

ACCORDO PER SOSTEGNO ECONOMICO SINISTRI

ADDENDUM

GENERALI ITALIA S.P.A., società interamente controllata e sottoposta a direzione e coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A., con sede legale in Mogliano Veneto (TV), via Marocchese 14, nelle persone dei propri legali rappresentanti protempore, dott. Massimiliano Fort e dott. Francesco Bardelli,

(di seguito "**Generali Italia**" ovvero la "**Compagnia**"),

E

GRUPPO AGENTI GENERALI ITALIA, nella persona del Vice Presidente Vicario Dott. Federico Serrao,

(di seguito "**GA-GI**"),

congiuntamente, in seguito denominati anche "**le Parti**".

PREMESSO CHE:

- In data 30 luglio 2018 le Parti hanno sottoscritto un "Accordo in materia di Sostegno Economico Sinistri" (di seguito "Accordo");
- Nel mese di Dicembre 2019 le Parti hanno convenuto quale deroga delle disposizioni di cui all'art. 6 dell'Accordo, di prorogarne la durata al 31 dicembre 2020, senza previsione di tacito rinnovo;
- Nel corso del 2020 sono intercorsi incontri tra le Parti nello spirito di una costruttiva collaborazione reciproca finalizzata alla ricerca di possibili variazioni applicabili all'Accordo e in data 21/12/2020 è stato firmato il nuovo accordo economico sinistri valido per il periodo 2021 – 2023;
- In data 27 luglio 2022 è stato aggiornato tramite apposito addendum l'Articolo 2.1.5 e) – *Riparazione in forma specifica* dell'accordo fermo restando tutto quanto non esplicitamente modificato.
- Nel corso del 2023 e del primo trimestre 2024 sono intercorsi incontri tra le Parti nello spirito di una costruttiva collaborazione reciproca finalizzata alla ricerca di possibili variazioni applicabili all'Accordo.

Tra le Parti si conviene il nuovo impianto delle attività oggetto di sostegno economico, così come declinate negli articoli che seguono.

Articolo 1

Attività oggetto di sostegno economico

1.1 Le attività inerenti i sinistri, messe in atto dalle Agenzie, che sono considerate ai fini del sostegno economico, in quanto ritenute estremamente rilevanti ai fini del miglioramento continuo del servizio offerto ai Clienti, sono le seguenti:

a) Tempestività nell'apertura del sinistro e completezza dati:

- I. **Apertura Sinistro** - apertura entro 3 giorni lavorativi dalla data di pervenimento denuncia in agenzia, riscontrabile da evidenza oggettiva (data pervenimento raccomandata; pec, fax etc.) o, in assenza, tramite timbratura, con inserimento recapito telefonico (cellulare / fisso) dell'assicurato o danneggiato;
- II. **Recapito telefonico aggiuntivo** – recupero ed inserimento in fase di apertura (che deve avvenire entro 3 giorni lavorativi dal pervenimento della denuncia) di recapiti telefonici di soggetti danneggiati ulteriori rispetto al punto precedente (cellulare / fisso)
- III. **Indirizzo e-mail e/o PEC** - recupero ed inserimento, in fase di apertura dell'indirizzo email o pec dell'assicurato (apertura che deve avvenire entro 10 giorni di calendario dal pervenimento della denuncia)
- IV. **Luogo di Reperibilità** - recupero ed inserimento, in fase di apertura, dei dati relativi al luogo di reperibilità dell'oggetto danneggiato (apertura che deve avvenire entro 3 giorni lavorativi dal pervenimento della denuncia);
- V. **Codice IBAN** - recupero ed inserimento del codice IBAN, in qualsiasi fase antecedente alla chiusura del sinistro, per la liquidazione dei sinistri tramite bonifico bancario; si incentiva in particolare l'inserimento dell'IBAN entro 7 giorni lavorativi dall'apertura
- VI. **Codice Fiscale** - recupero ed inserimento in qualsiasi fase del sinistro antecedente alla chiusura, dei codici fiscali di soggetti diversi dall'assicurato contraente; si incentiva in particolare l'inserimento dei codici fiscali entro 7 giorni lavorativi dall'apertura
- VII. **Apertura attraverso canali digitali da parte del cliente** - denuncia del sinistro via app/ web/whatsapp da parte di un cliente dell'agenzia e successivamente aperto dal Contact Center
- VIII. **Apertura sinistri salute** - apertura entro 3 giorni lavorativi dalla data di pervenimento denuncia in agenzia, riscontrabile da evidenza oggettiva (data pervenimento raccomandata; pec, fax etc.) o, in assenza, tramite timbratura, con inserimento del codice IBAN dell'assicurato o danneggiato.

b) Dati e documentazione per sinistri Card Firma Singola:

- I. **Denuncia Debitori da Flusso** - recupero della dichiarazione dell'assicurato e conseguente digitalizzazione e caricamento (upload) della denuncia tramite la funzione dedicata di Mappa Sinistri, entro 15 giorni dalla ricezione del flusso;
- II. **Dati Testimoni** – recupero ed inserimento di nome, cognome e numero di telefono degli eventuali testimoni, entro 15 giorni dall'apertura del sinistro/risposta al flusso;
- III. **Dati Testimoni e Testimonianza** - recupero ed inserimento di nome, cognome e numero di telefono degli eventuali testimoni e caricamento (upload) tramite la funzione dedicata di Mappa Sinistri, del documento di testimonianza, entro 15 giorni dall'apertura del sinistro/risposta al flusso;
- IV. **Riscatto** – acquisizione del rimborso da parte dell'assicurato di quanto corrisposto dalla Consorella al proprio cliente

c) Canalizzazione presso Carrozzerie Convenzionate – motivare la clientela all'utilizzo del network di Carrozzerie Convenzionate;

- d) **Livelli di Interventi Legali** – supporto e assistenza al Cliente misurati attraverso l'assenza di interventi legali entro 10 giorni dall'apertura del sinistro;
- e) **Contrasto Penalità CARD** – viene misurata l'incidenza delle penalità sul totale dei sinistri CARD gestionali a doppia firma aperti dall'Agenzia – penalità correlata alla modifica della responsabilità diversa da quella dichiarata all'apertura del sinistro da parte dell'Agenzia;
- f) **Completezza documentazione Sinistri Property** - Viene misurata l'incidenza dei sinistri completi di un set documentale - in apertura o entro i successivi 10 giorni lavorativi - sul totale dei sinistri Property aperti dall'Agenzia

Articolo 2

Compensi, perimetri di applicazione e metodi di accertamento

2.1 Per le attività descritte nel precedente Articolo 1, relativamente alle categorie di sinistro indicate, verranno erogati i seguenti compensi, calcolati mediante i metodi illustrati per ogni istituto:

2.1 a) Tempestività nell'apertura del sinistro e completezza dati

Istituto	Compensi	Perimetro di applicazione	Metodo di calcolo
I. Apertura Sinistro	4 euro per sinistro	Danni Auto: <i>Sinistri Card (esclusi debitori da flusso), No Card, CVT escl. cristalli</i> Danni No Auto: <i>Sinistri Property, RCG, Infortuni</i>	- Verifica delle date di pervenimento denuncia e apertura sinistro, la cui differenza dovrà essere inferiore a 3 giorni lavorativi; -- Verifica, in fase di apertura, della presenza del recapito telefonico (cellulare/fisso) dell'assicurato o del danneggiato; Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica di tutti i criteri suindicati dia esito positivo.
II. Recapito telefonico aggiuntivo	1 euro per recapito	Danni Auto: <i>Card gestionali, No Card, CVT escl. cristalli</i> Danni No Auto: <i>Sinistri Property, RCG, Infortuni</i>	- Verifica, in fase di apertura, della presenza del numero di telefono di ogni danneggiato aggiuntivo rispetto al punto precedente se l'apertura avviene entro 3 giorni lavorativi dal pervenimento della denuncia Il compenso verrà corrisposto per ogni recapito telefonico inserito su sinistri aperti nell'anno per il quale la verifica del criterio suindicato dia esito positivo.
III. Mail o PEC	1 euro per sinistro	Danni Auto: <i>Sinistri Card (esclusi debitori da flusso), No Card, CVT escl. cristalli</i> Danni No Auto: <i>Sinistri Property, RCG, Infortuni</i>	- Verifica, in fase di apertura, della presenza di indirizzo email / PEC dell'assicurato se l'apertura avviene entro 10 giorni di calendario dal pervenimento della denuncia Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica di tutti i criteri suindicati dia esito positivo.
IV. Luogo Reperibilità	1 euro per sinistro	Danni Auto: <i>Card (esclusi debitori da</i>	- Verifica, in fase di apertura, della presenza dei dati relativi al luogo di reperibilità dell'oggetto

		<i>flusso), No Card, CVT escl. cristalli</i>	danneggiato se l'apertura avviene entro 3 giorni lavorativi dal pervenimento della denuncia Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio suindicato dia esito positivo.
V. Codice IBAN	1,5€ per sinistro – caricamento entro 7 gg lavorativi 1€ per sinistro entro la chiusura	Danni Auto: <i>Sinistri Card (esclusi debitori da flusso), No Card, CVT escl. cristalli</i> Danni No Auto: <i>Sinistri Property, RCG, Infortuni</i>	- Verifica della presenza e tempistica di inserimento del codice IBAN del danneggiato, fornito dall'Agenzia Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio suindicato dia esito positivo.
VI. Codice Fiscale	1,5€ per codice fiscale – caricamento entro 7 gg lavorativi 1€ per codice fiscale entro la chiusura	Danni Auto: <i>Sinistri Card (esclusi debitori da flusso), No Card, CVT escl. cristalli</i> Danni No Auto: <i>Infortuni polizze cumulative, RCG</i>	- Verifica della presenza e tempistica di inserimento dei Codici Fiscali di soggetti coinvolti nel sinistro e diversi dall'assicurato/contraente e dei codici fiscali degli assicurati dei sinistri infortuni cumulativi, forniti dall'Agenzia Il compenso verrà corrisposto per ogni codice fiscale di sinistri aperti nell'anno per il quale la verifica del criterio suindicato dia esito positivo.
VII. Apertura attraverso canali digitali da parte del cliente	4€ per sinistro	Auto: <i>Card (esclusi deb. da flusso), No Card, CVT escl. cristalli</i> No Auto: <i>Property, RCG, Infortuni</i>	- Verifica dei sinistri denunciati via app/web/whatsapp da parte di un cliente dell'Agenzia e successivamente aperti dal Contact Center Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio suindicato dia esito positivo.
VIII. Apertura sinistri Salute	4€ per sinistro	Danni Salute Retail	-- Verifica che il prodotto non faccia parte dell'elenco per cui è presente sia la possibilità per l'assicurato di aprire in autonomia, sia la possibilità di apertura semplificata per l'agenzia -- Verifica, in fase di apertura, della presenza dell'IBAN Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica di tutti i criteri su indicati dia esito positivo. Il rispetto della prima condizione verrà verificato trimestralmente

Per quanto riguarda il compenso di cui al punto 2.1.1 a) - V Codice IBAN – si specifica che, in presenza di errato inserimento a sistema del dato raccolto da parte delle Agenzie non verrà applicato alcun recupero sul compenso erogato o da erogare.

2.1 b) Dati e documentazione per sinistri Card Firma Singola:

Istituto	Compensi	Perimetro di applicazione	Metodo di calcolo
I. Denuncia Debitori da Flusso	5 euro per sinistro	Danni Auto: <i>Sinistri Card Debitori da flusso firma singola</i>	- verifica della presenza del documento contenente la denuncia del nostro assicurato nel documentale del sistema gestionale Mappa Sinistri entro il termine di 15 giorni dalla data di apertura del sinistro; Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio su indicato dia esito positivo
II. Dati Testimoni	2 euro per sinistro	Danni Auto: <i>Sinistri Card Debitori da flusso firma singola e Card Gestionari firma singola</i>	- verifica della presenza di nome, cognome e numero di telefono dei testimoni entro il termine di 15 giorni dalla data di apertura del sinistro per i sinistri Card Gestionari, o dalla data di invio della denuncia del nostro assicurato da parte dell'Agenzia per i sinistri Debitori da Flusso; Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio su indicato dia esito positivo
III. Dati Testimoni e Testimonianza	25 euro per sinistro	Danni Auto: <i>Sinistri Card Debitori da flusso firma singola e Card Gestionari firma singola</i>	- verifica della presenza di nome, cognome e numero di telefono dei testimoni, e presenza del documento contenente la testimonianza nel documentale del sistema gestionale Mappa Sinistri, entro il termine di 15 giorni dalla data di apertura del sinistro per i sinistri Card Gestionari, o dalla data di invio della denuncia del nostro assicurato da parte dell'Agenzia per i sinistri Debitori da Flusso; Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio su indicato dia esito positivo
IV. Riscatto	150 euro per riscatto	<i>Card Debitori</i>	Conteggio dei riscatti effettuati dall'Agenzia Il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro aperto nell'anno per il quale la verifica del criterio su indicato dia esito positivo

2.1 c) Canalizzazione presso Carrozzerie Convenzionate

Perimetro di applicazione	Danni Auto: <i>Sinistri Card Gestionari firma doppia, monomacchina, e CVT (esclusi cristalli e furti totali)</i>
Metodo di Calcolo	<p>Viene verificato il tasso di canalizzazione della singola Agenzia, con esclusione delle canalizzazioni ottenute tramite outbound di Compagnia.</p> <p>Viene verificato, come sopra, il tasso di canalizzazione a livello di singola provincia.</p> <p>In funzione del tasso di canalizzazione della singola agenzia e del rapporto tra lo stesso ed il tasso di canalizzazione a livello di singola provincia dell'Agenzia, sarà corrisposto un compenso variabile in base alla fascia in cui rientra l'Agenzia:</p> <p>Fascia A – Rapporto minore o uguale a 100% Fascia B – Rapporto da 100,1% a 110,0% Fascia C – Rapporto da 110,1% a 120,0% Fascia D – Rapporto 120,1% a 130,0% Fascia E – Rapporto da 130,1% a 140,0% Fascia F – Rapporto oltre 140%</p>
Compensi	<p>Nel caso in cui il tasso di canalizzazione dell'Agenzia sia inferiore o pari a 10%, non verrà erogato alcun compenso.</p> <p>Nel caso in cui il tasso di canalizzazione dell'Agenzia sia superiore a 10% ed inferiore o pari a 20%, verranno erogati i seguenti compensi in base alla fascia di appartenenza dell'Agenzia:</p> <p>Fascia A = 5 € Fascia B = 10 € Fascia C = 15 € Fascia D = 20 € Fascia E = 25 € Fascia F = 25 €</p> <p>Nel caso in cui il tasso di canalizzazione dell'Agenzia sia superiore a 20%, verranno erogati i seguenti compensi in base alla fascia di appartenenza dell'Agenzia:</p> <p>Fascia A = 10 € Fascia B = 20 € Fascia C = 25 € Fascia D = 30 € Fascia E = 35 € Fascia F = 40 €</p> <p>Nel caso in cui il tasso di canalizzazione dell'Agenzia sia superiore a 40%, verranno erogato un extrabonus di 10€ per ogni sinistro canalizzato dall'Agenzia</p> <p>In funzione del tasso di canalizzazione e della fascia di appartenenza dell'Agenzia, il compenso verrà corrisposto per ogni sinistro canalizzato dall'Agenzia.</p>

2.1 d) Livello di Interventi Legali

Perimetro di applicazione	Danni Auto: <i>Sinistri Card Gestionari, comprensivi di partita di danno CTT Gestionaria</i>
Metodo di Calcolo	<p>Viene verificata la presenza di interventi legali – sino a 10 gg dall’apertura – nell’ambito dei sinistri <u>aperti nell’anno</u> e ne viene calcolata l’incidenza rispetto al totale dei sinistri aperti nell’anno dalla stessa agenzia</p> <p>Viene effettuato il confronto tra il tasso sopra definito a livello di agenzia e lo stesso tasso a livello di provincia e calcolato il rapporto tra i due indici; nel caso in cui tale rapporto sia inferiore al 100% (incidenza interventi legali minore di quella provinciale) il compenso sarà calcolato nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se il tasso di IL della singola Agenzia non è migliorato rispetto all’anno precedente (tasso maggiore o uguale all’anno precedente) si applica la tabella A moltiplicando l’importo unitario per ogni sinistro denunciato privo di intervento legale • Se il tasso di IL della singola Agenzia non è migliorato rispetto all’anno precedente ma il rapporto con la provincia è pari o inferiore al 5% l’importo unitario per sinistro privo di intervento legale è di €40 in deroga rispetto alla fascia E della tabella A • Se il tasso di IL della singola Agenzia è migliorato rispetto all’anno precedente (tasso minore dell’anno precedente) si applica la tabella B moltiplicando l’importo unitario per ogni sinistro denunciato privo di intervento legale <p>Fascia A – Rapporto da 86% a 99,9% Fascia B – Rapporto da 71% a 85,9% Fascia C – Rapporto da 51% a 70,9% Fascia D – Rapporto da 26 % a 50,9% Fascia E – Rapporto da 0% a 25,9%</p>
Compensi	<p>TABELLA A Fascia A = 2 € Fascia B = 3 € Fascia C = 4 € Fascia D = 6 € Fascia E = 12 €</p> <p>TABELLA B Fascia A = 6 € Fascia B = 9 € Fascia C = 12 € Fascia D = 30 € Fascia E = 40 €</p>

In funzione dei risultati raggiunti, alla fine di ogni anno sarà possibile verificare l’efficacia dell’impianto dell’istituto “Interventi legali” rispetto alla linea guida “creazione di valore”, concordando eventuali modifiche nel caso si rendessero necessarie.

2.1 e) Contrasto Penalita' CARD

Perimetro di applicazione	Metodo di calcolo	Compensi
Sinistri CARD gestionali doppia firma aperti dall'Agenzia	Viene misurata l'incidenza delle penalità sul totale dei sinistri CARD gestionali a doppia firma aperti dall'agenzia; se tale incidenza è minore o uguale al 4% verrà erogato un compenso corrispondente al 10% di quanto erogato nell'anno per sinistri CARD gestionali aperti dall'agenzia (istituti di apertura e istituti CARD)	10% di quanto erogato nell'anno per sinistri CARD gestionali aperti dall'agenzia (istituti di apertura e istituti CARD)

2.1 f) Completezza documentazione Sinistri Property

Perimetro di applicazione	Metodo di calcolo	Compensi
Sinistri property aperti dall'agenzia - fino a 5K€ - tutte le garanzie compresi gli eventi naturali	Viene misurata l'incidenza dei sinistri competenti – in apertura o entro i successivi 10 giorni lavorativi – di: <ul style="list-style-type: none">• Denuncia• Preventivo/Fattura (se la documentazione di spesa viene acquisita in una fase successiva all'apertura, risulta necessario caricare anche il modulo accompagnatorio)• Foto• IBAN Sul totale dei sinistri Property aperti dall'agenzia. Se tale incidenza è maggiore o uguale al 25% viene corrisposto un compenso per ogni sinistro completo	€2 per sinistro

2.2 Ulteriori criteri per la quantificazione dei compensi

In aggiunta a quanto su indicato, si precisa che i compensi verranno erogati con i seguenti criteri:

- gli istituti: I. Apertura Sinistro; II. Recapito telefonico aggiuntivi; III. Indirizzo eMail o Pec; IV. Luogo di reperibilità di cui all'articolo 1.1 lett. a) troveranno applicazione solo in relazione ai sinistri aperti autonomamente in Agenzia, con esclusione quindi di quelli per i quali il cliente avesse scelto un diverso canale;
- tutti gli altri istituti, troveranno applicazione indipendentemente dal canale di apertura del sinistro.

2.3 Reportistica

Nell'ottica di fornire un costante supporto di aggiornamento e verifica alle Agenzie, in ambito Sinistri, nell'attività oggetto di sostegno economico, è disponibile una reportistica che permette ad ogni Agenzia di monitorare l'andamento degli indicatori.

Articolo 3

Tempistica e modalità di erogazione dei compensi

3.1 I compensi di cui al precedente articolo verranno erogati:

- Trimestralmente, per i compensi di cui agli articoli 2.1 a) , 2.1 b) (escluso 2.1.b IV), con erogazione entro il 30 aprile, 31 luglio, 31 ottobre dell'anno di riferimento e, per l'ultimo trimestre, entro il 31 gennaio dell'anno successivo;
- Annualmente, per i compensi di cui all'articolo **2.1 d) Livello di Interventi Legali**, con erogazione entro il 31 gennaio dell'anno successivo;

- Annualmente, per i compensi di cui all'articolo **2.1 f) Completezza documentazione Sinistri Property**, con erogazione entro il 28 febbraio dell'anno successivo
- Annualmente, per i compensi di cui all'articolo **2.1 b) IV – Riscatti**, con erogazione entro il 31 marzo dell'anno successivo;
- Annualmente, con osservazione a fine febbraio dell'anno successivo, per i compensi di cui all'articolo **2.1 c) Canalizzazione presso Carrozzerie Convenzionate**, con erogazione entro il 31 marzo;
- Annualmente, per i compensi di cui all'articolo **2.1 e) Contrasto Penalita' CARD**, con erogazione entro il 30 aprile dell'anno successivo

Articolo 4

4.1 In presenza di variazioni sostanziali al contesto di riferimento considerato dal presente Accordo, le Parti si riservano, anche nel corso di validità del presente accordo, di valutare eventuali variazioni a quanto pattuito. Qualsiasi modifica al presente Accordo andrà approvata dalle Parti per iscritto.

Articolo 5

Periodo di vigenza e precedenti Accordi

5.1 Il presente Accordo, in deroga a quanto previsto dall'art. 13 dell'Accordo Integrativo di 2° livello Agenti Generali Italia 2023 sottoscritto il 20 dicembre 2023, si applica per i sinistri aperti dal 1° gennaio 2024 e resterà in vigore fino al 31 dicembre 2025. In mancanza di disdetta inviata da una delle Parti entro 3 mesi dalla scadenza, il presente accordo si intenderà tacitamente prorogato per il periodo 1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2026.

Si specifica che, con riferimento all'istituto "Apertura Sinistri Malattie", il compenso previsto verrà erogato per i prodotti per i quali non sia disponibile l'apertura semplificata per l'agenzia e la possibilità per l'assicurato di aprire il sinistro in autonomia.

A partire dalla data di decorrenza, il presente Accordo annulla e sostituisce integralmente ogni previgente normativa in materia di "Sostegno Economico Sinistri" comunque applicata da Generali Italia nei confronti degli Agenti iscritti ai Gruppi di riferimento.

Articolo 6

Comunicazioni

6.1 Ogni comunicazione da effettuarsi tra le Parti secondo il presente Accordo, ove non diversamente previsto nel corpo dello stesso, dovrà effettuarsi a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata ai seguenti indirizzi o al diverso indirizzo che ciascuna Parte abbia comunicato all'altra in forma scritta nel corso dell'Accordo:

- per Generali Italia:

Generali Italia S.p.A., via Marocchesa 14, 31021 Mogliano Veneto (TV)

PEC: generaliiitalia@pec.generaligroup.com

c.a. Relazione Giunte Agenti – Accordi Collettivi

per il Gruppo Agenti Generali Italia

Gruppo Agenti Generali Italia, via Marocchesa 14, 31021 Mogliano Veneto (TV)

PEC: gruppoagentigenerali@pec.it

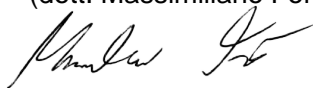
Fermo ed inalterato il resto

Mogliano Veneto, 28 marzo 2024

GENERALI ITALIA S.p.A.

Il Chief Claims Officer

(dott. Massimiliano Fort)



Il Chief Health & Welfare and
Connect Business Development Officer

(dott. Francesco Bardelli)



GRUPPO AGENTI GENERALI ITALIA

Il Vice Presidente Vicario

(dott. Federico Serrao)



il Responsabile Commissione Sinistri

(dott. Fulvio Gatti)

