

PRIMO PIANO

Allianz si rafforza in Africa

Il gruppo Allianz sbarca in Kenia, nell'ambito della sua strategia di crescita nel continente africano, dove è presente in 12 diversi Paesi. La nuova filiale, spiega la compagnia in una nota, rappresenta un pilastro della strategia di sviluppo del gruppo in Africa. "Grazie alla nuova filiale in Kenia - ha osservato Sergio Balbinot, membro del board di Allianz e responsabile per l'Europa occidentale e meridionale, Medio Oriente, Africa e India - la nostra presenza cresce ulteriormente. Assieme alla nostra entità assicurativa industriale Allianz global corporate and specialty e la nostra società di assicurazione credito Euler Hermes, il gruppo Allianz offre una gamma completa di prodotti e servizi nel continente africano".

Le attività assicurative in Africa sono gestite da Allianz Africa, che fa capo ad Allianz France. Secondo Jacques Richier, ceo della branch francese, "il gruppo sta estendendo la sua rete a un nuovo Paese africano anglofono dove l'industria dell'assicurazione sta fortemente sviluppandosi grazie a un'economia caratterizzata da una crescita dinamica. Questo nuovo passo in avanti, che salutiamo con favore, ci permetterà di offrire in Kenia i migliori prodotti e servizi".

Beniamino Musto

INTERMEDIARI

Gli agenti Augusta artefici del proprio cambiamento

Ieri, a Bologna, il congresso ha votato la mozione per l'integrazione del gruppo aziendale con quello degli intermediari storici di Generali. La tavola rotonda con il management di Generali Italia ha mostrato quanto sia importante un confronto aperto e costruttivo tra rete e compagnia



Il congresso del gruppo agenti Augusta, svoltosi ieri a Bologna, si è concluso con l'approvazione a larghissima maggioranza di una mozione che sancisce la volontà di procedere, entro il 2016, con l'integrazione con il gruppo agenti Generali.

La mozione, presentata dal presidente del gruppo, Federico Serrao, è stata l'unica in discussione e ha rappresentato il corpo centrale dell'assemblea. Il congresso è stato

anche l'occasione per fare il punto sullo stato di integrazione di Augusta in Generali Italia, al termine di due anni e mezzo che hanno visto il gruppo agenti estremamente attivo e partecipativo. L'integrazione del marchio Augusta, e dei suoi agenti, nel progetto Generali Italia è stata la prima a giungere a compimento, con un roll out ormai completo di tutte le agenzie.

Tornando ai temi congressuali, l'integrazione con il gruppo agenti Generali, come ha confermato il presidente Serrao a *Insurance Daily*, era stato un tema già presente nella mozione dell'assise di Rimini, nel 2014, che aveva eletto presidente del gruppo, per la terza volta, lo stesso Serrao. "È un percorso - ha spiegato - che abbiamo portato avanti creando una commissione di integrazione che si è incontrata più volte nel corso di quest'ultimo anno con l'omologa del gruppo agenti Generali, per studiare le azioni da compiere, considerati i molti fattori in gioco: non ultime le diverse caratteristiche delle reti in termini di numero di agenti (circa 90 per Augusta, ndr) più che di fatturato, visto che proporzionalmente gli agenti Augusta pesano in modo consistente per ricavi e marginalità".

UN CONFRONTO COSTRUTTIVO

L'approvazione della mozione congressuale di ieri dà il segnale concreto della necessità "di fare sintesi e di aggregare i temi che ormai sono propri degli agenti di Generali Italia", ha spiegato Serrao, che auspica presto altre integrazioni di questo tipo, con l'obiettivo, in un futuro non troppo lontano, di una rappresentanza più ampia possibile che tenga conto degli interessi di tutti gli intermediari della compagnia. (continua a pag. 2)





(continua da pag. 1) Ora, quindi, la palla passa al gruppo agenti Generali che dovrà prendere atto del documento ufficiale del gruppo Augusta e procedere di conseguenza.

Si tratta, come detto, del primo esempio di integrazione tra gruppi agenti della galassia di Generali, dopo la decisione del *management* di fondere i marchi Augusta, **Toro** e **Ina Assitalia**, **Lloyd Italico** e Generali nella nuova compagnia. Un percorso che è stato completato in poco tempo, che si è dovuto scontrare con alcune resistenze (presenti tutt'ora), ma che certamente rappresenta una semplificazione soprattutto per la clientela. Ci sono ancora molte questioni aperte tra agenti e compagnia, e i congressi di ogni gruppo agenziale sono un'occasione importante per un confronto sincero che vada in fondo ai problemi reali delle reti.

Lo è stato anche quello di ieri, quando, in mattinata, si è svolta un'interessante tavola rotonda tra gli agenti e il management del Leone, coordinata dal presidente Serrao. Il confronto è parso, cosa non banale, molto civile e improntato all'apertura e alla collaborazione.

LE COMPLESSITÀ DEI NUOVI APPLICATIVI

Ed è proprio sullo spirito di collaborazione che si è distinto l'atteggiamento del gruppo agenti in questi anni complessi: un comportamento sottolineato più volte soprattutto da **Marco Sesana**, chief operating officer di Generali Italia, l'uomo che ha seguito in prima fila l'integrazione. "La

coesione che c'è stata in alcuni passaggi tra agenti Augusta e compagnia - ha rilevato - è stato il vero valore aggiunto anche nelle difficoltà, che certo non neghiamo. L'integrazione non è un fine ma una base: se la stessa voglia di collaborare ci sarà anche in futuro i problemi di risolveranno". L'obiettivo dichiarato dal management è realizzare un calendario di interventi mirati: per questo Generali Italia sta attuando un programma che prevede l'invio di rappresentanti della direzione nella agenzie per capire davvero le ripercussioni pratiche delle novità messe in campo. (continua a pag. 3)

ASSIMEDICI®

CONSULENZA ASSICURATIVA MEDICI

quando le soluzioni
ti sembrano lontane...

**TROVI FINALMENTE QUALCUNO
CON LA RICETTA GIUSTA**

dal 1928... una storia che continua...

ASSIMEDICI®
CONSULENZA ASSICURATIVA MEDICI

il tuo partner di fiducia
per le Polizze di Responsabilità
Civile in Sanità

Restano a disposizione per ulteriori informazioni:

Paola Landi 02.89.78.68.44 393.93.92.666 p.land@assimedici.it
Giulio Pizzi 02.91.98.33.19 392.97.75.111 g.pizzi@assimedici.it

www.assimedici.it



ASSIMEDICI Srl
20123 Milano, Viale di Porta Vercellina 20
Tel. (+39) 02.91.98.33.11 - Fax (+39) 02.87.18.19.05
Recapiti Roma: Tel. (+39) 06.98.35.71.16 - Fax (+39) 06.23.32.43.357
www.assimedici.it E-mail info@assimedici.it info@assimedici.eu
Iscrizione RUI B000401406 del 12.12.2011



(continua da pag. 2) Il programma sarà chiuso per fine novembre, ma le visite non si fermeranno, anche perché una *survey* interna a tutta la rete di Generali Italia ha rivelato che la conoscenza dei nuovi processi e sistemi è al 30%: la compagnia vuole capirne la causa.

“Nonostante questo – ha precisato **Stefano Gentili**, chief marketing & distribution officer – l'agenzia Augusta appare molto più soddisfatta rispetto alla media di mercato italiana. L'abbiamo visto anche in questi anni, quando gli agenti Augusta sono stati molto dinamici in termini di risposta ai cambiamenti sulla portante principale nel ramo auto e danni non auto”.

Un dato interessante sull'andamento della rete Augusta lo ha fornito **Mauro Montagnini**, chief casualty & property officer, quando ha ricordato che l'andamento tecnico della rete, nel ramo auto, è esattamente quello della compagnia: “l'auto sta andando bene – ha spiegato – ma continuiamo a chiedervi impegno e rigore nella pulizia del portafoglio, nelle assunzioni e nella gestione tecnica del ramo danni in generale. La flessibilità, nel futuro, sistema sarà essenziale: le agenzie con un *sp* di qualità avranno a disposizione una scontistica più elevata, mentre il nuovo sistema di quietanzamento sarà pienamente operativo da aprile prossimo”.

OCCHIO AL CONTRASSEGNO E AI SINISTRI

Quello su cui la compagnia ha mostrato più preoccupazione è la fase di passaggio alla dematerializzazione del contrassegno. Il management ha spiegato che serve più tempestività nell'alimentazione della banca dati per evitare disagi ai clienti e un danno reputazionale alla compagnia: “il danno reputazionale – ha precisato Gentili – è qualcosa che colpisce tutti: impresa ma anche agenzie”.

Gli agenti, invece, sono più tormentati dall'aumento di adempimenti burocratici e chiedono impegno alla direzione per uno snellimento delle pratiche. Purtroppo, ha confermato Sesana, sarà difficile ridurre il numero di informazioni che piovono sulle agenzie. Anzi,



in prospettiva queste aumenteranno: “la velocità del cambiamento e le richieste della normativa – ha detto il manager – saranno sempre maggiori e questo non aiuta a razionalizzare. Piuttosto dobbiamo, insieme, trovare il modo più fluido per gestirle. Diteci voi – ha proposto – qual è il modo più funzionale per veicolare le informazioni”.

Novità arriveranno anche dal nuovo modello di gestione dei sinistri, che dal primo gennaio è interno a Generali Italia. **Massimo Monacelli**, chief claims officer, ha ricordato che ora il *claims management* è parte della catena del valore della compagnia, e che la corretta gestione sarà determinante per la redditività. “È necessario entrare nell'ottica del cliente – ha continuato – e capire quali sono per lui i sinistri più complessi, perché potrebbero non essere gli stessi della compagnia. Per questo ci sarà un sistema che gestirà quelli più semplici a livello industriale; quelli più complessi, invece, tornano sul territorio con i liquidatori più vicini all'agente e al cliente; mentre per i grandi sinistri ci saranno specialisti dedicati per ogni linea di business”. Il tutto comporterà un'innovazione dei processi che è già in corso.

Tutte le novità e le strategie di Generali Italia presuppongono un forte impegno della rete. “Cercheremo di incontrare in un unico evento – ha concluso Gentili – tutte le rappresentanze. Tuttavia, noi riteniamo sia essenziale che si sviluppi un'identità Generali Italia tra tutti gli agenti che operano sotto lo stesso marchio”.

Fabrizio Aurilia



UPGRADE YOUR CLAIM MANAGEMENT SUPPORT

MANAGEMENT AND AUDIT OF MEDICAL-LEGAL, ANTIFRAUD, TECHNICAL-EVALUATION AND LEGAL PROCESSES

DCA CONSULTING®

ASSISTENZA ASSICURATIVA LEGALE E PERITALE

SPECIAL FOCUS

LEGAL

ANTIFRAUD

RAMI DIVERSI

CRITICAL ITALIAN REGION

Sistema di gestione per la qualità certificato dal RINA ISO 9001



Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 21 ottobre di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577



Convegno

L'RC AUTO TRA TECNOLOGIA E RIFORME

Milano, 12 novembre 2015 (9.00 - 17.30)
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

PROGRAMMA

Chairman **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review* e *Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.00 - **Presentazione risultati Osservatorio Gestione Sinistri Auto**
Guido Proietti, manager di Scs Consulting

10.00 - 10.20 - **Case Study - L'esperienza di Aviva Italia**
Fabio Zunino, responsabile direzione sinistri di Aviva Italia

10.20 - 10.40 - **Detection e investigation di potenziali frodi nella gestione dei sinistri: evoluzione di modelli e processi con il supporto della tecnologia big data**
Luca Lanzoni, director organization, information technology and operations di Hdi Assicurazioni

10.40 - 11.00 - **Sistemi avanzati di contrasto alle frodi: fattori critici di successo e prime evidenze numeriche**
Giovanni Campus, direttore generale di Msa Multi Serass
Andrea Guerra, managing director di Kube Partners

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA: Ddl Concorrenza, riforma o boomerang?**
Giovanna Gigliotti, direttore sinistri di UnipolSai
Umberto Guidoni, responsabile servizio auto di Ania
Massimo Monacelli, chief claims officer di Generali Italia
Fabio Sattler, vice direttore generale di Allianz

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Il valore del servizio nella riparazione dei vetri auto**
intervento a cura di Glassdrive

14.20 - 15.20 - **Quanto e quale risarcimento in epoca di crisi?**
Antonia Boccadoro, segretario generale di Aiba ()*
Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan
Flavio Peccenini, professore di diritto privato e di diritto delle assicurazioni private presso l'Università degli Studi di Bologna
Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia

15.20 - 15.40 - **La scatola nera STM Box. L'eccellenza italiana a disposizione dell'assicurato**
Roberto Castelli, responsabile Tecnico progetto Memory Box Sicurezza e Ambiente
Eugenio Vanda, consigliere Sicurezza e Ambiente

15.40 - 16.00 - **L'evoluzione della comunicazione durante la gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali**
Cinzia Carbone, business development, sales and marketing national manager di Solera

16.00 - 17.30 - **TAVOLA ROTONDA: Gli obiettivi della direzione sinistri**
Laura Brancaleoni, direttore sinistri di Credit Agricole Assicurazioni
Paolo Masini, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni
Nicola Murano, responsabile unità antifrode e supporto tecnico di Reale Mutua
Gaetano Occorsio, direttore sinistri di Sara Assicurazioni
Marco Raggi, telematics & insurance manager di Lojack
Mirella Restelli, chief claims officer di Zurich Italia
Ferdinando Scoa, direttore sinistri di Assimoco
Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania

(*) invitato a partecipare

Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo

sponsor



GFT



Sicurezza e Ambiente S.p.A.



Taurini & Hazan
STUDIO LEGALE