

PRIMO PIANO

Istruttoria Antitrust su Ania

L'Agcm ha avviato nei confronti dell'Ania un'istruttoria che trae origine da una comunicazione inviata dalla stessa associazione degli assicuratori all'Agcm, e relativa al "progetto antifrode" nei rami vita (puro rischio) e danni, che prevede, tra l'altro, la realizzazione di banche dati e lo sviluppo di algoritmi comuni per determinare indicatori del rischio frode che le compagnie potrebbero utilizzare sia nella fase liquidativa sia nella fase assuntiva. L'Antitrust ritiene che l'iniziativa presenti "alcune criticità concorrenziali", e in particolare, "trattandosi di un progetto sviluppato da un'associazione che rappresenta gli interessi delle imprese di assicurazione, a una prima analisi emergerebbe il rischio che non sussistano sufficienti garanzie di terzietà tali per cui l'attività antifrode, sicuramente meritevole, possa essere effettivamente svolta a beneficio di tutti gli stakeholder".

L'Ania ha replicato in una nota, in cui ricorda che il suo progetto era stato presentato all'Agcm "e illustrato nel corso di un'apposita audizione". L'avvio dell'istruttoria, spiega Ania, "consentirà di svolgere tutti gli opportuni approfondimenti sul progetto presentato".

Ania sottolinea che "fornirà la massima collaborazione all'Agcm nell'ambito dell'istruttoria avviata". Per leggere la news completa, clicca qui.

Beniamino Musto

EVENTI

Cosa c'è dietro le parole vulnerabilità e resilienza

La pandemia ha aperto nelle nostre vite un ventaglio di emozioni: l'incertezza e la paura si accompagnano a reazioni vitali in risposta alla perdita di bisogni primari, come quello della socialità. Un incontro organizzato da Amici del Trivulzio Onlus, in collaborazione con Finer Finance Explorer, ha provato a parlarne con un taglio accademico

Un evento al confine tra storia, filosofia, psicologia ed economia, quello che si è tenuto venerdì scorso all'interno della rassegna milanese di Book City, che quest'anno è stata organizzata online, in diretta streaming, in ottemperanza delle disposizioni per contenere la pandemia di Covid-19.

A rischio? Aree di vulnerabilità e forme di resilienza era il titolo dell'incontro organizzato da **Amici del Trivulzio Onlus** in collaborazione con **Finer Finance Explorer**, che per l'occasione ha illustrato i trend di una ricerca che sta conducendo sulla percezione delle fragilità e dei rischi e su come la crisi del coronavirus ha modificato queste tendenze.

La prima considerazione che si può fare riguardo ai dati della ricerca è che nelle risposte prevale un "senso fortemente condiviso di discontinuità", la sensazione che sia intervenuto un "elemento di rottura brutale che ha prodotto una discontinuità radicale". Lo ha spiegato **Caroline Patey**, professoressa di Letteratura inglese all'Università degli Studi di Milano e responsabile Finer per la cultura, in apertura del seminario.

OPPORSI ALLA LACERAZIONE DEL TESSUTO SOCIALE

"Si tratta – ha approfondito Patey– di un primo dato che emerge e conferma quello che tutti abbiamo pensato individualmente". Ma la pandemia ha portato nelle nostre vite un ventaglio di emozioni: se da un lato "prevale l'incertezza, il senso della precarietà, la paura", dall'altro si affacciano "moti diversi, forme di resistenza collettiva". (continua a pag. 2)



**INSURANCE CONNECT
È SU TWITTER**

Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

Se la dimensione del dolore è certo molto ampia, a questa si accompagnano anche "reazioni vitali che si oppongono alla lacerazione del tessuto sociale". Catastrofe e creazione, in una certa misura, vanno insieme.

Del resto, come ha spiegato **Cristina Cenedella**, direttore del **Museo Martinitt e Stelling**, la malattia, così come la paura, è parte integrante della vita umana: è sbagliato credere, come accade a volte, che le reazioni alle epidemie del passato siano state più fredde o, in qualche modo, più contenute, solo perché si pensa che in epoche passate le persone avessero più abitudine alla possibilità della morte. "Le risposte emotive, ma anche pratiche, alle varie epidemie dei secoli scorsi sono state simili a quelle odierne", ha detto Cenedella.

LA PESTE: DA GIUSTINIANO A SAN CARLO

La peste di Giustiniano (541-542 e con ondate fino al 750) uccise fino al 50% della popolazione mondiale. A Costantinopoli, in due anni, morì il 40% della cittadinanza e in tutto l'Impero la peste fece fino a quattro milioni di morti.

La peste nera, tra il 1346 e il 1353, provocata dai ratti, è invece l'epidemia raccontata da Boccaccio. La malattia divenne endemica e si ripeté in cicli di 10-20-30 anni. In Europa, la popolazione si ridusse da 80 a 30 milioni.

Interessante è il caso della peste di San Carlo del 1576-77: in quel frangente le autorità pubbliche milanesi, per cercare di contenere i contagi, vietarono le manifestazioni pubbliche e gli assembramenti, provvedimenti in linea con quelli ai quali ormai siamo abituati da quasi un anno. E tuttavia, l'arcivescovo Carlo Borromeo, convinto della natura diabolica del morbo, organizzò enormi processioni e messe, contribuendo in modo decisivo alla diffusione della malattia.

IL BISOGNO DI ESERCIZIO CRITICO

Secondo **Chiara Cappelletto**, professoressa di Estetica all'Università degli Studi di Milano, ciò che differenzia di più la pandemia che stiamo vivendo dalle altre del passato è che "il tema della paura è rilevante non perché si abbia più paura, ma perché la nostra paura si accompagna a un bisogno di esercizio critico che viene costantemente disatteso". La docente è convinta che si parli di pandemia con strumenti vecchi, in cui si è portati ad aderire alle teorie del complotto oppure ad avere una cieca fiducia nella scienza, una fede di stampo quasi positivista. "Alla figura dell'esperto – ha continuato Banchelli – è delegata tutta la discussione, la comprensione e la scelta politica: la scienza è paradossalmente diventata un procedimento magico. Ma si tratta di un'operazione molto pericolosa perché suggerisce aspettative continuamente disattese, giacché la scienza non funziona così ma progredisce per falsificazioni e approssimazioni. È un atteggiamento – ha concluso – che riduce la capacità di ripensare la nostra vulnerabilità individuale e collettiva".

UN PUNTO DI RIGENERAZIONE

Ed è proprio nella dicotomia tra necessità di vivere nella società e libertà individuale che si gioca buona parte della nostra capacità di assorbire gli shock emotivi della pandemia. Come ha ricordato **Paolo Inghilleri**, professore di Psicologia sociale all'Università degli Studi di Milano, c'è una relazione tra il "vantaggio della sicurezza" di appartenere a una società con regole di convivenza e "blocco del desiderio". Da un lato siamo assoggettati al bisogno di sicurezza, ma dall'altro siamo scontenti "dell'oppressione del desiderio", cioè dell'individualità, della possibilità di scelta. Ma è proprio questo il momento, secondo Inghilleri, in cui "le scelte individuali possono inserirsi nelle dinamiche sociali, cambiandole: può esserci un punto di rigenerazione che parte dall'individuo e si riflette nella società. Si può creare un elemento di sutura", ha detto.

FABBRICARE IL DOPO

In questo momento di difficoltà, spesso chiusi nelle nostre case, "siamo costretti a sperimentare che da un lato siamo condizionati dalla società, ma dall'altro che possiamo ritrovare le scelte quotidiane e questo si amplifica diventando una formidabile spinta al cambiamento", ha chiosato il professore.

Si potrebbe obiettare, però, che il ripiegamento sul focolare domestico stia tagliando fuori gli altri tipi di famiglia, le relazioni amicali, chi è parte di attive comunità transnazionali, cioè chi parte spesso per l'estero e ha lì amici, colleghi, partner, luoghi cari alla mente, al cuore e all'anima. Come uscire da questa ambiguità? Occorre, suggeriscono i relatori, affrontare tutti questi temi avendo una prospettiva di tempo medio-lungo e non abbandonarci all'immediatezza: "bisogna fabbricare il dopo", ha concluso Caroline Patey.



L'accordo dati tra Zurich e gruppo agenti

La definizione dei rispettivi diritti e responsabilità nella raccolta e trattamento delle informazioni sul cliente attribuisce la titolarità alle agenzie, costituendo un patrimonio condiviso con la compagnia solo per i dati essenziali alla stipula del contratto

Dopo mesi di trattative, la compagnia **Zurich** e **Gruppo Agenti Zurich** sono pervenuti alla stesura definitiva dell'accordo dati. L'esigenza principale che ha spinto il Gaz a stipulare un accordo dati era quella di permettere ai propri iscritti di "blindare" il patrimonio agenziale, così da poter gestire, in piena autonomia e in funzione delle proprie finalità, le informazioni di contatto dei propri clienti e/o prospect. Nell'accordo viene chiarito che l'agente riveste due diverse posizioni:

1. **Responsabile del trattamento**, per quanto riguarda i "dati Zurich" (essenziali alla stipula di un contratto assicurativo), raccolti in nome e per conto della compagnia, che ne è titolare;
2. **Titolare del trattamento** dei "dati non essenziali" (cioè di contatto del cliente, quali ad esempio indirizzo email e numero di cellulare).

Quando agisce quale responsabile per conto della compagnia, l'agente è tenuto a raccogliere l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 Gdpr, redatta e predisposta dal titolare del trattamento (Zurich). Al contrario, quando raccoglie i "dati non essenziali" quale titolare autonomo, l'agente rende all'interessato la propria informativa privacy, ove potrà essere inserito un eventuale avvertimento circa la possibilità di comunicazione e/o trasmissione a terzi dei dati così raccolti.

Tale distinzione rileva non soltanto in sede di riparto delle competenze e attribuzioni tra la compagnia e l'agente, ma permette altresì di blindare il patrimonio agenziale personale del singolo agente, il quale, nominatosi titolare del trattamento dei "dati non essenziali" (cui, naturalmente, andranno affiancati anche quelli di identificazione del soggetto interessato) potrà gestire in piena autonomia le informazioni di contatto dei propri clienti e/o prospect.

Il ruolo centrale dell'agente nella gestione dati

Grazie al protocollo in oggetto gli agenti possono trattenerne e conservare autonomamente - quali titolari autonomi ai sensi del D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018 di recepimento del Regolamento 679/2016/UE (meglio noto come Gdpr) - i dati dei propri clienti. Va altresì precisato che l'agente, essendo titolare autonomo del trattamento dei dati (di contatto) del cliente, nel caso volesse utilizzare in futuro quei dati, non incorrerebbe neanche nella violazione dell'art. 102 bis della L. 22 aprile 1941, n. 633 (che tutela il cd. "costitutore di una banca dati"). Con la conseguenza che, laddove la compagnia dovesse sospendere la disponibilità dei

dati Zurich per cause imputabili all'agente, questi verrebbe privato dell'utilizzo dei soli dati inseriti nel gestionale Zurich, ma non anche di tutti gli altri dati raccolti in via autonoma. A tal proposito, si evidenzia come il fine principale del protocollo di intesa sui dati sia proprio quello di garantire alle singole agenzie la creazione di un bacino di dati utilizzabile e fruibile dal solo agente, a prescindere dalle sorti del mandato di agenzia sottoscritto.

Nell'accordo è ben chiarito che il flusso dei dati "non essenziali" è subordinato a uno specifico assenso da parte del cliente. Lo stesso dicasi per quanto riguarda la gestione cd. *paperless* e l'eventuale trattamento dei dati per finalità commerciali e di marketing di Zurich.

In buona sostanza - e non poteva essere diversamente - sarà il cliente a decidere, dopo consulto con l'agente.

Pertanto, in caso di subentro di altro agente, la sola successione di dati personali possibile e ammessa avrà a oggetto quei dati (industriali o "dati Zurich") che rientrano già nella autonoma titolarità di Zurich, nonché - ma solo ove ci sia un precedente (ed espresso) consenso da parte del cliente - i "dati non essenziali".

Le responsabilità nel rapporto tra compagnia e agente

Per tutelare maggiormente l'agente, nell'accordo dati vi è poi un articolo che espressamente chiarisce che nessuna responsabilità può essere imputata all'agente in caso di mancato rilascio del consenso da parte del cliente.

La previsione poi di una durata potenzialmente indeterminata rappresenta un'importante forma di tutela per gli agenti che intendano sottoscrivere il protocollo, i quali potranno destinare i fondi necessari per la corretta gestione dei dati personali (raccolti quali titolare del trattamento) senza il timore di subire un successivo cambiamento, astrattamente idoneo a rendere vano lo sforzo, economico e produttivo, sostenuto per la predisposizione di una valida struttura privacy (sia in termini di costi It che di consulenti esterni).

Infine, non va sottaciuto che l'accordo prevede una penale in capo alla compagnia di mille euro per ogni violazione accertata giudizialmente. All'agente basterà portare le prove (è ovvio in un giudizio) delle singole violazioni, per ottenere una monetizzazione certa e liquida (oltre che esponenzialmente elevata).



Insurance Review

Strategie e innovazione
per il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica
dinamica e immediata.
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento
dedicato ai professionisti del settore.

**Abbonati su www.insurancereview.it
Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)**

oppure scarica l'app Insurance Review



Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Inviando un'email a abbonamenti@insuranceconnect.it

Modalità di pagamento:

- On line con Carta di Credito all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

FUTURO DE
RA SOSTENI

NORMATIVA 14 ATTUALI

ribuzione
ativa
ale bancario

La sfida di An
per il rilancio
del Paese

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