

## PRIMO PIANO

### Sisma, Fitch non cambia i rating

Fitch non declasserà le assicurazioni italiane dopo gli eventi sismici dei giorni scorsi. Per le compagnie non si prevedono impatti negativi legati ai terremoti del centro Italia. Secondo l'agenzia di rating americana, le perdite assicurate saranno comprese tra i 100 e i 200 milioni di euro, una stima simile a quella che ha riguardato il terremoto del 24 agosto scorso. Il motivo è sempre lo stesso: bassa densità assicurativa e massiccio intervento dello Stato che, grazie alla procedura dello stato di crisi, coprirà la maggior parte delle perdite.

Il 28 ottobre scorso, Fitch aveva già confermato il rating di Generali ad A- con outlook stabile.

I profitti per il 2016 delle compagnie, quindi, non saranno intaccati dai terremoti che stanno creando gravi danni alle comunità di Umbria, Marche, Lazio e Abruzzo.

Intanto, però, il Governo, secondo quanto si può leggere in alcuni articoli sulla stampa economico-finanziaria, sta pensando a un coinvolgimento diretto delle assicurazioni private nella gestione dei terremoti, attraverso una maxi detrazione, pari al 65%, dei premi delle polizze che assicurano contro questi eventi.

Fabrizio Aurilia

## INTERMEDIARI

### Una nuova cultura della relazione

L'intermediario deve conciliare l'high-tech con lo human touch, per tornare a essere competitivo



Quick, smart, easy. Ecco come il cliente desidera acquistare una polizza anche dal proprio agente di assicurazione.

Con la diffusione di internet, il rapporto con l'utente è cambiato: l'effetto Amazon e l'utilizzo dei device ci stanno abituando a livelli di servizio impensabili fino a poco tempo fa e la distribuzione assicurativa deve fare i conti con le aspettative di clienti, che condizionano sempre di più il sistema di relazione e di acquisto.

Pur con modalità e strategie diverse, la rete agenziale ha cercato di sviluppare un rapporto di qualità con l'assicurato, in alcuni casi con ottimi risultati laddove ha saputo trasformare le manifestazioni di interesse dell'utente in appuntamenti in agenzia per chiudere il contratto. Tuttavia, dalle rilevazioni dell'Osservatorio Insurance 2.0 di Macros Consulting, emerge che, accanto a intermediari che hanno saputo stare al passo con i tempi, molti altri sono ancora alla finestra: solo una piccola percentuale di agenzie ha, infatti, colto le opportunità insite nella rivoluzione digitale, mentre le realtà più incerte rischiano di perdere, nei prossimi anni, fino al 20% del proprio volume d'affari a causa del gap tecnologico tra intermediario e assicurato.

#### NUOVI MODELLI DI BUSINESS

Parrebbe uno scenario a tinte fosche, ma forse così non è. Come ha sottolineato recentemente il presidente dell'Ivass "... questo (cambiamento) non vuol dire che il modello distributivo tradizionale abbia i giorni contati: imprese e clienti sembrano volere ancora le reti fisiche, a condizione che esse si evolvano e si adattino a una strategia integrata". Il messaggio, dunque, è chiaro: la distribuzione assicurativa ha bisogno di rinnovarsi, di scegliere nuovi modelli di business e dare vita a una nuova relazione con il cliente. La questione, dunque, è come ridurre la distanza che si è creata tra intermediario e assicurato.

Oggi, l'agente è un consulente al quale ci si affida per confermare quanto appreso dai canali di informazione e continua, quindi, ad avere un ruolo importante nel determinare le scelte del cliente, soprattutto su prodotti assicurativi complessi. Se da un lato, dunque, l'utilizzo del digitale è una via obbligata, dall'altro, la componente fisica dell'agente resta fondamentale per offrire una consulenza assicurativa personalizzata, creare un rapporto di conoscenza e fiducia. In sintesi, guardarsi negli occhi, stringersi la mano sarà sempre più memorabile rispetto a un freddo like digitale.

(continua a pag.2)



### INSURANCE REVIEW su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag.1)

## RISPONDERE ALLE ASPETTATIVE

Emerge sempre più chiaramente che non è solo una questione tecnologica, quanto culturale. La distribuzione assicurativa può vincere la sfida che ha di fronte, solo se saprà essere all'altezza delle aspettative dei propri clienti. Per farlo, bisognerà essere sempre più preparati e professionali.

“La domanda manca quando non c'è la qualità dell'offerta”, ha affermato **Diego Piacentini**, vice senior president di Amazon. Siamo tutti d'accordo. Il digital ha irrimediabilmente rimodellato il comportamento dei clienti, le sue modalità di acquisto e le sue aspettative. Eppure, ancora troppi intermediari non sembrano in grado di offrire quell'esperienza digitale che i clienti desiderano. Siamo di fronte a una nuova cultura della relazione che l'intermediario deve abbracciare e condividere per far fronte alle nuove sfide, cercando di conciliare l'high-tech con le human touch, per continuare ad avere un vantaggio competitivo di fronte ai nuovi e agguerriti player.

**Angelo Paulli**,  
senior consultant Macros Consulting

## Solutions for life: Soluzioni per le Compagnie di Assicurazione Vita

Ottimizzare i sistemi attuariali per le compagnie  
che operano nel settore Vita

### Modulare. Flessibile. Integrato. Potente.

Lo scenario delle Compagnie Assicuratrici del ramo vita è in continuo cambiamento. La sempre maggiore richiesta di informazioni per l'autorità di vigilanza in tempi sempre più stringenti e con un governo attento dell'informazione prodotta, la crescente pressione sui costi e le nuove tecnologie costringono le Compagnie di Assicurazione a lavorare in maniera sempre più efficiente.

Le soluzioni per le Assicurazioni Vita sono rappresentate da applicazioni innovative, infrastrutture di calcolo flessibili, potenti capacità di integrazione e servizi di primo livello perché la Vostra Azienda possa sempre più ottimizzare l'efficacia dei propri sistemi e dei processi attuariali.

Lasciate che Willis Towers Watson Vi lasci scoprire tutto il potenziale della Vostra organizzazione.

Scoprite le soluzioni per le Compagnie Vita. Scoprite Solutions for life.

Per saperne di più, guarda il nostro sito [www.willistowerswatson.com/IT-it](http://www.willistowerswatson.com/IT-it) oppure scrive una mail a: [software.solutions@willistowerswatson.com](mailto:software.solutions@willistowerswatson.com)



## COMPAGNIE

### Itas incontra i broker

**Presentate le principali attività della compagnia: il faccia a faccia è il primo dall'acquisizione delle branch italiane del gruppo Rsa**

Efficacia del servizio e capacità di rispondere rapidamente ai bisogni dei clienti: è questo il punto di partenza dell'incontro fra Itas e i broker che si è tenuto nei giorni scorsi al *The Ward* di Milano, il primo dall'acquisizione delle filiali italiane del gruppo britannico **Rsa** da parte della compagnia trentina.

Benvenuto ai presenti affidato al dg **Ermanno Grassi**, insieme al direttore assicurativo **Alessandro Cioci**, al direttore commerciale **Alberto Rossi** e al responsabile della divisione tecnica impresa **Antoni Antonakis**. L'incontro è proseguito con la presentazione delle principali attività della compagnia,

attraverso una serie di tavoli di lavoro che hanno visto il coinvolgimento dei broker sotto la supervisione di un responsabile tecnico: fra gli argomenti trattati, anche la partnership con **Vhv**, compagnia tedesca impegnata nelle coperture assicurative dedicate ai costruttori, che collabora con Itas dal 2012. Modalità di presentazione particolarmente apprezzata dai broker, che hanno avuto la possibilità di intervenire durante l'incontro, e di scambiarsi spunti utili per le future collaborazioni.

Dall'incontro è emersa la volontà di scommettere maggiormente in sviluppo e innovazione, e di ampliare l'offerta di prodotti pensati per i titolari d'azienda, il management e i dipendenti, incluse le imprese che operano all'estero. Nel 2016, gli oltre 250 broker che collaborano con Itas hanno fatto registrare un aumento del portafoglio del 10% rispetto all'anno precedente. Un risultato che, sommato a tutte le attività della compagnia, ha portato nei primi sei mesi a un utile di 5,5 milioni di euro, praticamente la cifra che avrebbe dovuto essere raggiunta alla fine del 2016, secondo il piano industriale.



Giacomo Corvi

## WELFARE

### Previdenza, nel mondo 38mila miliardi di dollari investiti nel 2015

**È quanto rileva lo studio Pension markets in focus realizzato dall'Ocse**

Secondo lo studio *Pension markets in focus*, realizzato dall'Ocse, nel 2015 il risparmio pensionistico privato, a livello mondiale, ha superato la quota di 38mila miliardi di dollari. Di questa cifra, circa 37mila miliardi sono riferibili ai Paesi che fanno parte dell'Ocse. La maggior parte (26mila miliardi di dollari, cioè il 68% del totale) è realizzato dai fondi pensione; seguono le banche e le società di investimento (7.700 miliardi di dollari, 20,2% del totale). Le compagnie assicurative hanno una quota pari a 4.300 miliardi, corrispondente all'11,3% del totale.

Guardando ai singoli Stati, la quota investita in rapporto al Pil varia da Paese a Paese: si va dal 205,9% della Danimarca allo 0,6% della Grecia con una media ponderata del 123,6%. In questo contesto, l'Italia resta nelle retrovie, con un risparmio previdenziale privato di 122,5 miliardi di dollari (112,5 miliardi di euro) e un rapporto sul Pil pari all'8,7%, come la Francia e superiore alla Germania (6,6%), ma inferiore alla Spagna (14,3%), al Regno Unito (9,4%) o agli Stati Uniti (132,9%).

Guardando ai rendimenti, il 2015 è stato un anno di valori mediamente positivi per il risparmio previdenziale. In Italia il rendimento reale netto dei fondi pensione è stato dell'1,7%, sotto la media Ocse del 2,1% (nel 2014, i dati erano stati rispettivamente del 5,7% e del 6,8%). I valori riflettono anche una strategia di investimento diversa con una quota più bassa detenuta in azioni (19,5% in Italia rispetto al 44,2% degli Usa o al 20,2% del Regno Unito) e una più forte componente obbligazionaria (49,7% contro il 34,4% del Regno Unito, e il 37% degli Usa).



Beniamino Musto

#### 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)

Supplemento al 2 novembre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577

## Convegno

# RC AUTO: FLESSIBILITÀ O SOSTENIBILITÀ?

10 NOVEMBRE 2016

MILANO

Palazzo delle Stelline,  
Corso Magenta, 61

9.00 - 17.30

## PROGRAMMA

Main sponsor:



Official sponsor:



ITALCLAIM



Taurini & Hazan  
STUDIO LEGALE

**Chairman Maria Rosa Alaggio**

*Direttore di Insurance Review e Insurance Daily*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 09.50 - Presentazione Osservatorio Rc auto

**Evoluzione della telematica: sinistri, servizi, relazione con il cliente**

*Alberto Raneri, manager SCS Consulting*

09.50 - 10.10 - L'Auto oggi, nodo di una rete sociale

*Michele Bacci, responsabile innovazione e progetti di sviluppo tecnologico di I.Car*

10.10 - 10.30 - Gli interventi normativi per un sistema sostenibile

*Maurizio Hazan, studio legale Taurini & Hazan*

10.30 - 10.50 - Qualità e assistenza per servizi a valore aggiunto

*a cura di Glassdrive*

10.50 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - TAVOLA ROTONDA: L'Rc auto tra mutualità, ricerca di profittabilità e richieste di flessibilità

*Giuliano Basile, responsabile attività di supporto direzione sinistri Allianz Italia*

*Giovanni Calabrò, direttore generale per la Tutela del consumatore Antitrust*

*Giovanna Gigliotti, direttore sinistri UnipolSai*

*Umberto Guidoni, responsabile servizio Auto Ania*

*Massimo Monacelli, chief claims officer Generali Italia*

*Alessandro Santoliquido, direttore generale Sara Assicurazioni*

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - La sfida dei sistemi IT: l'integrazione tra digital e procedure aziendali

*Stefano Bombara, responsabile servizio IT, sistemi tecnici danni e*

*riassicurazione Crédit Agricole Assicurazioni*

*Martino Pellegrini, cio Crédit Agricole Assicurazioni*

14.20 - 14.40 - Il peso dell'Rc auto nel mix di portafoglio

*Andrea Amadei, Gi director e coo Aviva Italia*

14.40 - 15.00 - Score Creditizi e Big Data come innovazione nell'RC auto

*Natalia Leonardi, head of Centrale dei bilanci Cerved*

15.00 - 16.00 - TAVOLA ROTONDA: Servizi al cliente, riduzione dei costi, contrasto alle frodi: i risultati raggiunti

*Riccardo Gamba, responsabile rete liquidativa esterna gruppo Itas*

*Paolo Masini, direttore sinistri Cattolica Assicurazioni*

*Maurizio Monticelli, direttore centrale, responsabile area sinistri Vittoria Assicurazioni*

*Ferdinando Scoa, direttore sinistri Assimoco*

*Massimo Treffletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania*

*Zurich (\*)*

16.00 - 17.00 - TAVOLA ROTONDA: Vendere l'Rc auto oggi

*Marco Brachini, direttore marketing Sara Assicurazioni*

*Alessandro Castelli, direttore marketing Con.te*

*Barbara Peponi, direttore danni Groupama Assicurazioni*

*Fabrizio Premuti, presidente Konsumer Italia*

17.00 - Chiusura lavori

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

**Scarica il programma completo**