

PRIMO PIANO

Polizze a rischio Brexit

La Brexit è ancora un cantiere aperto. Un accordo di massima c'è, ora bisogna passare ai dettagli: dettagli fra cui figura anche il trattamento da riservare ai contratti assicurativi emessi in Europa e nel Regno Unito. Un punto non secondario, visto che le polizze emesse resteranno a rischio finché non sarà raggiunto un accordo definitivo fra le due parti.

L'ha fatto ben capire Inga Beale, ceo dei Lloyd's, in un'intervista rilasciata a Bloomberg Tv. Qualche battuta sul rosso registrato nel 2017, poi le domande sono scivolose sul fronte caldo Brexit. "I regolatori europei hanno la possibilità di stringere un accordo che consenta a banche e assicurazioni di continuare a onorare i contratti già emessi", ha osservato Inga Beale. "Stiamo spingendo in questa direzione - ha aggiunto - affinché possa essere garantita la continuità degli impegni presi".

Intanto, com'è noto, prosegue l'insediamento della nuova sede europea di Bruxelles. "La filiale riceverà le autorizzazioni nel corso dell'anno, in modo da poter essere pienamente operativa già dall'inizio del 2019", ha spiegato Beale. L'impatto sulla forza lavoro sarà, tuttavia, marginale. "Solo una quarantina di dipendenti saranno inseriti nella nuova sede: moltissime attività basate a Londra resteranno al loro posto", ha assicurato Beale.

Giacomo Corvi

IL PUNTO SU....

Le Tabelle si aggiornano

Il tribunale di Milano ha reso noti i nuovi parametri di liquidazione che sono stati adeguati secondo l'indicizzazione Istat e arricchiti di due nuove voci di danno, da ora risarcibili con gli strumenti tabellari riconosciuti a livello nazionale

Con una nota del 14 marzo scorso, il presidente del Tribunale di Milano ha reso pubbliche verso tutti i magistrati ordinari e i giudici onorari di pace del distretto le nuove tabelle di liquidazione del danno non patrimoniale alla persona nell'edizione 2018.

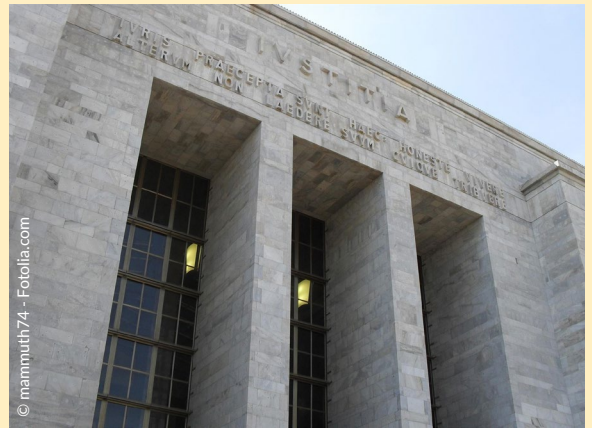
Per la prima volta nella storia delle tabelle milanesi, la novella (attesa dal 2014, data della precedente divulgazione delle tabelle di liquidazione del danno aggiornate al valore della moneta) è accompagnata da "ulteriori elaborazioni" concernenti i criteri orientativi per la liquidazione di una serie di danni collaterali alla prima tabella, ovvero del tutto ultranei perché concernenti voci di danni in precedenza mai ritenuti idonei alla loro schematizzazione risarcitoria da parte dell'Osservatorio alla giustizia civile dello stesso Tribunale di Milano.

INSERITI I DANNI DA DIFFAMAZIONE E DA LITE

Si tratta di due tabelle legate all'indicazione di criteri destinati alla liquidazione del danno non patrimoniale per la lesione del bene salute definito da "premorienza" (o danno legato alla effettiva durata della vita) e del danno così detto "terminale" (o da lucida agonia, legato quindi alla sofferenza morale della vittima per la percezione della gravità del proprio stato irreversibile).

Le altre due tabelle, invece, concernono, come detto, istituti risarcitori che in assoluto l'Osservatorio milanese non aveva mai affrontato in precedenza: il "danno da diffamazione a mezzo stampa e con altri criteri di comunicazione di massa" e il danno da lite o resistenza temeraria di cui all'art. 96 III comma Cpc.

Come noto, le tabelle di Milano hanno da anni acquisito il rilievo di indice compensativo di riferimento a livello nazionale, per il risarcimento del danno alla persona e della lesione del rapporto parentale (il così detto danno da lutto, ovvero per la condizione di macrolesione provocata a uno stretto congiunto). (Continua a pag.2)



Da oggi puoi leggere **Insurance Daily** scaricandolo gratuitamente dall'App **Insurance Review**



(Continua da pag.1)

PARAMETRI LEGATI AGLI INDICI ISTAT

Venendo ora alla novità rappresentata dall'atteso aggiornamento della tabella milanese in uso oramai (nelle diverse elaborazioni) da più di due decenni, la nota fa riferimento alla loro indicizzazione su base **Istat** dal primo gennaio 2014 (precedente elaborazione) al 31 dicembre 2017, individuando il coefficiente di raccordo nella misura del tasso dell'1,2 %, ricavato dagli indici di calcolo del costo della vita. I nuovi valori così ottenuti sono poi stati arrotondati a un euro per la tabella delle menomazioni permanenti e temporanee, e alla misura di dieci euro per la tabella da perdita o grave lesione del rapporto parentale.

Si tratta dunque, come avvenuto nelle ultime edizioni, di una mera rivalutazione dei parametri di liquidazione del danno alla persona che il tribunale di Milano ha rivisto nell'ultima edizione del 2009, dopo la riscrittura del sistema di liquidazione compensativo del danno alla persona come uscito dalle note sentenze rese dalle Sezioni Unite della Cassazione nel novembre 2008 (nn. 26972/3/4/5 dell'11 novembre 2008), altrimenti note come sentenze di *San Martino*.

È noto che, dopo le citate sentenze, i tribunali dello Stato ebbero a ridefinire i parametri di liquidazione del danno alla persona, stante le nuove regole dettate dai giudici di legittimità che, sostanzialmente, prevedevano l'unificazione della liquidazione in un solo valore economico che comprendesse in sé le varie figure in precedenza adottate (danno biologico e danno morale in prevalenza).

Nel 2011, in due notissime sentenze che rientrano a pieno titolo tra i pilastri del nostro moderno sistema di liquidazione del danno alla persona la Corte di Cassazione diede alla tabella milanese la patente di tabella unica nazionale di riferimento per il risarcimento del danno non patrimoniale (le sentenze nn. 12408 e 14402 del giugno 2011).

In tali decisioni, la Corte rilevava l'incongruenza di una realtà nazionale che prevedesse diversi sistemi di calcolo del danno alla persona in ragione solo del luogo di radicamento della causa, di fatto screditando le tabelle locali elaborate negli anni da molti tribunali dello Stato convogliandole tutte verso la tabella milanese, ritenuta la più congrua e conforme ai dettami delle Sezioni Unite di San Martino.

LA RISPOSTA A UN VUOTO NORMATIVO

La tabella milanese ancora oggi costituisce lo strumento sostitutivo di un provvedimento amministrativo che manca da tempo.

Anche la legge n. 124 del 4 agosto 2017 che ha ridefinito, tanto sul piano terminologico quanto in quello sostanziale, gli artt. 138 e 139 del Codice delle assicurazioni, non è poi stata seguita dalla tabella di liquidazione del danno da lesione di non lieve entità che quindi, rende l'intera disciplina incompiuta, elevando ancora una volta la tabella milanese a strumento suppletivo nel vuoto legislativo.

Va rammentato anche come la tabella milanese svolga una funzione colmativa del vuoto normativo anche nella disciplina della Rc sanitaria, posto che anche i danni conseguenti a errori clinici dovrebbero essere in futuro regolati dalla tabella di legge, in forza di quanto previsto dall'art. 7 comma IV della legge n. 24 dell'8 marzo 2017 (altrimenti nota come legge Gelli-Bianco).

Tuttavia, la formulazione testuale del nuovo articolo 138 del Codice delle Assicurazioni appare sorprendentemente orientato a valorizzare proprio la metodica di calcolo e di valutazione empirica del danno redatta dal tribunale meneghino.

I due articoli del d.Lgs. n. 209 del 2005 sono stati, infatti, ritrascritti con la chiara finalità di rendere lineare la tabella di legge sotto ogni aspetto soggettivo conseguente alla lesione del bene salute e oggi ancora regolato dalla funzione suppletiva e para-normativa della giurisprudenza di legittimità e di merito.

Non è dato sapere quanto tempo ancora dovremo attendere un provvedimento amministrativo che *langue* da oramai tredici anni, ma è certo che, nel frattempo, la tabella milanese ha svolto in questi anni di vuoto legislativo una funzione di congruità ed equità, senza la quale il danno alla persona sarebbe regolato arbitrariamente e senza una logica, rendendo ingestibili sul piano assicurativo ed attuariale dei rischi così socialmente rilevanti come l'assicurazione obbligatoria della responsabilità auto e di quella medica.



A quale cervello dobbiamo vendere?

Le neuroscienze hanno identificato nell'uomo tre diversi "centri di comando" che reagiscono a stimoli differenti generando il comportamento di ritorno più opportuno. Parlare solo uno di questi determina risposte incomplete che limitano la capacità decisionale

L'idea che possediamo un solo cervello in grado di compiere scelte, prendere decisioni, effettuare acquisti, sottoscrivere polizze vita o risolvere l'abbonamento a Netflix, è stata per decenni alla base delle convinzioni sul comportamento umano.

E in effetti sarebbe molto più semplice approcciare l'intera gamma dei comportamenti umani con la certezza di avere a che fare con un solo, preciso e univoco organo decisionale senziente.

Peccato che già dal 1950 in poi il mito del cervello unico sia crollato miseramente, grazie agli studi di un famoso neuroscienziato dell'epoca, **Paul MacLean**, che ha elaborato la teoria del triplice cervello. Nello stesso tempo anche le teorie più accreditate sulla stabilità e staticità del cervello iniziavano a venir meno, mostrando un quadro assolutamente più affascinante, e complesso.

Se allora il cervello non è uno solo ma siamo corredati da tre cervelli distinti e separati, quando ci troviamo davanti a un

cliente, a un interlocutore, a un collaboratore, a quale cervello dobbiamo parlare per raggiungere il nostro obiettivo? Quale dei tre cervelli dovrà essere stimolato dal bravo consulente commerciale?

Cervelli diversi, risposte diverse

Il paradosso attuale è che oggi è molto più facile che le persone sappiano cosa vuol dire criptovaluta, social networking, roaming, piuttosto che il significato di cervello rettile, sistema limbico e neocorteccia.

Eppure è con questi tre elementi che abbiamo a che fare in ogni secondo della nostra vita, ed è grazie a loro che possiamo vincere o perdere e, nel marketing, vendere di più o di meno!

Come avrete già compreso, i tre cervelli, figli di una lenta ma efficace evoluzione, sono:

(Continua a pag.4)



LA NOSTRA FORZA SEI TU!

INSIEME POSSIAMO VOLARE LONTANO!

[CLICCA QUI PER ISCRIVERTI](#)

[CLICCA QUI RINNOVARE](#)

(Continua da pag.3)

- **Cervello rettile** il più antico cervello umano, che garantisce le funzioni basiche della nostra sopravvivenza e che è in grado di svolgere compiti come qualsiasi altro rettile, ovvero adattarsi all'ambiente territoriale, procacciare cibo, riprodursi, reagire alle minacce con il tipico schema combattimento-fuga e, naturalmente, presiedere alle funzioni base della sopravvivenza biologica (muscoli involontari, gestione sonno e temperatura, e altre reazioni automatiche di adattamento).

È il cervello che ci rende simili a predatori, pronti a rispondere a stimoli istintuali e pulsioni di base. Ma è lontano anni luce dal saper valutare una brochure che spiega un fantastico prodotto o un rassicurante servizio assicurativo!

- **Cervello (sistema) limbico** ovvero, come scrisse lo stesso MacLean, è "il cervello paleomammaliano o sistema limbico, nato come progresso dell'evoluzione del sistema nervoso perché è un dispositivo che procura agli animali che ne dispongono mezzi migliori per affrontare l'ambiente. Parti di esso concernono attività primarie correlate col nutrimento e il sesso, altre con le emozioni e i sentimenti, e altre ancora collegano i messaggi provenienti dal mondo esterno con quelli endogeni".

Questa versione evoluta del tronco encefalico ci ha permesso di godere di una ricca gamma di emozioni evolute, di adattarci sempre meglio all'ambiente e soprattutto di creare le più ricche interazioni sociali: non a caso viene anche denominato il cervello sociale nella storia evolutiva dell'uomo. È anche la sede degli affetti, dell'attaccamento e del prendersi cura di altri essere viventi, oltre che di se stessi. Se il cervello rettile rappresenta il predatore che è in noi, questo può allora tranquillamente rappresentare la parte in cui vive e prospera il nostro bambino interiore.

È il cervello che influenza, tra le altre cose, la percezione di simpatia e antipatia, e che si lascia coinvolgere solo se le parole di marketing hanno il potere di risvegliare una qualsivoglia risposta emotiva: se il cliente non ha stimoli limbici, il suo coinvolgimento al processo di acquisto è prossimo allo zero. Il che, nelle vendite, si avvicina alla famosa, o meglio famigerata, frase "Ho compreso l'importanza e la convenienza, ma ora non me la sento di effettuare l'acquisto!".

- Finalmente arriviamo al vertice del percorso evolutivo del nostro cervello: il **cervello neocorticale** (neocortex), sede del più grande ed elaborato computer esistente in natura!

"Noi dobbiamo il pensiero cosciente alla neocorteccia: è la sede dell'autocoscienza, delle concezioni dello spazio e del tempo, delle connessioni di causalità e di costanza", ha affermato qualche anno dopo lo stesso MacLean, evidenziando le parole chiave della neocorteccia nella nostra vita: coscienza, consapevolezza, razionalità, cognizione.

Possiamo anche accostare, come analogia, questo cervello alla parte adulta di noi, al computer razionale o, se amate la serie di fantascienza **Star Trek**, il vostro Dr. Spock interiore, il freddo ma super razionale vulcaniano presente in plancia sull'astronave

Enterprise.

Grazie alla neocorteccia compiamo i miracoli della cognizione: impariamo, analizziamo, creiamo connessioni logiche e deduttive, collochiamo le cose nello spazio e nel tempo, dando luogo a quello che potremmo definire, in termini più funzionali, il cervello cognitivo.

La uno, la due, o la tre?

Ora possiamo immettere nel nostro *mindset* commerciale un nuovo quadro di riferimento, da cui far scaturire un nuovo approccio di comunicazione: ogni volta che entriamo in relazione con un potenziale cliente, non stiamo parlando in rapporto 1 a 1 (il mio cervello e il suo, a dialogo), ma piuttosto in un caotico 3 a 3!

I nostri tre cervelli a confronto con i suoi tre cervelli.

Per citare un'ultima volta MacLean, la cosa straordinaria è che la natura sia stata capace di collegarli fra di loro e di stabilire una qualche sorta di comunicazione dall'uno all'altro.

Ma, aggiungo io, questa sorta di comunicazione non è né lineare, né così facilmente prevedibile, e di certo non è assolutamente statica.

Immaginate un colloquio commerciale, dunque, come una sorta di videogioco, dove entrambi i comunicatori possiedono un joystick (il telecomando che controlla) con tre macro tasti (gli stimoli corrispondenti ai tre cervelli):

- ogni volta che viene pigiato il pulsante cognitivo razionale (pensate a un ragionamento logico, a un grafico pieno di numeri statistici), si attiva la neocorteccia;
- ogni volta che si fa invece leva sulle emozioni (pensate all'utilizzo dell'empatia per abbattere la barriera di freddezza e diffidenza verso il consulente commerciale), si attiva l'area limbica emozionale;
- ogni volta che si pigia il pulsante che risveglia la paura (pensate per un attimo al senso di paura e disagio nell'immaginare di finire rovinati, perché non ci si è coperti dai rischi con un'apposita protezione assicurativa), si chiama in causa la reazione istintiva di sopravvivenza, combattimento-fuga, chiamando in causa processi chimico-fisici di grande rilievo (aumento del battito cardiaco, incremento dei livelli di cortisolo nel sangue, ecc.).

Quindi, a quale dei tre cervelli conviene vendere?

La prima risposta, di getto, è semplice: a tutti e tre!

Ma voglio chiudere questo articolo con una risposta più provocatoria: se è vero che i tre cervelli dialogano e si connettono, è altrettanto vero che esiste un'asimmetria decisionale.

Se vendete al solo cervello cognitivo, il cliente magari avrà capito tutto ed effettuato ogni connessione razionale, ma senza coinvolgimento emotivo la mano che firma il contratto non riceverà l'impulso per muoversi!

Stefano Santori,

formatore, coach e consulente aziendale

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