

SULLE ALI DELLA NORMATIVA

di MARIA MORO

LE RAGIONI DEI BUONI RISULTATI DEL RAMO DI TUTELA LEGALE STANNO SIA NELLA CRESCITA DELLE COMPETENZE DA PARTE DEGLI INTERMEDIARI, E QUINDI NELLA LORO CAPACITÀ DI PROPOSTA, SIA NELLA PROLIFERAZIONE DI REGOLAMENTI E LEGGI. PER LE COMPAGNIE IL COVID-19 È UN'ARMA A DOPPIO TAGLIO: PUÒ AUMENTARE LA SENSIBILITÀ VERSO IL RISCHIO DA PARTE DEI CLIENTI, MA C'È IL TIMORE CHE LA CRISI ECONOMICA RALLENTI LA CRESCITA DEL SETTORE

La tutela legale è un settore ancora di nicchia, che però cresce a ritmo sostenuto da alcuni anni e che nel 2019 ha fatto segnare un +9,7% che non ha eguali nel ramo danni. La sua forza è quella di avere assunto un'identità di sostegno al sistema, con l'offerta di strumenti di garanzia che trovano sbocco sia nella vendita diretta che in associazione ad altre polizze in tutti i target di mercato, dal privato alle imprese, dai professionisti agli amministratori. Le ragioni della crescita si possono identificare nell'aumentata proattività degli intermediari ma anche nella mutata sensibilità dei potenziali assicurati di fronte a una proliferazione normativa che punta a far rispettare le regole minacciando pesanti sanzioni. Anche in questo ambito, il Covid-19 ha sparigliato le carte aprendo nuovi scenari di rischio da tutelare, ma creando anche un'incognita per l'andamento del mercato nel resto dell'anno in corso.

Guardando a quanto fatto fino ad ora, **Giovanni Grava**, ad di **Tutela Legale spa**, sottolinea gli andamenti positivi del ramo soprattutto in relazione con “un mercato assicurativo *asfittico* e fortemente condizionato dall'obbligatorietà. Nonostante le ridotte dimensioni, il settore è decisivo nel determinare l'attuale trend di crescita”. Dal suo punto di vista, le ragioni sono da ritrovare in una progressiva consapevolezza dei cittadini sull'incombenza dei rischi legali, che spesso avanza sulla spinta di “situazioni macroscopiche come la produzione normativa: solo gli interventi legati al Covid-19 hanno determinato circa 800 provvedimenti di vario livello negli ultimi cinque mesi, rendendo sempre più difficile ottemperare alle

norme”. A questo elemento Grava tiene ad aggiungere altri fattori di rischio “strutturali”, quali l'alta litigiosità dei cittadini, cui segue la scarsa propensione alla conciliazione, e il sistema giudiziario oberato, con “la media di una famiglia su cinque coinvolta in un procedimento giudiziario”.

Se il mercato è positivo, osserva **Pietro Pipitone**, direttore generale e rappresentante generale per l'Italia di **Roland**, è perché tutti i diversi segmenti di clientela sono in crescita, “spinti da una maggiore informazione portata avanti in particolare dagli intermediari, che stanno assumendo sempre più un ruolo di risk manager verso gli assicurati, capaci di mettere in evidenza i potenziali rischi del cliente e di consigliarlo su quali sono trasferibili al settore assicurativo tutelandosi anche dal punto di vista legale”. C'è poi un elemento legato al Covid-19 – che tutte le compagnie intervistate hanno rilevato – e che ha risvolti in parte psicologici: “il fatto di sentirsi vulnerabili ha accresciuto la sensibilità verso i rischi e aumentato il senso di fatalità. Questo ha portato a un forte incremento delle polizze sottoscritte tra maggio e giugno”. Non va però trascurato l'elemento concreto del rischio: “ci aspettiamo tra fine 2020 e inizio 2021 un'ondata di contenziosi correlati ai mesi della pandemia in ambito sanitario, amministrativo, datoriale, contrattuale”.

L'andamento “positivamente anomalo” delle sottoscrizioni nei primi sei mesi del 2020 è stato commentato anche da **Andrea Andreta**, ceo di **Arag**: i primi due mesi in crescita, un rallentamento tra marzo e maggio e poi un giugno con risultati superiori a quelli dello scorso

esercizio, hanno portato a un incremento complessivo di oltre il 6%. “Un po’ tutti i canali distributivi sono andati bene, il secondo semestre invece dipenderà a mio avviso da come ripartirà l’economia”, afferma Andreta, che parla di un periodo di lockdown molto attivo per la compagnia, che ha lanciato due nuovi prodotti per le imprese e i professionisti. Nel settore della tutela legale, i mesi di chiusura sono stati in realtà caratterizzati in tutte le compagnie da una densa attività di formazione e informazione verso la rete distributiva, in particolare sui temi legati alla normativa prodotta dalla pandemia, ma anche dal consolidamento di un filo diretto con gli assicurati attraverso servizi di consulenza legale telefonica o digitale, “abbiamo attivato un servizio di consulenza legale Covid-19 e una chatbot, per assistere i clienti in un momento di grande incertezza e offrire chiarimenti su come orientarsi tra novità normative complesse e spesso di incerta interpretazione. Tra i sinistri denunciati durante il lockdown, i casi più frequenti hanno riguardato l’annullamento di eventi e viaggi, il mancato rispetto di provvedimenti regionali e non, e, in alcuni casi, i contenziosi lavoristici, che ci aspettiamo peseranno di più nei prossimi mesi”.



Andrea Andreta, ceo di Arag

PREPARARE GLI INTERMEDIARI AI RISCHI DERIVANTI DAL COVID-19

I mesi di chiusura per il coronavirus sono stati un periodo proficuo per il consolidamento della relazione tra compagnia e intermediari. **Clara Franzosi**, direttore generale di **Global Assistance**, punta sulla necessità di formare le reti di distribuzione su temi complessi che richiedono competenze specifiche, nella convinzione che il cliente sia disposto a investire nel prodotto soprattutto se ha davanti un professionista capace: “in questo periodo abbiamo creato momenti di incontro con le reti in parallelo all’uscita delle numerose norme correlate all’emergenza Covid, in modo da fornire immediate chiavi di lettura utili e informazioni concrete, ad esempio sui Dpcm e sulla circolare **Inail** relativa al contagio sul luogo di lavoro”. Franzosi non crede nella disintermediazione, anzi ritiene che vada valorizzato il ruolo di tramite con l’assicurato perché “servono professionisti capaci di partire dalle esigenze del cliente e aiutarlo a far emergere gli aspetti di rischio che egli non coglie”.

Le aree di rischio che possono trovare un supporto nelle coperture di tutela legale crescono in relazione alla produzione normativa. In questo, la sovrabbondanza di provvedimenti locali e nazionali avuta già dai primi mesi della pandemia va ad accrescere le occasioni di contenzioso. In Roland già a marzo erano stati individuati i rischi che sarebbero emersi nel post lockdown, afferma Pietro Pipitone, “i primi sono i contratti commerciali e di fornitura delle imprese, in particolare sulla clausola cosiddetta *di forza maggiore*, un principio anglosassone che non è molto diffuso nella nostra giurisprudenza, vedremo con quali conseguenze”. Un’altra area a elevato rischio è la responsabilità di dirigenti e amministratori rispetto all’opzione di chiudere o meno l’attività prima dell’introduzione dell’obbligo: “di fronte a una scelta volontaria, sia in un caso che nel contrario può manifestarsi un dissenso degli azionisti rispetto alle valutazioni fatte e alle conseguenti azioni”. Una terza area correlata all’attività imprenditoriale è la responsabilità della persona giuridica prevista dalla Legge 231. “Nella prima fase del lockdown abbiamo effettuato un sondaggio tra i broker, i quali già a marzo notavano un aumento dei contenziosi legali civili e penali per il mondo delle im-



Pietro Pipitone, direttore generale e rappresentante generale per l'Italia di Roland

prese”. **Francesca Breda**, responsabile dell’area tutela legale di Global Assistance, conferma un andamento dei contenziosi da marzo differente rispetto agli scorsi anni, con meno sinistri da circolazione e un leggero aumento di piccoli casi conflittuali: “ci aspettiamo per i prossimi mesi un aumento dei rischi legati alla crisi economica e alla contrazione dei posti di lavoro, e poi un incremento sul fronte del digitale, legato all’ampio uso che se ne è fatto durante il lockdown”.

LA NORMA SANZIONATORIA ACCRESCE LA CULTURA DELLA PROTEZIONE

In un mercato in crescita costante ma ancora sui piccoli numeri, il Covid-19 è un elemento che determinerà il punto di svolta? Per Giovanni Grava è presto per tracciare un bilancio e capire quanto le conseguenze della pandemia incideranno sulla litigiosità, anche se l’esperienza di questi ultimi mesi ha confermato, in termini di polizze sottoscritte, la preoccupazione dei datori di lavoro, soprattutto i più piccoli, per la responsabilità da contagio sul luogo di lavoro. Una eventuale, e molto preoccupante, prospettiva è rappresentata dalla possibile evoluzione del contagio. Se il quadro sarà quello delineato, con aumento del contenzioso, complessità della normativa

e la situazione di sovraccarico del sistema giudiziario, “chi non gestisce bene il rischio legale potrà trovarsi penalizzato. Le emergenze, così come certe disposizioni legislative, hanno sempre offerto molti spunti: un esempio è la norma sulla responsabilità per lesioni e omicidio stradale, oggi ancora in fase di ulteriore aggravamento dal punto di vista sanzionatorio”. L’impatto della legge sull’omicidio stradale è per Andreta un esempio di come la complessità normativa e l’aumentata percezione del rischio possano essere di spinta al mercato: “in realtà gli acquisti di impulso sono destinati a esaurirsi dopo un primo momento di picco, ma l’insieme degli stimoli aumenta la conoscenza e la consapevolezza della validità di un prodotto”. Un altro ambito di protezione legale che trova spunto da legislazione e percezione del rischio è quello del digitale. Il rischio cyber espone famiglie e imprese a possibili contenziosi legali e alla necessità di tutelare i propri diritti, ma per il ceo di Arag “è presto per avere conferma dai numeri che sarà un motore di crescita del ramo: il rischio di essere esposti a conseguenze pesanti è forte ma ancora poco percepito e le policy cyber multiramo sono ancora una minima parte della raccolta totale”. La rappresentazione di un mercato



Clara Franzosi, direttore generale di Global Assistance

che cresce per stimoli esterni conferma la poca maturità raggiunta in Italia, dove rispetto all'estero il premio medio è ancora di 7 euro pro-capite contro i 40-50 euro di altri Paesi. Non va però dimenticato, conclude Andreta, che la crescita di questi anni è frutto anche della grande attività di formazione messa in atto dalle compagnie verso le reti distributive.

UN VALORE AGGIUNTO CHE DEVE EMERGERE

“La realtà italiana presenta profili di sottoassicurazione e un preoccupante attendismo rispetto alle ipotesi di rischio, sebbene i dati consolidati ci facciano comprendere che la frequenza dei contenziosi è in continua ascesa”, concorda **Alfredo Penna**, direttore generale di **Uca Assicurazione**, secondo il quale non è stata ancora assimilata la consapevolezza della possibilità di coprire il rischio con un prodotto che offre consulenza e servizio: “Oggi chiunque, e mi riferisco a professionisti, aziende, privati che abbiano necessità di affidarsi a studi legali anche iperspecializzati in materie particolari, deve necessariamente affrontare costi altissimi. Le polizze di tutela legale raccolgono e soddisfano pienamente queste esigenze, *assicurando il diritto alla giustizia*, come siamo soliti dire”. Per Penna gli intermediari rivestono un ruolo fondamentale nella sensibilizzazione dei diversi attori del mercato, dunque “è importante investire nella loro formazione, rendendoli veri e propri partner consapevoli dell'importanza, per non dire necessità, di una valida copertura di tutela legale”. Una crescita di consapevolezza che comunque è testimoniata dal costante incremento di raccolta premi.

Concorda sul punto **Roberto Grasso**, amministratore e direttore generale di **Das**: “Il consumatore di oggi è cambiato, è più consapevole, e questo è un aspetto che hanno recepito anche le reti distributive, chiamate a dare un maggiore valore aggiunto alla proposta. Il settore ha compreso che il nostro ramo specialistico può aumentare la qualità delle garanzie e dei servizi erogati in favore dei clienti. Inoltre, Covid-19 ha portato in evidenza nuovi



Alfredo Penna, direttore generale di Uca Assicurazione

rischi per le aziende e di conseguenza gli intermediari stanno riscontrando un grande interesse da parte degli imprenditori, che rispondono positivamente alle soluzioni offerte”. Anche Das, come altre compagnie, sta lavorando alla diffusione di una maggiore cultura della protezione legale, in particolare verso le imprese che sentono la necessità di essere più informate sui propri rischi, attività portata avanti cercando anche la collaborazione con le istituzioni di categoria a livello locale.

PER TUTTI I TARGET CRESCE IL BISOGNO DI TUTELA

Guardando più ampiamente ai target del prodotto tutela legale, Francesca Breda cita in primo luogo le aziende e i professionisti, ma non trascura commercianti e artigiani, disposti oggi a tutelarsi contro i rischi maggiori: “non è ancora un mercato di domanda, ma un target potenziale che oggi capisce il nostro linguaggio. Rispetto solo allo scorso anno mostrano di avere chiara l'utilità del prodotto”. Poi c'è tutto il mercato dei privati, non solo in relazione alle esigenze di protezione a cui può essere sensibile “il buon padre di famiglia” in caso di danni creati, ma anche nell'ipotesi di doversi difendere in qualità di vittime.

“Quello della famiglia è certamente un tema vivo: in Ita-

lia solo il 2% delle famiglie ha una polizza, al contrario di altri paesi come la Germania”, conferma Grasso, l’elemento di interesse per questo segmento è prima di tutto la possibilità di avere accesso a una consulenza su aspetti che riguardano determinate situazioni o il patrimonio immobiliare. Sul lato delle aziende, il dg di Das sottolinea il ruolo degli intermediari come *legal risk advisor*, in particolare per le Pmi, e l’importanza di creare servizi per costruire una relazione proficua con le imprese: “è il caso ad esempio del recupero dei crediti che abbiamo avviato già nel 2009, e che opera in maniera attiva per trovare un punto d’incontro tra creditore e debitore”. I crediti insoluti, le vertenze contrattuali e il rischio di procedimenti penali e amministrativi, sono gli ambiti in cui per Das le aziende hanno maggior bisogno di sostegno legale, con una particolare attenzione alle responsabilità dei ruoli apicali delle imprese, della pubblica amministrazione e dei professionisti, per i quali la sola polizza di Rc non è una risposta sufficiente. Anche Uca ha rilevato una crescita di interesse per le polizze a tutela delle figure apicali, “una esigenza che è emersa di fronte all’evidenza di situazioni di responsabilità che si moltiplicano. Il tema a cui va data una risposta è la



Roberto Grasso, amministratore e direttore generale di Das



Giovanni Grava, ad di Tutela Legale spa

quantità di adempimenti normativi e l’elevata esposizione che questo comporta”, afferma Alfredo Penna. Nella giungla di regole che le imprese e i professionisti (ma non solo) sono tenuti a osservare, occupano un posto di rilievo quelle sulla sicurezza correlata all’evoluzione tecnologica: il rischio cyber, in tutte le attività, e quelli connessi alla tutela dei dati personali, che trovano “un tentativo di contenimento nella normativa sulla privacy e nel Gdpr, ambiti estremamente complessi e insidiosi, le cui responsabilità in caso di violazioni ricadono sui proprietari dei dati”. Infine, uno sguardo al digitale: tutte le compagnie stanno lavorando a strumenti tecnologici di interazione con la rete distributiva, e l’attività svolta nel periodo di lockdown ha ulteriormente incrementato il ricorso a queste soluzioni anche per la formazione. Penna vuole dare una visione più ampia delle potenzialità: “in questo contesto di mercato è necessario mettere a disposizione degli intermediari strumenti che supportino fattivamente ogni attività a distanza; sono convinto che i sistemi interni delle compagnie debbano mantenere il passo per agevolare e recepire in modo sempre più efficiente ogni attività e interazione con la propria rete vendita”.