

PRIMO PIANO

Ferie d'agosto per il Ddl Concorrenza

Accelerazione sul ddl Concorrenza, si direbbe.

Ieri, le commissioni Industria e Bilancio del Senato hanno dato il via libera al testo senza modifiche rispetto a quello della Camera. L'approdo a Palazzo Madama è previsto per martedì prossimo, mentre il voto è probabile per il giorno dopo, attraverso la procedura della fiducia.

Potrebbe quindi realizzarsi l'obiettivo di maggioranza e del governo di approvare finalmente il ddl Concorrenza, e di farlo prima della pausa estiva, prevista per giovedì prossimo, 3 agosto.

Le commissioni hanno dato il parere di nulla osta sul testo e il governo e i relatori non hanno accolto modifiche, cosa che avrebbe comportato un nuovo passaggio del provvedimento, varato oltre due anni fa, a Montecitorio.

Sono stati quindi bocciati gli emendamenti proposti dal senatore del Pd, Massimo Mucchetti, che aveva, tra le altre cose, provato a introdurre una norma che dava la possibilità di disdettare una qualsiasi polizza danni entro 60 giorni dal tacito rinnovo.

Le proposte di Mucchetti non sono passate anche grazie all'astensione di alcuni senatori dell'opposizione, che hanno permesso quindi al provvedimento di approdare in aula per il voto che, finalmente, sarà definitivo.

Fabrizio Aurilia

INTERMEDIARI

Mossino, salviamo insieme i valori dell'intermediazione

La sfida da vincere è quella contro i distributori alternativi, professionali e non, che stanno organizzando la propria strategia. Jean-François Mossino, presidente del Ga Sai e capo della commissione agenti al Bipar, guarda al futuro (che è già presente) della distribuzione europea

Sembra più facile trovare una sintesi e una posizione unitaria tra le istanze di un agente mediterraneo e quelle di un broker nordico, rispetto a trovare un accordo tra gli intermediari italiani, magari che operano pure per la stessa compagnia.

Le divisioni dell'intermediazione italiana hanno radici e motivazioni industriali e culturali ma, in questi anni, si sono acuite anche per le difficoltà degli agenti, provati dalla rivoluzione del settore e dagli accorpamenti delle compagnie sul mercato nazionale.

Per approfondire questi argomenti, prima della pausa estiva, e allargare lo sguardo, con un occhio all'incombente nuova normativa sulla distribuzione, abbiamo contattato **Jean-François Mossino**, presidente del **Ga Sai**, gruppo agenti all'interno della federazione dei gruppi di **UnipolSai**, e capo della commissione agenti al **Bipar**.



Il ruolo che lei riveste nel Bipar le offre una visione internazionale. Ce ne può parlare?

Lavoro con 53 associazioni di broker e agenti di 30 Paesi, che operano in contesti culturali, giuridici e di mercato ancora molto diversi tra di loro. Un broker nordico vive una realtà professionale molto differente da quella di un collega, broker o agente, che opera nel bacino mediterraneo. Tuttavia, riusciamo a trovare una sintesi ed esprimere una posizione unitaria presso le istituzioni europee, perché la regolamentazione non distingue agenti da broker, anzi di recente si riferisce in generale a qualsiasi distributore di assicurazione. Ci coalizziamo per difendere e salvaguardare i valori sistemici (e non solo corporativi) dell'intermediazione professionale e qualificata.

(continua a pag. 2)

INSURANCE REVIEW su TWITTER
Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

Ci troviamo anche per analizzare insieme l'evoluzione del mercato, del consumatore e, di conseguenza, della nostra professione, in funzione della digitalizzazione, delle innovative modalità di comunicazione e di relazione a distanza che determinano nuovi modi di acquistare beni e servizi (quindi anche polizze) e gestire le varie fasi del post vendita.

La globalizzazione, il web, l'evoluzione del digitale, i processi di smaterializzazione hanno ridotto le distanze, geografiche e professionali, cui facevo riferimento nelle mie premesse.

La professione va innovata alla luce del cambiamento in atto, Idd compresa che entrerà in vigore tra qualche mese. Quali consigli darebbe ai suoi associati per anticipare nuovi modelli di business e attenersi alle regole?

La Idd dovrà essere recepita entro il prossimo febbraio, in Italia come negli altri Paesi membri, tenendo conto degli atti delegati che interverranno su temi specifici quali la Pogg o i conflitti d'interesse.

In realtà, ancora nessuno sa bene quale sarà il concreto impatto da marzo 2018 (o successiva data di applicazione). Quello che si può ragionevolmente desumere è che si insisterà su un dovere già sancito dalla prima direttiva: il tema dell'adeguatezza, ossia si ribadirà il principio che le polizze stipulate, come quelle in vigore di contratto, debbano rispondere in maniera adeguata e appropriata alle esigenze del cliente.

Consapevole che la maggior parte degli agenti è da decenni attenta a soddisfare le esigenze dei propri clienti, fosse anche solo perché sono la fonte di reddito e di referenza per la loro impresa-agenzia, credo che si dovrà sviluppare una maggiore attenzione sul tema di specie al fine di rispondere ai vincoli normativi.

In attesa, e nella speranza, che le istituzioni italiane preposte trovino il modo di rendere il meglio possibile fruibili ed efficaci tali regole (a oggi risultano essere un appesantimento burocratico, che costa tempo, spreca tanta carta, per essere ben poco efficaci) sarà importante impegnarsi per ottemperare a questo adempimento, consolidando e sviluppando il rapporto con il cliente, in chiave commerciale e relazionale. Cosa non facile, visto che oggi si spreca ancora molto tempo in processi burocratici e amministrativi, spesso dispersivi e inutili; ma con l'avvio delle procedure digitali per l'emissione e la gestione dei contratti, che determineranno importanti risparmi di tempo, sarà utile impegnare quei minuti risparmiati per approfondire la conoscenza del cliente, cogliere meglio le sue esigenze e capire di conseguenza come soddisfarle in termini di offerta contrattuale e di servizio relazionale.

Credo che questa sia la priorità assoluta, per rispondere alla Idd e anticipare (mica di tanto...) nuovi modelli di business.

La sfida è competere con vari distributori, professionali e non, che stanno organizzandosi per fondare la propria strategia di offerta e di relazione con il cliente sulla base delle informazioni che hanno raccolto o possono reperire.

All'annual general meeting del Bipar, svoltosi a Berlino dal 21 al 23 giugno scorso, ha potuto ascoltare e valutare i vari punti di vista delle compagnie europee e di Etiopia: anche sulla digitalizzazione. Il futuro sarà realmente innovativo?

Anche questa volta gli interventi dei nostri autorevoli invitati hanno dato testimonianza di come sia innovativo già il presente.

Taluni effetti futuri vedono già oggi grandi player mondiali investire idee e denaro su quelle che diventeranno a breve le nuove modalità per fare business in campo assicurativo. (continua a pag. 3)

Buona estate da Insurance Connect

La redazione si prende una pausa e augura a tutti buon riposo e tanto divertimento. Torneremo pienamente operativi il 28 agosto

Anche quest'anno è arrivato per Insurance Connect il momento delle vacanze estive. Ecco un po' di date per darci appuntamento.

La redazione non sarà operativa da lunedì prossimo (31 luglio) fino a domenica 27 agosto. Il sito www.insurancetrade.it tornerà a essere aggiornato lunedì 28 agosto, mentre già da giovedì 31 agosto riprenderà l'invio della newsletter settimanale.

Insurance Daily, il quotidiano del settore assicurativo, tornerà a comparire nelle vostre caselle email lunedì 11 settembre.

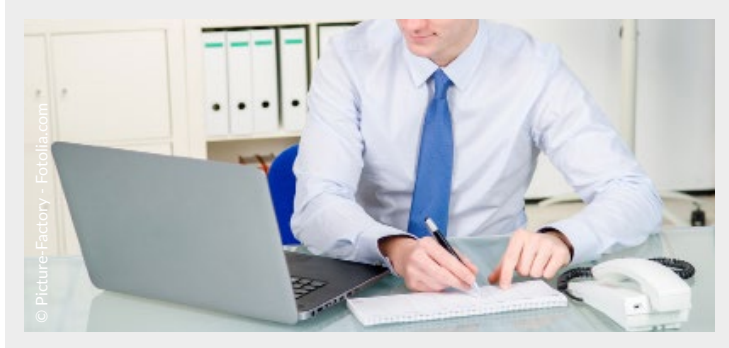
Continuate a seguirci sulle nostre pagine social ([Facebook](#), [LinkedIn](#) e [Twitter](#)), dove ogni giorno proporremo interviste, servizi, approfondimenti e video.

Su www.insurancetrade.it saranno comunque disponibili tutti i contenuti.

Un grazie a tutti i lettori per la vostra costante attenzione.

Buone vacanze con tanto divertimento ma anche tanto riposo.





(continua da pag. 2)

Non si tratta solamente di grandi gruppi assicurativi: si tratta anche di aziende di produzione industriale (di veicoli autonomi fabbricati con stampanti 3d a livello locale e capillare, oppure di droni che effettueranno consegne a domicilio: tutti assicurati alla fonte), si tratta di broker digitali oppure di grandi aziende in grado di patrimonializzare le informazioni per trasformarle in polizze oppure in innovative, comode e convenienti modalità di relazione a distanza per gestire portafogli assicurativi altrui. Ricorre diffuso il sentimento che nei prossimi due lustri la distribuzione assicurativa cambi di molto rispetto agli attuali modelli.

Cosa può dirci in merito alla trattativa con UnipolSai per il rinnovo del Patto 2.0? La posizione assunta dal presidente Enzo Sivori (associazione agenti UnipolSai) può complicare il superamento della criticità?

Se, come credo risulti oggettivamente, le criticità hanno ragione di essere, tanto sul piano sostanziale quanto su quello formale, non può essere la scelta di una sola rappresentanza a pregiudicare i diritti delle rimanenti sei. Meno che mai in una realtà come quella di UnipolSai.

Una parte consistente dell'intermediazione assicurativa è costituita da piccole e medie agenzie che stanno attraversando un periodo di grave crisi economica. Come si possono aiutare, secondo la visione del suo gruppo agenti?

Non credo esista e che possa esistere una ricetta. Ritengo che si debba pensare a una pluralità di interventi, che peraltro valgono in generale e non solo per le piccole o medie agenzie. La crisi di redditività colpisce anche le grandi agenzie.

È un tema di organizzazione, è questione di agire, peraltro in tempi rapidi, sul conto economico delle nostre piccole imprese, intervenendo sulla leva delle entrate e su quella delle uscite, rispondendo,

o meglio tentando di anticipare, il nuovo modo di essere agente e agenzia. Si tratta di organizzare innovative modalità per: arrivare al cliente, che viene sempre meno in agenzia; acquisire giovani (tra i clienti e i collaboratori); fidelizzare la clientela di portafoglio con la qualità dell'offerta e del servizio, curando la relazione anche sul piano emozionale; sviluppare i rami e settori che altri competitori stanno offrendo con successo ai nostri attuali clienti (protection, welfare e previdenza, investimenti assicurativi, servizi alle Pmi o, semplicemente, assicurazioni sulla casa). Sembra che rappresenti la fiera delle banalità, in realtà non è così scontato riuscirci. È necessario investire tempo, denaro, essere aperti al cambiamento: perché vanno superate le abitudini operative, che si tratti di esplorare nuovi canali e strumenti per arrivare al cliente o che si tratti semplicemente di innovare il metodo tradizionale e consulenziale. Perché se si continua a operare come si è sempre fatto non si può sperare di arrivare a un risultato diverso.

È innanzitutto un fatto culturale, di strategia commerciale e imprenditoriale. Ci riescono, con risultati soddisfacenti, anche agenti con agenzie di medio o piccole dimensioni. Talvolta risultano addirittura agevolati. Certo, la massa critica aiuta e, in questo senso, aggregazioni intelligenti, soprattutto fondate su progetti, favoriscono una migliore riuscita. In particolare, se si riescono a creare sinergie tra competenze complementari e se si esercitano economie di scala.

Ma anche per quanto attiene un migliore risultato sul fronte dei costi è necessario rimettere in discussione i propri attuali modelli organizzativi, sviluppando nuove modalità di gestione.

In questo senso, la digitalizzazione dei processi e il ricorso a strumenti che riducano la lavorazione del cartaceo favoriscono il risparmio, di tempo e denaro, a vantaggio di una maggiore efficienza e un miglior servizio al cliente.

Sono progetti che vedono il nostro gruppo agenti, alla pari di molti altri, particolarmente attivo nel trattare con la compagnia appositi progetti strategici, operativi e formativi, regolati da conseguenti accordi. La nostra mandante investe molto in questa direzione; purtroppo la fusione di differenti gruppi assicurativi in UnipolSai, che ha comunque creato valore immediato e soprattutto prospettico, ha generato naturali rallentamenti, che ormai si stanno superando.

Non di meno, storicamente, la nostra rappresentanza continua a offrire ai propri associati servizi, strumenti e percorsi culturali che integrano quelli della compagnia. È fondamentale che gli agenti partano da se stessi e investano per conquistare la propria autonomia imprenditoriale. Solo così è possibile costruire progetti di partnership reale tra rete e compagnia.

Carla Barin



 IL PUNTO SU...

Sogno per la pausa di mezza estate

Se si considera l'anno giuridico il periodo da settembre a luglio, è lecito auspicare che le vacanze portino consiglio e si possa ripartire sui temi più dibattuti senza conflitti e disfattismi

Come ogni anno, alla fine di una lunga stagione giurisprudenziale, ci viene naturale fare il classico bilancio di fine esercizio.

Ci piace da sempre considerare la stagione giuridica con l'inizio e la fine legati al periodo di sospensione feriale estiva dell'attività processuale ordinaria e quindi pensare che il prossimo 31 luglio terminerà il lungo anno processuale fatto di contrapposte dottrine e di spesso controverse decisioni, alle quali si associa la stagione delle produzioni legislative (anch'esse destinate alla sospensione estiva della chiusura del Parlamento).

Se così è, se questo è il momento dei bilanci, ci risulta facile pensare che questa lunga stagione è stata dominata, per parte rilevante, dalla promulgazione della legge Gelli-Bianco sulla riforma della responsabilità sanitaria civile e penale. Si è scritto già tanto su questa novella importante e altro si scriverà non appena vedranno la luce sia i tanto attesi decreti attuativi, sia le altrettanto attese decisioni che la giurisprudenza vorrà adottare su alcuni passaggi critici o criptici della legge.

Le attese sul danno alla persona

Ma i bilanci servono anche a creare delle proiezioni su quello che verrà e, certamente, la nostra attenzione è ora riversata sulla possibile approvazione imminente del ddl *Concorrenza* che contiene importanti norme in tema di assicurazione Rc auto e di risarcimento dei danni da sinistro stradale (la riscrittura integrale degli articoli 138 e 139 del *Codice delle assicurazioni private*).

Sembra probabile (il condizionale è legato alla lunga attesa, più che decennale) che questa volta veda la luce persino la tabella di liquidazione dei danni di non lieve entità (prevista dall'articolo 138) che doveva essere elaborata più di dodici anni fa, appunto con l'entrata in vigore del testo unico del 2005 sulle assicurazioni.

Certamente tanto il ddl *Concorrenza* in approvazione, quanto la futura tabella di legge sono chiamati a comprimere la tendenza di una parte della magistratura di ritenersi affrancata dai principi e dai vincoli normativi, tradendo spesso una *gelosia* da primato assoluto in tema di liquidazione del danno alla persona, nei confronti delle regole dettate dal legislatore a tutela dell'uniformità delle liquidazioni e dell'uguaglianza di trattamento.

Troppo inclini al protagonismo?

Non sempre, insomma, il dettato normativo vede un'applicazione lineare nei provvedimenti che ci capita di leggere della magistratura. Si veda, a mero titolo di esempio, la recente decisione del tribuna-

le di Torre Annunziata (1877 del 26 giugno 2017) che, in presenza di un caso ove era richiesta la liquidazione del danno non patrimoniale per lesione di lieve entità (articolo 139), pur richiamando la norma di legge e la tabella emanata in attuazione della stessa, se ne discosta in sede di liquidazione complessiva del danno, ritenendo giusto liquidare a titolo di personalizzazione una somma pari al 30% del danno biologico, superando così la soglia massima di legge che è prevista nel caso al 20%. Si legge in questa motivazione che "spetta dunque al giudice procedere a un'adeguata personalizzazione del danno non patrimoniale, personalizzazione che, si ribadisce, non deve essere confusa con quella prevista dal Codice delle assicurazioni, al fine di liquidare, congiuntamente ai valori monetari di legge, una somma complessiva che ristori integralmente il pregiudizio subito dalla vittima, che altrimenti non troverebbe tutela in violazione del disposto dell'articolo 32 della *Costituzione*". Equivale a dire: spetta al giudice liquidare il danno alla persona anche in presenza di un precetto normativo che renda chiaro tanto l'ammontare del compenso risarcitorio quanto il margine (20%) di personalizzazione massima consentita dalla norma. Ecco, se il giorno che verrà (la nuova stagione che partirà il prossimo primo settembre) deve essere giudicato dai colori della sera della stagione che finisce, non pare si possa dedicarci al riposo estivo muniti di particolare ottimismo.

Ogni norma sembra, per suo stesso paradosso, possa trovar sempre un contrappasso nella valutazione autoreferenziale del giudice che la deve applicare, in un turbine continuo ove il limite tra norma e ragione si affievolisce.

Il nostro ordinamento si basa su principi di collimazione tra legge e diritto vivente che devono riconoscersi i rispettivi limiti e campi di applicazione. La legge che verrà sarà tanto più efficace quanto più la magistratura ne saprà leggere i margini interpretativi, e al tempo stesso i canoni delimitativi del principio. L'alternativa sarà una nuova stagione (davvero non auspicabile) di conflitti interpretativi e, dottrinali che sempre portano con sé incertezza e incremento del contenzioso.

Ma forse verremo smentiti, e il ddl *Concorrenza* proporrà al fine un sistema condiviso, equilibrato e quindi solutorio di un canone di compensazione del danno da lesione grave.

Questo è almeno l'auspicio.

Buona estate a tutti.

Filippo Martini
Studio Mrv

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

Supplemento al 28 luglio di www.insurancetrade.it - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577

27 SETTEMBRE 2017

INSURANCE 2020

MILANO The Westin Palace, Piazza della Repubblica, 20 9.00 - 15.45

AGENDA :

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

09.30 - 09.45 – Welcome coffee e registrazione

09.45 - 10.00 – **Apertura lavori**

Alessandra Gambini, responsabile Rcs Italia di Willis Towers Watson

10.00 - 10.20 – **Insurance 2020. Overview sul business Assicurativo in Italia**

Maria Rosa Alaggio intervista Maria Bianca Farina, presidente Ania e presidente di Poste Italiane

10.20 - 11.10 – **Life Insurance 2020**

TAVOLA ROTONDA: *modera Maria Rosa Alaggio*

Carlo Ferraresi, direttore generale e chief financial officer di Cattolica Assicurazioni

Maria Luisa Gota, ceo and general manager di Fideuram Vita

Roberto Manzato, chief insurance officer del gruppo assicurativo Poste Vita

Federica Pizzaballa, responsabile vita Rcs Italia di Willis Towers Watson

11.10 - 11.40 – **Customer centricity, creare valore per assicurazione e clienti: “Innovazione & opportunità nell’area della customer centricity”**

Alessandra Gambini, responsabile Rcs Italia di Willis Towers Watson

11.40 - 12.00 – Coffee break

12.00 - 13.00 – **Il ruolo chiave del capital management**

Massimiliano Arizzi, executive director & actuary (Ona) di Willis Re

TAVOLA ROTONDA

Luigi Di Capua, chief risk officer di Eurovita

Paola del Curatolo, chief financial officer di Cardif Vita, gruppo Bnp Paribas

Stefano Spizzamiglio, chief risk officer di Generali Italia

Marco Vesentini, responsabile capital management del gruppo Unipol

13.00 - 14.00 – Lunch

14.00 - 14.30 – **Sales effectiveness: come valutare la forza vendita**

Enor Signorotto, senior advisor executive compensation di Willis Towers Watson

14.30 - 15.00 – **Le nuove frontiere del pricing – dall’aggiornamento tariffario real-time al machine learning**

Francesco Daboni, responsabile danni Rcs Italia di Willis Towers Watson

15.00 - 15.45 – **P&C Insurance 2020**

Ne discutono:

Camillo Candia, country head e ceo di Zurich Italia

Luca Filippone, direttore generale di Reale Mutua

Alessandro Santoni, p&c sales and practice leader continental Europe and Ireland di Willis Towers Watson