

## PRIMO PIANO

## Contratti più chiari e comprensibili

Eliminare sovrapposizioni e ridondanze. Introdurre un linguaggio chiaro e comprensibile nei testi di polizza. Ammodernare i contenuti dei contratti per renderli coerenti con l'evoluzione del contesto sociale. Sulla base di questi obiettivi condivisi si è tenuto, ieri a Roma, un incontro tra l'lvass e alcuni rappresentanti del mercato assicurativo e delle associazioni dei consumatori. La meta è arrivare ad avere "contratti più semplici, chiari e coerenti", spiegava l'lvass in una nota.

Traendo spunto dai reclami presentati dagli assicurati e dalle segnalazioni pervenute al contact center, l'lvass ha individuato una serie di aree su cui intervenire per far rimuovere alle imprese di assicurazione quelle che l'Istituto definisce "zone grigie del contratto", che possono fuorviare il consumatore e creare motivi di conflitto in caso di sinistro.

L'iniziativa si inserisce nel solco già tracciato dai lavori sulla semplificazione della nota informativa dei rami danni. Anche in questo caso, "sarà essenziale il contributo dei diversi stakeholder per arrivare alla elaborazione di contenuti contrattuali caratterizzati da un numero limitato di clausole. La modernizzazione del mercato assicurativo passa anche attraverso la sua semplificazione", sottolinea l'lvass. Per leggere la news completa clicca qui.

Beniamino Musto

## INTERMEDIARI

## È il momento dell'aggregazione

**È finita l'era dell'individualismo tra gli intermediari, secondo la presidente Sna della provincia bergamasca. Che invita i colleghi a lavorare in sinergia per intuire le nuove opportunità, trarre vantaggio dal cambiamento e uscire indenni dalla crisi.**

Condividere strategie e risorse. Con una mentalità diversa e aperta al nuovo. È questo lo spirito che deve animare l'agente di oggi e di domani, secondo la plurimandataria, **Agnese Mazzoleni**, presidente provinciale Sna di Bergamo e membro dell'Esecutivo Nazionale del sindacato.

Titolare di una vera e propria agenzia-azienda (30 dipendenti, 15 collaboratori esterni e quattro sedi/filiali), pone l'accento su alcuni punti chiave per superare l'atavico problema italiano della sottoassicurazione: l'apertura al cambiamento (anche normativo) la condivisione tra gli intermediari, l'ascolto dei diversi attori (in questa direzione va il dialogo del Sindacato con i consumatori) e la vicinanza con l'assicurato, per farlo sentire parte di una famiglia che, in caso di bisogno, lo può sostenere.

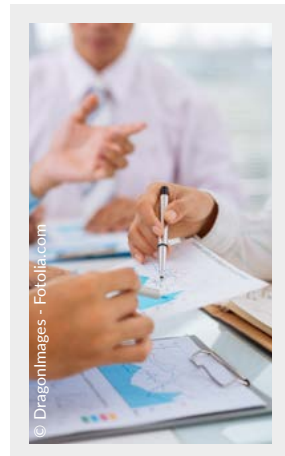


Agnese Mazzoleni

**Sna dialoga, oggi, con alcune associazioni di consumatori (Arco e Confconsumatori), al fine di chiarire il vero ruolo sociale degli agenti italiani. Lei trova utile ed etico interrogarsi ancora su questo argomento?**

Dialogare e confrontarsi è sempre utile. Serve a capire le esigenze di chi rappresenta il nostro mercato quotidiano. Può accadere che, individualmente, condizioniamo i rapporti con i nostri clienti in base a proprie esperienze e convinzioni. Il confronto con le associazioni dei consumatori serve ad analizzare i macro dati e capire le tendenze, intuire le effettive richieste dei nostri utenti e predisporre offerte adeguate stimolando anche le compagnie per costruire prodotti capienti attraverso l'intervento delle commissioni tecniche dei Gaa. Serve anche per far giungere al nostro cliente il messaggio che solo attraverso gli intermediari si possono avere prodotti consulenziali che soddisfino le loro vere esigenze assicurative. Le associazioni dei consumatori pongono l'attenzione, non solo ai prezzi, ma possono verificare la qualità e le garanzie dell'offerta. Sicuramente le loro indicazioni sono in grado di modificare la tendenza degli ultimi anni, e convincere il consumatore a scegliere, prestando maggior attenzione alle condizioni e alla qualità dei prodotti assicurativi proposti dagli intermediari.

(continua a pag.2)



**INSURANCE REVIEW su TWITTER**  
Seguici cliccando qui



(continua da pag.1)

**Entro febbraio 2018, dovrebbe essere approvata la Idd, nuova direttiva europea, sostituendo, all'atto della sua andata in vigore, la Imd. Nuove regole per tutto il mercato Ue: concorrenza leale migliorata, tutela maggiore per i consumatori, ecc. Pensa possa avere significato voltar pagina tra venti mesi?**

I cambiamenti sono sempre in essere. La nostra capacità sta nel saperli vivere e trasformarci con essi. Possono rappresentare una sfida, un'occasione per migliorarci, oppure possono essere un baratro. Temo che, date le condizioni difficili di tante agenzie, se gli intermediari non avranno l'umiltà di capire che è il momento dell'aggregazione, della condivisione di strategie e risorse, che non è più l'epoca dell'individualismo, tra un paio di anni, la crisi sarà molto selettiva. Sna è molto attento al recepimento delle nuove direttive e al loro impatto sulla rete distributiva italiana, ma non si ferma un treno in corsa. Da abili professionisti, studieremo e adatteremo il nostro quotidiano alle nuove normative. L'importante è capire come trarne un vantaggio per le nostre aziende-agenzie.



**Il Fondo pensioni agenti scrive a tutti i pensionati, informandoli dell'alta penalizzazione (sino all'80%) applicata alle loro pensioni, facendosi restituire (sebbene rateizzati) alcuni spiccioli. Non sarebbe stato più logico accettare la prima proposta del commissario Ermanno Martinetto, con un taglio solo del 40%? Riesce a spiegare ai nostri lettori i motivi alla base di quel rifiuto, che a molti sfuggono?**

Noi di Sna abbiamo sempre combattuto per l'applicazione di un principio di equità. Un taglio frontale non ha alcun senso perché non è comprensibile dalla logica umana: è una soluzione che risulta impositiva. Diversa è la soluzione che è stata adottata dal commissario Martinetto, dopo gli impegnativi confronti degli ultimi anni. Tale soluzione rispetta due concetti: salvaguardare i versamenti integrativi e, mantenendo fermo il principio della prestazione definita, riparametrare quest'ultima al montante dei contributi base effettivamente versati. Questo metodo rispetta un principio di equità. Le conseguenze sono frutto di un'applicazione matematica. Personalmente, trattandosi di disavanzo prospettico, considerati gli utili che il fondo produce, le plusvalenze ecc, avrei applicato uno scivolo di qualche anno per il raggiungimento dei tagli imposti, oggi, dal commissario. Ma questa era una scelta che competeva a lui. *Il dopo commissario* è imminente: spero che il nuovo Cda affronterà il tema.

**Il futuro avanza, e il mercato necessita di novità. Servono nuovi paradigmi di competenze, da parte di tutti, per gestire le moderne esigenze di cambiamento del comparto, ma anche della collettività. Il suo pensiero?**

Anche il nostro mercato, come ogni cosa, evolve. La nostra abilità è di essere due passi avanti, e intuire i cambiamenti. Non possiamo aspettare che siano gli altri a obbligarci, perché così facendo non saremo pronti, e ci sorprenderanno come la piena di un fiume. Purtroppo, oggi, tutto è molto complesso: è indispensabile aggregarsi per affrontare le aree di analisi, sviluppo e realizzazione progettuale su tutti i fronti. Ripartire tra partner d'impresa specializzazioni e campi d'azione. Mantenere costante un confronto costruttivo interno alla propria azienda. Insieme si deve intuire dove sono le opportunità, e costruire l'attacco propositivo sul mercato. Occorre, però, cambiare mentalità: l'intermediario è artefice della propria azienda: progetta, sceglie, investe, coordina, stimola, organizza, forma, ecc. Quando l'azienda-agenzia è strutturata e certifica la qualità del proprio lavoro, a sceglierla saranno, da un lato, le compagnie e, dall'altro, i clienti che cercano una seria consulenza per la gestione dei propri rischi.

**Come pensa sia possibile, in Italia, superare la sotto-assicurazione? Per affrontare le difficoltà di un mercato asfittico, servono reti maggiormente professionali, prodotti con maggiore appeal da parte delle imprese, una formazione di qualità per tutti?**

Serve una cultura dell'assicurazione come prevenzione del rischio, riducendo la distanza tra l'utente e la compagnia di assicurazione. Permangono le troppe difficoltà burocratiche e cavillosità del sistema. Utopisticamente parlando, l'utente assicurato dovrebbe sentirsi partecipe di una famiglia che, nella disavventura, pensa a lui. Allora, tutti sarebbero disposti a rinunciare a qualcosa pur di essere partecipi di questa famiglia. La domanda la pongo io: come conciliamo questi due paragrafi?

Carla Barin



## INTERMEDIARI

### Fpa, le nuove proposte di Anapa Rete ImpresAgenzia

**Cambio della governance, contribuzione definita e un ulteriore contributo dell'Ania, tra le azioni decise nell'ultima riunione dell'associazione**



Vincenzo Cirasola

Anapa Rete ImpresAgenzia chiede formalmente il cambio della governance del Fondo pensione agenti, il taglio dei compensi agli amministratori, il passaggio alla contribuzione definita, e un ulteriore contributo dell'Ania.

Il tema del salvataggio di Fpa è stato al centro della riunione plenaria dell'associazione, svoltasi a Bologna lo scorso 7 ottobre. La giunta esecutiva nazionale, il consiglio direttivo e il coordinamento dei gruppi agenti hanno deliberato all'unanimità una serie di azioni per il risanamento definitivo del fondo.

È quindi prioritario che alla prossima assemblea dei delegati di Fpa, già convocata dal commissario straordinario a Roma il prossimo 19-20 ottobre, ci sia un cambio di governance nel cda e nel collegio sindacale, con nuovi rappresentanti di entrambe le liste presentate.

Secondo l'associazione presieduta da **Vincenzo Cirasola**, è necessario anche che la revisione contabile non sia affidata ai sindaci ma a una società di revisione esterna e specializzata. Inoltre, sostiene Anapa Rete ImpresAgenzia, è necessaria una drastica riduzione dei compensi degli amministratori, nell'ottica di razionalizzare le spese; il passaggio immediato dal regime di prestazione definita a quello di contribuzione definita, con un aumento della contribuzione dei singoli aderenti, e della quota delle imprese, con un ulteriore contributo *una tantum* dell'Ania.

In una nota, Cirasola ha sottolineato che "nel caso non si riuscisse, ancora una volta, a raggiungere nessuna concertazione, riteniamo che sia giunto il momento che ciascuna sigla sindacale si prenda le proprie responsabilità davanti a tutta la categoria per il comportamento iterato e le conseguenze che ne deriveranno".

Fabrizio Aurilia

## COMPAGNIE

### ConTe.it sceglie Guidewire

**Il player italiano opta per i prodotti core della software house, per una maggiore velocità di commercializzazione e un miglior servizio alla clientela**

Prodotti innovativi e un'operatività più snella. Per raggiungere questi obiettivi, **ConTe.it** ha scelto, per la sua piattaforma tecnologica, i sistemi core del fornitore di software delle compagnie del ramo danni.

In particolare, ConTe.it ha selezionato *PolicyCenter* e *BillingCenter* di **Guidewire**, insieme a *Guidewire rating management* e *Guidewire client data management*, per l'assunzione, la gestione delle polizze, la contabilizzazione, il rating e la gestione dei dati dei clienti.

"In qualità di apripista nel mercato italiano delle assicurazioni dirette on line dal 2008 - spiega **Paolo de Totero**, program manager e business leader del progetto, ConTe.it - il nostro obiettivo è continuare a sviluppare prodotti innovativi per i nostri clienti. Aver scelto Guidewire ci permetterà di garantire un processo di sviluppo dei prodotti flessibile e una rapidità di commercializzazione nel presente e nel futuro, focalizzandosi, ovviamente, anche sulle opportunità rappresentate dalla telematica, caratteristica importante sul mercato italiano, in cui più del 15% delle polizze è associato a black box".

#### Prodotti e servizi in linea con il cliente

Il software Guidewire permetterà a ConTe.it (la cui esigenza era di avere sistemi di contabilità e portafoglio che si integrassero in modo semplice e trasparente) di proporre un servizio più efficace al cliente, offrire una maggiore scelta di prodotti adattabili; usare un sistema di billing completo, che renda le operazioni contabili più semplici e snelle; gestire metodi di pagamento nuovi e variabili, in linea con la domanda del mercato.

"Vogliamo la piattaforma migliore - sottolinea **Giuseppe Terzano**, It project management officer, ConTe.it - per supportarci nel rispondere più velocemente e più efficacemente alle necessità, diversificate e complesse, dei nostri clienti. PolicyCenter offre funzioni *out of the box* molto utili per aiutarci a servire al meglio la nostra clientela. Inoltre, insieme a BillingCenter, ci aiuterà a valutare e a decidere nuove strategie di business".

Laura Servidio

#### 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

## RC AUTO: FLESSIBILITÀ O SOSTENIBILITÀ?

10 NOVEMBRE 2016



MILANO



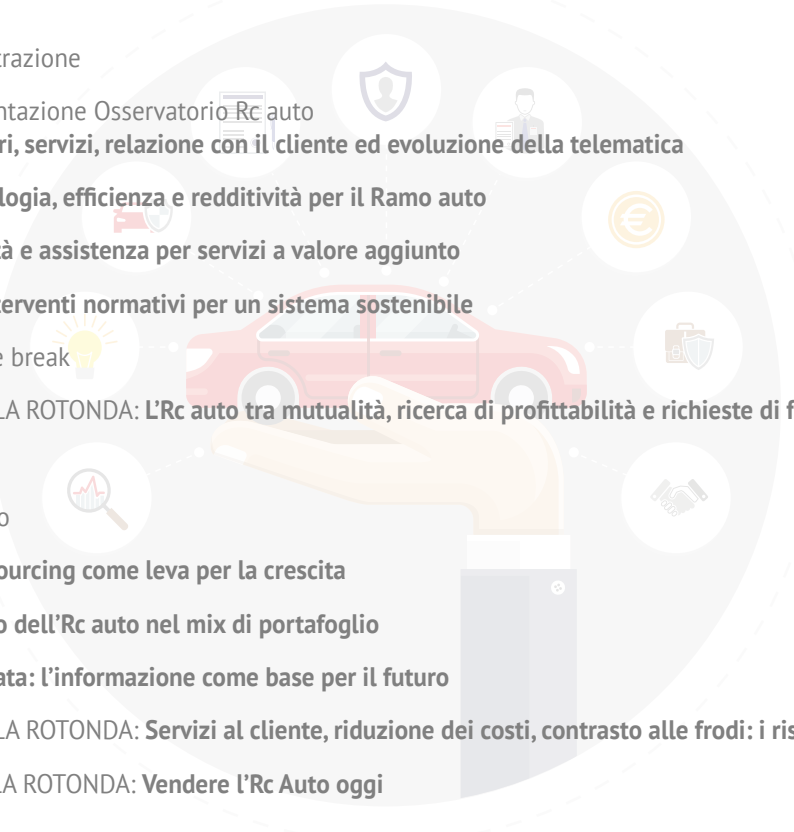
Palazzo delle Stelline,  
Corso Magenta, 61



9.00 - 17.30

### PROGRAMMA

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

- 
- 09.00 - 09.30 - Registrazione
  - 09.30 - 09.50 - Presentazione Osservatorio Rc auto  
**Sinistri, servizi, relazione con il cliente ed evoluzione della telematica**
  - 09.50 - 10.10 - Tecnologia, efficienza e redditività per il Ramo auto
  - 10.10 - 10.30 - Qualità e assistenza per servizi a valore aggiunto
  - 10.30 - 10.50 - Gli interventi normativi per un sistema sostenibile
  - 10.50 - 11.30 - Coffee break
  - 11.30 - 12.45 - TAVOLA ROTONDA: L'Rc auto tra mutualità, ricerca di profittabilità e richieste di flessibilità
  - 12.45 - 13.00 - Q&A
  - 13.00 - 14.00 - Pranzo
  - 14.00 - 14.20 - L'outsourcing come leva per la crescita
  - 14.20 - 14.40 - Il peso dell'Rc auto nel mix di portafoglio
  - 14.40 - 15.00 - Big Data: l'informazione come base per il futuro
  - 15.00 - 16.00 - TAVOLA ROTONDA: Servizi al cliente, riduzione dei costi, contrasto alle frodi: i risultati raggiunti
  - 16.00 - 17.00 - TAVOLA ROTONDA: Vendere l'Rc Auto oggi

Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)



Scarica il programma completo