

PRIMO PIANO

## È uscito Insurance Review #33

È in distribuzione il numero di aprile di Insurance Review, la rivista mensile dedicata al settore assicurativo e a tutto ciò che ruota intorno alla gestione dei rischi. La copertina del nuovo numero è riservata al convegno organizzato a marzo da Insurance Connect, editore anche di questo quotidiano.

Il tema dell'evento è stato l'innovazione, materia cui Insurance Connect da sempre dedica ampia attenzione perché convinta sia il principale driver per uno sviluppo sistemico del mercato assicurativo. Ampio spazio agli interventi del convegno, tenutosi lo scorso 17 marzo, a cura di relatori eterogenei, che si sono confrontati sulle strade da percorrere per sviluppare il business assicurativo, anche andando oltre la tecnologia.

Non mancano, ovviamente, approfondimenti e interviste, come quella al dg di Vittoria Assicurazioni, Cesare Caldarelli, a cura del direttore della rivista, Maria Rosa Alaggio. Da non perdere, nella sezione Distribuzione, il resoconto del convegno La tecnologia al servizio dell'intermediario, organizzato, sempre a marzo, da Insurance Connect in collaborazione con Sna. Per ricevere il mensile è necessario abbonarsi, scrivendo ad abbonamenti@insuranceconnect.it, oppure accedendo alla pagina Abbonamenti di Insurancetra.de.it, cliccando [qui](#).

RICERCHE

## Danni catastrofici, calano le perdite ma aumentano i rischi

**Secondo l'ultimo studio Sigma di Swiss Re è stata l'Asia il continente più colpito, sia sul fronte dei disastri naturali (terremoto in Nepal), sia in termini di eventi causati dall'uomo: in particolare, l'esplosione di Tianjin rappresenta una delle perdite assicurate più alte di tutti i tempi**

È l'Asia il continente che nel 2015 ha subito gli eventi catastrofici di maggiori proporzioni. Due su tutti sono gli episodi che hanno avuto il maggior impatto distruttivo: sul fronte degli eventi naturali il tremendo terremoto che ha colpito il Nepal, mentre su quello dei disastri provocati dall'uomo è stato il grave incendio nell'area portuale di Tianjin, in Cina, a mettersi in evidenza. Questo il quadro che emerge dall'ultimo studio *Sigma* di **Swiss Re**, che ha registrato una diminuzione nella conta dei danni a livello globale nel 2015, anche se, è solo il 40% dei danni complessivi a risultare coperto da polizze assicurative.



### PERDITE INFERIORI ALLA MEDIA DECENNALE

Complessivamente, le perdite derivanti dalle catastrofi naturali e dai disastri provocati dall'uomo sono state pari a 92 miliardi di dollari: un numero inferiore ai 113 miliardi registrati nel 2014. Lo studio Sigma ha osservato anche una significativa diminuzione delle perdite assicurate, che risultano essere pari 37 miliardi di dollari, cifra ben lontana dai 62 miliardi della media annua del decennio 2005/2015.

Lo scorso anno sono morte più di 26 mila persone in tutto il mondo in seguito ai 353 disastri registrati a livello globale dal riassicuratore. Di questi, 198 sono stati provocati da catastrofi naturali. Una mole ingente visto che, sottolinea Swiss Re, si tratta del più alto numero mai registrato in un singolo anno da quando esistono le rilevazioni Sigma.

### IL DEVASTANTE SISMA DEL NEPAL

Le catastrofi naturali hanno provocato perdite complessive per 80 miliardi di dollari. Come accennato, l'evento che ha avuto il maggiore impatto distruttivo è stato il terremoto in Nepal, che ha provocato la morte di circa 9.000 persone. Si stima che il totale delle perdite derivanti da questo sisma sia di circa 6 miliardi di dollari, cifra che include anche le perdite che sono state accertate nei Paesi confinanti: India, Cina e Bangladesh. Come ha osservato il capo economista di Swiss Re, **Kurt Karl**, "il terremoto in Nepal, che ha colpito in prossimità della capitale Kathmandu, ha causato ingenti perdite e distruzioni che per la maggior parte non erano assicurate. Ancora una volta - ha sottolineato Karl - si è verificata una tragedia in aree in cui le persone sono meno in grado di proteggersi". Altri episodi che hanno causato un alto numero di perdite in Asia sono stati il tifone a Goni, in Giappone, e le alluvioni avvenute nel sud-est dell'India.

### USA, MENO URAGANI, PIÙ TEMPESTE DI NEVE

Secondo Swiss Re il basso livello di perdite globali (se paragonato con la media annuale degli ultimi dieci anni) è dovuto in gran parte a una stagione degli uragani moderata negli Stati Uniti. Il 2015 è stato il decimo anno consecutivo in cui nessun uragano di grande rilevanza si è abbattuto sulle coste statunitensi. (continua a pag. 2)

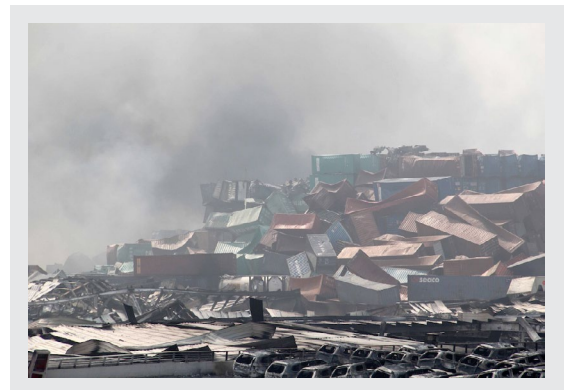
(continua da pag. 1) In America del nord le perdite più significative si sono verificate a seguito della dura ondata di tempeste di neve (a metà febbraio), provocando perdite in 17 Stati, in modo particolare nel Massachusetts. La somma delle perdite assicurate ammonta a due miliardi di dollari: in gran parte i danni sono dovuti alla rottura delle tubazioni per via dell'acqua congelata, al peso di neve e ghiaccio accumulati sugli edifici, e ai danni patrimoniali causati dall'acqua.

## TRA SICCIITÀ E ALLUVIONI: FARE I CONTI CON UN CLIMA CHE CAMBIA

Nonostante un inverno rigido negli Stati Uniti, nel panorama generale il 2015 è stato l'anno più caldo mai registrato. Le ondate di calore hanno provocato vittime in varie parti del mondo. Lunghi periodi di tempo con temperature elevate e assenza di precipitazioni hanno provocato siccità e incendi spontanei in varie regioni del mondo. Diversi casi si sono verificati in Indonesia e Australia, mentre per gli Usa, il 2015 è stato addirittura il peggior anno per numero di incendi spontanei dal 1960. Sul fronte opposto, regioni come l'India e il Regno Unito hanno registrato invece un'eccessiva mole di precipitazioni. In particolare, la città di Chennai, in India, è stata paralizzata dalle alluvioni dopo aver accumulato più di 500 millimetri di acqua piovana nel solo mese di novembre. Un mese dopo, a dicembre, è toccato al Regno Unito dover subire inondazioni di grande portata in diverse aree nel centro e nel nord del Paese: le stime preliminari collocano il valore delle perdite assicurate in circa due miliardi di dollari. I modelli climatici globali si sono allontanati dalla norma climatica del 2015. Al centro dell'attenzione c'è El Niño, il maggior fattore che più di tutti è stata l'origine di questo mutamento.

## TIANJIN: UN PUZZLE COMPLESSO DI ACCUMULO DI RISCHI

Venendo al capitolo riguardante le catastrofi provocate dall'uomo, lo studio Sigma si è soffermato analizzando il più grave disastro avvenuto lo scorso anno: quello di Tianjin. Si tratta dell'esplosione che nella notte tra il 12 e il 13 agosto ha devastato uno dei principali porti cinesi, causando numerose vittime e ferendo diverse centinaia di persone. L'evento si è messo in evidenza soprattutto per la leggerezza con cui (non) sono stati gestite le potenziali fonti di pericolo. Secondo Swiss Re, si è verificato un accumulo di rischi nei cantieri di stoccaggio e immagazzinamento all'aria aperta. L'aver imposto una zona di esclusione nell'area devastata dal sinistro, dovuta al rischio di ulteriori esplosioni e alle operazioni di pulizia, ha reso difficoltoso la valutazione sulle perdite da parte di assicuratori e periti. La gravità delle esplosioni e la grande esposizione dei beni danneggiati o distrutti dal sinistro hanno fatto sì che Tianjin, oltre a essere la maggior perdita assicurata del 2015, sia stata anche la maggior perdita assicurata causata dall'uomo mai registrata in Asia, oltre che una delle maggiori perdite assicurate causate dall'uomo di tutti i tempi: le perdite patrimoniali sono state stimate tra i 2,5 e i 3,5 miliardi di dollari.



**Beniamino Musto**

**KOOLSITE®**  
**INSURANCE ANYWHERE**  
for Insurers, Underwriters, Brokers and PolicyHolders



- // INNOVATIVA INTERFACCIA GRAFICA
- // APPROFITA DELLE CAPACITÀ DEI NUOVI SCHERMI TATTILI
- // TRANSIZIONI / EFFETTI/ ZOOM
- // VERSATILE GESTORE DI COMPITI E DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA
- // PERSONALIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE PER ADATTARLO ALLE ESIGENZE DI UN SINGOLO UTENTE
- // POTENTE MOTORE DI RICERCA
- // TEMPLATES DI WORKFLOW DEI PROCESSI PIÙ USATI

- // MODERNI GRAFICI CON INFORMAZIONE DI BUSINESS
- // CAPACITÀ D'INTERAZIONE ATTRAVERSO WEB SERVICES TRA L'INTERMEDIARIO E LA COMPAGNIA ASSICURATIVA
- // RISORSE AVANZATE DI COMUNICAZIONE: CHAT, SMS, MAIL, PUSH NOTIFICATIONS
- // POTENTE DATABASE CON GESTIONE DI DOCUMENTI INTEGRATO
- // AVANZATO MODULO PER LA DEFINIZIONE E CALCOLO DEL PREMIO DI TARIFFA
  - / CALCOLO DI PREMI, COMMISSIONI, GESTIONE DI FORMULI ATTUARIALI
  - / CONTROLLO DI REGOLE DI CONTRATTAZIONE

INTERMEDIARI

## Nel futuro, una sinergia web-agenzia

**Nonostante la concorrenza agguerrita di dirette e comparatori, il cliente preferisce acquistare nel luogo fisico. Un'opportunità, ribadisce Giovanni Puxeddu, agente Generali a Nuoro e consigliere Enbass, che gli intermediari devono cogliere fidelizzando l'assicurato, ma anche operando in tandem con la Rete**

Una professionalità crescente e una più completa comunicazione al cliente. In sintesi, una maggiore tutela dell'assicurato. Questo sarà il terreno di gioco degli agenti, nel testa a testa con la concorrenza che arriva dal web. **Giovanni Puxeddu**, agente **Generali Italia** di Nuoro, componente dell'esecutivo nazionale Anapa Retelmpres-Agenzia e consigliere **Enbass**, sottolinea l'importanza dell'effetto *Ropo*, grazie al quale le agenzie restano il naturale luogo di acquisto dell'utente. Un vantaggio che potrà essere mantenuto solo fidelizzando l'assicurato, con sempre maggiore professionalità, competenza e trasparenza. Ma anche utilizzando il buono che arriva dalla Rete, creando una sinergia off line/on line, al servizio del cliente.

**Generali Italia e il cambiamento. Ancora uomini diversi al vertice della compagnia triestina: management e ceo che, ovviamente, andranno a modificare, a loro misura, anche gestione e organizzazione della rete più importante d'Italia. È preoccupato?**

Per il momento, si gioca in casa: cambiano i ruoli, ma gli uomini a cui vengono affidati sono gli stessi. Per gli agenti, questo è certamente un vantaggio: si annullano i tempi per la conoscenza reciproca, conosci già il tuo interlocutore e lui conosce la nostra struttura e la nostra forza. Gli stravolgimenti degli ultimi due anni e il vorticoso turn over di dirigenti e top manager, non ci lasciano il tempo di preoccuparci. Il nostro ruolo è sempre lo stesso: fare produzione, gestire una piccola o grande struttura commerciale, confrontarci con i clienti. Possono cambiare gli indirizzi di business, vedo che in questi ultimi anni si torna con forza sulla produzione rami danni in particolare retail. Ho un presidente di gruppo che ama dire che i manager cambiano ma gli agenti restano. La vera sfida è coniugare gli interessi degli uni e degli altri mentre, insieme,

si lavora per lo stesso marchio. Da ultimo, anche il nuovo ceo di Generali Italia, **Philippe Donnet** ci ha garantito la centralità dell'agente confermando che Generali considera le agenzie il partner commerciale privilegiato. Pare che i risultati della rete parlino chiaro almeno sui volumi di produzione, mentre certamente di meglio si può fare per la redditività delle agenzie. Noi restiamo in trepida attesa.

**In un ambito relativamente piccolo, quale è Nuoro, come**

**organizza la sua agenzia e affronta concorrenza e difficoltà del futuro? Come si difende?**

Nuoro è un paese di 35 mila abitanti con un circondario di altri paesi più piccoli distanti dai 20 ai 60 km, che spesso non raggiungono i 3000 abitanti. In ogni paese ci sono un ufficio postale e uno sportello bancario, qualche sub agente e alcuni esperti di Internet. Sull'auto vedo che alcune banche lavorano quotidianamente. Ma noto anche che, se tanti clienti tornano in agenzia, un motivo ci sarà! Stessa cosa vale per Internet che fa il paio con chi, a ruota, vende il prezzo e non la polizza. Più che le garanzie mancanti fanno presa i prezzi stracciati, perché si vende e si compra il prezzo con una superficialità disarmante, senza curarsi di ciò che la polizza contiene veramente. L'arma di difesa più efficace è la fidelizzazione del cliente, unita a un'alta competenza, con la complicità utile di un monte sconti da usare con criterio.

**La nuova direttiva sulla distribuzione è stata pubblicata sulla Gazzetta Europea e dovrà essere recepita, in Italia, entro il febbraio 2018. Obiettivo: migliorare le tutele per il consumatore. Previsto l'obbligo di collocare il prodotto solo se rispetta le esigenze del cliente. Gli intermediari italiani riusciranno a rispettare queste regole?**

Le tutele per il consumatore sono implicite quando le reti sono professionali e responsabilizzate dalle aziende. La nuova normativa ipotizza anche crescenti livelli di professionalità a seconda della complessità del prodotto venduto, ma anche la comunicazione al cliente sull'esistenza di incentivi per l'intermediario. Tutto con l'unico scopo di tutelare il cliente. In Italia, poi, l'adeguatezza è diventata una consuetudine per gli agenti, sia mono che pluri mandatarari, e forse si trova ancora qualche raro caso di vendita al ribasso, e quindi più facilmente poco adeguata. Il vantaggio per le reti agenziali sarebbe che, finalmente, ci potrebbe essere maggiore uniformità di comportamenti anche con altri operatori, dal momento che è previsto, finalmente per tutti, l'obbligo di informativa precontrattuale. Banche, Poste, Internet e comparatori potrebbero avere maggiori difficoltà ad affrontare quella che, per loro, sarebbe una rivoluzione.

**Le abitudini dei consumatori si modificano alla velocità della luce, unitamente all'avanzare della tecnologia, surclassando le vecchie abitudini del cliente fidato. Le compagnie le vengono in aiuto per rispondere a questo cambiamento?**

Possiamo continuare a far finta di niente, ma Internet e Facebook sono da tempo nelle nostre case. È indispensabile abbinare l'attività tradizionale fatta di visite al cliente e di un back office affidabile, a un costante lavoro sul sito agenziale e sui social. *(continua a pag. 4)*



Giovanni Puxeddu, agente Generali a Nuoro



Philippe Donnet, group ceo di Generali e ad di Generali Italia

(continua da pag. 3)

È necessario imparare a usare questi strumenti, ai quali anche Generali Italia ha da tempo iniziato a rivolgersi. Una recente indagine Istat sui nativi digitali ci dice che, anche i più tecnologici tra i giovani, si informano su Internet, ma spesso per decidere su investimento/risparmio/previdenza consultano un professionista e acquistano da lui. Un motivo ci sarà. Una fetta di utenti si rivolge al web per comprare una polizza auto ma, a vedere i bilanci delle compagnie telefoniche, non so se, finita l'era della sperimentazione, sia vantaggioso proseguire su questa strada e non, per esempio, cercare una sinergia tra web e agenzie.

**Per fronteggiare l'ulteriore evoluzione della normativa sulla distribuzione dei contratti, e la crescita dei rischi servono risposte nuove. Lei crede che Gaa e sindacati dovrebbero anticipare le possibili ulteriori complicazioni che potrebbero emergere? Il suo gruppo ha già affrontato l'argomento?**

Con la nuova normativa, il problema potrebbe nascere se si dovessero ritenere illegittime le polizze pluriennali in assenza di vantaggi per il cliente. Il nostro gruppo agenti Generali, già dal 2008, aveva ottenuto una remunerazione per le polizze annuali, con le ricorrenti aumentate di quattro punti rispetto alle provvigioni di acquisto normali. Questo cambiamento di direzione è conveniente per l'attività dell'agente, e non arreca alcun pregiudizio al cliente. Dovremo, però, aspettare il recepimento da parte dell'Italia, perché la normativa europea detta i principi, ma lascia ampi spazi agli Stati membri. Sarà compito delle associazioni di categoria, con il supporto dei gruppi agenti, fare proposte in fase di costruzione della normativa nazionale per evitare soprattutto ulteriori incombenze burocratiche a carico delle agenzie.

Carla Barin

## NORMATIVA

### Due provvedimenti in arrivo dall'Ivass

**Il primo, già pubblicato in Gazzetta, riguarda il diritto di accesso ai documenti; il secondo sulla digitalizzazione delle comunicazioni, è ancora in pubblica consultazione**

Il mondo delle assicurazioni, come si evince anche dalla lettura quotidiana di Insurance Daily, è al centro di numerose sfide, prima tra tutte quella di **Solvency II**, in relazione alla quale l'Ivass è in prima linea nella predisposizione e approvazione della normativa delegata di sua competenza.

Ciò detto, naturalmente, l'attività normativo-regolamentare dell'Istituto continua come di consueto e, a tal proposito, appare interessante evidenziare un paio di provvedimenti, il primo dei quali approvato e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, e il secondo in fase di pubblica consultazione.

Più precisamente, ci riferiamo al **Regolamento Ivass n. 19 del 2016** sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e allo schema del **Provvedimento recante (ulteriori) modifiche al Regolamento Isvap n. 5 del 2006**.

Il Regolamento 19, che ha abrogato i previgenti provvedimenti dell'Isvap n. 39 e 40 del 1995, precisa, tra l'altro, chi sono i soggetti legittimati all'accesso e le relative modalità, oltre a fornire una serie di importanti indicazioni in relazione al proprio ambito di applicazione.

A tal proposito, si segnala l'art. 3, comma 4, del Regolamento, a mente del quale l'accesso agli atti del procedimento d'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie continua a essere disciplinato dal Regolamento Ivass n. 1 del 2013 e, per quanto non ivi disposto, dal Regolamento 19 medesimo.

#### Verso la comunicazione elettronica

Passando, invece, alla seconda delle disposizioni che abbiamo segnalato, ovvero lo schema del provvedimento di modifica del Regolamento n. 5 del 2006, come si evince dal suo esame, questo apporta novità significative nelle modalità di trasmissione delle istanze e delle comunicazioni dovute ai fini della tenuta del **Rui**.

In particolare, l'obiettivo dell'Istituto di vigilanza è quello di digitalizzare la raccolta dei dati inerenti le comunicazioni e le istanze a esso presentate, mediante l'utilizzo di file Pdf sottoscritti con firma elettronica (avanzata, qualificata o digitale), della quale i richiedenti dovranno conseguentemente dotarsi.

Il Documento di consultazione ha fissato al 30 aprile 2016 il termine per poter presentare eventuali osservazioni, commenti e proposte.

In attesa del provvedimento, nella sua versione definitiva, segnaliamo come lo stesso si collochi in una prospettiva particolarmente interessante, soprattutto in relazione al processo di approvazione delle disposizioni che dovrebbero dare attuazione all'**Oria** ovvero l'Organismo per la gestione del registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi.

Avv. Andrea Maura  
@\_andreamaura

#### Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

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

T: 02.36768000 E-mail: [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)