



LAVORO, DIRITTI E FUTURO

La newsletter della Segreteria Regionale UILCA Campania

EDIZIONE

N. 0

Settembre 2026

IN QUESTO NUMERO

- **Editoriale** Perché una newsletter regionale, e che cosa ci aspettiamo da voi.
- **Napoli** Campi Flegrei: alcuni Gruppi hanno risposto, altri sono rimasti immobili.
- **Avellino e Benevento** Irpinia e Sannio: le dinamiche delle Aree Interne e i numeri della desertificazione bancaria.
- **Caserta** La UILCA Caserta rinasce: autonomia confermata e rappresentanza in crescita.
- **Salerno** Una provincia a tre velocità: dall'Agro nocerino-sarnese al Vallo di Diano.
- **Riscossione — ADER** Assunzioni e organici: 82 posti ancora scoperti sui 470 programmati.
- **Mondo assicurativo** Se ChatGPT vende polizze: l'AI entra nella distribuzione assicurativa.
- **Approfondimento** Welfare aziendale e assistenza ai familiari anziani: cosa cambia dal 12 agosto.
- **Il diritto del mese** Legge 104, fidejussioni bancarie e geolocalizzazione in smart working.
- **L'angolo della Formazione** Il corso "Proselitismo e Comunicazione" dell'8 e 9 ottobre, e le guide 2026 del Dipartimento.
- **News in breve** TFR dal 2027, UniCredit, visite fiscali INPS e piattaforma unitaria.
- **Tutele e servizi** Le guide del Dipartimento e i servizi riservati agli iscritti.

EDITORIALE | a cura del Segretario Generale Regionale

Gentili colleghe e colleghi,

questo è il numero zero della newsletter della UILCA Campania: un numero di prova, che serve a mostrare come sarà fatta e, soprattutto, a chiedere a ciascuno di voi di contribuire a riempirla.

Abbiamo deciso di dotarci di uno strumento periodico e regolare per una ragione semplice: in Campania succedono molte cose e non tutte arrivano a tutti. Un accordo firmato a Salerno interessa anche chi lavora a Benevento; una vertenza aperta a Caserta racconta qualcosa a chi sta in una filiale del centro di Napoli; una sentenza o una circolare cambiano diritti che riguardano indistintamente le lavoratrici e i lavoratori del credito, delle assicurazioni e della riscossione. Finora queste notizie hanno viaggiato per comunicati singoli, chat e passaparola. Da adesso avranno un luogo unico, con una cadenza fissa.

La newsletter esce ogni mese e si costruisce dal basso. I contributi arrivano dai territori — Napoli, Avellino e Benevento, Caserta, Salerno — dalle categorie che compongono la nostra Organizzazione, il

credito, la riscossione e le assicurazioni, e dalla Segreteria Generale. Vanno inviati alla redazione entro il giorno 20 di ogni mese: quanto arriva entro quella data confluisce nel numero diffuso all'inizio del mese successivo. Non serve mandare testi già impaginati o rifiniti: bastano i fatti, le date e i riferimenti, alla redazione il resto.

I mesi che abbiamo alle spalle dicono bene perché serviva. La crisi bradisismica dei Campi Flegrei ha messo alla prova la responsabilità sociale dei Gruppi bancari, e non tutti hanno risposto allo stesso modo: alcuni hanno adottato moratorie e misure concrete, altri, a oltre un anno dalla nostra prima richiesta, non hanno fatto nulla. Nel frattempo la desertificazione bancaria continua a erodere la presenza del settore nelle province interne, con effetti che non riguardano soltanto l'occupazione ma la tenuta stessa dei territori. Sono temi che non si esauriscono in un comunicato: vanno seguiti mese dopo mese, ed è esattamente quello che questa newsletter servirà a fare.

Questo primo numero è solo un inizio: scrivete alla redazione, segnalate quello che accade nelle vostre filiali e nei vostri Gruppi, mandate le date dei vostri appuntamenti. Da qui in avanti, questo giornale è anche il vostro.

Mario Rosario Azzaro *Segretario Generale Regionale UILCA Campania*

NOVITÀ DAI TERRITORI

NAPOLI

Provincia di Napoli e area metropolitana

NOTIZIA IN EVIDENZA

Campi Flegrei: alcuni Gruppi hanno risposto, altri sono rimasti immobili

Segreteria Regionale UILCA Campania | 13 agosto 2026

A oltre un anno dalla prima richiesta formale di sospensione delle rate per dipendenti e clientela dell'area flegrea, il bilancio va detto con chiarezza: solo alcuni gruppi bancari primari hanno raccolto l'appello.

Fin dal marzo 2025 la UILCA Campania ha chiesto formalmente alle Aziende di Credito che operano nell'area flegrea la sospensione delle rate di mutuo e dei finanziamenti per i dipendenti e per la clientela residente nella zona interessata dal fenomeno bradisismico: una crisi che coinvolge oltre mezzo milione di persone. L'evento sismico del 31 luglio ha aggravato un quadro già critico, con centinaia di abitazioni inagibili, migliaia di sfollati e famiglie di lavoratrici e lavoratori bancari che continuano a pagare rate su immobili che non possono più abitare.

UniCredit ha attivato la sospensione delle rate di mutui e finanziamenti per famiglie, professionisti e imprese di Pozzuoli e dei Campi Flegrei, affiancandovi linee di credito a condizioni agevolate. Intesa Sanpaolo ha stanziato un plafond di 100 milioni di euro per i territori colpiti, con moratoria fino a 24 mesi, nuova finanza a condizioni dedicate e azzeramento delle commissioni sui pagamenti POS di importo ridotto. Sono iniziative che riconosciamo e che dimostrano come intervenire fosse possibile: proprio per questo risulta ancora più grave il silenzio di altri primari gruppi bancari, che a oggi nulla hanno fatto per i propri dipendenti e per la propria clientela dell'area flegrea.

Un silenzio che stride con quanto lo stesso sistema bancario ha saputo fare altrove. Dopo l'alluvione in Emilia-Romagna e dopo i terremoti del Centro Italia, le banche — tutte, nessuna esclusa — adottarono con tempestività moratorie, sospensioni delle rate e misure straordinarie per dipendenti e territori. Il disagio delle famiglie flegree non è meno reale né meno urgente: un'emergenza non può valere meno di un'altra a seconda della latitudine in cui si manifesta.

Alle Aziende di Credito rinnoviamo quindi la richiesta di adottare senza ulteriori indugi la sospensione senza costi aggiuntivi delle rate dei mutui e dei prestiti al personale, la moratoria per la clientela residente nelle aree interessate, l'accesso a nuova finanza a condizioni dedicate e all'anticipazione del TFR, e misure di flessibilità organizzativa — lavoro agile, permessi retribuiti, assegnazioni temporanee a sedi più vicine — per i colleghi sgomberati o in difficoltà. Continueremo a rendere note le posizioni assunte da ciascun Gruppo.

ALTRE NOTIZIE

- **Percorso unitario con FIRST-CISL e FISAC-CGIL:** proposta della Segreteria regionale alle Segreterie Nazionali perché si facciano promotrici presso ABI, ANIA e Gruppi di misure per i dipendenti dell'area flegrea: anticipazione del TFR, ferie solidali, raccolte volontarie con contributo paritetico delle aziende, flessibilità organizzativa.
- **BPER, filiale di Pozzuoli:** con il volantino del 4 agosto la UILCA ha chiesto l'azzeramento immediato delle pressioni commerciali nelle filiali della zona rossa, la sospensione di solleciti, ranking e contest, l'aggiornamento del DVR al rischio bradisismico e l'attivazione di uno sportello di ascolto psicologico.
- **Sicurezza in filiale:** dopo la rapina alla filiale Crédit Agricole di piazza Medaglie d'Oro dello scorso aprile, la Segreteria regionale continua a chiedere investimenti concreti sulle misure organizzative, tecnologiche e di prevenzione. Invitiamo i colleghi a segnalare ogni potenziale situazione di pericolo.

NOVITÀ DAI TERRITORI

AVELLINO E BENEVENTO

Province di Avellino e Benevento

NOTIZIA IN EVIDENZA

Irpinia e Sannio: non basta più “resistere”

Andrea Russo, Segretario Territoriale UILCA Avellino e Benevento | settembre 2026

Una struttura snella in un contesto da sempre etichettato come “Aree Interne”: la fotografia di due province ricche di storia e tradizioni, dove però alcune dinamiche vanno attentamente presidiate.

La UILCA Territoriale di Avellino e Benevento è una struttura caratterizzata da un assetto organizzativo snello, che cerca di adoperarsi al meglio delle proprie possibilità in un contesto territoriale da sempre etichettato con il termine di “Aree Interne”, in virtù della particolare collocazione geografica rispetto al capoluogo regionale della Campania. Nell’ambito delle zone dell’Irpinia e del Sannio, ricche di storia e tradizioni, si osservano tuttavia dinamiche sociologiche che vanno ben attenzionate: di seguito una breve descrizione dei fenomeni che negli ultimi anni hanno assunto crescente rilevanza.

LE DINAMICHE DEL TERRITORIO

- **Declino demografico strutturale:** le due province perdono popolazione da oltre vent’anni, con una natalità tra le più basse d’Italia e un’emigrazione giovanile che supera l’immigrazione. Numerosi comuni scendono sotto soglie che è possibile definire di criticità, con effetti deleteri su servizi, scuole e trasporti.
- **Fuga dei giovani qualificati:** il capitale umano più prezioso emigra, attratto da regioni italiane maggiormente sviluppate sotto il profilo economico o da paesi esteri che remunerano adeguatamente le prestazioni lavorative: si perdono laureati, tecnici qualificati e professionisti emergenti sui quali si è investito in formazione. Trattenere i talenti è difficile, e ciò crea le premesse per un indebolimento progressivo di innovazione e produttività.
- **Desertificazione industriale:** dalla Valle Ufita alla zona industriale di Benevento, la crisi delle aree produttive storiche ha portato molte imprese a ridurre gli organici o alla chiusura. Manca una strategia di reindustrializzazione, mentre le filiere tradizionali — automotive, metalmeccanica, agroalimentare —, con l’eccezione di talune importanti eccellenze imprenditoriali, soffrono la competizione globale e la transizione tecnologica.
- **Contrazione del settore bancario:** meno sportelli, meno servizi, meno presidio sociale: la chiusura di filiali riduce di fatto l’accesso al credito, soprattutto per PMI e famiglie. Il sistema bancario, assicurativo ed esattoriale locale, un tempo radicato, oggi appare più rarefatto: un segnale di perdita di fiducia nel territorio e un ostacolo allo sviluppo.
- **Crollo dell’occupazione nel terziario:** commercio e servizi non reggono più: la riduzione dei consumi, l’invecchiamento della popolazione e la concorrenza digitale hanno indebolito il settore. Meno negozi, meno attività professionali, meno servizi avanzati: un circolo vizioso che impoverisce la vita urbana, soprattutto dei piccoli centri.
- **Centri storici svuotati:** la geografia della crisi è visibile a occhio nudo: serrande tristemente abbassate, locali sfitti, piazze meno frequentate. Avellino e Benevento vivono una trasformazione silenziosa che cambia la percezione stessa della città, riducendo la qualità della vita.
- **Mobilità e infrastrutture insufficienti:** territori isolati nell’era della connessione: collegamenti ferroviari spesso inesistenti — la stazione di Avellino è inoperativa —, trasporti interni fragili. Senza infrastrutture moderne, imprese e giovani non trovano motivi validi per restare.
- **Debolezza dell’ecosistema dell’innovazione:** startup e investimenti scarsi: mancano incubatori strutturati, poli tecnologici, adeguati fondi locali e partnership universitarie stabili e proiettate all’innovazione. Le idee ci sono, ma spesso non trovano un ambiente fertile per crescere.

- **Impatto sociale:** comunità più fragili, famiglie più sole, welfare sotto pressione: lo spopolamento riduce la rete sociale, aumenta la solitudine degli anziani e indebolisce la capacità dei comuni di garantire servizi, con una crisi che impatta sulla vita comunitaria.

Oramai non basta più “resistere” semplicemente: serve l’attuazione di una visione di profilo elevato, con politiche industriali mirate, incentivi per il rientro dei giovani, investimenti in infrastrutture, sostegno alle imprese innovative e rafforzamento del credito locale. Senza una lungimirante regia, le zone dell’Irpinia e del Sannio rischiano di diventare, via via, aree marginali in modo sempre più irreversibile.

Come UILCA, organizzazione sindacale che si sviluppa nelle sue ramificazioni strutturali — le RSA in primis —, cerchiamo di fare attivamente la nostra parte, provando a dare voce alle istanze delle lavoratrici e dei lavoratori nostri iscritti, per rivendicare la tutela dei diritti e sollecitare interventi volti al miglioramento della situazione, preservando così i valori identitari e di radicamento delle persone che, per nascita o per adozione di vita, risiedono e formano comunità pulsante nelle province di Avellino e di Benevento.

I NUMERI: LA DESERTIFICAZIONE BANCARIA

Desertificazione bancaria: le province interne sono le più esposte

Dipartimento di Proselitismo e Comunicazione | luglio 2026

Dal 2020 al 2025 i comuni campani serviti da banche sono scesi da 283 a 239. Avellino e Benevento sono, in regione, i territori che hanno perso più sportelli.

Il terzo Rapporto UILCA sulla desertificazione bancaria fotografa una regione in arretramento: in cinque anni i comuni serviti da almeno una banca sono diminuiti del 15,5%, le filiali sono passate da 1.209 a 974 con un calo del 19,4%, con una media di quasi quattro sportelli chiusi ogni mese. Oggi 851.195 cittadini campani risiedono in comuni privi di sportelli bancari, e il divario tra l’area metropolitana di Napoli e le province si allarga: Avellino e Benevento sono i territori che pagano il prezzo più alto.

I dati di percezione raccolti in Campania sono altrettanto netti: l’indice di insoddisfazione si attesta al 94%; per l’82,9% degli intervistati la chiusura delle filiali è un fattore di marginalizzazione del territorio, per l’80,4% contribuisce al diffondersi dell’usura, per l’83,7% la sostituzione degli sportelli fisici con i soli servizi digitali aumenta la vulnerabilità alle truffe. Dietro ogni sportello chiuso, come ha ricordato il Segretario Generale UILCA Fulvio Furlan, c’è un anziano che non sa più come prelevare la pensione e un piccolo imprenditore senza un interlocutore.

Alla riduzione della rete si accompagna quella dell’occupazione: i dipendenti del settore in Campania sono destinati a scendere intorno alle 10 mila unità, e i giovani continuano a essere assunti dal territorio ma non nel territorio, alimentando la perdita di capitale umano. Per questo la Segreteria regionale chiede l’istituzione di un Osservatorio Regionale sulla desertificazione bancaria, con la partecipazione delle istituzioni, dei Sindacati, di ABI e delle banche, e accordi che garantiscano nuove assunzioni di giovani in Campania.

ALTRE NOTIZIE

- **Osservatorio Regionale:** la richiesta è già stata avanzata in altre Regioni ed è lo strumento con cui monitorare le chiusure e intervenire prima che vengano deliberate, e non dopo.
- **Segnalazioni dai territori:** chiediamo ai referenti di Avellino e Benevento di segnalare tempestivamente alla redazione ogni annuncio di chiusura, accorpamento o riduzione di orario delle filiali della propria provincia.

NOVITÀ DAI TERRITORI

CASERTA

Provincia di Caserta

NOTIZIA IN EVIDENZA

La UILCA Caserta rinasce: autonomia confermata, rappresentanza in crescita

Italo Piscitelli, Segretario territoriale UILCA Caserta | settembre 2026

A febbraio 2026, dopo circa due anni di gestione tecnica, il territorio casertano ha ricostituito la propria struttura: l'ipotesi di accorpamento nelle strutture regionali è stata superata e l'autonomia della sigla è stata mantenuta.

La UILCA Caserta rinasce a febbraio 2026, al termine di un periodo di circa due anni di gestione tecnica, resasi necessaria a seguito di una serie di vicissitudini verificatesi in maniera inaspettata sul territorio. In quella fase si era deciso, come in molte altre zone d'Italia, di avviare la regionalizzazione: una scelta che avrebbe comportato l'accorpamento del territorio di Caserta nelle strutture regionali, determinando così una limitazione dell'autonomia della struttura.

Nonostante le difficoltà, grazie al proficuo impegno dei dirigenti sindacali del territorio, alla loro costante presenza e alla loro abnegazione, confortati anche da numeri in continua crescita, si è riusciti a mantenere l'autonomia della UILCA Caserta: un risultato reso possibile dalla fiducia che la struttura regionale e quella nazionale della UILCA ci hanno concesso.

Oggi la UILCA esprime una rappresentatività significativa nei settori cardine della provincia — bancario, esattoriale e assicurativo — attraverso le RSA e gli RST previsti dall'accordo ABI del 21 marzo 2025. Nella provincia di Caserta sono presenti 117 unità operative tra sportelli e agenzie, distribuite su 40 comuni: la UILCA è presente in maniera capillare in quasi il 70% di essi.

ALTRE NOTIZIE

- **La Segreteria territoriale:** è composta dal Segretario territoriale Italo Piscitelli (UniCredit, RSA UniCredit Caserta e Coordinatore Region Sud UniCredit), da Annalisa Corea (Intesa Sanpaolo), da Luciano Santoro (Agenzia delle entrate-Riscossione) e dal Tesoriere Filomena De Gregorio (BCC Terra di Lavoro), oltre a 15 consiglieri in rappresentanza delle banche del territorio.
- **Segnalazioni e contributi:** invitiamo le RSA e i colleghi del territorio casertano a segnalare alla redazione accordi sottoscritti, vertenze aperte, assemblee e iniziative da pubblicare nei prossimi numeri.

NOVITÀ DAI TERRITORI

SALERNO

Provincia di Salerno

NOTIZIA IN EVIDENZA

Salerno, una provincia a tre velocità

Vincenzo Marrazzo, Segretario territoriale UILCA Salerno | settembre 2026

Duecentoquarantanove sportelli, ma distribuiti in appena 78 dei 158 comuni: nella provincia più estesa della Campania il presidio bancario si dirada man mano che ci si allontana dalla costa, e con esso i servizi e il lavoro.

Chi guarda Salerno da fuori vede il capoluogo e la costiera. Chi ci lavora sa che la provincia è un'altra cosa: 158 comuni su quasi cinquemila chilometri quadrati, la più estesa della Campania, dove convivono territori che hanno poco in comune fra loro. L'Agro nocerino-sarnese, con il suo distretto conserviero, è una delle aree a più alta densità abitativa e produttiva del Mezzogiorno. La Piana del Sele è agricoltura intensiva, lavoro stagionale, filiere che muovono export. Il Cilento, il Vallo di Diano e gli Alburni sono invece aree interne a tutti gli effetti, con comuni che perdono abitanti da decenni.

La rete bancaria fotografa esattamente questa geografia. In provincia si contano 249 sportelli di 32 istituti diversi, ma sono distribuiti in appena 78 comuni: ottanta comuni salernitani non hanno oggi alcuno sportello bancario. E la concentrazione è più netta di quanto il dato già suggerisca. Salerno città ne ospita 49, Battipaglia 16, Cava de' Tirreni 11, Nocera Inferiore 10, Eboli 9: dieci comuni su centocinquantotto — tutti sulla costa, nell'Agro o nella Piana del Sele — raccolgono da soli più della metà degli sportelli della provincia. Nel Cilento interno, negli Alburni e in larga parte del Vallo di Diano restano pochi presidi isolati, e in diversi comuni è venuto meno non solo l'ultimo sportello ma anche l'ultimo ATM.

Questo non fa di Salerno la provincia peggio servita della Campania: la copertura, intorno alla metà dei comuni, è anzi di poco superiore alla media regionale, ferma al 43% — 239 comuni serviti su 550, come rileva il terzo Rapporto UILCA. Racconta però qualcosa di diverso e altrettanto serio: dentro gli stessi confini provinciali convivono un'area fittamente presidiata e un'area che ne è quasi priva, e la distanza fra le due continua ad allargarsi.

Per le lavoratrici e i lavoratori del settore questo significa filiali accorpate, pendolarismo in crescita su strade che non aiutano, organici ridotti e carichi che si spostano su chi resta. Per la clientela significa che l'anziano di un paese interno e la piccola impresa agricola perdono l'interlocutore prima ancora del servizio. Sono due facce dello stesso problema, e vanno poste insieme.

Come UILCA Salerno chiediamo che la provincia entri a pieno titolo nell'Osservatorio Regionale sulla desertificazione bancaria proposto dalla Segreteria regionale, con un monitoraggio che distingua area per area e non tratti Salerno come un blocco unico. Chiediamo inoltre che ogni ipotesi di chiusura o accorpamento sia discussa prima della delibera, e non comunicata a decisione presa.

ALTRE NOTIZIE

- **La UILCA a Salerno:** [a cura del Segretario territoriale: composizione della Segreteria territoriale, RSA presenti nei Gruppi del territorio, dato di rappresentatività.]
- **Segnalazioni dal territorio:** invitiamo le RSA e i colleghi a segnalare alla redazione ogni annuncio di chiusura, accorpamento o riduzione di orario delle filiali, oltre ad accordi sottoscritti, assemblee e iniziative da pubblicare nei prossimi numeri.

Dati sulla rete provinciale: rilevazione degli sportelli bancari della provincia di Salerno aggiornata al 2 settembre 2026 su registro ABI-CAB di Banca d'Italia. Numero di comuni, popolazione e superficie: Istat, 1° gennaio 2026. Dato regionale sui comuni serviti: terzo Rapporto UILCA sulla desertificazione bancaria.

NOVITÀ DALLE CATEGORIE

RISCOSSIONE — ADER

Agenzia delle entrate-Riscossione

NOTIZIA IN EVIDENZA

Assunzioni e organici: 82 posti ancora scoperti sui 470 programmati

Dipartimento di Proselitismo e Formazione | luglio 2026

A un anno dalla prova selettiva del 16 luglio 2025 il reclutamento non è ancora concluso: le rinunce hanno costretto a scorrimenti continui e in alcune regioni la graduatoria si è esaurita senza coprire i posti disponibili.

La graduatoria conta 2.542 idonei, ma alla data odierna restano da coprire 82 dei 470 posti inizialmente programmati. Nel frattempo la situazione degli organici continua a peggiorare: pensionamenti, uscite e progressivo invecchiamento del personale incidono sull'organizzazione del lavoro, aumentano i carichi operativi e mettono in difficoltà gli uffici territoriali.

Un risultato importante è stato però ottenuto con il rinnovo del CCNL: è stato eliminato l'articolo 41 sul livello retributivo di inserimento professionale, che penalizzava i neoassunti con uno stipendio inferiore del 10% per i primi quattro anni di servizio. Resta aperta una questione più delicata: la selezione è stata riservata a candidati laureati, generando l'aspettativa di mansioni coerenti con un profilo universitario, mentre la realtà operativa dell'Ente segnala carenze anche in professionalità per le quali la laurea non è il requisito determinante. È anche questa distanza ad aver alimentato le rinunce.

La revisione del Budget Economico 2026 conferma un quadro poco rassicurante: 322 assunzioni già autorizzate per il 2026, cui vanno aggiunte quelle necessarie a completare il piano dei 470 ingressi, e circa 200 unità ipotizzate per il 2027, con effetti economici pienamente visibili solo nel 2028. Numeri lontani dal fabbisogno complessivo, stimato in circa 1.500 nuove risorse.

Come UILCA chiediamo che le assunzioni proseguano con decisione, che sia finalmente reso esigibile il diritto contrattuale alla mobilità interna, che si riorganizzino gli sportelli e che il lavoro degli addetti al front office venga riconosciuto con un sistema di incentivazione adeguato e con percorsi di carriera trasparenti.

ALTRE NOTIZIE

- **Rinnovo del CCNL e del Contratto Integrativo:** il settore della riscossione ha chiuso una stagione contrattuale intensa. Il Direttore dell'Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle entrate-Riscossione, Vincenzo Carbone, nel messaggio all'8° Congresso Nazionale UILCA ha ringraziato Giovanna Ricci per il contributo offerto nel rinnovo del Contratto Nazionale e del Contratto Integrativo.
- **Giovanna Ricci nella Segreteria Nazionale UILCA:** la sua elezione è un riconoscimento per l'intero settore esattoriale e per il peso che ha assunto nell'azione sindacale dell'Organizzazione.
- **Il fattore umano alla prova dei fatti:** formazione, crescita professionale e gestione della performance sono state indicate come leve strategiche per l'evoluzione dell'Ente: alle Organizzazioni Sindacali spetta ora verificare che quei principi si traducano in politiche del personale, sistemi di valutazione e progressioni realmente accessibili.

NOVITÀ DALLE CATEGORIE

MONDO ASSICURATIVO

Imprese di assicurazione — CCNL ANIA

NOTIZIA IN EVIDENZA

Se ChatGPT vende polizze: l'AI entra nella distribuzione assicurativa

sintesi da un articolo di Massimiliano Talarico — Assinews, 1° settembre 2026 | a cura del Dipartimento di Proselitismo e Formazione

La startup spagnola Tuio ha integrato i propri servizi assicurativi con ChatGPT: il cliente può informarsi sulle coperture, ottenere una quotazione personalizzata e proseguire fino alla sottoscrizione della polizza. Non è più l'intelligenza artificiale dietro le quinte, ma una possibile porta d'ingresso diretta al mercato assicurativo.

Fino a oggi l'intelligenza artificiale era percepita soprattutto come una tecnologia a supporto delle compagnie: migliorare il servizio clienti, analizzare documenti, accelerare la gestione dei sinistri, individuare frodi, supportare la sottoscrizione. Applicazioni importanti, ma interne ai processi aziendali. Con un modello come quello spagnolo il baricentro si sposta: l'AI entra nella fase in cui il cliente cerca informazioni, confronta alternative e si avvicina alla decisione di acquisto. La domanda non è più se l'intelligenza artificiale entrerà nelle assicurazioni — è già entrata — ma fino a che punto potrà entrare nel processo di vendita, e quale sarà il ruolo del professionista umano in uno scenario in cui il primo interlocutore del cliente potrebbe essere un assistente digitale.

Il punto è che la distribuzione assicurativa non è una semplice transazione commerciale. Vendere una polizza significa comprendere un bisogno, raccogliere informazioni, spiegare esclusioni e limiti di copertura, valutare l'adeguatezza del prodotto e accompagnare il cliente in una scelta che spesso mostrerà i suoi effetti soltanto negli anni successivi. Un chatbot può certamente rendere questo percorso più semplice: è disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, risponde in linguaggio naturale, traduce concetti tecnici in termini comprensibili. Ma proprio questa semplicità pone una domanda di fondo: quando l'informazione diventa consulenza? Nel modello spagnolo la responsabilità del prodotto e della sottoscrizione rimane in capo al soggetto assicurativo, e l'assistente conversazionale rappresenta soprattutto un'interfaccia di accesso.

È probabilmente questo il modello più realistico per i prossimi anni: non una sostituzione improvvisa dell'intermediazione umana, ma una redistribuzione delle funzioni. All'intelligenza artificiale verranno affidate sempre più le attività informative, preliminari e standardizzabili — polizze viaggio, coperture per dispositivi elettronici, alcune assicurazioni casa, microassicurazioni, prodotti embedded. Alle persone resteranno quelle che richiedono giudizio, esperienza e capacità relazionale: una polizza sanitaria articolata, una copertura cyber, un programma assicurativo per una piccola impresa richiedono un livello di analisi che va ben oltre la semplice spiegazione del prodotto. Il vero problema non è conoscere il premio, ma comprendere il rischio: e in questi casi la velocità della risposta conta meno della qualità della diagnosi.

C'è anche un aspetto potenzialmente molto positivo. L'Italia soffre da anni di un significativo problema di sottoassicurazione — dalla salute alla previdenza, fino alla protezione delle piccole imprese e dei rischi catastrofali — e spesso il problema non è soltanto economico: molte persone non acquistano coperture perché le considerano troppo complesse o difficili da comprendere. Un assistente conversazionale può contribuire a ridurre questa barriera. Esiste però il rischio opposto: se l'obiettivo diventa esclusivamente aumentare le vendite, il chatbot può trasformarsi in un venditore invisibile, estremamente efficace ma poco trasparente. La differenza non sarà fatta dalla tecnologia in sé, ma dalle modalità con cui verrà progettata e governata.

Per questo servono regole chiare: stabilire quando un assistente può limitarsi a fornire informazioni, quando può raccogliere dati, quando può elaborare preventivi e quando deve necessariamente

trasferire il cliente a un operatore umano; chiarire come vengono gestiti i dati personali e come si evita il rischio di informazioni fuorvianti. Come UILCA aggiungiamo una condizione che riguarda direttamente chi lavora: l'AI non minaccia il professionista competente, ma mette in discussione le attività il cui valore deriva esclusivamente dalla gestione di procedure ripetitive. Se il punto di contatto con il cliente si sposta dal back office al front office, cambia inevitabilmente anche l'organizzazione del lavoro — e va contrattata, non subita. Del resto, anche nell'epoca degli algoritmi il compito dell'assicurazione resta sempre lo stesso: trasformare l'incertezza in fiducia.

ALTRE NOTIZIE

- **Che cosa chiediamo alle Aziende:** che l'introduzione di assistenti conversazionali nei processi di vendita sia oggetto di informativa e confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali; che siano definiti per iscritto i confini tra informazione automatizzata e consulenza; che nessun obiettivo commerciale venga assegnato a un canale digitale senza una verifica sugli organici e sui carichi di lavoro delle reti.
- **Formazione, non riconversione improvvisata:** se all'AI vanno le attività standardizzabili, alle persone restano analisi del rischio, interpretazione dei bisogni e gestione delle situazioni complesse: competenze che si costruiscono con percorsi formativi seri e finanziati, da negoziare nella contrattazione di secondo livello.
- **Il dato che pesa:** secondo l'indagine OCSE sul secondo semestre 2025 il settore assicurativo è quello che in Italia utilizza maggiormente l'intelligenza artificiale, seguito dal bancario. Eppure solo il 44% delle imprese ha erogato formazione sul tema e il 28% non ne ha mai erogata.
- **Sullo sfondo, il rinnovo del CCNL ANIA:** il contratto nazionale sottoscritto il 13 maggio 2026 certifica la centralità del settore. I numeri di sistema — 180 miliardi di raccolta premi nel 2025 e un indice di solvibilità del 276% contro una media europea del 249% — dicono che ci sono margini per accompagnare la trasformazione digitale con crescita occupazionale, e non con tagli.

Fonte: Articolo di Massimiliano Talarico "Se ChatGPT vende polizze — L'AI entra nella distribuzione assicurativa", pubblicato su Assinews del 1° settembre 2026, pag. 52. Le valutazioni e le richieste sindacali sono della UILCA Campania.

AGENDA REGIONALE | appuntamenti, assemblee e scadenze del mese

DATA	APPUNTAMENTO	LUOGO / MODALITÀ
20 set 2026	Scadenza invio contributi per il numero di ottobre 2026	<i>redazione newsletter</i>
5 ott 2026	Scadenza adesioni al corso "Proselitismo e Comunicazione"	<i>tramite i Coordinatori Territoriali</i>
8-9 ott 2026	Corso di formazione "Proselitismo e Comunicazione" per dirigenti sindacali	<i>Aula UIL, p.le Immacolatella — Napoli</i>
[data]	[Titolo dell'appuntamento]	<i>[luogo / da remoto]</i>

APPROFONDIMENTO | a cura del Dipartimento di Proselitismo e Formazione**Welfare aziendale e assistenza ai familiari anziani: cosa cambia dal 12 agosto 2026***Dipartimento di Proselitismo e Formazione | 22 agosto 2026*

Le somme che l'azienda eroga o rimborsa, nell'ambito di un piano di welfare, per l'assistenza di un familiare anziano o non autosufficiente restano esenti da tassazione anche se quel familiare non convive con il lavoratore. Ma il beneficio deve essere previsto dal regolamento aziendale: senza quello, la norma resta sulla carta.

Il punto di partenza è l'art. 51, comma 2, lettera f-ter), del TUIR, che esclude dal reddito di lavoro dipendente le somme e le prestazioni erogate dal datore di lavoro per i servizi di assistenza ai familiari anziani o non autosufficienti. Due precisazioni che spesso mancano nei titoli dei giornali: l'esenzione non ha un tetto di importo e non consuma la soglia dei fringe benefit (1.000 euro, elevati a 2.000 per chi ha figli a carico negli anni 2025-2027); e il beneficio deve essere previsto dall'azienda, perché nessuna norma fiscale obbliga il datore di lavoro a istituirlo.

Il dubbio era nato perché la lettera f-ter) non definisce i familiari ma rinvia all'art. 12 del TUIR, sul quale erano intervenuti in sequenza la legge di bilancio 2025 e il D.Lgs. 192/2025, che sembrava richiedere la convivenza per le "altre persone" indicate nell'art. 433 del codice civile. Il D.Lgs. 7 agosto 2026, n. 148, in vigore dal 12 agosto 2026, ha corretto la disciplina: il requisito della convivenza resta rilevante solo quando la norma fiscale richiede espressamente che il familiare sia fiscalmente a carico. Sono familiari, e basta esserlo, il coniuge, i figli, i genitori e gli ascendenti, generi e nuore, suoceri, fratelli e sorelle. Rientrano nella lettera f-ter) l'assistenza domiciliare, le rette di case di riposo e RSA e le prestazioni di badanti, erogate direttamente, tramite convenzione o come rimborso al lavoratore.

"Nel nostro settore il welfare aziendale non è una gentile concessione: è materia di contrattazione, alimentata anche da quote di premio aziendale convertite in conto welfare. Un chiarimento normativo, da solo, non produce alcun effetto se i regolamenti aziendali non vengono aggiornati."

— UILCA Campania, Dipartimento di Proselitismo e Formazione

IL DIRITTO DEL MESE | *sentenze, circolari e novità normative del mese***Legge 104 e congedo straordinario: le giornate le sceglie chi assiste**

Con la nota n. 950 del 5 maggio 2026 l'Ispettorato Nazionale del Lavoro ha chiarito che la scelta delle giornate di permesso e di congedo spetta al lavoratore che presta assistenza, e non all'Azienda, che non può negarle o riprogrammarle secondo le proprie esigenze organizzative. Resta fermo il presupposto: il congedo va utilizzato per assistere davvero la persona con disabilità, e l'uso improprio espone a conseguenze disciplinari e risarcitorie.

Fideiussioni bancarie: le Sezioni Unite fissano i confini della nullità delle clausole ABI

Con la sentenza n. 24825/2026 le Sezioni Unite hanno chiarito che, nelle fideiussioni specifiche stipulate fuori dal periodo esaminato da Banca d'Italia, le clausole dello schema ABI non sono automaticamente nulle solo perché riprodotte nel contratto: occorre accertare che siano effettivamente riconducibili a un'intesa anticoncorrenziale, e il provvedimento di Bankitalia del 2005 costituisce un elemento di prova importante ma non sufficiente. In presenza della clausola "a prima richiesta", inoltre, alla banca basta una richiesta stragiudiziale tempestiva per evitare la decadenza dell'art. 1957 c.c.

Geolocalizzazione in smart working: per il Tribunale di Cosenza la timbratura da remoto è legittima

La sentenza n. 972 del 1° luglio 2026 ha annullato la sanzione da 50.000 euro irrogata dal Garante privacy a un datore di lavoro pubblico che usava un'app di timbratura geolocalizzata per il personale in lavoro agile: se la posizione è acquisita esclusivamente nell'istante della marcatura, lo strumento rientra fra i sistemi di registrazione degli accessi e delle presenze dell'art. 4, comma 2, dello Statuto dei Lavoratori. È bene leggerla per quello che è — una pronuncia di merito, circoscritta a una configurazione tecnica ben delimitata — e non come un via libera generalizzato al controllo a distanza.

Mutuo prima casa e disabilità: la garanzia dello Stato sale fino all'80%

Dal 3 agosto 2026 il Fondo di garanzia per i mutui prima casa gestito da CONSAP si apre in modo strutturale alle persone con disabilità grave e ai loro familiari conviventi, con copertura elevata fino all'80% della quota capitale. Una misura che riguarda direttamente la clientela delle nostre filiali e che richiede formazione e informazione adeguate al personale.

L'ANGOLO DELLA FORMAZIONE | strumenti, guide e percorsi per delegate e delegati

La formazione non è un accessorio dell'azione sindacale: è la condizione che la rende possibile. In una fase in cui cambiano contemporaneamente le norme, l'organizzazione del lavoro e gli strumenti tecnologici, un delegato formato è l'unica vera garanzia di tutela per chi lavora.

Il corso “Proselitismo e Comunicazione”: 8 e 9 ottobre, quindici posti

Nel settore del credito il sindacato non ha un problema di argomenti: ha un problema di conversazioni. Il secondo percorso formativo del Dipartimento — dopo il corso per dirigenti sindacali sul CCNL Credito del 23 novembre 2023 — si occupa dei dieci minuti in cui un delegato parla con un collega che, in quel momento, non ha nessuna intenzione di parlare di sindacato. Dodici ore d'aula su due giornate, otto moduli da novanta minuti, quindici posti: sessioni teoriche mai oltre i trentacinque minuti, sei role-play osservati con griglia, laboratori di scrittura e di voce, simulazione su videochiamata reale e analisi di casi limite. A ciascun partecipante viene consegnata la guida UILCA Campania “Convincere senza manipolare”, edizione 2026; l'attestato è rilasciato a chi frequenta entrambe le giornate.

Perché ne parliamo adesso: i numeri della formazione sull'AI

L'indagine OCSE “L'intelligenza artificiale nei mercati finanziari italiani”, svolta nel secondo semestre 2025, dice che solo il 44% delle imprese ha erogato formazione sull'intelligenza artificiale, di cui appena il 14% con contenuti avanzati, mentre il 28% non ne ha mai erogata. In un settore che sta introducendo l'AI più rapidamente di ogni altro in Italia, questo divario è il vero rischio occupazionale: la formazione va contrattata, non attesa.

Le guide operative 2026 del Dipartimento

“Il presidio umano — intelligenza artificiale, algoritmi e lavoro nel settore del credito” e “La data che decide tutto — previdenza pubblica, uscite anticipate e strumenti di settore”: due guide pensate per delegate e delegati, con i riferimenti normativi, i casi pratici e le domande da porre in sede di confronto aziendale.

I manuali operativi per il sindacalista

Tre edizioni, una per ciascun settore rappresentato: bancario, assicurativo e riscossione (ADER). Ogni capitolo segue lo stesso schema — il caso pratico, il quadro normativo e contrattuale, i passi operativi, gli errori frequenti, un fac-simile pronto all'uso e una checklist. Sono lo strumento di riferimento per chi costituisce una RSA, indice un'assemblea, assiste un collega in un procedimento disciplinare o apre una trattativa di secondo livello.

La relazione formativa sulla piattaforma di rinnovo del CCNL

“Le persone prima di tutto — lavoro, retribuzioni e diritti nell'era digitale”: il percorso di illustrazione della piattaforma per il rinnovo del CCNL del settore creditizio e finanziario, destinato a delegate, delegati e lavoratrici e lavoratori del settore.

La guida al proselitismo sindacale

Documento a uso interno per gli operatori sindacali, con strategie, tattiche e gestione degli iscritti nel contesto specifico del settore bancario campano.

IL PROGRAMMA IN OTTO MODULI

- ▶ 1. Il proselitismo come relazione — prima giornata
- ▶ 2. Ascoltare: domande, silenzi, riformulazione — prima giornata
- ▶ 3. Condurre il colloquio e formulare la richiesta — prima giornata
- ▶ 4. Le parole, il racconto, i numeri — prima giornata
- ▶ 5. Le obiezioni e le conversazioni difficili — seconda giornata
- ▶ 6. Il corpo, i luoghi e i canali a distanza — seconda giornata
- ▶ 7. I limiti: PNL, etica, diritto e privacy — seconda giornata

- ▶ **8. Dal corso al campo: allenarsi e misurare** — seconda giornata
- ▶ Ogni modulo dura 90 minuti e alterna una parte teorica breve a un laboratorio pratico. Le due giornate si svolgono dalle 9.00 alle 17.00, comprensive di accoglienza, pause e sessione conclusiva, per un totale di 12 ore d'aula.

PROSSIMI APPUNTAMENTI FORMATIVI

- ▶ **8 e 9 ottobre 2026** — Corso “Proselitismo e Comunicazione” per dirigenti sindacali UILCA Campania — Aula UIL, piazzale Immacolatella, Napoli — dalle 9.00 alle 17.00
- ▶ **Adesioni entro il 5 ottobre 2026** — riservato a delegate e delegati UILCA, tramite i propri Coordinatori Territoriali — posti limitati a 15
- ▶ Per proporre un tema formativo o richiedere un incontro nel proprio Gruppo o territorio, scrivere alla redazione indicando argomento, destinatari e periodo preferito.

NEWS IN BREVE | *dai Gruppi, dalle banche e dal settore*

- **TFR dal 2027: nessuna “stangata”, la clausola di salvaguardia resta:** il nuovo Testo unico delle imposte sui redditi (d.lgs. 19 giugno 2026, n. 117) abroga formalmente la clausola introdotta nel 2007, ma ne riproduce alla lettera il contenuto nell’art. 21, comma 11: dal 1° gennaio 2027 la tassazione del TFR non cambia, né sulle quote già maturate né su quelle future. Non esiste quindi alcuna ragione fiscale per anticipare dimissioni, cessazioni o adesioni a piani di esodo entro dicembre 2026: sono decisioni irreversibili, da valutare solo sui requisiti pensionistici e sulle condizioni dell’accordo. L’informativa completa del Dipartimento, con il confronto fra le due scale di aliquote, è disponibile presso le RSA e la Segreteria Regionale.
- **UniCredit, accordo del 20 aprile 2026:** nuovo piano di esodi incentivati con finestra pensionistica entro il 1° maggio 2032; accolte 1.130 adesioni sul limite massimo di 1.300 fissato dall’intesa del 30 dicembre 2025, con priorità a chi matura il diritto a pensione entro il 1° gennaio 2027.
- **Malattia e visite fiscali INPS:** dal 2026 le regole dei controlli sono uniformate tra settore pubblico e privato. Verificare fasce di reperibilità e obblighi per evitare sanzioni dovute a semplici disattenzioni.
- **TFR e Legge di Bilancio 2026:** dal 1° luglio 2026 i nuovi assunti hanno 60 giorni per scegliere la destinazione del TFR maturando, con nuova disciplina del silenzio-assenso; cambiano progressivamente anche le soglie dimensionali per il versamento al Fondo di Tesoreria INPS (60 dipendenti nel 2026-2027, 50 dal 2028, 40 dal 2032).
- **Piattaforma unitaria CGIL, CISL e UIL:** il 17 giugno 2026, dopo circa un anno di confronto, è stata siglata una piattaforma unitaria su modello contrattuale, crescita dei salari, rappresentanza e contrasto al dumping contrattuale: la prima proposta condivisa e integrale sull’intero impianto della contrattazione collettiva del settore privato dopo molti anni.
- **Mutuo fondiario ed elezione di domicilio:** con l’ordinanza n. 20744 del 18 giugno 2026 la Cassazione ha confermato la validità della clausola di elezione di domicilio presso la casa comunale per gli atti giudiziali ed esecutivi legati al mutuo fondiario: una questione da conoscere, per le conseguenze che produce sulla clientela.

TUTELE E SERVIZI PER GLI ISCRITTI | *guide, informative e assistenza*

- **Guide operative del Dipartimento:** “Il presidio umano” su intelligenza artificiale, algoritmi e lavoro nel credito; “La data che decide tutto” su previdenza pubblica, uscite anticipate e strumenti di settore. Entrambe edizione 2026, pensate per delegate e delegati.
- **Informative e guide sindacali:** TFR e Legge di Bilancio 2026; maternità, paternità e genitorialità; Legge 104 nel settore bancario; welfare e assistenza ai familiari; mutuo prima casa e disabilità; tutela della dignità nei luoghi di lavoro.
- **Manuali operativi per il sindacalista:** edizioni dedicate al settore bancario, a quello assicurativo e alla riscossione (ADER), oltre al manuale sulla gestione delle rapine e alla relazione sul ruolo del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.
- **Assistenza e servizi:** Patronato ITAL UIL per pratiche previdenziali, infortuni e invalidità; CAF UIL per dichiarazioni dei redditi e pratiche fiscali; consulenza contrattuale e legale attraverso i Dipartimenti regionali.
- **Come chiedere una copia:** tutti i documenti sono disponibili presso le RSA UILCA, le Segreterie di Coordinamento e la Segreteria Regionale, oppure su richiesta alla redazione della newsletter.

NON SEI ANCORA ISCRITTO ALLA UILCA?

- ▶ La forza contrattuale di un sindacato è direttamente proporzionale alla sua rappresentatività: ogni nuova iscrizione rafforza la capacità della UILCA Campania di negoziare, nel proprio Gruppo e a livello regionale e nazionale.
- ▶ **Cosa comprende l'iscrizione:** assistenza contrattuale e legale, tutela individuale in caso di provvedimenti disciplinari, trasferimenti e demansionamenti, supporto su previdenza e welfare, accesso ai servizi di Patronato e CAF, informazione costante su accordi e novità normative.
- ▶ **Come iscriversi:** rivolgiti alla RSA UILCA della tua Azienda, alla Segreteria di Coordinamento del tuo Gruppo o alla Segreteria Regionale. Se non sai a chi rivolgerti, scrivi alla redazione: ti mettiamo in contatto con il referente giusto.

COME CONTRIBUIRE ALLA NEWSLETTER

- ▶ **Chi può contribuire:** referenti territoriali di Napoli, Avellino e Benevento, Caserta e Salerno; Segreterie di Coordinamento e RSA; Dipartimenti regionali; Segreteria Generale.
- ▶ **Cosa mandare:** notizie del territorio o del Gruppo, accordi sottoscritti, vertenze aperte, iniziative e assemblee, appuntamenti da inserire in agenda. Bastano i fatti essenziali, le date e i riferimenti: editing e impaginazione sono a cura della redazione.
- ▶ **Entro quando:** il giorno 20 di ogni mese. I contributi ricevuti entro tale data entrano nel numero diffuso all'inizio del mese successivo; quelli successivi sono riprogrammati sul numero seguente, salvo urgenze concordate con il Responsabile Proselitismo e Formazione.
- ▶ **Dove:** all'indirizzo di posta elettronica della redazione indicato in calce, con oggetto "Orizzonte UILCA — [territorio o Gruppo]".



UILCA CAMPANIA

UIL Credito, Esattorie e Assicurazioni — Segreteria Regionale Campania

[Indirizzo della sede regionale] | [Telefono]

www.uilca.it/campania | [Canali social]

Contributi e segnalazioni: **[indirizzo e-mail della redazione]**

La newsletter è inviata alle iscritte, agli iscritti e ai contatti delle strutture UILCA Campania nell'ambito dell'attività sindacale dell'Organizzazione. I dati sono trattati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e utilizzati esclusivamente per l'invio di questa comunicazione. Per non ricevere più la newsletter, o per aggiornare i propri dati, è sufficiente scrivere all'indirizzo della redazione indicato sopra.