

PRIMO PIANO

Farmaci e polizze: occhio ad Amazon

Cvs Health, colosso Usa della distribuzione di prodotti farmaceutici, potrebbe acquistare la compagnia assicurativa Aetna. Una mossa che molti analisti considerano anti-Amazon. Da tempo, infatti, il gigante globale dell'e-commerce punta a espandere le proprie aree di interesse estendendole al settore farmaceutico e a quello assicurativo. Secondo quanto riportato dal Wall Street Journal nelle scorse settimane, il deal potrebbe essere definito entro la fine di questo mese. Cvs avrebbe offerto 200 dollari per ogni azione Aetna, in un accordo valutato complessivamente 66 miliardi di dollari. La compagnia Usa, terzo operatore sanitario del Paese, il 3 luglio 2015 aveva annunciato l'acquisizione della rivale Humana per 37 miliardi di dollari, ma l'Antitrust americana aveva bocciato il deal.

Come accennato, molti osservatori leggono questa acquisizione in chiave anti-Amazon. L'azienda fondata da Jeff Bezos punta al settore farmaceutico e avrebbe già ottenuto la licenza come distributore all'ingrosso di farmaci negli Usa. Il colosso dell'e-commerce, inoltre, ha messo un piede anche nel settore assicurativo con Amazon Protect (lanciato anche in Italia pochi giorni fa), un sistema di copertura assicurativa contro danni accidentali, furto e guasto rivolta agli acquirenti di prodotti tecnologici.

Beniamino Musto

INTERMEDIARI

Agit: il cambiamento come opportunità per valorizzare l'agenzia

Nel corso del suo ottavo congresso, il gruppo agenti di Groupama Italia ha presentato il proprio modello di business, sviluppato autonomamente in accordo con la compagnia. A questa gli intermediari chiedono soluzioni sui processi di gestione dei sinistri coerenti con il valore di prossimità verso il cliente

L'agente è il fulcro della relazione tra compagnia e cliente, e va supportato nel percorso evolutivo necessario ad adeguarsi ai cambiamenti del mercato. In questo, il sostegno della compagnia è fondamentale, ma è il gruppo agenti che si fa portatore delle azioni e delle strategie utili al cambiamento, anche per quanto riguarda la scelta delle tecnologie. Alla compagnia arriva la richiesta di condividere il cammino di crescita con la consueta collaborazione e con attenzione, affinché le innovazioni di processo messe in atto, in particolare nella gestione dei sinistri, tengano in adeguata considerazione il valore di prossimità al cliente che qualifica il ruolo degli intermediari.

È questo il messaggio portante emerso dalle giornate dell'VIII congresso nazionale del gruppo agenti di **Groupama Italia**, svoltosi a Mogliano Veneto (Tv) nei giorni scorsi.

UN MODELLO DI AGENZIA APERTO ALL'INNOVAZIONE

I lavori del congresso sono stati l'occasione per presentare il nuovo modello di agenzia chiamato *ProntoAgente* e costituito da una serie di strumenti tecnologici innovativi messi a disposizione delle agenzie, ma non in modo vincolante, con lo scopo di coprire tutte le fasi dell'attività professionale migliorandone l'efficienza, dalla gestione del cliente alla proposta commerciale, dalla condivisione delle informazioni tra tutti i collaboratori al pagamento con pos virtuale: "il modello a cui abbiamo dato il nome di *ProntoAgente* nasce dalla scelta, condivisa con la compagnia, di permettere all'agente di lavorare in autonomia sul cliente per mantenere libera la propria iniziativa imprenditoriale. Riteniamo che l'intermediario possa esprimere il proprio valore in modo più ampio nel momento in cui agisce in piena libertà, integrandosi con la compagnia nel momento in cui gli obiettivi coincidono" dice **Mauro Franchi**, presidente di **Agit**, commentando i lavori del congresso.

(continua a pag. 2)



Mauro Franchi, presidente di Agit



INSURANCE REVIEW su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag. 1)

È un progetto basato sulla qualificazione professionale su cui il gruppo agenti sta investendo molto in termini di strumenti e di formazione sul territorio: “alla base è aver condiviso con la compagnia la visione per cui può risultare controproducente per entrambi affidarsi a un sistema tecnologico chiuso, e che affidarsi ad un sistema aperto, in cui è l’intermediario che sceglie quali strumenti meglio rispondono alle sue scelte imprenditoriali, permette di cogliere maggiori opportunità”. In particolare, tiene a precisare Franchi, si tratta di un passaggio che va visto in previsione dell’applicazione dell’Idd: “se la Idd è un sistema che con nuove norme restituisce valore al ruolo dell’agente, noi siamo con il passo giusto”.

IL DOPPIO TAGLIO DELL'ARMA TECNOLOGICA

Se la tecnologia si è rivelata un facilitatore nella costruzione di una relazione attiva con il cliente e nel supporto alla vendita, è sul lato della gestione dei sinistri che è necessario, secondo Franchi, fare una riflessione che si inserisce direttamente nel rapporto tra compagnia e agente: “il sinistro può essere considerato un evento a cui si associa una richiesta di assistenza in caso, ad esempio, di incidente stradale; va invece compreso come inserire il ruolo dell’agente, e quindi la valenza del rapporto umano, in un momento di particolare difficoltà per il cliente come quello del sinistro”. Secondo la risultanza dei lavori congressuali, la tecnologia deve mantenere il compito di facilitatore, ma agenti e compagnia devono fare particolare attenzione affinché i nuovi processi rimangano coerenti con il ruolo dell’agente, la cui tutela deve essere il punto focale per il beneficio di tutto il sistema. Franchi lancia un appello alla compagnia: “un invito a essere sfidanti, a costruire i prodotti in ottica non solo di prezzo ma di qualità complessiva del servizio, che portino un ritorno di soddisfazione del cliente e che siano performanti nelle prestazioni, senza andare a detrimento di chi fino ad ora ha sostenuto il business”.

L'INTERVENTO DEL SINDACATO

La presenza di **Claudio Demozzi**, presidente nazionale **Sna**, nella prima giornata di lavori è stata l’occasione per un confronto anche sul rapporto con il sindacato. Sna ha riconosciuto positivamente l’importanza di mantenere il modello relazionale di Agit con l’impresa. Da parte sua, Franchi ha sottolineato il sostegno al sindacato nella sua attività di portare avanti a livello di associazione nazionale il valore professionale degli intermediari, sia in termini di comunicazione e di relazione con le parti, sia nel compito di lavorare sulla formazione e sullo studio dei processi: “vogliamo dare una mano al sindacato per il bene di tutta la categoria: la sfida più grande è quella di ridisegnare uno scenario su cui coinvolgere tutte le parti, inclusi subagenti e collaboratori, sui punti in comune. Qualcuno può pensare che la forza di un’azienda sia nel top management, altri nella rete, ma stiamo capendo che la vera forza sta nella collaborazione tra tutti, la stabilità è data da chiarezza e condivisione dei processi, con una strategia stabile e partecipata che riduca il rischio di eventuali criticità determinate da cambiamenti di rotta”.



Maria Moro



INSURANCE CONNECT su YOU TUBE

Seguici cliccando qui

COMPAGNIE

La flessibilità che aiuta a lavorare meglio

È stata presentata ufficialmente la sede romana di Axa Italia, riprogettata due anni e mezzo fa secondo i criteri dello smart working.

È nato dalla volontà di un rinnovamento totale, sia nelle modalità di lavoro sia nell'organizzazione degli spazi, il progetto di **Axa Italia** che ha portato a ripensare interamente la sua sede nella capitale. Oggi, il percorso di cambiamento intrapreso allora consente alla quasi totalità dei dipendenti della compagnia di optare per il *lavoro agile*, superando la logica della presenza fisica a favore di una cultura orientata a risultati, fiducia e responsabilità. Gli spazi



La nuova sede di Axa a Roma

sono stati riconsiderati per far sì che l'ambiente risponda in maniera flessibile alle diverse esigenze di collaborazione, privacy e concentrazione. Così, sono state eliminate postazioni fisse e scrivanie assegnate, sostituite da ambienti aperti a tutti e dedicati a creatività, innovazione, condivisione e concentrazione (chiamati *bubbles*). Spazi che consentono modalità di lavoro più dinamiche e un modo più personale e flessibile di vivere gli ambienti. Le nuove politiche di risorse umane consentono di lavorare da remoto fino a due giorni alla settimana, e sono intervenute sulla cultura aziendale e sui comportamenti, avviando un piano di *change management* che ha coinvolto tutti i livelli. Il nuovo corso ha ottenuto nella popolazione aziendale un riscontro positivo, con il 97% dei dipendenti che si dichiara pienamente soddisfatto e percepisce un effetto migliorativo in più ambiti. Il 76% ritiene che la produttività sia incrementata, mentre l'efficacia è aumentata per l'84%. Una gestione del tempo più libera quindi, ma improntata al risultato, un'interpretazione della teoria del business guru Jeff Sutherland, "lavorare meno per lavorare meglio". L'equilibrio tra vita professionale e vita privata è migliorato per l'89% dei dipendenti, e la motivazione è accresciuta per il 68%. Ma soprattutto la percezione dei benefici è comune a tutti, dai manager ai team member.

Mettere l'innovazione, l'imprenditorialità e il benessere al centro della cultura aziendale significa anche preparare i collaboratori ad affrontare le sfide di un settore che sta cambiando velocemente. Per questo Axa ha avviato alcune partnership, per favorire la formazione dei dipendenti.

Chiara Zaccariotto

RICERCHE

Rischiosità in Europa, male l'Italia

Secondo il Supply chain index di Qbe, il Belpaese è al quattordicesimo posto su venti Paesi europei analizzati

Il rischio cyber è l'unico che non desta preoccupazione in Italia. I primi risultati del *Supply chain index* di **Qbe** mostrano un Paese a medio-alta rischiosità. L'indice, valutando l'evoluzione del rischio nei Paesi europei, si pone l'obiettivo di offrire al management delle imprese uno strumento che aiuti a valutare e ottimizzare le azioni di copertura assicurativa. In questo modo, l'indice supporta il lavoro dei risk manager, attraverso un'analisi il più possibile oggettiva e aggiornata. "La valutazione del rischio è diventata per le imprese un'attività particolarmente complessa - dice **Angela Rebecchi**, rappresentante per l'Italia di Qbe - le piccole e medie imprese hanno oggi bisogno di nuovi supporti informativi per compiere scelte strategiche di gestione e sviluppo".

L'analisi ha riguardato 15 Paesi: Svezia, Danimarca, Paesi Bassi, Svizzera, Lussemburgo, Austria, Germania, Irlanda, Belgio, Francia, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Italia e Grecia. Le aree di rischio sono cinque: *economia* (evoluzione congiunturale), *infrastrutture* (livello necessario alle imprese), *cyber* (rischio informatico), *ambiente* (esposizione a eventi naturali potenzialmente pericolosi per l'impresa) e *politica* (stabilità istituzionale). Nella graduatoria finale l'Italia si è posizionata nella parte bassa della classifica, al quattordicesimo posto. In particolare, figura al quindicesimo nella categoria di rischio infrastrutturale, al quattordicesimo in quella economica e al tredicesimo nelle categorie ambientale e politica. Brilla solo il quarto posto nel rischio cyber. Gli Stati che sono soggetti a minore rischiosità sono Paesi Bassi, Svizzera, Svezia, Lussemburgo e Danimarca.

A.G.P.

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

WORKSHOP

IFRS 17 IN PRATICA

27 NOVEMBRE 2017

MILANO — LaGare Hotel Milano, Via G.B. Pirelli 20, 20124 — 9.30 - 13.00

AGENDA :

9.30 – 10.00 - Welcome coffee e registrazione

10.00 – 10.30 - Gli aspetti strategici e l'impatto sul business
Ed Morgan, Milliman managing director Italy & CEE

10.30 – 11.10 - IFRS 17 in pratica, le principali sfide, il processo di transizione
Henny Verheugen, Milliman, principal

11.10 – 11.30 - Coffee break

11.30 – 12.00 - IFRS 17: Prevedibili impatti dal punto di vista di Generali
Massimo Tosoni, head of group accounting policy & reporting, Assicurazioni Generali

12.00 - 12.45 - An advanced solution to IFRS 17
*Luca Cavaliere, Milliman, principal
Amritpal Khangura, Milliman LTS consulting actuary*

12.45 – 13.00 - Q&A

13.00 - Chiusura lavori e pranzo a buffet



Il workshop si rivolge ad amministratori delegati, direttori generali, CFO, responsabili delle funzioni attuariali e bilancio.

Iscriviti su www.insurancetrade.it

Scarica il programma completo