

PRIMO PIANO

Fitch, l'Italia e il rischio politico

L'agenzia di rating Fitch si schiarà per il sì al referendum costituzionale italiano che a ottobre potrebbe modificare in modo sostanziale l'assetto istituzionale del Paese. Anche le assicurazioni potrebbero beneficiare del completamento della riforma, ultima di una serie che il governo ha messo in campo negli ultimi due anni. "La riforma costituzionale - dicono gli analisti della casa americana - è solo un passo su un lungo cammino verso la ripresa economica. L'Italia ha compiuto buoni progressi ma uno stallo nelle riforme aumenterebbe le pressioni su numerosi fronti". Il debito enorme, la disoccupazione elevata, la ripresa lenta: Fitch prevede una crescita del Pil pari all'1% quest'anno e all'1,3% nel 2017; il settore bancario appesantito da crediti deteriorati e "anche il sistema assicurativo che si trova di fronte a requisiti di capitale potenzialmente più difficili", incontrerebbero nuovi ostacoli da uno stop alle riforme. In caso di approvazione, secondo Fitch, la nuova carta costituzionale "promette sia una legislazione più facile, sia un governo più stabile, assieme alla riforma elettorale". Con il no al referendum "il rischio politico aumenterebbe significativamente e alcuni degli sforzi fatti per spingere la produttività e la crescita di lungo termine potrebbero indietreggiare".

Fabrizio Aurilia

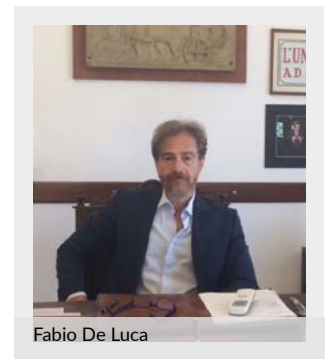
INTERMEDIARI

La fidelizzazione, tra tecnologia e disintermediazione

È sempre più difficile per gli agenti riuscire a mantenere un rapporto con i clienti: per fornire servizi dedicati occorre avere a disposizione del tempo, che le innovazioni digitali sono in grado di garantire

Già agli inizi degli anni 80, l'Union des assurances de Paris (Uap) lasciava gestire agli agenti i sinistri in pronta liquidazione: la compagnia, che poi sarebbe diventata (parte di) Axa, aveva già ben chiaro il concetto di servizio al cliente. La pensa così **Fabio De Luca**, monomandatario di **Axa**, che ha lavorato negli ultimi trent'anni con molte compagnie: a partire proprio dall'Union des assurances de Paris (Uap), passando per **Nationale Suisse**, **La Piemontese Assicurazioni** e **Italia-na Incendi**.

Questi cambiamenti l'hanno messo nelle condizioni di conoscere il mercato da diversi punti di vista, passando da quello del primario gruppo internazionale per arrivare alla piccola e media impresa. Oggi è anche consigliere dell'Associazione agenti Axa.



Fabio De Luca

Nell'ambito del ddl Concorrenza, la commissione industria del Senato ha deliberato di abrogare dai contratti dei rami elementari il tacito rinnovo. Qual è la sua opinione su complicazioni e disagi che possono nascere da questa decisione?

Tra i tanti cambiamenti avvenuti nella nostra professione, un evento che ha dato una svolta radicale al modo di concepire il rapporto contrattuale con il cliente è stata la legge 40 del 2007 (legge Bersani). All'indomani della sua entrata in vigore, si prese atto che da quel momento in poi, salvo interventi *paracadute* per le polizze già in corso, il concetto di fidelizzazione del cliente sarebbe passato per la strada del miglioramento del servizio, e non più dagli obblighi contrattuali. Personalmente valutai positivamente tale novità, tant'è che già dal 2004 lavoravo *in annuale*, giacché ritenni essere una visione futura del nostro modo di intendere rapporto con il cliente e il mercato.

Trovo, però, che l'attuale proposta sia una forzatura a un equilibrio oramai acquisito dalle parti. Andare a eliminare il tacito rinnovo anche su quei contratti, che rappresentano la vera essenza della nostra professione, specie in un momento in cui l'Rca viene sempre più disintermediata, darebbe una ulteriore stoccata all'esistenza della nostra figura di agenti, vanificando l'impegno e la professionalità profusi nell'acquisizione dei contratti, non tralasciando, poi, il rischio che il cliente dimentichi di rinnovare il contratto nei termini, trovandosi involontariamente privo di copertura assicurativa. È un mondo oscuro, che può dar luogo a voragini incalcolabili.

(continua a pag. 2)

INSURANCE REVIEW su TWITTER
Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

Il prodotto di ogni contratto assicurativo era e resta il sinistro. Come lo gestisce con i sistemi in uso oggi e le persone preposte così lontane dal concetto commerciale?

Ritengo che gli attuali sistemi di gestione dei sinistri siano validi ed efficaci, nonostante abbiano da tempo allontanato il rapporto agente/cliente. La mia carriera lavorativa ebbe inizio con una mandante (L'Union des assurances de Paris, oggi Axa) che aveva ben chiaro il concetto di servizio globale al cliente. Nella fattispecie, rilasciava ai propri agenti la funzione di gestire, trattare e liquidare la maggior parte dei sinistri (la cosiddetta *pronta liquidazione*). Tramite tale istituto, scaturiva il beneficio commerciale di essere l'unico referente agli occhi del cliente, con un notevole ritorno in termini di fidelizzazione e incremento del portafoglio. Oggi, sotto l'egida del digitale, addirittura è il cliente stesso a gestire in proprio l'apertura del sinistro, avviando una procedura preconfezionata, fino alla chiusura dello stesso. Certamente non ci si può sottrarre all'evoluzione tecnologica che porta a dei benefici, soprattutto in termini di tempo. Contestualmente, però, bisogna prendere atto che ciò non potrà altro che ampliare quel concetto di disintermediazione sopra citato.



Lei crede che aumentare e migliorare l'interazione con l'assicurato rappresenti la migliore opportunità per creare fedeltà?

Sì, indubbiamente. Per fare la differenza nel nostro lavoro è necessario creare una forte fidelizzazione dei clienti. Sappiamo che questi ultimi sono atavicamente contesi tra agenzie e compagnie. Spesso, però, ciò che fa pendere l'ago della bilancia a favore degli agenti passa per la qualità del servizio offerto. Per tale non intendo la qualità intrinseca di ogni singolo contratto, nel cui merito non entro, bensì il servizio che, mutuando il titolo di un libro di Luciano Casali, vada *dalla polizza al sinistro*. Affinché ciò avvenga, però, è necessario un bene prezioso che va perdendosi: il tempo. Oggi, la ricchezza maggiore che un individuo può desiderare di avere non è il denaro ma il tempo. Le nuove tecnologie (vedi smartphone, tablet, ecc.) avranno sicuramente accorciato le distanze, ridotto la mole di lavoro nonché l'utilizzo della carta ma, nel contempo, a causa della loro velocità, ci impediscono di agire con la dovuta ponderazione e nel giusto tempo. Ai clienti potremo offrire risposte sempre più veloci, condizioni sempre più vantaggiose, coperture sempre più ampie ma se non avremo il tempo di chiarirne i contenuti, se non potremo spiegarne i vantaggi l'elemento determinante sarà solo e unicamente il prezzo. A questo, a mio avviso, si sta andando incontro. Forse bisognerà, una buona volta, smettere di pensarla da finanziari e incominciare a guardare al nostro lavoro da imprenditori.

L'Italia è il secondo Paese europeo a più alto rischio di danni catastrofici e ambientali. Siamo l'unica realtà del Vecchio Continente a non prevedere un'assicurazione obbligatoria, né facciamo prevenzione. Come valuta questa situazione?

Il cambiamento climatico è una realtà con la quale si devono confrontare tutti i Paesi del mondo. Alluvioni, terremoti, uragani sono all'ordine del giorno. Negli ultimi anni, abbiamo avuto l'esempio concreto di quale sia la realtà nella quale si trova il nostro Paese quando si parla di fenomeni naturali di particolare rilevanza dannosa. Ritengo che questa lacuna assicurativa debba essere colmata al più presto, rendendo obbligatoria la copertura dei danni derivanti dagli eventi menzionati, magari consentendo dei benefici fiscali, come già avviene in altri Paesi. Certamente si tratta di un campo talmente vasto e denso di variabili che non può risolversi scaricando al 100% l'onere del rischio sull'assicuratore, e sul conseguente risarcimento. Si potrebbe adottare un sistema di partecipazione statale, come avviene in Francia o, meglio, in Belgio, diversificando la quotazione, sulla scorta di dati oggettivi del rischio, prevedendo la gestione dei sinistri da parte di un pool di compagnie: sulla falsa riga di quanto avviene nel ramo grandine.

Previdenza pubblica e privata: l'Onu stima che nel 2100 la vita media raggiungerà i 90 anni. Si troverà una collaborazione tra l'Associazione delle imprese e lo Stato? Individua, con la sua esperienza, un futuro migliore?

Questo tema mi tocca particolarmente da vicino perché sono uno dei tantissimi figli del boom economico degli anni sessanta. In quegli anni, in Italia, nasceva circa un milione di bambini all'anno mentre dalla metà degli anni 80 le nascite si sono attestate a circa la metà. La contrazione di nascite ha portato al decremento demografico degli ultimi anni. Questa situazione, unitamente all'aumento della longevità, porterà al tracollo totale del sistema pensionistico oggi in essere, in quanto saranno i pochi lavoratori a farsi carico della contribuzione a favore di molti anziani. Senza tener conto della grave disoccupazione. Andrà riveduto radicalmente il modo di intendere il lavoro.

Lo Stato non potrà affrontare da solo la gestione previdenziale e assistenziale dei cittadini. Sarà necessario che le parti si parlino quanto prima per trovare delle soluzioni. Ritengo sia necessaria e vitale un'eventuale collaborazione tra Ania e Stato. Anche in ambito salute bisognerà sensibilizzare i cittadini a provvedere in proprio, così come avviene per la pensione integrativa. Il futuro che ci attende non è certamente dei più rosei, ma confido che proprio attraverso l'intervento del settore privato si possa mantenere in vita un welfare a beneficio delle categorie meno abbienti.

IL PUNTO SU ...

Senza reddito non c'è nulla da risarcire

Il danno patrimoniale va provato dalla vittima, ma nella prospettiva futura si basa sulla presunzione dei comportamenti e delle intenzioni palesate fino al momento del sinistro



Una nuova e recente vicenda giudiziale ci porta a fare alcune ulteriori considerazioni in tema di danno patrimoniale da risarcire alla vittima di un fatto illecito, ovvero ai suoi eredi.

La vicenda approda a una interessante decisione della suprema Corte di Cassazione (Ordinanza 10 maggio 2016, n. 9431, presidente Armando, relatore Sestini). La Corte di Appello di Perugia aveva riconosciuto al figlio minore di una vittima deceduta in un incidente stradale il risarcimento del danno non patrimoniale per la morte del padre, negando il risarcimento del danno patrimoniale per la

perdita dell'apporto economico del genitore, sul rilievo che la posizione del defunto, "tossicodipendente privo di occupazione", non era "in sé economicamente valutabile" né "foriera di nuovi sviluppi lavorativi", "in assenza di prognosi favorevole sulla capacità di guadagno futura", tanto più che era "pacifico che (in vita) il padre non lavorasse e non contribuisse in alcuna misura al mantenimento del figlio".

Il figlio minore, rappresentato dalla madre, ricorreva dunque per Cassazione della sentenza lamentando che la circostanza che il genitore non avesse un lavoro al momento del decesso non era idonea a far ritenere che sarebbe rimasto disoccupato per tutta la vita, tenuto conto anche della sua giovane età, sostenendo che la legge in vero riconosce il risarcimento anche a chi non abbia un reddito "senza subordinare tale riconoscimento all'ulteriore valutazione relativa allo svolgimento di attività economicamente valutabili".

All'esito della discussione in camera di consiglio, il supremo collegio ritiene che la censura non possa essere condivisa e che il ricorso vada rigettato per le ragioni che seguono.

Viene rammentato, in primo luogo, che la norma di legge (articolo 4 legge 39/77) non prevede affatto un automatismo nel riconoscimento del danno patrimoniale ai soggetti privi di reddito, giacché "si limita ad indicare alcuni criteri di quantificazione del danno sul presupposto della prova relativa, che comunque incombe al danneggiato" (ex multis, Cass. n. 23761/2011).

Né alcun automatismo può sussistere in materia di riconoscimento del danno patrimoniale per la perdita dell'apporto economico di un congiunto deceduto, giacché tale pregiudizio presuppone necessariamente la prova (anche presuntiva) che detto congiunto, benché temporaneamente privo di reddito, avrebbe contribuito in futuro al mantenimento del familiare.

In tale modo risulta corretta l'esclusione del risarcimento in presen-

za di elementi idonei a far ritenere del tutto improbabile (o, comunque, meno probabile che non) qualsiasi futuro apporto economico da parte del congiunto deceduto.

Nello specifico, a fronte della circostanza che la morte del padre ha indubbiamente privato il figlio dell'astratta possibilità di riceverne un contributo al proprio mantenimento, la censura investe la valutazione della probabilità che il deceduto cominciasse a svolgere attività lavorative produttive di reddito, in modo regolare e in misura tale da consentire di contribuire stabilmente al mantenimento del figlio minore.

In assenza della prova che la vittima avrebbe lavorato in futuro con prevedibile credibilità, il danno non può essere risarcito.

È interessante dunque rilevare come la Corte di Cassazione abbia ribadito che il danno patrimoniale debba sempre essere provato dalla vittima dell'illecito e che, non assolto tale onere, il danno preteso (ancorché possibile) non può essere riconosciuto.

Nel caso particolare, lo stato psicofisico cronico e patologico di dipendenza e la situazione di perenne assenza lavorativa lasciavano prevedere e presumere che ancora per lungo tempo la vittima non avrebbe contribuito (come accadeva in vita) al mantenimento del figlio e che quindi il danno da mancato reddito non possa trovare accoglimento.

Filippo Martini
Studio MRV

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Danno biologico, ok alle tabelle di Milano

Dalla commissione Industria del Senato è arrivato il via libera, senza modifiche rispetto al testo della Camera, all'articolo 8 del ddl *Concorrenza* che disciplina il risarcimento del danno non patrimoniale subito dalle vittime di sinistri stradali. Per il calcolo si utilizzerà quindi una tabella unica, quella attualmente in uso al Tribunale di Milano. Gli emendamenti all'articolo 8 del provvedimento sono stati tutti respinti. Resta dunque stabilito che entro 120 giorni dall'entrata in vigore della norma, "si provvede alla predisposizione di una specifica tabella unica su tutto il territorio della Repubblica" che andrà redatta tenendo conto "dei criteri di valutazione del danno non patrimoniale ritenuti congrui dalla consolidata giurisprudenza di legittimità (ossia quella delle *Tablelle di Milano*)", si legge nel testo di legge.

DALLE AZIENDE

Arrivano nuove soluzioni assicurative per il Pad - Progetto agente diretto



Andrea Costa, coordinatore commerciale rete agenziale di Aec Wholesale Group

Aec Wholesale Group è un gruppo di intermediazione indipendente, e opera con un modello di business esclusivamente quale *wholesaler*: cioè come grossista senza clienti diretti, occupandosi del collocamento di rischi dei clienti dei propri circa 600 corrispon-

denti, prevalentemente intermediari proponenti quali broker, agenzie retail e loro collaboratori e un selezionato numero di agenzie accreditate Lloyd's Omc - Open market correspondent.

Nelle prossime settimane, Aec metterà a disposizione nuovi prodotti assicurativi che rientrano nel progetto *Self made standard*, ovvero il contenitore di soluzioni standardizzate ad emissione decentrata all'agente.

Oltre alle professioni *economico giuridiche* (commercialisti, avvocati) e *tecniche* (ingegneri, architetti) verrà lanciata la *D&O Individuale* avendo come contraente il singolo amministratore, dirigente o sindaco che assume incarichi presso società anche estranee tra loro. In totale autonomia, dunque, l'agente potrà emettere le polizze fino a quattro incarichi partendo da un premio annuo lordo di circa 400 euro.

Inoltre verrà lanciata la copertura assicurativa *D&O Commercial* (contraente la società) che avrà la possibilità di aggiungere le garanzie per le *gestioni fiduciarie* (imprese che gestiscono patrimoni di terzi) e *Reclami relativi a rapporti di lavoro volti contro la società* con sovra premi molto contenuti. La soluzione D&O Commercial viene offerta con massimali da 500 mila fino a cinque milioni di euro.

Attraverso la nostra piattaforma web AEC ONLINE e MARKETPLACE il nostro agente potrà emettere in pochi click le polizze da qualsiasi device.

Per quanto concerne le soluzioni non standard possiamo offrire le coperture Rct/o/contrattuale per gli istituti di vigilanza, coperture biologi.

RICERCHE

Rc auto, il best price continua a scendere

È quanto rilevato dall'ultima edizione dell'Osservatorio auto e moto di Segugio.it

Il trend non si arresta. Anche nei primi cinque mesi del 2016, infatti, la dinamica di diminuzione del *miglior prezzo* della polizza Rc auto continua inarrestabile. È ciò che emerge dall'ultima edizione dell'Osservatorio auto e moto di Segugio.it.

Stando ai dati elaborati dal comparatore, il trend risulta in continuo calo dal 2011, raggiungendo il minimo storico registrato su Segugio.it: rispetto al primo semestre del 2015, infatti, il best price Rca è diminuito del 9,5% e del 31,9% rispetto al secondo semestre 2011.

Inoltre, cresce la percentuale di polizze richieste per l'acquisto di auto nuove e usate. Rispetto al primo semestre 2015, le polizze richieste per l'acquisto di auto nuove sono passate dal 6,8% al 7,7%, mentre per l'acquisto di auto usate sono passate da 17,2% a 17,7%. Il trend è correlato all'andamento positivo del mercato auto che non si è arrestato nemmeno nel mese appena concluso, nel quale ci sono state ben 187.631 immatricolazioni.

Complessivamente, invece, la percentuale di polizze richieste per acquistare una moto (sia nuova che usata) è in leggero aumento rispetto al primo semestre 2015 passando dal 40,8% al 41,2%. Nei primi cinque mesi del 2016, l'anzianità, sia delle auto che delle moto usate presenti sul territorio nazionale, si registra intorno ai nove anni e mezzo. Inoltre, sono risultate sempre più diffuse le auto ecologiche con la percentuale sull'intero parco auto che arriva all'8%.

Passando al mercato delle moto, anche per le due ruote l'analisi di Segugio.it ha rilevato un trend di diminuzione del best price delle polizze Rc: -7,1% rispetto al primo semestre 2015, e del 25,3% rispetto al 2011. Nel semestre in corso il 31,9% delle polizze viene richiesto per l'acquisto di moto usate e il 9,3% per l'acquisto di moto nuove. Complessivamente la percentuale di polizze richieste per l'acquisto di una moto è in leggero aumento rispetto al primo semestre 2015, passando dal 40,8% al 41,2%. Infine, la percentuale di utenti che sceglie di assicurare la proprio moto con la garanzia *Incendio e Furto*, e con altre garanzie accessorie, raggiunge il valore più alto mai registrato su Segugio.it: il 9,5% degli utenti, infatti, ha richiesto questa copertura assicurativa.

Beniamino Musto

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