

Roma, 27 luglio 2020  
(Prot. n.4-GAA/2020)

**Al Consiglio Direttivo del GAZ  
Gruppo Agenti Zurich**

c.a. del presidente **Enrico Olivieri**  
Piazza Luigi di Savoia, 22  
20121 Milano

**e, p.c. Alla Zurich Italia**  
c.a. del **Cfo Domenico Quintavalle**  
del direttore commerciale  
**Michele Colio**

Via Benigno Crespi, 23  
20159 Milano

**Oggetto: Protocollo d'intesa Accordo Dati GAZ e ZURICH del 2 luglio 2020**

*Egregio Presidente e gentili componenti del Consiglio Direttivo,*

nello svolgere la nostra attività sindacale a tutela degli agenti professionisti di assicurazione, siamo ben consapevoli che trovare il giusto apprezzamento per il valore aggiunto costituito dall'intermediazione professionale e l'equilibrio necessario alla volontà ed alla necessità di crescita del fatturato e degli utili richiesto dalla Vostra mandante, sia un compito difficile.

A tal proposito, con riferimento alla lunga trattativa che Vi ha visto impegnati da molto tempo con l'impresa, **per un "accordo dati" adeguato ai tempi attuali**, alcuni agenti Zurich iscritti alla nostra associazione ANAPA Rete ImpresAgenzia, si sono rivolti a noi per richiedere un parere politico e tecnico interpretativo su alcuni dubbi emersi relativi ad alcuni istituti riportati sul protocollo d'intesa da Voi sottoscritto con la mandante Zurich Italia, che ci legge in copia, in data 2 luglio 2020.

Premesso ciò, nel rispetto della vostra autonomia associativa e della storia del GAZ, in linea con lo stile di ANAPA che **considera i Gruppi Agenti coessenziali e complementari alle organizzazioni sindacali di categoria**, con l'intento di offrirvi un nostro supporto tecnico-sindacale, vi riportiamo in calce le risposte fornite dal nostro consulente legale ai quesiti pervenuteci dai vostri agenti e alcune considerazioni politiche che, da una prima analisi, emergono e che reputiamo necessario evidenziare, nel nostro ruolo istituzionale di tutela dei diritti degli agenti di assicurazione.

Restando a disposizione, anche per evidenziare i miglioramenti contenuti nel complesso dell'articolato, porgiamo cordiali saluti.

p. la Giunta Esecutiva Nazionale  
Il presidente  
(Vincenzo Cirasola)



## CONSIDERAZIONI POLITICHE SINDACALI E RISPOSTE AI QUESITI PERVENUTI:

- **Art.2/punto 1/lett.a – si possono definire “Dati Non Essenziali” quelli che rappresentano la vera ed unica porta d’ingresso per il contatto con il cliente?**
  - In disparte al *nomen*, rilevo che all’art. 6.3 del Protocollo di intesa, è previsto che dopo la cessazione del mandato agenziale, Zurich interrompe l’utilizzo commerciale dei “Dati Non Essenziali”, ma con possibilità di ricominciare detto utilizzo “*nel momento in cui i relativi Clienti confermino la propria volontà di ricevere comunicazioni commerciali*”. Ora, mi viene da pensare che i Clienti, per confermare a Zurich la loro volontà di ricevere comunicazioni commerciali debbano aver prima ricevuto una sollecitazione in tal senso. Sollecitazione che tuttavia implica l’utilizzo di tali “Dati Non Essenziali” da parte della stessa Zurich, per l’appunto, a fini commerciali. Pertanto, reputo che tale art. 6.3 contenga una contraddizione in termini sfavorevole per l’agente.
  - Inoltre, non è chiaro se l’agente subentrante, che paga all’agente uscente l’indennità di fine mandato, sempre iscritto al GAZ, avrà diritto a ricevere questi “Dati Non Essenziali”, vale a dire oltre ai dati contratto, anche i dati contatto del cliente per poter operare? Ma se questo avverrebbe anche nel caso il nuovo agente subentrante sia una società di comodo (utilizzato in caso di urgenza per le revoche) dove l’amministratore iscritto alla Sez. A del RUI, è un ex dipendente della compagnia Zurich, di fatto vuol dire che la compagnia potrebbe utilizzare i “Dati Non Essenziali”.
- **Art.2/ punto 2 – si stabilisce una modalità operativa tra Agenzia e Direzione sul quale perimetro interviene in modo sostanziale il GAA – il Gruppo stabilisce regole che riguardano la mia esclusiva vita agenziale, si può?**
  - Il Gruppo agisce in rappresentanza degli aderenti, che hanno la possibilità di non sottoscrivere e ratificare l’operato. Rispetto alla clausola in questione, è verosimile che le “*modalità che saranno concordate da Zurich con il Gruppo Agenti Zurich*” implicheranno un confronto fra gli iscritti al GAZ.
- **Art.3/punto3 – Zurich fornirà i dati soltanto se l’Agente aderisce all’accordo dati come stabilito nell’allegato A. Nello stesso articolo “ivi compresa la completezza dei Dati raccolti dai Clienti” – chi stabilisce la completezza? Il Gruppo? La Compagnia? Chi ricopre la figura di arbitro super partes? Molti di**

**noi utilizzano già da anni CRM esterni alla Compagnia corredati delle proprie privacy... se non firmo mi chiudono il servizio degli estrattori già attivo, si può?**

Sono d'accordo sulla necessità che venga:

- chiarito il concetto di “completezza”, tale da rendere del tutto oggettivo il perimetro del “Dato raccolto dal Cliente” cui si riferisce l’art. 3.3., per escludere qualsivoglia spazio di discrezionalità di Zurich, tanto più a fronte delle gravi conseguenze sul piano contrattuale previste da tale clausola;
- definito il concetto di “Dati Zurich” rispetto agli stessi dati (sicuramente sovrapponibili a quelli compendati nell’all. “C”), che gli Agenti già raccolgono e trattano quali Responsabili al trattamento nominati dalla stessa Zurich. In base a quanto previsto dall’art. 3.3. Zurich potrebbe sospendere e non solo cessare la disponibilità di tali “Dati Zurich”. Ciò significa che tale Protocollo di Intesa introduce una disciplina peggiorativa per le Agenzie, rispetto a quella in vigore (a mio avviso non controbilanciato dal riconoscimento del corrispettivo di cui all’art. 6.2, nei modi e nei termini in cui è disciplinato). Il fatto che nella clausola venga utilizzato il verbo “sospendere” legittima il dubbio sul rischio di chiusura degli “estrattori già attivo” e quindi il tema merita senz’altro un approfondimento;
- disciplinato nel dettaglio quanto previsto all’art. 3.8., poiché in tal caso è prevista un’assunzione di responsabilità in capo agli agenti nel caso di “mancata effettuazione di scarico dati con regolarità”.

- **Art. 5/punto 3 – “in caso di modifica dei fornitori, ciascun agenzia dovrà chiedere espressamente autorizzazione a Zurich, sottoscrivendo appendice di modifica secondo lo schema di che all’allegato B”- ci sono diverse Agenzie che hanno già dal 2012/2013 un CRM di proprietà che viene alimentato dagli estrattori Zurich in modo non completo. Oggi, se decido di cambiare CRM, sostenendo spese a mio totale carico, devo essere autorizzato dalla mandante? E se per qualsiasi motivo non vengo autorizzato, mando in blocco l’operatività quotidiana della mia agenzia?**

- La prima parte dell’art. 5.3., in cui è prevista la facoltà degli agenti di avvalersi di propri fornitori, pare contrastare con la clausola finale, in cui la modifica di tali fornitori è subordinata all’autorizzazione della Compagnia. Ad ogni modo, quel che mi preme sottolineare è la motivazione retrostante a tale tipo di gestione e conservazione dei dati (secondo quanto scritto al punto 3 e al punto 2 della Premessa dell’Allegato al Mandato Agenziale - presumo sia l’all. “B” al Protocollo di intesa). Al punto 3 della premessa dell’*“Allegato al mandato Agenziale”*, si legge che *“per i motivi suddetti l’Agente ha chiesto a Zurich di poter procedere con la digitalizzazione di tutta la documentazione afferente le polizze danni e vita attraverso un sistema di archiviazione su server remoti tipo “ICloud” di cui ha piena e autonoma disponibilità per proprie esigenze organizzative e gestionali non differibili”*. Da qui la responsabilità in capo all’agente.

Sul punto, torniamo all’art. 3.8, in cui invece è scritto che *“Zurich provvederà a gestire tutti i dati coerentemente con la normativa vigente...”*.

- **Sul piano politico, da una veloce lettura ho notato, in sintesi, seppur viene definito un accordo dati con la “titolarità autonoma”, di fatto prevede la contitolarità dei dati raccolti dagli agenti a utilizzo di ZURICH (senza alcuna remunerazione definita) per sviluppare business anche in cross selling e clienti prospect, però tutti gli adempimenti formali e gli obblighi amministrativi previsti dal GDPR e soprattutto tutte le responsabilità, anche in caso di cyber o hacker risk, sono a carico degli agenti?**
  - *Concordo. Sicché, occorre introdurre un bilanciamento nel senso che i “Dati Non Essenziali” sono trattati congiuntamente dall’agente e da Zurich ai sensi dell’art. 26 della GDPR, secondo cui “Allorché due o più titolari del trattamento determinano congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento, essi sono contitolari del trattamento. Essi determinano in modo trasparente, mediante un accordo interno, le rispettive responsabilità in merito all’osservanza degli obblighi derivanti dal presente regolamento, con particolare riguardo all’esercizio dei diritti dell’interessato, e le rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14, a meno che e nella misura in cui le rispettive responsabilità siano determinate dal diritto dell’Unione o dello Stato membro cui i titolari del trattamento sono soggetti. Tale accordo può designare un punto di contatto per gli interessati”, con la precisazione per cui “l’accordo di cui al paragrafo 1 riflette adeguatamente i rispettivi ruoli e i rapporti dei contitolari con gli interessati” e che “il contenuto essenziale dell’accordo è messo a disposizione dell’interessato”. Inoltre ritengo necessario che gli agenti vengano equamente remunerati per la raccolta dei dati.*
  
- **In conclusione, a mio modesto parere, si tratta di un normale accordo che arriva dopo 3 anni dal GDPR. Forse si poteva anche prevedere l’opzione a scelta dell’agente di avere un accordo di contitolarità, per trasferire tutti gli oneri amministrativi e di responsabilità a Zurich col diritto di ricevere i dati a termine del mandato, come hanno concordato altri Gruppi Agenti?**
  - *Certamente. È verosimile che l’intera operazione sottenda anche delle motivazioni prettamente tecniche (di cui non sono a conoscenza) che impediscano l’agevole utilizzo da parte degli agenti di piattaforme aziendali (forse gli stessi motivi retrostanti a quanto sopra detto circa i punti 2 e 3 della premessa all’allegato B.*