impedire il pregiudizio dell'integrità fisica di chi abbia accesso e fruisca degli impianti, a qualunque titolo.

In tal senso, quindi, il gestore è titolare di una posizione di garanzia che, però, non è senza limiti. Egli, infatti, potrà essere chiamato a rispondere solo degli eventi dannosi prevedibili ed evitabili, i quali impongono a quest'ultimo un potere-dovere di intervenire al fine di scongiurarne l'insorgere.

(continua a pag. 4)

Buone feste da Insurance Connect

Come ogni anno, il team di **Insurance Connect** si prende una piccola pausa per le feste di Natale e Capodanno: la redazione si ferma così dal 24 dicembre al 9 gennaio. Si riparte lunedì 10 gennaio.

Tutti i contenuti del portale www.insurancetrade.it saranno ovviamente sempre accessibili e disponibili per i lettori: il sito tornerà a essere aggiornato lunedì 10, così come la web-tv www.insuranceconnect.tv. La newsletter del giovedì riprenderà invece regolarmente il 13 gennaio.

Va in vacanza anche Insurance Daily: il quotidiano del settore assicurativo tornerà nelle vostre caselle e-mail lunedì 17 gennaio.

Tutto lo staff e i collaboratori di Insurance Connect ringraziano tutti i lettori e vi augurano buone feste. Ci vediamo nel 2022.



© cyano66 - iStock

(continua da pag. 3)

Dovere di condotta e vigilanza anche per gli istruttori

Alla responsabilità del gestore si affianca quella dell'istruttore. Difatti, nel momento in cui un soggetto si iscrive a un corso sportivo, sorge tra quest'ultimo e l'associazione sportiva un rapporto di affidamento. Dall'instaurazione di tale rapporto deriva, quindi, in capo all'istruttore sportivo l'obbligo di vigilare con la dovuta diligenza - commisurata all'età, alla capacità motoria, e allo sviluppo psico-fisico, dell'allievo - che quest'ultimo non venga a trovarsi in situazioni di pericolo, pregiudizievoli sia per la sua incolumità, sia per quella di terzi. Il dovere di condotta gravante in capo all'istruttore, che naturalmente varia in relazione alle circostanze, impone a quest'ultimo di astenersi dal compiere azioni che possano ledere un bene giuridico, costituzionalmente garantito, ovvero il diritto alla salute e alla integrità fisica del soggetto che gli viene affidato.

Gestori e istruttori dei centri sportivi sono quindi tenuti a organizzare le attività sportive, vigilando sull'osservanza delle regole di sicurezza, al fine di evitare il superamento del limite del rischio tipico correlato alla normale pratica sportiva.

La Cassazione, in tema di responsabilità di allenatori e istruttori di attività sportive, aveva d'altronde già sancito il seguente principio: "L'allenatore di una disciplina sportiva è titolare di una posizione di garanzia, ai sensi dell'art. 40 Cod. pen., comma 2, a tutela della incolumità degli atleti, sia in forza del principio del *neminem laedere*, sia, quando ci si trovi di fronte a una attività da qualificarsi pericolosa, ai sensi dell'art. 2050 Cod. civ. Ne discende che l'omessa adozione di accorgimenti e cautele idonei al suddetto scopo, in presenza dei quali l'incidente non si sarebbe verificato o avrebbe cagionato pregiudizio meno grave per l'incolumità fisica dell'atleta, costituiscono altrettante cause dell'evento. I principi enunciati in sentenza valgono anche per l'istruttore della palestra che, indipendentemente dal fatto che sovrintenda ad attività pericolose o no, è tenuto a vigilare circa lo svolgimento in piena sicurezza delle stesse e in ambienti idonei ove non vi siano fonti di pericolo" (cfr. Cass. Civ., Sez. IV Pen. - sentenza 18 luglio 2014, n. 31734).

La lettera di esonero dalle responsabilità non ha valore legale

In conclusione, da un lato, il gestore del centro sportivo deve garantire la sicurezza dei locali, degli attrezzi e genericamente degli impianti messi a disposizione degli utenti del centro; dall'altro, al pari e unitamente all'istruttore/*personal trainer*, deve vigilare sull'esercizio delle attività al fine di salvaguardare l'incolumità dei soggetti che si affidano al centro. Con riferimento poi a quest'ultimo aspetto, v'è da rammentare che la lettera liberatoria o di esonero da responsabilità per danni alla salute che possono riportare i clienti durante l'esercizio dell'attività, non



avrebbe valore legale in quanto contraria a quanto affermato dagli artt. 5 e 1229 C.c.. In linea con tali previsioni, non potrebbe esservi alcuna tutela a priori per eventuali fatti dolosi o colposi che potrebbero verificarsi in capo a un soggetto che svolge una attività sportiva organizzata da un terzo individuo che per legge è obbligato a osservare obblighi specifici. Tra questi, deve certamente ricomprendersi l'idoneità dei luoghi in cui si svolge l'attività sportiva, delle attrezzature utilizzate e della salute psicofisica degli sportivi. In merito a quest'ultimo aspetto, è dovere inderogabile della struttura richiedere a chiunque frequenti a vario titolo, allenamenti o lezioni, una idonea certificazione medica.

Responsabili anche a distanza

Tornando al tema di interesse, quindi, e supponendo che gli allenamenti a distanza vengano resi fruibili dalla palestra solo nei confronti di soggetti tesserati che abbiano consegnato idonei certificati medici per l'attività sportiva, non si ritiene che possa escludersi la sussistenza di un obbligo di vigilanza in capo agli istruttori, che saranno comunque tenuti a presidiare la sicurezza degli utenti, proponendo delle attività compatibili con lo svolgimento nel contesto domestico e comunque adatte a una moltitudine di persone, aventi livelli di preparazione differenti tra loro. Ciò per evitare il verificarsi di infortuni come conseguenze di condotte imprudenti. La violazione di tali accortezze da parte del personale qualificato di un centro sportivo, potrebbe certamente essere in astratto fonte di responsabilità.

Al contrario, sotto il profilo della responsabilità da cose in custodia gravante in capo al gestore del centro sportivo - per quei danni che, durante le attività svolte presso i centri sportivi, possano derivare da attrezzi, o impianti utilizzati per l'esecuzione degli esercizi - l'obbligo di vigilanza deve ritenersi certamente attenuato nel caso di svolgimento di attività a distanza.

(continua a pag. 5)

(continua da pag. 4)

D'altronde, la Cassazione ha da tempo sancito il principio generale per cui l'utilizzatore di una cosa, che non abbia su di essa l'effettivo potere di ingerenza, gestione e intervento, non può essere considerato custode e, pertanto, non è responsabile del danno cagionato dalla cosa a terzi (Cass. Civ., Sez. III, 10 febbraio 2003 n. 1948).

L'impatto sulla tutela assicurativa

Così delineato il regime di responsabilità, dal punto di vista assicurativo si impongono alcune considerazioni. Anzitutto, alcune polizze di Rc per l'ambito in esame sono prestate a copertura della responsabilità civile derivante all'assicurato dall'esercizio e/o proprietà di impianti sportivi e dunque di quei luoghi appositamente dedicati allo svolgimento di attività sportiva in condizioni di igiene e di sicurezza per tutti gli utenti.

Il richiamo tiene conto, infatti, della definizione fornita dalla normativa di riferimento, e segnatamente dall'articolo 2 Dm 18/3/1996 – modificato da Dm 6/6/2005 che identifica gli impianti sportivi come: "Insieme di uno o più spazi di attività sportiva dello stesso tipo o di tipo diverso che hanno in comune i relativi spazi e servizi accessori preposti allo svolgimento di attività sportive". La copertura, in questi casi, sembra dunque intendersi riferita solamente a quei luoghi appositamente dedicati allo svolgimento di attività sportiva in condizioni di igiene e di sicurezza per tutti gli utenti.

Non solo. Il più delle volte sono proprio le Cga di polizza a escludere la garanzia per i danni "derivanti dalla proprietà di fabbricati e dei relativi impianti fissi diversi da quelli in cui si svolge l'attività assicurata".

Infine, molte di queste polizze non comprendono "la responsabilità civile personale degli istruttori sportivi".

In questi casi, quindi, sembra potersi affermare che gli obblighi di vigilanza inclusi nella copertura debbano riferirsi principalmente agli eventuali danni che possano derivare da attrezzi, o impianti utilizzati per l'esecuzione degli esercizi. Come detto, tuttavia, nel caso di attività sportiva svolta nel contesto domiciliare mediante piattaforme "a distanza", e dunque al di fuori



del centro sportivo, non potrà configurarsi una responsabilità per cose in custodia ex art. 2051 in capo al gestore della palestra, mancando il potere di ingerenza, gestione e intervento, da parte di quest'ultimo, che quindi non potrà essere considerato custode e, conseguentemente, responsabile del danno cagionato dalla cosa a terzi.

Opportuna una revisione dei testi di polizza

Dovrebbe quindi desumersi che sia le conseguenze dannose riportate dagli utenti per lo svolgimento di attività inadeguate o non accompagnate da un'adeguata sorveglianza, sia le conseguenze derivanti da un errato utilizzo di attrezzi o impianti, non possano ricondursi nei perimetri di tali tipologie di copertura, che da un lato escludono la responsabilità personale dei personal trainer/istruttori, dall'altro appaiono limitate ai danni verificatisi negli spazi appositamente predisposti e organizzati per le attività sportive di riferimento dai centri sportivi.

Fermo quanto sopra esposto, in termini generali potrebbe forse prospettarsi un problema di coerenza per quei prodotti assicurativi che escludono dal perimetro di copertura la responsabilità degli istruttori, specie allorché si riferiscano all'attività svolta presso la palestra. Una polizza così strutturata coprirebbe infatti solo una parte della responsabilità, ossia quella inerente alla conduzione del bene (impianto sportivo) e all'attività che il cliente del centro svolge autonomamente allorché vi si reca, rimanendo invece escluse dalla garanzia tutte quelle attività di vigilanza e conduzione dei corsi poste in essere dai soggetti qualificati ivi operanti, nei confronti proprio della clientela del centro. Potrebbe perciò essere opportuna, nella costruzione dei futuri prodotti, una rivisitazione di natura prudenziale che comporti l'inclusione nella copertura assicurativa dell'intera attività riferibile al contesto considerato. Una previsione in questi termini, infatti, risulterebbe coerente con le esigenze dell'assicurato al momento del materiale collocamento della polizza, poiché il prodotto sarebbe strutturato *ab origine* in modo razionale e tale da soddisfare sostanzialmente, almeno in astratto, gli interessi di copertura o di protezione del mercato di riferimento per il quale è stato concepito.

Avv. Sara Cali,
studio legale THMR



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