

PRIMO PIANO

## Polizze, tra bassi tassi e vie di crescita

Le novità normative in arrivo dall'Europa, la sottoassicurazione degli italiani sugli eventi catastrofali, le possibili strade per fronteggiare il prolungato scenario di bassi tassi di interesse, il probabile imminente rialzo dei prezzi Rc auto. Sono solo alcuni dei moltissimi temi di cui si è discusso ieri nel corso del 18° Annual assicurazioni del Sole 24 Ore, evento che si tiene annualmente presso la sede del quotidiano economico, a Milano, e che proseguirà per tutta la giornata odierna. Ieri sono intervenuti protagonisti di primissimo piano del mercato assicurativo. Ad aprire la giornata, un'intervista al presidente dell'Ivass, Salvatore Rossi, che ha parlato delle iniziative dell'Autorità sulla semplificazione. A seguire tre ampie interviste one-to-one: con la presidente dell'Ania, Maria Bianca Farina, con il group ceo di Unipol, Carlo Cimbri, e con l'ad di Generali Italia, Marco Sesana, quest'ultima preceduta da una tavola rotonda che ha visto la partecipazione del dg di Reale Mutua, Luca Filippone, dell'ad di Intesa Sanpaolo Assicura, Alessandro Scarfò, del neo ad di Amissima, Alessandro Santoliquido e del country ceo di Zurich Italia, Camillo Candia.

Su Insurance Daily di domani sarà pubblicato un ampio resoconto su entrambe le giornate di lavori.

Beniamino Musto

MANAGEMENT

## La forza del team

**È tramontata l'era dei solisti: specializzazione e tecnologia richiedono il lavoro di squadra. Mariella Bisaccia di Cineas racconta le caratteristiche e gli ingredienti per creare un'équipe di successo**

Il talento vince le partite, ma sono il lavoro di squadra e l'intelligenza a vincere i campionati (*Michael Jordan*). Anche al di fuori della metafora sportiva, la capacità di lavorare in squadra (teamworking) è un requisito fondamentale nel ventunesimo secolo.

A prescindere dalle conoscenze, competenze e abilità tecniche di ciascuno, è il riuscire a metterle in sinergia con quelle degli altri a fare la differenza. Non è più tempo di solisti, nemmeno nei settori in cui spicca l'alta specializzazione e l'innovazione tecnologica, perché i compiti da affrontare sono così complessi che nessun individuo ha tutte le competenze necessarie per portarli a termine da solo.

### QUANDO IL GRUPPO FUNZIONA

Un esempio per tutti è il caso di un ortopedico, definito da **Robert Huckman** e **Bradley Staats**, l'*Henry Ford della protesi al ginocchio*. La durata media dei suoi interventi è di 20 minuti, anziché un'ora abbondante, e, in un anno, applica oltre 550 protesi, più del doppio di quelle eseguite dai suoi colleghi, con migliori risultati e minori complicanze.

Nella sua carriera ultratrentennale, ha implementato diverse tecniche innovative per migliorare l'efficienza, ma c'è un altro fattore che, secondo lui, è determinante per la sua velocità: anziché lavorare con un'équipe formata da anestesisti e infermieri, che si avvicendano in modo casuale, ha formato due team dedicati ai suoi interventi, che operano in parallelo in due sale attigue. Ci sono infermiere che lavorano con lui da 18 anni e lui individua in questo fattore, il teamworking rodato nei suoi team, ciò che gli ha permesso di diventare un pioniere nel suo campo (fonte: *Harvard Business Review*).

### UN AIUTO DALLA LIFE SKILLS

Il lavoro ruota, sempre più, attorno a gruppi *ad hoc*, a organizzazioni virtuali e a team che nascono e si dissolvono spontaneamente nel momento in cui, rispettivamente, l'esigenza della loro esistenza si presenta e scompare. Diventa, quindi, essenziale sviluppare la capacità di entrare agilmente in un lavoro di squadra, adattarsi rapidamente a stili comunicativi e relazionali diversi, entrare in un'ottica di autentica collaborazione e condivisione.

È a questo punto che entrano in campo le *life skills*, che possono esaltare piuttosto che annullare le competenze e conoscenze tecniche di ciascuno. (continua a pag. 2)



**INSURANCE REVIEW su FACEBOOK**  
Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag. 1)

L'interdipendenza fra i membri del team rende indispensabile un tipo di collaborazione basato sulla coesione e sulla fiducia, che non si improvvisano né si lasciano al caso, ma si costruiscono e mantengono con metodo.

La buona notizia è che le life skills dei singoli individui si possono allenare e sviluppare, come pure è possibile gestire intenzionalmente le dinamiche di team, se si hanno gli strumenti giusti.

Un approccio sistematico al teamworking, focalizzato su tre piani contemporaneamente (l'individuo nel team, le dinamiche interne del team, le relazioni tra il team e il sistema in cui si colloca), permette di creare e mantenere team *emotivamente intelligenti*, per dirla come **Daniel Goleman**, nel suo *Lavorare con intelligenza emotiva*, dove sintetizza le caratteristiche dei gruppi più efficaci.



## LE PECULIARITÀ VINCENTI

La prima è l'autoconsapevolezza emotiva ovvero dell'impatto esercitato dal clima emotivo sulla prestazione; vi è poi, la realizzazione, laddove attraverso l'analisi dell'ambiente, si rilevano dati essenziali, ed eventuali possibilità di iniziativa; l'adattabilità, che vuol dire essere flessibili di fronte a ostacoli e difficoltà; l'autocontrollo, evitando reazioni dettate dal panico, dalla collera o dall'allarme, quando si è sotto pressione; l'integrità, perché dimostrare affidabilità, alimenta la fiducia; l'ottimismo, che consente di essere elastici di fronte agli insuccessi; l'empatia ovvero capire i sentimenti e i punti di vista degli altri; lo sfruttamento della diversità, per utilizzare le differenze come opportunità; la consapevolezza politica, che aiuta a comprendere le tendenze economiche, politiche e sociali salienti; l'influenza ovvero servirsi abilmente delle strategie della persuasione; infine, la costruzione di legami fra persone e componenti distanti di un'organizzazione.

## LA RICETTA IDEALE

La metodologia per arrivare a ciò non è un algoritmo uguale per tutte le circostanze e i contesti. Serve una buona dose di sensibilità manageriale che permette di mescolare, ad arte, le componenti del teamworking per ottenere la formula ideale per quel gruppo specifico.

In particolare, gli ingredienti di base sono: uno scopo comune, chiaro ed esplicito, per il quale è necessaria la collaborazione di tutti i membri del team; competenze specifiche, sulla base delle quali vengono concordati ruoli e mansioni all'interno del team; corresponsabilità, laddove ciascuno è responsabile, non solo della propria parte all'interno del team, ma del risultato finale; una comunicazione chiara e aperta, anche e soprattutto in caso di divergenze e disaccordo; un metodo di lavoro concordato, che comprenda anche un accordo chiaro sul tipo di processo decisionale all'interno del team; la valorizzazione delle diversità, che può passare anche attraverso una fase iniziale di conflitto; infine, una leadership consapevole, laddove non sempre il leader del team è il capo gerarchico, ma può esserci una leadership fluttuante, fra i vari membri del team, a seconda delle competenze e delle circostanze.

**Mariella Bisaccia,**  
docente del master Life Skills di Cineas

**Assita**® S.p.A.



RUI A000012675

*"Tutti i più grandi pensieri sono  
concepiti mentre si cammina"*

(Nietzsche)

**Assita**® *in cammino*  
da **35** anni

RICERCHE

## Poche tutele contro i furti in casa

**Secondo l'Osservatorio di Sara Assicurazioni aumenta la percezione del rischio, ma quasi la metà degli italiani non proteggere la propria abitazione**

Ogni due minuti un topo d'appartamento si intrufola nelle case degli italiani: sono 689 i furti al giorno, ben 29 ogni ora. Gli episodi sono in netto aumento: secondo l'undicesimo numero del *Diario della transizione* del **Censis**, negli ultimi dieci anni i furti in casa sono più che raddoppiati. Nel solo 2015 l'incremento è stato del 5,9%.

La situazione è grave. E gli italiani ne sono al corrente: come si può leggere nell'ultima ricerca dell'**Osservatorio di Sara Assicurazioni**, quasi un italiano su due teme un'intrusione nella propria casa durante la notte, che possa provocare un furto (48%) o un'aggressione (51%).

Eppure, nonostante l'allerta sia alta, ancora pochi sono gli italiani che hanno deciso di tutelarsi: il 46% del campione intervistato ammette di non aver provveduto ad adottare alcun dispositivo per proteggere la propria casa. Quando ciò avviene, la maggior parte della popolazione punta a rafforzare i dispositivi di sicurezza di porte e finestre (27%) o a installare impianti d'allarme (22%). L'11% ha deciso di stipulare una polizza che risarcisca i danni subiti, mentre solo il 5% degli intervistati (fortunatamente) ha dichiarato di difendersi con mezzi propri.

Gli italiani sono preoccupati soprattutto per il rischio di aggressione (65%); seguono la perdita di beni o preziosi (22%) e la perdita di beni affettivi (42%). Allarma poi il furto di dispositivi tecnologici, come cellulare o pc (52%), superando i timori per la perdita di preziosi (36%) e denaro (50%).



Giacomo Corvi

DALLE AZIENDE

## AXA Assistance lancia Digital Assistance

**Consulenza e assistenza da remoto sui device digitali, grazie alla partnership con Ennova**

AXA Assistance, compagnia del gruppo AXA, primo brand assicurativo mondiale per l'ottavo anno consecutivo secondo la classifica *Interbrand*, è protagonista nel mondo dell'assistenza su cinque aree di business: auto, salute, abitazione, travel, tutela legale.

La compagnia sviluppa i prodotti partendo dalle esigenze dei suoi partner fra i quali ritroviamo: compagnie di assicurazioni, banche, operatori del turismo, automotive e mondo *affinity, utilities* e grande distribuzione, a cui propone soluzioni assicurative e servizi complementari ad alto valore aggiunto.

Gli assicurati di AXA Assistance possono contare su una rete globale di assistenza in Italia e all'estero. Solo in Italia il network conta più di 2.000 mezzi di soccorso, 540 officine, 8.000 medici, 550 strutture sanitarie e 200 società di ambulanze.

### Benvenuti in Digital Assistance, il nuovo modo di vivere i device tecnologici

Stiamo entrando in un'epoca dove è praticamente impossibile esimersi dall'utilizzo di device tecnologici, con un passaggio, ormai predominante, dall'analogico al digitale. Una differente modalità per trasferire e assimilare informazioni che coinvolge ogni società e ogni individuo quotidianamente, senza eccezioni.

In questo contesto, AXA Assistance Italia si pone l'obiettivo di anticipare le esigenze dei propri clienti.

Dopo il lancio di *Pedius*, l'app mobile che permette alle persone non udenti di telefonare e di ricevere assistenza dalla centrale operativa, propone un prodotto assicurativo di *Digital Assistance*.

Il nuovo prodotto offre agli assicurati la possibilità di un'assistenza da remoto o presso la propria abitazione per il ripristino dell'operatività di un apparato digitale o software che ha un malfunzionamento, o che richiede un supporto per l'installazione e/o la riconfigurazione. Digital Assistance permette il ripristino di apparati *home*, quali: computer, desktop, stampanti, fax, scanner e multifunzione webcam, router e chiavette, smart tv, decoder, consolle da gaming, dispositivi di *smarthome* e di apparati *mobile*, come computer portatili, tablet, phablet, smartphone.

AXA Assistance telefonicamente o attraverso il supporto di software dedicati come *cobrowsing* o *videobrowsing*, chat oppure tramite mail, è in grado di mettere in contatto l'assicurato con la piattaforma digitale per fornire l'assistenza necessaria. Nel caso in cui l'intervento da remoto non sia risolutivo, interviene presso il domicilio dell'assicurato.

Il prodotto è frutto della collaborazione tra AXA Assistance ed **Ennova**, startup cresciuta all'interno dell'incubatore *I3P* del **Politecnico di Torino**, partner di eccellenza che ha fatto dell'affidabilità e dell'innovazione la propria bandiera, confermata anche da importanti riconoscimenti ottenuti nel corso degli anni, uno tra tutti il *Premio Leonardo Startup*. Digital Assistance intende semplificare la vita dei clienti, mission che ha permesso ad AXA Assistance di vincere il *Premio Innovazione Smau* consegnato lo scorso 26 ottobre.



MARTEDÌ 8 NOVEMBRE 2016 N. 1019

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  
**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**  
*Marco Morello, area manager 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 Gliotti, direttore sinistri UnipolSai*  
*Umberto Guidoni, responsabile servizio Auto Ania*  
*Massimo Monacelli, chief claims officer Generali Italia*  
*Alessandro Santoliquido, amministratore delegato Amissima*
- 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 Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania*
- 16.00 - 17.00 – TAVOLA ROTONDA: **Vendere l'Rc auto oggi**  
*Marco Brachini, direttore marketing Sara Assicurazioni*  
*Alessandro Castelli, direttore marketing ConTe.it*  
*Barbara Pepponi, direttore danni Groupama Assicurazioni*  
*Fabrizio Premuti, presidente Konsumer Italia*
- 17.00 – Chiusura lavori

Main sponsor:



Official sponsor:



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

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