

Un rischio che riguarda TUTTI



Più "piccolo" è il soggetto, più è deflagrante l'innescò del pericolo di un contenzioso legale



Stefano Buraglio

■ Tutela Legale: uno dei pochi rami per i quali è previsto un notevole sviluppo nei prossimi anni ed un segmento di appannaggio quasi esclusivo degli agenti. Per comprendere meglio contenuti e potenzialità di questo comparto assicurativo, abbiamo intervistato Stefano Buraglio, Direttore Generale di Tutela Legale Spa. Dottor Buraglio, sulla scorta dell'esperienza maturata negli otto anni di attività e considerati i dati a vostra disposizione, quanto è concreto ed elevato per un'impresa, un professionista o un semplice cittadino il rischio di essere coinvolti in un contenzioso legale? Il rischio di essere coinvolti in un contenzioso di natura legale, benché scarsamente percepito, è sempre più concreto e tangibile: solo nel 2015, ultimo dato ufficiale diramato dall'Istat, circa 5,5 milioni di persone (11% della popolazione maggiorenne) hanno dichiarato di essere rimaste coinvolte in un contenzioso di natura civile. Si tratta di numeri enormi, che non tengono conto dei procedimenti penali: a fine 2016, secondo i dati diffusi dal Ministero della Giustizia, erano quasi 2 milioni i processi pendenti. È questo un panorama davvero sconcertante, nel quale evidentemente la "certezza del diritto" non rappresenta più una condizione indispensabile per la convivenza tra gli individui, ma quasi un mero auspicio se non una chimera.

di Alessandra Schofield



5,5 mln

di persone coinvolte nel 2015 in un contenzioso civile

11%

della popolazione italiana adulta

2 mln

di processi pendenti a fine 2016

Il "rischio legale" riguarda tutti quanti agiscono nel contesto sociale ed economico del nostro Paese, siano essi privati cittadini, imprese o professionisti.

D'altro canto, il nostro è un Paese che soffre di gigantismo legislativo, in un quadro normativo abnorme e schizofrenico e, in certi casi, anche scarsamente coerente, che soffoca e deprime l'iniziativa imprenditoriale e rende disagiata, anche per i soggetti di buona volontà, l'adempimento spontaneo e completo.

Naturalmente più piccoli (e meno preparati al rischio) sono i soggetti, più concreto e potenzialmente deflagrante è l'innescò del pericolo.

Le grandi Aziende, i grandi Gruppi, gli Studi Professionali strutturati e di rilevanti dimensioni, sono in grado di proteggersi e gestire il rischio legale investendo su risorse proprie; in questo contesto, le piccole imprese, le ditte individuali, le imprese familiari, i lavoratori dipendenti, le famiglie e i privati cittadini in genere, sono invece sempre più esposti.

Quali sono le tipologie più frequenti di controversia giudiziale e stragiudiziale in cui possono incorrere persone fisiche e giuridiche?

Le tipologie di lite che possono riguardare privati e impre-

se sono varie. L'ambito litigioso per eccellenza rimane quello della circolazione stradale, oggi reso ancora più insidioso dall'entrata in vigore (un anno e mezzo fa) della legge che ha introdotto nel nostro ordinamento i "nuovi" reati di omicidio stradale e lesioni personali derivanti dalla circolazione stradale.

Nell'ambito aziendale, il rischio legale può avere molte facce: da quella, purtroppo odiosamente familiare per tutti, del recupero di un credito, fino al contenzioso con i lavoratori dipendenti, o al procedimento penale per fatti relativi allo svolgimento dell'attività di impresa.

Naturalmente non tutte queste fattispecie possono formare oggetto di una copertura assicurativa, poiché la frequenza con cui accadono determina l'alea che deve caratterizzare un contratto assicurativo, rendendo inassicurabili quelle che di fatto ne sono prive.

**Rischio legale per le imprese:
circolazione stradale,
recupero crediti,
contenziosi con i dipendenti,
procedimenti penali
per fatti collegati all'attività**

"Un approccio sano al rischio deve condurre i soggetti ad individuare i casi che possono mettere in crisi l'esistenza propria, della propria famiglia o dell'impresa, considerando l'opportunità di trasferire il rischio ad un'impresa assicurativa. Un imprenditore deve pensare al rischio peggiore dal punto di vista legale, oggi rappresentato dal processo penale: pensiamo ai rischi derivanti dalla normativa che riguarda la (sacrosanta) sicurezza sul lavoro, la sicurezza alimentare, la privacy; pensiamo al D. Lgs. 231/2001 (che si applica a tutte le imprese ed ha un impianto sanzionatorio insostenibile quasi per chiunque), ed altre ancora. Un imprenditore accorto e prudente deve saper gestire il rischio legale, trasferendo alla compagnia assicurativa proprio questi rischi, caratterizzati da una bassa frequenza e da un alto impatto, piuttosto che ricercare polizze con cui trasferire i costi certi che derivano, per esempio, dall'attività di recupero crediti. Un privato, una famiglia, deve preoccuparsi del rischio oggi sempre più concreto di un processo penale derivante dalla circolazione stradale, o dall'uso dei social network ed in generale dal web, piuttosto che ricercare coperture che consentono di litigare "gratis" con i vicini di casa.

L'italiano è, come si potrebbe supporre, più litigioso della media dei cittadini europei?

In realtà no. Ci sono Paesi europei nei quali il tasso di litigiosità è più elevato che in Italia, ma quasi in tutti i casi questi Paesi garantiscono tempi più rapidi e costi di accesso al sistema giustizia di gran lunga inferiori ai nostri.

Quanto può costare ad un'impresa o a un cittadino sostenere un contenzioso legale, magari con intervento di consulenti tecnici di parte o nominati dal giudice? Può metterne a rischio la sopravvivenza economica di un'azienda o di una famiglia?

Un caso pratico, accaduto di recente e gestito presso i nostri uffici, può rendere meglio l'idea. Un assicurato con polizza di Tutela Legale Spa era alla guida del proprio veicolo fermo ad un semaforo, quando un motociclista proveniente in senso opposto è scivolato a causa della velocità e colpito frontalmente la sua auto. L'impatto violentissimo ha causato purtroppo la morte del giovane motociclista. Nonostante le circostanze evidenziassero la sua responsabilità esclusiva, il Magistrato ha aperto un fascicolo ed indagato la condotta del nostro cliente. Fruendo delle ga-

ranzie prestate dalla nostra polizza, l'assicurato ha individuato un ottimo avvocato penalista che l'ha assistito nelle indagini preliminari, e incaricato un consulente di parte per la perizia cinematica e l'esame autoptico disposti dalla procura. Naturalmente il procedimento penale è stato presto archiviato, stante l'esclusiva responsabilità del motociclista, ma senza la polizza assicurativa questo cliente avrebbe dovuto pagare di tasca propria le ingenti spese complessivamente sostenute per la sua difesa.

**Una polizza da 39 euro all'anno
ha garantito un'assistenza
completa e di alto livello.
La legge ha dato ragione al cliente,
ma come avrebbe potuto sostenere
i costi del procedimento senza
la polizza assicurativa?**

Sono casi funesti che possono cambiare la vita delle persone, occorre solo augurarsi che non accadano e ricordarsene anche quando si ha la sensazione di aver stipulato una polizza inutile, magari perché si paga annualmente un premio senza trovarsi mai (fortunatamente...) nelle condizioni di poterne fruire.

A quanto le consta, qual è il livello di sensibilità e consapevolezza sul tema da parte di cittadini e partite IVA?

Molto basso, salvo per coloro che, direttamente o indirettamente, ci hanno avuto a che fare. Ciò che più di altro sconcerta è riscontrare che il bisogno di assistenza e di difesa si colloca molto in alto nella scala dei bisogni: ciò che manca è la conoscenza dell'esistenza di un prodotto assicurativo che va incontro e soddisfa proprio quel bisogno. Purtroppo il nostro rimane un Paese ampiamente sottosviluppato dal punto di vista assicurativo. Ancora oggi la maggior parte dei premi raccolti nei rami danni deriva dalle polizze obbligatorie.

Qual è l'indice di penetrazione del mercato italiano da parte delle compagnie specializzate nel ramo in generale e il vostro in particolare? Secondo lei, si tratta di un ambito ad alto potenziale di sviluppo?

Alla fine del 2016 i premi del ramo Tutela Legale raccolti in Italia ammontavano a circa 400 milioni su circa 32 mld di premi complessivamente raccolti nei rami Danni (poco più del 1%).

Il potenziale è enorme, soprattutto considerando il contesto in cui ci collochiamo e che poc'anzi le ho brevemente descritto: i tempi della giustizia, i costi sempre più rilevanti, l'incertezza dell'esito delle cause, il quadro normativo abnorme e in certi casi inapplicabile, e potrei proseguire.

Un ramo dalle enormi potenzialità

Oggi in Italia il comparto delle compagnie specializzate raccoglie circa un quarto dei premi totali con una quota abbastanza stabile sul totale della raccolta.

La mia Compagnia chiuderà l'anno con 10 mln di premi contabilizzati, in linea con il piano strategico e con le previsioni.

Mi consenta di aggiungere che si tratta di un risultato straordinario che ci porta a raggiungere una soglia davvero ragguardevole e quasi impensabile per chi come noi ha stipulato la polizza n° 1 solo pochi anni fa, e che premia l'enorme lavoro svolto in questi da tutti i collaboratori della Compagnia e dalla straordinaria rete dei propri agenti.

Quali prestazioni può offrire un contratto assicurativo di tutela legale nel settore Auto, che ancora oggi rappresenta il grosso del portafoglio agenziale?

Come dicevo quello della circolazione stradale rappresenta ancora oggi l'ambito litigioso per eccellenza. La polizza di tutela legale garantisce il rimborso di tutte le spese necessarie a far valere i propri diritti quando si è coinvolti in un contenzioso civile o penale. Il caso che le ho poc'anzi raccontato rende l'idea dell'importanza quasi imprescindibile di questa copertura quando ci si trova coinvolti (anche senza colpa) in un processo penale. La legge che ha introdotto il reato di omicidio stradale realizza un quadro punitivo estremamente (inutilmente...?) severo e visto che oggi il carcere si rischia davvero, la difesa legale non può essere affidata ad avvocati poco preparati o non specializzati, ma occorre un patrocinio di pregio ed elevata professionalità.

**Con l'introduzione del reato
di omicidio stradale
la necessità di copertura
è ancora più rilevante**

La polizza opera naturalmente anche nell'ambito civile, sia nelle fattispecie classiche di incidente stradale, sia in quelle che danneggiano il veicolo a causa dell'inadempimento di un contratto: pensi al caso (sempre più frequente, purtroppo) di danni subiti durante il lavaggio dell'auto, o a causa dell'errato rifornimento di carburante, o ancora quelli derivanti da una riparazione mal eseguita; si tratta di liti originate da contratti inadempiti dalle controparti e che determinano la necessità di attivarsi legalmente per fare valere i propri diritti. La nostra polizza opera anche nel caso di ritiro o sospensione della patente di guida o di sequestro del mezzo da parte delle autorità giudiziarie dopo un incidente, e può arricchirsi anche con coperture accessorie quali il rimborso dei costi dei cor-



si presso autoscuole per recuperare punti persi sulla patente di guida. La polizza opera in tutta Europa e nei Paesi non europei che si affacciano sul Mediterraneo e consente all'assicurato di scegliere liberamente i professionisti legali e non, ai quali affidare la tutela dei propri interessi.

E quali sono le principali coperture rivolte a famiglie e imprese?

La polizza della Famiglia copre l'ambito della vita privata a 360°, dal processo penale (e prima le ho ricordato quanto può essere incredibilmente facile trovarsi coinvolti in un processo penale per l'uso improprio, anche inconsapevole, di internet), alle liti condominiali, le vertenze che derivano da contratti o dal lavoro subordinato.

La nostra polizza, unica in Italia, offre coperture anche nell'ambito del diritto delle successioni garantendo agli assicurati assistenza quando sono coinvolti in una lite a causa di un'eredità, oltre che per la separazione consensuale tra i coniugi. La polizza dell'impresa ha un contenuto variabile e modulare, e può comprendere (nella versione più estesa) i procedimenti penali, quelli civili derivanti dal contenzioso con i lavoratori dipendenti, quelli con i fornitori o i clienti e quelli derivanti dalla violazione delle cd norme speciali, cui anche prima accennavo: sicurezza sul lavoro, ambientale, alimentare, privacy, 231/2001 e altre. Sono comprese anche le vertenze con altre imprese assicurative nelle quali una compagnia come la nostra determina quasi un valore aggiunto, considerando che è autonoma e indipendente e non ha legami di nessun tipo con altre imprese del settore assicurativo, bancario o finanziario, ciò che esclude anche solo in astratto ipotesi di conflitto di interesse. Nel nostro ramo, come si può facilmente intuire, si tratta di una caratteristica non precisamente irrilevante.

Per le famiglie, per le aziende e anche per le vertenze con altre compagnie assicurative

L'introduzione dell'obbligatorietà delle polizze RC Professionali a carico di alcune categorie professionali come personale sanitario e avvocati sta aprendo nuovi spazi alla diffusione delle polizze di Tutela Giudiziaria?

Non come sarebbe stato lecito attendersi. Tralasciamo il fatto che si tratta di un obbligo di legge (cui peraltro mi risulta si riscontri un adempimento ancora molto parziale), ma è di tutta evidenza che una polizza di Rc Professionale anche completa e performante, debba essere affiancata da una copertura di Tutela Legale per garantire anche dal punto di vista giudiziario il professionista assicurato. Nonostante questa "facilitazione" sul piano dall'offerta, la raccolta è ancora ampiamente insufficiente. Non mi sottraggo nell'individuazione di responsabilità anche in capo alle Compagnie per la scarsa penetrazione nel settore, ma francamente sarebbe stato lecito attendersi una risposta di maggiore interesse, soprattutto da certe categorie di professionisti.

Nel suo ruolo di Direttore Generale di Tutela Legale Spa, quanto e quale valore attribuisce alla consulenza prestata dagli intermediari assicurativi professionali?

La ritengo non solo preziosa ed arricchente, ma addirittura indispensabile. Consideri che il nostro non è un mercato di domanda, ma di offerta. L'intermediazione degli agenti è indispensabile dunque e non solo per mirare efficacemente i target della clientela, ma anche per evitare l'antiselezione del rischio, che si annida nel nostro così come in molti settori del mercato assicurativo non auto.

La strada della disintermediazione è segnata, ma non è la digitalizzazione il nemico degli agenti

Credo invece che gli agenti dovrebbero guardarsi intorno e verificare quante opportunità offra l'odierno contesto assicurativo italiano, a torto definito come asfittico e depresso: certo, si tratta di opportunità (alternative a quelle tradizionali) che presuppongono una radicale messa in discussione delle certezze più consolidate della professione, un capovolgimento delle priorità e un'assunzione di responsabilità personali e professionali importanti. Quello che vorrei dire è che piegarsi all'indietro auspican-

do un ritorno al mondo (reddizio davvero) di dieci, quindi ci o vent'anni fa, equivale alla resa definitiva. Non c'è nessun indicatore, davvero nessuno, che porti a considerare nemmeno come eventualità un ritorno al passato, soprattutto sul piano della redditività e dei ricavi.

Non esiste alcuna possibilità di ritorno al passato. Le opportunità da cogliere, però, sono tante

Al contrario, tutte le previsioni portano a considerare ricavi in riduzione drastica e marginalità sempre più risicata per la rete agenziale considerata con parametri tradizionali. In queste condizioni, la sopravvivenza stessa di certe agenzie passa inevitabilmente attraverso un sostanziale ripensamento delle attività, in una logica autenticamente professionale, di sempre maggiore autonomia anche imprenditoriale e con un ruolo di vera consulenza per i clienti, unica arma efficace contro l'appiattimento dell'offerta disintermediata.

In questo scenario, un'opportunità come la Tutela Legale gioca un ruolo straordinario, soprattutto nell'attuale contesto storico nel quale all'enorme ed indiscriminato bisogno reclamato dal mercato risponde un'offerta di pochi anzi pochissimi intermediari specializzati.

La nostra Compagnia cresce e sviluppa a doppia cifra senza soluzione di continuità fin dal primo giorno di attività: lo fa, anche grazie all'apporto straordinario dei suoi agenti (che il mercato dei concorrenti ci invidia...) e che hanno saputo cogliere senza indugio l'opportunità, investendo sulle risorse umane e sulla formazione, ciò che li rende oggi autentici consulenti assicurativi professionisti.

Chi è Stefano Buraglio

Stefano Buraglio è nato a Milano (dove vive), il 27 ottobre 1969. È sposato ed ha una figlia di 11 anni. Laureato in Giurisprudenza, è abilitato all'esercizio della professione di Avvocato.

Ha contribuito alla fondazione di Tutela Legale Spa nel 2008, dove ricopre la carica di Direttore Generale.

Fino al 2008 è stato Capo dell'Ufficio Sinistri di Ras Tutela Giudiziaria.