

## PRIMO PIANO

### Ttip, UK vs compagnie Usa

Una forte preoccupazione per le ripercussioni che il Ttip, il patto transatlantico sul commercio e gli investimenti fra l'Europa e gli Stati Uniti d'America, avrebbe sulla sanità del Regno Unito, aperta alla concorrenza delle grandi assicurazioni private americane. Su questo inciampo, di natura assicurativa, il governo conservatore britannico, guidato da David Cameron, rischia di essere battuto in parlamento quando si tratterà di votare sul trattato. Secondo i calcoli riportati dalla stampa britannica, anche grazie ad alcune defezioni nei Tory, il fronte dei parlamentari contrari potrebbe essere maggioritario. In particolare, stando a quanto trapelato, i *ribelli* dei conservatori ora si sono uniti a Westminster insieme ai laburisti e ai deputati dello Scottish National Party, formando appunto un fronte unito contro il Ttip.

Il patto, tra l'altro, era stato inserito dall'esecutivo fra i punti programmatici esposti nelle scorse ore dalla regina Elisabetta II durante il tradizionale *Queen's Speech* in parlamento, l'evento annuale che vede la sovrana illustrare i progetti del governo per l'anno a venire. Facendo la conta, i ribelli Tory sarebbero almeno 25. Un primo voto sul Ttip avverrà quando i parlamentari saranno chiamati a votare su tutti i punti illustrati nel discorso della regina.

Renato Agalliu

## INTERMEDIARI

### Una rete aperta alle collaborazioni con nuovi soggetti

**Gli agenti devono essere capaci di aprirsi al mercato, essere proattivi e sempre in cerca di nuove possibilità di partnership: un'idea di distribuzione che non contrasta con il rapporto con la propria mandante**

Una collaborazione sempre più stretta con la compagnia, senza rinunciare a una maggior affermazione della propria natura di intermediario la cui professionalità prescinde dal marchio che rappresenta. Questo è il futuro (già un po' presente) che vede **Emiliano Ortelli**, agente di **Generali Italia** a Bareggio (provincia di Milano) per gli agenti di assicurazioni. Ortelli, attivo all'interno di **Sna**, e con una passione particolare per la formazione, immagina una rete degli agenti sempre più aperta alle possibilità del mondo esterno, capace di collaborare con entità nuove nell'ottica di offrire un'evoluta diversificazione dei rischi in portafoglio, così da poter essere sempre più competitiva nel rapporto qualità/prezzo.

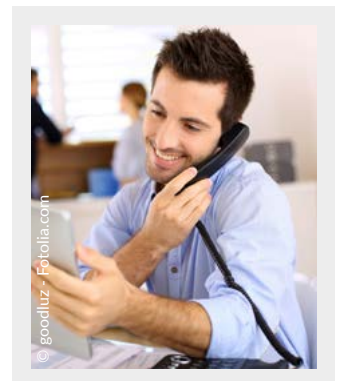
Per un mercato di questo tipo, comunque, occorre risolvere storici problemi: in primis quelli che condizionano negativamente le relazioni industriali con **Ania**.

**Sono pochi gli agenti italiani che utilizzano le nuove tecnologie per relazionarsi con una clientela. Operando per Generali Italia, la sua visione del mercato è più vasta: come immagina il futuro?**

È pleonastico affermare che l'intermediario debba avvalersi dei nuovi strumenti di comunicazione. Non si può pensare di continuare a comunicare col cliente secondo schemi obsoleti, lenti e inadeguati a un assicurato sempre più informato ma, purtroppo, fuorviato da messaggi *spot* la cui leva prevalente è la competitività dissociata dalla qualità. L'agente deve dotarsi di servizi web per dare risposte immediate alle esigenze di consulenza propedeutiche a valorizzare il servizio che solo un professionista competente può fornire in un rapporto *vis à vis*. Sinergia con la compagnia, ma più incisività nell'affermazione della propria figura professionale, che prescinde dal marchio rappresentato.

Altro aspetto essenziale è la selezione e la formazione dei propri collaboratori interni ed esterni: i commerciali devono rispecchiare il *modus operandi* dell'intermediario, attenti a soddisfare il cliente in modo professionale, con una corretta analisi dei loro bisogni; adeguatezza di prodotti finalizzati a mantenere nel tempo il rapporto col cliente e non certo una sorta di *mordi e fuggi* pur di arrivare alla conclusione del contratto. Un costante feedback con i propri collaboratori nello studiare insieme strategie di agenzia che ricerchino obiettivi condivisi la cui resa economica necessaria non sia a discapito della qualità del servizio.

(continua a pag. 2)



**INSURANCE REVIEW su TWITTER**  
Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

**Reale Mutua, che da sempre mantiene una visione agente-centrica, consapevole dell'importanza della tecnologia dà al cliente la possibilità di scegliere on line e poi acquistare in agenzia. Come valuta questo approccio?**

In effetti da qualche tempo è promossa questa nuova filosofia di vendita secondo la quale il cliente sceglie su internet per poi acquistare in agenzia anche se per ora ha attecchito prevalentemente verso beni materiali. In realtà è sempre più vero il contrario. Il cliente sceglie in un luogo fisico, ma una volta scelto fa l'acquisto on line per risparmiare.

Difficilmente questo vale dove il valore aggiunto, nel nostro caso la consulenza, è talmente forte che il cliente la ricerca anche per il post vendita. Questo è vero, nonostante le compagnie tentino di abituare il cliente all'acquisto di prodotti preconfezionati e possibilmente con franchigie molto elevate, fornendo, di converso, semplicità nell'acquisto a discapito del prodotto e della personalizzazione del servizio. A mio parere, la rete di agenti sentirà in futuro l'esigenza di allargare la visuale sul mondo esterno, prendere visione di eventuali nuovi rapporti di collaborazione per offrire maggiore diversificazione nel rapporto qualità/prezzo.

**La commissione industria del Senato, nell'ambito della discussione sul ddl Concorrenza, ha approvato un emendamento che introduce il tacito rinnovo per le polizze danni. Crede che questa norma sia positiva o negativa?**

Prima di poter fare una valutazione dovremmo conoscere il testo definitivo della legge: solo quando il campo si è delineato, sarà possibile studiarne le strategie. Se dovessi ipotizzare un futuro in tal senso, m'immagino una maggiore concorrenza e un aumento dei costi di gestione nel riproporre il contratto; inoltre bisognerà attrezzarsi con un buon programma di Crm per non perdere clienti, ma potrebbe diventare anche una leva strategica per le imprese, al fine di stralciare garanzie importanti, non sempre intellegibili nella loro portata dal comune cliente.

Non parliamo poi della ripercussione sulle liquidazioni e della conseguente volatilità del portafoglio, che si potrebbe riverberare negativamente sul fronte dell'indennizzo di fine rapporto. L'impatto maggiore potrebbe essere per le stesse compagnie, che dovranno necessariamente trovare strumenti d'appeal per fidelizzare i propri *distributori*, così come sono definiti nella nuova direttiva europea.

**Gli intermediari soffrono: i costi di gestione sono in crescendo, mentre i ricavi si riducono mese dopo mese. Il cliente è mobile ed esige professionalità, disponibilità e servizio. Questo quadro è chiaro ai vostri rappresentanti sindacali e di gruppo?**

Gruppi aziendali e sindacati sono operatori del mercato, quindi in linea di massima dovrebbero sapere queste cose. Senz'altro Sna, a cui sono iscritto, è molto di più di una rappresentanza se paragonata a un gruppo agenti che, per ovvi motivi, è orientato a interessi circoscritti.

Bisogna ricordarsi che, per affrontare questi temi, si deve lasciar lontana l'ideologia e ragionare nell'unico interesse dell'associato.

In buona sostanza, le associazioni di categoria dovrebbero avere una visione globale vista con gli occhi dei propri iscritti e, a seconda se associazione generalista o gruppo, meditata dalle esigenze della compagnia, possibilmente non in contrasto con quelle dell'agente.

**L'Ana 2003 è scaduto, ma non si parla di aprire un nuovo tavolo tra le parti. Se viene a mancare la trattativa di primo livello, e si assottigliano i diritti rimasti, si passa al secondo livello: tutto in mano ai gruppi aziendali. Lei cosa ne pensa?**

La normativa di primo livello, soprattutto calata nella realtà socio-economica odierna e in quella giuridica del nostro settore, dovrebbe essere sempre salvaguardata.

Ben vengano gli accordi di secondo livello purché (lo dice anche il nome), non in contrasto con la normativa di primo. Se ciò non fosse, sarebbe una sconfitta per tutta la categoria e per tutti i nostri predecessori che hanno lottato e ottenuto dei presidi che, fortunatamente per noi, sono divenuti anche legge (Erga omnes 1953).

Carla Barin

## UNA PRECISAZIONE

In relazione all'articolo *Archiviare la crisi creando opportunità*, pubblicato ieri su Insurance Daily, riceviamo una precisazione inviataci da **Francesco Libutti** (membro dell'Esecutivo Nazionale di Sna), che pubblichiamo integralmente.

"A margine del consiglio di amministrazione di Agenim (immobiliare del *Fondo pensione agenti*), convocato per l'approvazione del bilancio, il commissario straordinario Ermanno Martinetto ha dichiarato che il commissariamento sarebbe giunto a termine al compimento dell'anno, quindi entro il mese di giugno. Ma non ci era stato detto che il non firmare il piano di riequilibrio accettato da Ania e Anapa avrebbe portato al fallimento del Fondo? In qualche circolare si chiedeva di valutare con attenzione l'opportunità di continuare con i versamenti, considerato lo stato di crisi di Fpa. Ora che il Fondo tornerà alla ordinaria gestione, chi restituirà ai colleghi che non hanno versato la contribuzione persa delle compagnie? A queste persone cosa vorreste dire? Lascio a voi ogni possibile risposta in merito. Torneremo a breve a gestire il fondo pensione con la veste che ci compete ossia quella dei proprietari del Fondo, perché mai nessuno ci toglierà ciò che è nostro. Altra questione sensibile è la titolarità dei dati: se dovessimo perdere quest'ultimo avamposto fondamentale per il nostro futuro professionale rischieremo di non essere più, come qualcuno ci definisce, dei parasubordinati, ma diventeremo dei subordinati a tutti gli effetti. Chi rappresenterà i gruppi nei prossimi anni avrà questo difficile compito".

## NORMATIVA

## Gli intermediari e la gestione dei reclami

### L'adeguamento alle linee guida redatte dall'Autorità europea delle assicurazioni ha portato Ivass a modificare le regole sul tema

Il 3 maggio scorso l'Ivass ha pubblicato il provvedimento 46 del 2016, che modifica il regolamento Isvap 24 del 2008 in materia di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione: ma qual è la ragione di questo cambiamento?

La motivazione è da ricercare nella volontà dell'istituto di vigilanza di allineare il regolamento 24 agli orientamenti contenuti nelle linee guida in materia di gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione, pubblicate dall'**Eiopa** nel dicembre 2013. In base alla procedura *comply or explain*, le autorità nazionali competenti (per l'Italia l'**Ivass**, appunto) erano chiamate a confermare a Eiopa se intendevano conformarsi o meno agli orientamenti in parola, ovvero, come può evincersi dalla relazione di presentazione al provvedimento:

1. la gestione del reclamo da parte del soggetto competente;
2. la definizione di una *policy* per la gestione dei reclami;
3. l'istituzione di una funzione aziendale per la gestione dei reclami;
4. la registrazione dei reclami ricevuti;
5. il *reporting* nei confronti dell'autorità di vigilanza;
6. l'analisi dei dati relativi ai reclami, finalizzata all'identificazione e risoluzione di problemi ricorrenti o sistemici;
7. l'adeguata informativa da fornire ai consumatori;
8. la definizione di un'adeguata procedura per la gestione dei reclami, indicando i motivi della mancata conformità.

In particolare, l'Ivass, ispirandosi ai criteri di equità, ragionevolezza e proporzionalità, e con l'obiettivo di conseguire la massima tutela del consumatore in fase di gestione del reclamo, si è mosso seguendo le direttrici che provvediamo a sintetizzare.

In primo luogo, però, evidenziamo le novità introdotte nell'ambito delle definizioni, a cominciare da quella di reclamo, integrata al fine di ricomprendervi anche la dichiarazione di insoddisfazione nei confronti del comportamento di un intermediario assicurativo.

Di particolare interesse risultano essere anche la definizione di *grande broker*, ovvero "il mediatore o il broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettera a), del regolamento Isvap n. 5 del 16 ottobre 2006, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci" e quella di *fornitore*, ovvero il "soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa".

#### Chi gestirà i reclami

Tornando alle direttrici lungo le quali si è mosso l'istituto di vigilanza, come può evincersi dalla relazione di presentazione al provvedimento, la gestione dei reclami inerenti il comportamento degli agenti di assicurazione (ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori) è stata riservata alle imprese di assicurazione preponenti, fermo restando il coinvolgimento degli stessi nella fase istruttoria, diversamente da quanto avviene per gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del Rui e per quelli di cui all'elenco annesso: costoro sono direttamente competenti sui reclami che li riguardano (anche in questo caso, ivi compresi quelli inerenti i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori).

Venendo alla necessità di provvedere alla costituzione della funzione per la gestione dei reclami, la stessa è stata circoscritta ai broker di grandi dimensioni, che secondo i dati riportati dall'Ivass aggiornati a marzo 2016, sono 145 su un totale di 5801 iscritti, agli intermediari iscritti nella sezione D del Rui e agli intermediari iscritti nell'elenco annesso abilitati a operare in Italia in regime di stabilimento.

Ricollegandoci, poi, alla definizione di fornitore sopra riportata, il provvedimento ha disposto che gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D possono affidare la gestione dei reclami in *outsourcing* a un soggetto terzo, anche di natura associativa, ferma restando la responsabilità diretta sulla decisione finale in capo agli intermediari.

Degna di nota è, inoltre, la soluzione relativa agli obblighi di informativa all'Ivass da parte degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del Rui, la quale, diversamente da quanto previsto per le imprese di assicurazione che provvedono su base periodica, avviene a richiesta dell'Ivass stessa.

Da ultimo, non dimenticando che sono numerosi gli aspetti e le novità che potrebbero essere citati e approfonditi, segnaliamo che il provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale*, fermo restando che, per adeguarsi alle disposizioni in esso contenute, le imprese di assicurazione, per quanto attiene alla gestione dei reclami degli agenti e dei produttori diretti, e gli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del registro, nonché quelli iscritti nell'elenco annesso, avranno ulteriori 180 giorni di tempo.

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)

Convegno

## LE AZIENDE TRA RISCHI E SINISTRI

9 GIUGNO 2016



MILANO



Palazzo delle Stelline,  
Corso Magenta, 61



9.00 - 17.00

Con il Patrocinio di:



Città  
metropolitana  
di Milano

Altri Patrocini:



Sponsor:



### PROGRAMMA

**Chairman Maria Rosa Alaggio** *Direttore di Insurance Review e Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.40 - TAVOLA ROTONDA: **Rischi globali per grandi e piccole aziende: come cambiano e come gestirli?**

*Maria Rita Arena, responsabile credito e cauzioni di Ania*

*Adolfo Bertani, presidente di Cineas*

*Alessandro De Felice, presidente di Anra*

*Francesco Saverio Losito, vicepresidente nazionale Asseprim - Confcommercio imprese per l'Italia*

*Carlo Marietti Andreani, presidente di Aiba*

*Luigi Viganotti, presidente di Acb*

10.40 - 11.00 - **I rischi dell'internazionalizzazione**

*Enrico Guarnerio, ceo di Strategica Group*

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 11.50 - **Rischi, sinistri e semplificazione del contratto assicurativo**

*intervento a cura di Simmons & Simmons*

11.50 - 12.10 - **Aziende: come assicurare prodotti, processi aziendali e filiera distributiva**

*Nicola Mancino, ceo di Agcs Italia*

*Orazio Rossi, country president di Chubb*

*Aig (\*)*

12.10 - 12.30 - **L'innovazione nel ripristino danni**

*Stefano Sala, amministratore delegato di per*

12.30 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Cyber crime e rischio terrorismo**

*Umberto Rapetto, Generale (R) della Guardia di finanza - cyber security advisor*

14.20 - 14.40 - **Assicurazione e imprevedibilità del rischio: quali soluzioni di sicurezza per le aziende?**

*Uberto Ventura, managing director di Willis Towers Watson*

*Marsh*

14.40 - 15.00 - **L'evoluzione delle responsabilità: rischi per manager e imprese**

*Marco Rodolfi, studio legale MRV*

15.00 - 15.20 - **Imprenditori e assicurazioni**

*Angelo Bruscano, presidente nazionale dei giovani imprenditori di Confapi*

*Nicola Cattabeni, presidente di Ugari*

15.20 - 16.45 - **Le aziende nel momento del sinistro: esperienze a confronto**

*Andrea Angeletti, insurance and claims manager Aeroporti di Roma*

*Alberto Beretta, consigliere delegato del gruppo Beretta*

*Francesco Cincotti, presidente di Aipai*

*Carlo Cosimi, insurance vice president di Saipem*

*Filippo Emanuelli, amministratore delegato di Belfor Italia*

*Claudio Marchionni, responsabile logistica di UniEuro*

*Falegnameria Gianni Sala*

*Socio Asseprim*

16.45 - 17.00 - Q&A

(\*) invitato a partecipare

Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Scarica il programma completo