

PRIMO PIANO

Il 2017 del non auto

Ania ha pubblicato un ampio approfondimento sui premi raccolti dalle imprese nel 2017 nei rami infortuni e malattia. Nell'intero anno, la raccolta relativa al ramo infortuni, afferente alle imprese italiane e alle rappresentanze Ue ed extra Ue, è stata pari a 3,5 miliardi di euro, in aumento del 2,7% rispetto al 2016, quando la crescita era stata dello 0,8%.

La garanzia dell'invalidità permanente è quella preferita dagli assicurati e ha raccolto il 37% dei premi, per un importo di 1,3 miliardi, il 3,4% in più rispetto al 2016. Seguono poi la garanzia relativa all'infortunio del conducente, con un incremento annuo del 4,1%, con premi che raggiungono i 766 milioni (pari al 22% del totale), e quella per l'invalidità temporanea, che vale 298 milioni (l'8% della raccolta) per una crescita dell'1,8% sul 2016. La nuova produzione, tuttavia, non si discosta dall'anno precedente e ha confermato la percentuale del 18%, a fronte però di una crescita del 2% nel valore, a 636 milioni di euro.

Nel ramo malattia, i premi totali sono stati pari a 2,7 miliardi di euro, di cui 565 milioni di nuova produzione (21%), in crescita del 9,4% rispetto all'anno precedente. La garanzia rimborso spese mediche copre il 77% della raccolta, per un importo pari a 2,1 miliardi, in aumento del 10,4% rispetto al 2016.

Fabrizio Aurilia

INTERMEDIARI

Fpa, operazione verità

Secondo Carlo Puglielli, neo delegato dell'assemblea del Fondo pensione agenti, è necessario riscrivere con onestà intellettuale e trasparenza quanto successo davvero nel triennio 2014-2017, il momento più buio del Fonage

È giunto il momento di ripensare lo storytelling di quello che è accaduto negli ultimi anni con il Fondo pensione agenti. È necessaria una sorta di operazione verità, attuando la retorica della trasparenza per rileggere quanto accaduto, privando il racconto da polemiche e strumentalizzazioni: una riscrittura, illuminata dal buon senso e dall'onestà intellettuale, da condividere con tutta la categoria, per poter andare oltre. È questo l'auspicio di **Carlo Puglielli**, presidente provinciale di Roma per **Anapa Rete ImpresAgenzia** e neo delegato dell'assemblea del Fpa.

Un'operazione di questo tipo, tuttavia, andrebbe affiancata da una nuova strategia di marketing per rendere il fondo più conosciuto agli agenti in attività e più attrattivo: un compito che il cda dovrebbe far suo, indipendentemente dalle divisioni tra intermediari e parte datoriale.

Dottor Puglielli, come ha vissuto l'impatto di questo inserimento nell'assemblea lo scorso aprile?

In primis, volevo ricordare che al tempo mi resi disponibile per questa avventura con il coinvolgimento del compianto amico **Massimo Congiu**, all'epoca presidente di **Unapass**. Mi sento quindi molto onorato e responsabile di rappresentare i colleghi in quel luogo. Devo ammettere che, come agente, ho vissuto la questione del fondo con il fiato sospeso nel triennio 2014-2017; di quel periodo ho il ricordo di un importante ceo che in un congresso di agenti definì il fondo pensione "un carrozzone nazionale che non ha senso, gestito con poca lungimiranza da chi non ha voluto vedere il mondo che cambiava con una base contributiva che si abbassava, e con la promessa di continuare a garantire prestazioni che non sarebbe stato possibile mantenere nel tempo, stimolando una soluzione interna nell'ambito del welfare degli agenti". Resta vivo il dubbio della mancata accettazione di due parti del tavolo di trattativa sulla proposta ante commissariamento, ma è necessario andare avanti. Sappiamo tutti che il fondo si è trovato in squilibrio con l'introduzione del decreto ministeriale 259 del 2012, che attuava il decreto legislativo madre, sulla previdenza complementare, del 2005.

(Continua a pag.2)



Carlo Puglielli



Da oggi puoi leggere **Insurance Daily** scaricandolo gratuitamente dall'App **Insurance Review**



(Continua da pag.1)

Certo, il premio come miglior fondo d'Europa rimane un mero ricordo. Per tornare all'assemblea, ho comunque assistito a una buona intesa tra i rappresentanti dell'Ania e i rappresentanti degli agenti attivi e dei pensionati, eletti nel cda: un'intesa che non avrei mai immaginato, così come gli interventi dei delegati che sono stati attenti e di spessore.

In sostanza, si ritiene soddisfatto di quanto emerso nell'assemblea?

Il clima disteso è stato sicuramente un elemento di soddisfazione: ci sono altri fattori, però, che non hanno soddisfatto le mie aspettative e di cui ho fatto richiesta espressa. Il primo è legato alla necessità di trasparenza su quanto accaduto: uno storytelling privo di polemiche e strumentalizzazioni da condividere con tutta la categoria, per recuperare la letteratura prodotta e quella ancora da produrre. Il secondo è legato all'abbattimento economico attuato sulle pensioni di reversibilità e dei recuperi coattivi effettuati su di esse. Mi riesce difficile immaginare che qualcuno, che ha acquisito un diritto su di un soggetto che è venuto a mancare, debba subire un simile trattamento; mi auguro che l'Authority dia le dovute autorizzazioni per il miglior utilizzo dell'avanzo di gestione, consapevole, comunque, che se la parte datoriale avesse partecipato con le somme dovute, come prospettato nel piano presentato *illo tempore*, magari si sarebbe potuto evitare questo duro passaggio.

Quindi lei crede che l'Ania possa ripensare un intervento sul fondo?

Guardi, in tutta sincerità, più che pensarlo lo spero. Non vedendo più luci sul rinnovo dell'Ana (dopo la denuncia all'Antitrust), il Fondo pensione agenti è rimasto l'unico istituto attivo e paritetico di contrattazione collettiva tra l'Ania e la nostra categoria. Leggo ovunque che il mercato assicurativo italiano sarà per molti anni in mano agli intermediari di assicurazioni. Bene, cerchiamo di coccolarli un po' questi agenti, che come categoria di Pmi muovono una buona parte del Pil nazionale e che, comunque, sul tema previdenziale hanno una professionalità unica sul mercato. Non dimentichiamoci che nell'elezione dell'attuale Parlamento, sulla differenza del risultato, ha giocato molto l'ultima importante revisione del sistema pensionistico (la legge Fornero): nel breve quello previdenziale sarà un tema molto caldo e occorreranno giusti riferimenti per dare consigli in tema di welfare integrativo.

Tornando sul tema della trasparenza del Fpa, cosa suggerisce all'attuale cda?

In primis, suggerirei di pubblicizzare maggiormente il fondo, con la diffusione di materiali più accattivanti nei confronti degli iscritti; poi si potrebbero organizzare incontri aperti e non esclusivi per lo Sna. Sono poi convinto che il fondo debba assumere un significato diverso rispetto a quello odierno, sia in termini di servizi offerti agli iscritti sia in termini di erogazione di formazione specializzata. Immagini quanto sarebbe interessante aprire ai familiari degli aderenti, con un fondo a contribuzione definita, piuttosto che incrementare le garanzie per gli iscritti con Ltc, Tcm o *dread disease*. Suggerirei, inoltre, di utilizzare il personale del Fpa per la formazione previdenziale delle nostre strutture agenziali, magari con il supporto del Mefop o di altre organizzazioni finalizzate allo sviluppo della previdenza integrativa. Da ultimo consiglieri, seppur non previsto nella categoria dei fondi preesistenti, di pubblicizzare l'Isc (Indicatore sintetico dei costi, ndr) per un confronto con i benchmark di riferimento e gli altri fondi.

Ha citato il Sindacato nazionale agenti, come vede il rapporto con la sigla che rappresenta?

Premesso che ritengo indispensabile l'adesione da parte degli agenti di assicurazioni alle associazioni di categoria al pari dell'adesione ai gruppi agenti, credo che permangano delle notevoli differenze di visione e di comportamento. L'atteggiamento sul Ccnl dei dipendenti è una di queste differenze, mentre lo stile di confronto e la comunicazione fanno il resto. Partecipo giornalmente sui social media a confronti da parte degli iscritti dello Sna sempre molto esasperati: è come vivere in una campagna elettorale permanente. Basta con questi *agit-prop* che distraggono dalle situazioni reali, avanti, dove è possibile, con il dialogo e un percorso comune su temi responsabili. Nell'ultimo periodo, con la vicenda dell'Idd, si è persa un'importante occasione di comunicare congiuntamente con gli altri intermediari della categoria: le associazioni dei broker. Non ho compreso il rifiuto dello Sna alla stesura di un documento con le firme di tutte le sigle. Comunque vada è importante che siano espresse le più ampie tutele per la nostra categoria.

Cosa pensa dell'iniziativa delle compagnie di commercializzare servizi diversi dalle polizze all'interno delle strutture agenziali?

Gli agenti di assicurazione, al pari di altre reti di distribuzione, sono in pieno adattamento sulla fornitura di servizi diversi dalle garanzie assicurative. Per la centralità delle agenzie e per l'integrazione con i servizi assicurativi primari, ritengo indispensabile l'allargamento della vendita di tutto ciò che sia utile alla clientela e sia strategico per le reti.

Ho invece il profondo timore riguardo i nuovi paradigmi delle vendite e del pricing dei prodotti assicurativi basati sugli algoritmi. Il pericolo è quello che, in gergo, viene chiamato *overfitting*, cioè ritrovarci in una sovraesposizione e stima di calcoli. L'altro timore è quello di diventare dei meri raccoglitori di dati conto terzi. Per questo è importante la massima attenzione sulle innovazioni e sulle modifiche che saranno introdotte dai regolamenti legati al recepimento della Idd: presidiare sempre e comunque.

Carla Barin

AZIENDE

Dottor Grandine, tre pilastri per la crescita

Soddisfazione del cliente, integrazione dei processi, sistemi informatici avanzati. Così la società guidata da Giorgio Riso prosegue senza sosta la conquista di nuove quote di mercato

Una crescita del 118% annua nel triennio 2013-2016. Un risultato straordinario che, lo scorso aprile, è valso a **Dottor Grandine** il riconoscimento di *Campione della crescita* conferito dall'**Istituto tedesco Qualità e Finanza**, che ha collocato la performance aziendale tra le prime 20 in Italia. "La prestazione del triennio 2013-2016 sarà confermata anche nel 2017", ha detto **Giorgio Riso** a *Insurance Daily*. L'amministratore delegato e fondatore di Dottor Grandine attribuisce il successo innanzitutto alla massima attenzione posta al cliente, non solo al business in sé. "L'indicatore di soddisfazione clienti varia tra 9,4 a 9,6 su 10, sfiorando quindi l'eccellenza. Ogni volta che grandina due volte nello stesso luogo, gli indici salgono in maniera esponenziale, perché l'agenzia avendo avuto la possibilità di testarci, può garantire l'altissimo livello qualitativo garantito. Puntiamo a sostituire il rapporto di fiducia esistente tra agente e carrozzeria di zona, con il rapporto agente e Dottor Grandine". Il secondo pilastro della crescita è il livello organizzativo interno, una struttura avanzata, a partire dai sistemi informatici. "Tutto - ha spiegato Riso - è integrato in un unico sistema di gestione: dal service point alle scorte, dalla contabilità al controllo di gestione. Possiamo tracciare ogni singolo cliente, e per quanto riguarda l'aspetto peritale abbiamo un'app che consente la perizia in real time, con foto e video in alta definizione. I nostri service point inoltre sono collegati informaticamente con tablet dotati di sistema di firma grafometrica che permette di validare la documentazione firmata dal cliente direttamente online". Il terzo pilastro della crescita è il reinvestimento degli utili, che consente a Dottor Grandine un costante miglioramento dei processi e dei propri sistemi informatici. "Nell'ultimo triennio - ha continuato Riso - abbiamo investito un milione di euro tra organizzazione e sistemi informatici: una quota estremamente rilevante per una società delle nostre dimensioni". Per il cliente l'innovazione si traduce in semplicità. "Il nostro metodo consente infatti alle assicurazioni e alle flotte di fornire un numero verde al cliente finale, che attiverà il processo di gestione del sinistro, a partire dalla presa appuntamento, alla riparazione dell'auto fino alla produzione della documentazione necessaria per la liquidazione dello stesso". L'innovazione di Dottor Grandine, infine, ha interessato anche il metodo di rilevazione del danno, che dal 2013 avviene con una tabella suddivisa per classi, che ha radicalmente cambiato il vecchio sistema fondato sul calcolo del numero dei bolli e della loro dimensione, oppure per grado di singolo danneggiamento della lamiera. L'efficienza



nell'organizzazione aziendale e nella gestione dei costi sono fattori competitivi in un mercato complicato, segnato dalla criticità della gestione del rischio meteorologico, con picchi stagionali in estate. Un aspetto che rende il ramo grandine radicalmente diverso rispetto al ramo cristalli, caratterizzato da un danno costante.

Obiettivo 80%

Gli ottimi risultati realizzati negli ultimi anni confermano dunque una gestione di alto livello. "Stiamo consolidando i nostri processi, e stiamo definendo il piano per il triennio 2018 a 2020, con l'obiettivo di conquistare nuove quote di mercato" ha detto Riso, che prevede che l'evoluzione del mercato sarà favorevole a Dottor Grandine: "Noi stiamo acquisendo costantemente nuovi volumi, mentre la concorrenza resta stabile. Il 25% dei sinistri grandine è gestito con la metodologia *Iso Dottor Grandine*, il resto è sparso tra le carrozzerie. Secondo le indicazioni che ci danno le compagnie, il trend di mercato vede gli operatori grandine arrivare a una percentuale di canalizzato simile ai cristalli, ossia tra il 60% e l'80% dei sinistri. Per le imprese assicurative significa un risparmio di almeno il 30%, ma servirà una rivoluzione territoriale per adeguarsi all'approccio al sinistro grandine indicato da Dottor Grandine. "Il nostro - ha sottolineato Riso - è un servizio *chiavi in mano*, che è meno oneroso rispetto a quello di chi presenta una rete di carrozzerie autorizzate, oppure a chi si appoggia ad aziende esterne che seguono solo la parte riparativa, ignorando il cliente e la liquidazione del sinistro".

Alessandro Giuseppe Porcari

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 31 maggio di www.insurancetrade.it - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577

Convegno



5 GIUGNO 2018

MILANO | 9.00 - 17.15 | Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

RISCHI, IL VALORE DELLA CONOSCENZA

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

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 09.50 - **Apertura - Le aziende e la conoscenza del rischio**
Alessandro De Felice, presidente di Anra

09.50 - 10.10 - **Operare nell'incertezza politica ed economica**
Nadio Delai, presidente di Ermeneia

10.10 - 10.30 - **Cyber risk: la quarta wave nella storia delle assicurazioni**
Orazio Rossi, country president di Chubb

10.30 - 10.50 - **Rischi catastrofali, una proposta per assicurarli**
Luigi Pastorelli, docente incaricato di Teoria del rischio, direttore scientifico del BigDataLab dell'Università di Roma - Tor Vergata, e direttore tecnico del Gruppo Schult'z

10.50 - 11.10 - **Dual Italia: soluzioni specialistiche per le imprese**
Maurizio Ghilosso, managing director di Dual Italia e Synkronos Italia

11.10 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA: Dalla cultura del rischio alla gestione dell'azienda**
Luigi Di Falco, responsabile protezione, vita e welfare di Ania
Luca Franzi De Luca, presidente di Aiba
Marco Manzoni, già presidente giovani imprenditori di Confindustria Bergamo
Massimo Michaud, presidente di Cineas
Francesco Saverio Losito, vice presidente nazionale Asseprim - Confcommercio imprese per l'Italia, con deleghe per finanza e assicurazioni
Aurelio Vaiano, presidente di Aipai
Luigi Viganotti, presidente di Acb

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Lunch

14.00 - 14.20 - **Italia, un Paese fragile**
Paolo Augliera, direttore sezione di Milano dell'Ingv - Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia

14.20 - 14.40 - **Iniziativa per la sicurezza ambientale**
Lisa Casali, coordinatrice del master Cineas in Environmental risk assessment and management, e manager di Pool Inquinamento

14.40 - 15.00 - **Costruire l'offerta assicurativa per il cyber risk**
Gianmarco Capannini, head of cyber & BB Bond di Munich Re

15.00 - 15.20 - **Responsabilità, rischi e tutele per le aziende e gli executive**
Guglielmo Elefante, responsible for Underwriting di Das Difesa Legale

15.20 - 15.40 - **Radicalizzazione e terrorismo internazionale**
Marco Di Liddo, responsabile area geopolitica Ce.S.I. - Centro Studi Internazionali

15.40 - 16.00 - **Prevenzione e capacità di ripartire dal sinistro**
Mauro Gattinoni, direttore dell'Associazione piccola industria Lecco e Sondrio
Giacomo Masotina, direttore tecnico e socio di Cartiera di Cologno, Cologno Monzese
Marco Valle, vicepresidente di Aipai

16.00 - 17.15 - **TAVOLA ROTONDA: Le problematiche, le esperienze e le iniziative delle aziende**
Sandra Bassi, direzione area Brescia Nord e Valli di Cassa Padana
Nicola Cattabeni, presidente di Ugari
Paolo Cova, risk manager di Iren
Olivo Foglieni, amministratore delegato del gruppo Fecs
Claudio Marchionni, responsabile logistica di Unieuro
Mauro Porcelli, advisory financial services director presso PwC
Fabrizio Sechi, risk management manager di Fastweb

17.15 - Chiusura lavori

Con il Patrocinio di:



Altri Patrocini:



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo