

Roma, 01 Aprile 2020
Prot. 0139 Comunicazione
Tutte le aree

A TUTTE LE IMPRESE

Linee Guida ANIA relative allo svolgimento della prestazione dei servizi assicurativi da parte della rete agenziale nel corso dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19

Comunichiamo che l'ANIA, in coordinamento con lo specifico GDL associativo per l'emergenza COVID-19, ha elaborato delle Linee Guida per il corretto svolgimento della prestazione dei servizi assicurativi da parte delle reti agenziali.

L'iniziativa rientra nell'ambito delle misure che il comparto assicurativo sta adottando a tutela di tutti gli operatori del mercato che, nel garantire l'erogazione dei relativi servizi alla cittadinanza, tutelino indistintamente lavoratori dipendenti e comparto agenziale, adottando misure per la prevenzione, il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.

L'obiettivo delle Linee Guida è volto principalmente a incrementare l'efficacia delle misure precauzionali e di contenimento del virus adottate dal Governo e dall'Autorità sanitaria, suggerendo indicazioni operative uniformi per tutte le agenzie assicurative.

Le Linee Guida suggerite, che avranno valenza fino alla cessazione delle misure di emergenza adottate dal Governo, si articolano in cinque punti relativi ai diversi aspetti dell'attività lavorativa e alle modalità di comportamento da tenere nei punti vendita agenziali: dalle modalità di accesso - valevoli per il personale di agenzia, per i fornitori e per la clientela - e di prestazione dell'attività, all'utilizzo di eventuali zone comuni, alle misure di igienizzazione dei locali e alle iniziative da intraprendere nel caso in cui si registrino casi di positività tra il personale di agenzia e all'interno dei locali stessi.

L'iniziativa in oggetto, conferma il grande senso di responsabilità con il quale il settore assicurativo si sta impegnando per affrontare la grave emergenza Covid-19, fornendo il proprio supporto al fine di superare il momento di estrema difficoltà che il nostro Paese sta vivendo.

Restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti e porgiamo i migliori saluti.

Rif.: Direzione Business - Responsabile Servizio Distribuzione
dott. ssa Stella Aiello
tel. 06 32688692 fax:
stella.aiello@ania.it

Rif.: Direzione Operativa e Finanziaria - Responsabile Servizio Legale e Societario
dott.ssa Benedetta Carducci Agostini
tel. 06 32688574
benedetta.carducci@ania.it

IL DIRETTORE BUSINESS
Umberto Guidoni

Allegato
Linee guida ANIA

Linee Guida ANIA relative allo svolgimento della prestazione dei servizi assicurativi da parte della rete agenziale nel corso dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19

In considerazione della previsione del DPCM 11 marzo 2020 secondo la quale «*restano garantiti, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, i servizi bancari, finanziari, assicurativi*», e la previsione di cui al DPCM 22 marzo 2020 che prevede la sospensione fino al 3 aprile di «*tutte le attività produttive industriali e commerciali, ad eccezione di quelle indicate nell'allegato I*» tra le quali rientrano le attività assicurative, la prosecuzione dello svolgimento dei servizi assicurativi è possibile a condizione che la stessa possa avvenire nel rispetto delle norme, delle regole e delle indicazioni igienico-sanitarie emanate dal Governo a partire dall'8 Marzo u.s.

Fermo quanto sopra, visto anche il *Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro*, del 24 Marzo 2020, le Imprese richiedono alla rete agenziale di adottare modalità di comportamento che prediligano tutti quei servizi, ivi inclusi quelli di pagamento, che possano essere svolti da remoto, promuovendo l'utilizzo di tutti i possibili mezzi di svolgimento delle operazioni a distanza e delle funzionalità *on line*.

In ogni caso, le misure richieste per lo svolgimento della prestazione dei servizi assicurativi da parte della rete agenziale, da integrare con altre equivalenti o più incisive, da identificarsi nell'ambito dell'autonomia imprenditoriale di ciascuna Agenzia, sono le seguenti:

A. Misure nei confronti dei dipendenti, dei subagenti e dei collaboratori delle agenzie

1. Accesso ai locali dell'agenzia

1.1. L'accesso ai locali va permesso soltanto laddove non sia presente alcuna delle seguenti cause ostative:

- il soggetto è stato in zone a rischio o ha avuto contatti con persone positive al virus nei precedenti 14 giorni;
- il soggetto ha la febbre oltre 37.5° o altri sintomi influenzali;
- il soggetto si trova in quarantena o altre misure di isolamento volontario.

Se si verifica uno dei casi di cui sopra, l'agenzia deve richiedere al soggetto interessato di segnalare immediatamente la propria condizione nonché di restare a casa e contattare il proprio medico di famiglia e l'Autorità sanitaria.

1.2. È consigliato stabilire dei turni scaglionati di ingresso e di uscita e che gli accessi avvengano in modo ordinato, così da evitare assembramenti (l'accesso sarà consentito ad un numero massimo di utenti pari a quello degli operatori disponibili) e con il mantenimento obbligatorio della distanza minima di un metro tra un soggetto e l'altro (c.d. criterio droplet). È raccomandata l'installazione agli ingressi di *dispenser* di detergenti.

1.3. L'accesso ai locali **potrà essere subordinato** da ciascuna agenzia al controllo della temperatura e all'autodichiarazione del singolo circa la mancanza delle cause ostative all'entrata di cui al punto 1.1.

1.4. Di tutto quanto previsto dal presente punto 1 è necessario che le agenzie diano completa ed esaustiva informazione ai propri dipendenti (è consigliata la distribuzione o l'affissione di *depliant* e di informative agli ingressi e/o tramite l'*intranet* aziendale). È, altresì, necessario che i dipendenti delle agenzie vengano dalle stesse informati circa l'obbligo di comunicare loro, immediatamente, l'insorgenza di una delle situazioni in cui i provvedimenti dell'Autorità impongono di avvisare il medico di famiglia o l'Autorità sanitaria e di restare nel proprio domicilio, anche nel caso in cui ciò dovesse avvenire nel corso dello svolgimento della prestazione. Per tale ultima circostanza si fa riferimento alla procedura di isolamento ed allontanamento di cui al punto 5.3

2. Utilizzo delle aree comuni

2.1. È necessario che ciascuna agenzia adotti misure per ridurre al minimo gli spostamenti interni e informi i dipendenti, i subagenti ed i collaboratori di tale obbligo.

2.2. Tutte le attività da svolgersi in collettività (ad esempio riunioni ed eventuali eventi formativi in aula) devono essere sospese e sono da svolgersi, ove possibile e necessario, con strumenti che consentano il collegamento da remoto.

2.3. È necessario che ciascuna agenzia preveda un accesso contingentato, a turni e con un tempo massimo di sosta, alle aree comuni indispensabili (ad es. le aree *break*), assicurandone la corretta organizzazione degli spazi, la pulizia, la sanificazione periodica e la corretta ventilazione.

3. Svolgimento della prestazione in sede

3.1. È fondamentale che i dipendenti, i subagenti ed i collaboratori siano informati della necessità, per tutto il periodo di permanenza presso le sedi delle agenzie, di rispettare tutte le necessarie norme igienico-sanitarie ed in particolare:

- mantenere sempre la distanza minima di sicurezza di un metro dalle altre persone;
- rispettare tutti i turni eventualmente stabiliti per l'entrata, l'uscita e l'utilizzo delle aree comuni e comunque evitare che si creino assembramenti;
- evitare per quanto possibili spostamenti interni all'agenzia e rispettare la compartimentazione delle aree;
- indossare la mascherina, ove non sia possibile rispettare la distanza di sicurezza;
- lavare spesso le mani, utilizzando i prodotti detergenti a tal fine eventualmente forniti dall'agenzia;
- non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani;
- coprirsi bocca e naso usando un fazzoletto usa e getta (o al limite la piega del gomito) se si starnutisce o tossisce senza mascherina;
- evitare i contatti, gli abbracci e le strette di mano;
- evitare l'uso promiscuo di bottiglie, bicchieri o posate;
- tenere in ordine e lasciare libera la propria postazione per agevolare l'igienizzazione quotidiana;
- comunicare immediatamente se si soffre di una patologia grave (ad es. immunodepressione);
- segnalare immediatamente all'agenzia qualsiasi situazione pericolosa per la salute e la sicurezza;
- dichiarare tempestivamente laddove, successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, ecc.) indicate al punto 1.1.

3.2. È fortemente consigliata l'adozione da parte di ciascuna agenzia di turnazioni o, comunque, di altre misure organizzative, che permettano la riduzione del personale in sede al minimo necessario. È altresì consigliato l'utilizzo dello *smart working* per tutte quelle attività che possano essere svolte presso il domicilio o a distanza.

3.3. È necessario che le agenzie sospendano o annullino tutte le trasferte e i viaggi di lavoro nazionali ed internazionali del personale dipendente. Saranno, invece, possibili gli spostamenti, anche da un Comune all'altro, qualora motivati da comprovate esigenze di lavoro indifferibili, con la relativa autocertificazione.

3.4. Tutte le misure di sicurezza vanno assicurate anche nel caso in cui vi sia un servizio di trasporto organizzato dall'agenzia.

B. Misure nei confronti dei Clienti, fornitori e soggetti terzi

4. Rapporti con Clienti e soggetti esterni

4.1. Ciascuna agenzia è tenuta ad individuare specifiche procedure di ingresso, transito e uscita per l'accesso ai propri locali da parte di Clienti, fornitori esterni o visitatori. L'accesso di tali soggetti ai locali va ridotto al minimo e laddove necessario vanno applicate a questi le medesime regole previste per i dipendenti, i subagenti ed i collaboratori al punto 1. È necessario, inoltre, che vengano individuate le aree loro accessibili e i servizi igienici cui eventualmente possano accedere, anche mediante l'utilizzo di cartelli di avviso.

4.2. È consigliabile che le operazioni con i Clienti vengano gestite per quanto possibile da remoto e/o tramite strumenti a distanza. È necessario che ciascuna agenzia comunichi ai Clienti questa necessità e promuova quanto più possibile l'uso degli strumenti esistenti che permettano lo svolgimento delle operazioni *on line*.

4.3. È sconsigliato lo svolgimento dell'attività fuori sede.

4.4. Laddove il contatto con i Clienti sia necessario, o laddove vi sia necessità di svolgere un'operazione o un'attività con urgenza e la stessa non sia possibile da remoto come indicato al punto 4.2

che precede, è obbligatorio adottare le misure organizzative tali da permettere il mantenimento della distanza minima di un metro e delle seguenti misure minime:

- evitare, per le attività fuori sede, per quanto possibile, assembramenti, luoghi affollati e spostamenti mediante mezzi pubblici;
- indossare sempre la mascherina, ove non sia possibile rispettare la distanza di sicurezza;
- lavare spesso le mani, usando acqua sapone o anche gel igienizzante;
- non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani;
- coprirsi bocca e naso usando un fazzoletto usa e getta (o al limite la piega del gomito) se si starnutisce o tossisce senza mascherina;
- evitare i contatti, gli abbracci e le strette di mano;
- per attività fuori sede, portare sempre con sé le autocertificazioni prescritte dall'Autorità.

C. Misure igieniche, trattamento di casi di Covid-19 verificatisi in agenzia e decorrenza

5. Pulizia dei locali e gestione dei casi di persone affette da Covid-19

5.1. Ciascuna agenzia ha l'obbligo di garantire la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali di cui ha la disponibilità o che utilizza, nonché la pulizia e la sanificazione periodica di quanto utilizzato per la prestazione (tastiere, mouse, scrivanie ecc.) così come di tutto quanto presente nei locali comuni ed a contatto con dipendenti, subagenti e collaboratori (distributori, stampanti ecc.).

5.2. Laddove si verifichi un caso di persona affetta da Covid-19 nei locali di cui l'agenzia ha la disponibilità o che utilizza sarà necessario procedere alla sanificazione secondo quanto previsto dalla circolare n. 5443 del 22/2/2020 del Ministero della Salute e alla corretta ventilazione dei locali.

5.3. Laddove si verifichi un caso di persona affetta da Covid-19 nei locali di cui l'agenzia ha la disponibilità o che utilizza si dovrà procedere all'isolamento della stessa in base alle disposizioni dell'Autorità sanitaria e a quello degli altri presenti, pertanto è necessario che l'agenzia coinvolta avverta immediatamente le autorità sanitarie competenti e i numeri di emergenza per il COVID-19 forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute, oltre avvisare con urgenza l'impresa o le imprese preponenti. In aggiunta, l'agenzia coinvolta dovrà collaborare con l'Autorità al fine di identificare gli eventuali "contatti stretti" della persona affetta da Covid-19 e potrà, nelle more dell'indagine, chiedere agli eventuali possibili contatti stretti di lasciare cautelativamente la sede, secondo le indicazioni dell'Autorità sanitaria.

6. Decorrenza

Il rispetto delle presenti Linee Guida è richiesto sino alla cessazione delle misure di emergenza adottate dal Governo.