



Il Folagra

Mensile di Resistenza Umana della Rete OP



CGIL
FISAC

EDIZIONE STRAORDINARIA RAPPEL 2019

LA FOGLIA DI FICO *di Huxley dalla Sardegna*

Come ogni anno anche per il 2019 si è compiuto il rituale della comunicazione del nuovo programma Rappel, pensato e fortemente voluto solo ed esclusivamente per l'Organizzazione Produttiva Dipendente di Generali Italia. Ogni volta che si ripete questo atteso evento, mi sento un po' come il ragioniere Fantozzi che attende il sorteggio aziendale con il mega direttore clamoroso duca conte Pier Carlo ing. Semenzara e anch'io rimango in stato di morte apparente per quattro ore dopo avere aperto il nuovo programma! A parte queste simpatiche rimembranze mi voglio soffermare su una analisi più tecnica dei contenuti del nuovo ciclo rappel, dal momento che contengono alcune novità che meritano di essere analizzate con spirito critico, supportati sia dal buon senso che dal diritto. Riconosco in primis lo sforzo aziendale di non avere ulteriormente sollevato il budget vita, anche se non poteva mancare sul danni quell'incremento del 5%, per non far perdere gli stimoli al raggiungimento dei nuovi record di produzione. La matrice rappel vede sicuramente un interessante incremento delle premialità sulla raccolta danni, fin dalle fasce di produttività più basse, ma stranamente sul vita gli unici incrementi riguardano le fasce di produttività oltre il 285% di resa e per giunta solo per i II e III livello. Mi lascia perplesso questa scelta, come se chi avesse un programma più basso da realizzare non meritasse un incremento di reddito, a fronte del raggiungimento di traguardi più impegnativi. Inoltre mi chiedo il per-

ché volere incrementare solo le soglie produttive oltre il 285% e l'unica risposta che riesco a darmi è che si voglia riconoscere un extra a tutti quei produttori che, essendo persone con grandi capacità professionali, possano anche cominciare a guardarsi intorno e decidere di abbandonare la strada vecchia per una nuova, magari più remunerativa. Per tutti gli altri lavoratori che quotidianamente affrontano le difficoltà della vendita assicurativa, difficoltà note a tutti, magari in zone d'Italia in depressione economica, l'unica chance è cercare di adattarsi.

Per quanto attiene agli aspetti che si riferiscono ai prodotti vita e danni incentivati in fase di vendita, meglio conosciuti come AVC, acronimo di Alto Valore Consulenziale, mi pongo invece il quesito su quale base si possa distinguere un prodotto con tali caratteristiche da un altro che invece ne sia privo.

PROBATIO DIABOLICA!

A quel punto può venire in aiuto la Direttiva UE 2016/97 (IDD) e andando a leggere al Capo V, Art. 17 co.3 il Parlamento Europeo scrive: "Gli Stati membri garantiscono che i distributori di prodotti assicurativi non ricevano un compenso o non offrano un compenso ai loro dipendenti e non ne valutino le prestazioni in modo contrario al loro dovere di agire nel migliore interesse dei clienti. In particolare un distributore di prodotti assicurativi non adotta disposizioni in materia di compenso, obiettivi di vendita o d'altro tipo che potrebbero incentivare lui stesso o i suoi dipendenti a raccomandare ai clienti un particolare prodotto assicurativo, nel

caso in cui tale distributore di prodotti assicurativi possa offrire un prodotto assicurativo differente che risponda meglio alle esigenze del cliente." Letto questo sorge spontaneo porsi la domanda come sia possibile ricevere dei bonus o dei malus in caso di collocamento di premi unici ibridi con una percentuale al di sotto del 90% della raccolta complessiva realizzata dal produttore. Per non vanificare un anno di lavoro con un malus che ridimensionerebbe il rappel faticosamente maturato, qualcuno potrebbe essere tentato ad orientare la propria consulenza al cliente, in modo da evitare il drastico ridimensionamento dei propri guadagni? Ai posteri l'ardua sentenza anche se credo che non sia il caso di scomodarli.

Concentriamo l'attenzione adesso sul parametro incassi di seconda annualità. Fino all'anno precedente era limitato al solo PIP e per molti di noi è stato fonte di modeste gioie o grandi dolori. Sicuramente dal primo giorno in cui è stato inserito alcuni avranno osservato come mai uno strumento previdenziale come il PIP, che per legge è libero nel versamento sia nel "quantum" che nel "quando", fosse oggetto di bonus/malus per il secondo versamento, ma avendo a cuore la pensione dei nostri clienti ci siamo tutti adoperati per sanare i possibili arretrati....

Oggi invece ci ritroviamo in una dimensione nuova, cioè con una mutazione genetica a nostra insaputa siamo diventati oltre che Ispettori di produzione anche Esattori di produzione. Questo nuovo parametro di

“qualità”, mi chiedo, prevede una mansione che non dovrebbe essere possibile agli OP previo consenso dell’ispettore e con delega per iscritto da parte dell’Azienda? Qualche lettore attento di sicuro dirà che questa attività d’incasso viene già svolta da molti di noi ed è per giunta un momento essenziale di contatto e cura del cliente, orientata a fornire ulteriore consulenza commerciale o nuove referenze da rastrellare. Non posso essere più d’accordo perché in effetti è così! Quello che secondo me non quadra di questa situazione è il malus ad esso collegato, anche perché alcuni degli incassi dei clienti sono strettamente connessi a vicende che non sono minimamente governabili dagli ispettori. Nel parametro incassi non c’è un minimo di equilibrio tra i benefici riconosciuti e le responsabilità connesse all’attività di verifica e presidio degli incassi successivi.

Infatti se porto a compimento l’obiettivo richiesto del 90% (e ripeto 90%!) degli incassi di se-

conda annualità vita e danni entro l’anno seguente, sarò premiato con un 10% di incremento sul rappel maturato (con plafond max € 600/mese) ma se non raggiungo l’obiettivo anche solo per 1€ prendo una penalità annua di €900 (II e III Liv.) e € 600 (I Liv.). Facciamo un esempio numerico per fugare ogni dubbio: se sono un II livello e ho maturato € 1.000 di rappel, in caso di bonus sarò premiato con € 100, ma se invece finisco nel malus di quei 1.000euro maturati a fine anno me ne rimarranno solo € 100 (1.000-900malus=100). Non c’è proporzionalità tra il lavorare seguendo le direttive e mancare anche di un’inezia l’obiettivo. La stessa medesima considerazione vale per il parametro “mix di produzione” che rischia di falciarsi il rappel maturato con modalità identiche (e la normativa IDD?).

Il Mix di produzione e il parametro incassi dovrebbero secondo me seguire il medesimo schema premiale dell’indice sintetico per

poter essere maggiormente allineati alle normative di riferimento. La valutazione complessiva sul nuovo ciclo rappel mi lascia perplesso, perché a fronte di un lieve incremento delle aliquote, si richiede agli OP di svolgere la propria attività di consulenza AVC in un quadro sempre più complesso viste le nuove normative in vigore.



IL “GATTORAPPEL”

L’orientamento generale dei produttori in merito al meccanismo incentivante per l’anno in corso non è concorde, anche se emerge una tendenza comune agli intervistati e sui social: il rappel 2019 non sarebbe peggiorativo, dopo una lunga serie di incentivazioni annuali sempre più dannose ed economicamente meno remunerative per gli op. E’, quanto meno, una consolazione: se le condizioni non migliorano, l’idea che non ci sia un arretramento dà un po’ di sollievo. Addirittura, alcuni percepiscono la nuova meccanica come preferibile rispetto agli anni passati. Le considerazioni delle colleghe e dei colleghi si soffermano su vari aspetti: qualcuno valuta positivamente l’innalzamento del computo sui prodotti ad alto valore consulenziale, anche se non si sono raggiunti i livelli di due anni fa, ma trova complicato dover fare almeno 60000 euro al bimestre per accedere al bonus e non semplice

doverne raggiungere 30000 per non incorrere nel malus. C’è chi esulta per gli incassi delle seconde annualità in termini di pezzi e non di volumi, ma anche chi si chiede se, in caso di cambio di agenzia, i propri ex clienti saranno seguiti a dovere per non subire involontarie penalizzazioni. Qualcuno, decisamente critico, definisce il rappel 2019 un meccanismo da azzeccarbugli studiato in modo da ostacolare il raggiungimento degli obiettivi. Altri se la prendono con gli eccessivi impegni richiesti ai secondi livelli, in relazione al reale guadagno e non trovano giusto il concetto di terzo livello come allenatore in campo: i tutor, è la tesi, dovrebbero avere impegni decisamente più bassi e incentivi più importanti legati ai risultati del proprio gruppo di lavoro. Personalmente, non dovrei dare giudizi, perché ritengo che lo scopo del nostro giornale sia di dare voce alle produttrici e

ai produttori, soprattutto su un argomento come questo, ma in questo caso voglio fare un’eccezione, poiché sono anch’io un OP. L’attività sindacale mi ha insegnato a valutare un’ipotesi di accordo nella sua globalità, facendo un bilancio tra aspetti positivi e negativi. La firma deriva da un’analisi condivisa con le lavoratrici e con i lavoratori, non appena si determina che i benefici siano superiori ai costi. Nel nostro caso, a me sembra di essere nel Gattopardo di Tomasi di Lampedusa. Alla vigilia, proclami aziendali di mutamenti epocali, allo stato dell’arte si è modificato qualcosa per non cambiare nulla. Peraltro, la stessa sensazione provata quando a concorrere all’incentivazione entrarono i rami danni: per l’intero bimestre precedente, ascoltammo dichiarazioni messianiche di attese rivoluzioni; la conclusione fu la classica montagna che partorisce il topolino.

M.G.

IDD e Rappels

Mai come in questi ultimi anni la nostra professione ha subito un susseguirsi ininterrotto di mutamenti normativi e organizzativi: prova ne sia il numero di circolari direzionali, il cui numero in fondo alla settimana eguaglia il totale prodotto in un anno tipo fino a un lustro fa. Ultimo arrivato (ma non per ultimo, ne siamo certi) l'IDD che porta alle estreme conseguenze il giusto concetto di tutela del cliente, nella fase di approccio e vendita di strumenti assicurativi. La normativa in oggetto, messa a terra con il Regolamento Ivass 40 del 2 agosto 2018, è talmente vasta e complessa che meriterebbe un'analisi da parte di studi legali specializzati. Si possono tuttavia individuare alcuni focus per noi interessanti. Nel suddetto regolamento si identificano sezioni dalla A alla F del Registro Ivass in cui gli intermediari assicurativi devono essere iscritti, si pone molta attenzione al fatto che l'attività sia svolta dentro appositi locali oppure on the road, si parla di obbligo assicurativo rc, di obbligo di aggiornamento professionale annuale, della necessità di avere una posta certificata anche ai fini di controllo (e sanzioni) Ivass. E' lecito richiedere se e come queste novità impattano su noi OP? Si

parla poi di requisiti di onorabilità e comprovata professionalità da richiedere e verificare, tanto in capo ai responsabili della distribuzione che ai dipendenti direttamente coinvolti nell'attività di distribuzione, con verifiche periodiche Ivass; assieme a questo, citando il Regolamento 40, per dare centralità agli interessi e alle esigenze del contraente è stato valorizzato il ruolo consulenziale del distributore, chiamato a proporre un prodotto che sia adatto e coerente con le esigenze assicurative e previdenziali del contraente (art.57). Nel corso della fase pre-contrattuale il distributore è chiamato a verificare le esigenze e le richieste del contraente, al fine di individuare il prodotto più coerente con le necessità da questo manifestate e a fornirgli tutte le informazioni sul prodotto stesso, utili a consentirgli di prendere una decisione informata. A tal fine le imprese sono chiamate a impartire istruzioni finalizzate ad agevolare la propria rete distributiva, nell'acquisizione delle informazioni utili e pertinenti, in relazione alla tipologia di contratto offerto. La fase consulenziale in senso stretto è successiva ed eventuale e consiste nella possibilità per il distributore, di offrire al

contraente una raccomandazione personalizzata, che indichi le ragioni per cui il medesimo ritiene che il contratto proposto risponda meglio alle esigenze del contraente (art.58). A valle di ciò si situa una estensione del controllo Ivass alla distribuzione diretta, con previsione per le imprese di politiche approvate dall'organo amministrativo. Come sappiamo, a fronte di tutta questa complessa normativa, la compagnia ha prodotto il nuovo ciclo rappels e le prime gare di periodo "IDD compliant" che, dopo una prima lettura, si risolvono in una rivisitazione del solito copione stancamente recitato di anno in anno, dove non si abbandona la pratica di remunerare determinati prodotti in modo differente rispetto ad altri, questa volta sulla base del fatto di identificare a priori quali prodotti richiedano maggiore consulenza senza, questo il nostro timore, considerare che la consulenza è un'attività prestata con focus il cliente, il quale poi sceglierà, liberamente, il prodotto più confacente alle sue necessità.

S.G.

Gesav o AVC, questo è il problema.

Come ogni anno a partita in corso, ecco la fumata bianca: habemus rappel 2019. Ne parliamo diffusamente in questo numero speciale del Folagra e, premesso che non siamo soddisfatti in virtù di un sistema che si è stratificato nel tempo, possiamo notare un certo rallentamento nella corsa al rialzo degli obiettivi richiesti all'OP. Infatti, alcuni parametri sono migliorati (produttività e persistenza), alcuni computi sono aumentati, il programma vita è rimasto invariato e sui danni, pur registrato il lieve aumento del programma e il taglio della base del 20% per i danni di valore, c'è da considerare l'aumento delle aliquote rappel e l'estensione di computo e valenza

a tariffe escluse in passato. Quello su cui vorrei focalizzarmi è il parametro "Mix di produzione" che rischia, a nostro parere, di vanificare i miglioramenti di cui sopra. Rispetto all'anno scorso, non prevede più la raccolta congiunta di ibridi e ricorrenti ma soltanto quella rispondente ai bisogni di "investimento" con un bonus maggiorato in funzione dei volumi di raccolta "protezione". Non ci convince il fatto che esiste un vincolo di mix al 90% della raccolta Investimento AVC. In sostanza, fatta 100 la mia raccolta mensile, bisogna che almeno 90 sia raccolto in AVC, altrimenti sarò penalizzato. Che la direzione presa dalla Compagnia riguardo alla raccolta

in Gesav sia chiara a tutti, così come i motivi che l'hanno determinata (margini di profitto ridotti, sostenibilità ecc) ma come la mettiamo con gli obblighi che impone una normativa che riguarda anche il singolo consulente? Se dall'analisi del profilo del cliente emerge una propensione bassa al rischio, sono obbligato a proporre prodotti in Gesav: far sottoscrivere un prodotto ibrido mi esporrebbe a conseguenze. D'altra parte, gli unici prodotti con base incentivabile e computo interessanti e, oltre che decisivi ai fini del parametro, sono ibridi. Gli OP sono uomini e non santi: perchè indurci in tentazione? A malincuore, posso rinunciare alla base incentivabile dei prodotti in

Gesav ma non posso accettare di essere penalizzato del 10% da un parametro per il solo fatto di svolgere correttamente il mio lavoro, consigliando polizze di ramo a chi non vuole perdere il capitale. Non credo ci si possa nascondere dietro l'alto valore consulenziale: vendere una Premium di Geval \$, spiegando il rischio cambio, è semplice? Spiegare da zero a un cliente come funziona la previdenza integrativa è una roba da tutti? La Gesav Real Estate non è ar-

gomento comune nei bar di paese. La normativa IDD parla chiaro riguardo agli incentivi: non devono avere un impatto negativo sulla qualità del servizio fornito al cliente; non devono compromettere l'obbligo del distributore di agire onestamente, in modo equo e professionale nel perseguire i migliori interessi dei propri clienti; i conflitti di interesse devono essere noti al cliente. E ancora: l'incentivo può essere considerato dannoso se premia il distributore a offrire

un particolare prodotto, nonostante un altro si adatti meglio alle esigenze del cliente e se si basa su criteri commerciali quantitativi piuttosto che qualitativi. Nell'augurare buon lavoro a tutti i colleghi, vi consiglio di tenere bene a mente quanto scritto sopra. Da parte nostra, ci assumiamo l'impegno di verificare se il sistema di incentivazione rappelerà ottempereremo fino in fondo una normativa che potrebbe rivoluzionare la distribuzione assicurativa. **E.B.**



Ero indeciso se scrivere o no queste righe, era mia intenzione lasciare più spazio possibile a quanto avevano da dire gli OP che vivono nel loro quotidiano le meccaniche riepilogative. Ma sento la responsabilità di dover essere, come sempre, trasparente con tutte/i voi. Nel numero 0 de Il Folagra vi paragonai al grande Bubka, l'atleta che si superava di continuo, quello che riusciva sempre a saltare più di quanto gli alzassero l'asticella. Ebbene, pur mantenendo delle perplessità riguardo alcuni aspetti, non posso non ritenere che almeno quest'anno l'asticella non si sia alzata. Tutte/i voi conoscete la mia posizione rispetto a un sistema di retribuzione variabile (ma sostanziale) del salario dell'OP che si è stratificato negli anni. Vi assicuro che ho ben chiaro quelle che sono le vostre ragioni e ne stiamo facendo come Fisac Cgil delle rivendicazioni articolate, costruttive e serie. Gli articoli di questa edizione straordinaria sono stati scritti perlopiù d'impulso, pensati da chi crede in questa attività ed ha a cuore la rete OP, la Compagnia, il Lavoro. Quello che vi chiedo è di comprendere lo sforzo che stiamo affrontando nel costruire una rappresentanza che sappia essere sia critica, quando occorre, ma sempre competente e credibile. E' mia convinzione che questo processo virtuoso che abbiamo innescato darà i suoi tangibili risultati. **Avanti OP! Ernesto 3484781585**

Il Folagra è stato pensato e costruito per dare voce a tutte le problematiche, le esperienze, le richieste e le rivendicazioni della rete OP di Generali Italia.

Il Folagra è realizzato da OP che sono anche rappresentanti sindacali (RSA) della Fisac Cgil ed avrà una funzione di critica costruttiva, baluardo di resistenza e condivisione delle esperienze di tutti noi, un porto franco dove essere liberi di esprimersi. In tutti questi anni di impegno sindacale, siamo cresciuti per numero e consapevolezza, costruendo dal nulla una rete di RSA diffusa in tutta Italia. L'assistenza quotidiana che diamo su lettere monitorie, procedimenti disciplinari e semplici informazioni sui contratti che regolano la nostra attività, è diventata ormai imprescindibile. Vogliamo crescere, raggiungendo tutte le regioni e rafforzandoci sui territori giorno dopo giorno, consapevoli che la nostra forza è la coesione e la solidarietà tra tutti noi. **Il Folagra** si propone come una moderna Mompracem, l'isola degli uomini liberi in un oceano di padroni e schiavi.

Supportate **Il Folagra!** Avanti Op!



Il Folagra

**Ernesto Mandola
Stefano Ginanneschi
Marzio Gardella
Ermanno Brunettin
Alessandro Nardone**

Tel.: 3484781585
Posta elettronica:
IlFolagraOP@gmail.com

Oggi più di ieri
AVANTI OP!

