



PRIMO PIANO

MERCATO

Unapass, no all'agente di serie B

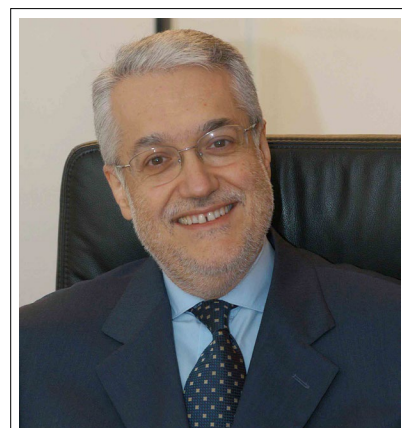
Un momento di confronto, di ascolto e di approfondimento. Così il presidente di Unapass, Massimo Congiu, definisce l'incontro che le organizzazioni sindacali degli agenti, lunedì scorso, hanno avuto con l'Ania. Congiu fissa subito un punto fermo: "non c'è stata alcuna messa in discussione della figura unica dell'agente come attualmente definita sotto il profilo giuridico", sottolineando come su questa posizione ci fosse l'accordo di tutte e tre le associazioni. "L'Ania ci ha chiesto di verificare se le modalità di relazione tra intermediari e imprese possano essere differenti". Per Unapass, "l'agente è tale solo in presenza di un mandato, ma può essere più o meno integrato con la compagnia: possono esistere delle caratterizzazioni e dei profili più specifici da regolamentare in maniera diversa". Uno di questi nuovi profili potrebbe riguardare quell'agente "che sceglie una relazione più integrata con la mandante - spiega Congiu - ma che potrebbe comunque avere necessità di mettere in pratica una piccola quantità di brokeraggio", sulla scorta di quel *petit courtage* già praticato in Francia. Quello che Unapass, chiede, dunque, è una "modalità di scelta più dinamica", ferma restando la netta contrarietà a "qualsiasi forma di distinzione tra agenti di serie A e di serie B".

B.M.

Alla ricerca di nuovi modelli di welfare integrato

Non mancano le soluzioni, ma occorre una spinta che incentivi i cittadini a costruirsi un futuro più sicuro: ieri, nel corso della seconda giornata dell'Annual Assicurazioni, organizzato dal Sole 24Ore a Milano, si è discusso degli scenari attuali e futuri di previdenza e sanità

Parlando di pensioni, la situazione degli italiani non si può certamente definire tranquilla. A oggi sono soltanto sei milioni i cittadini che hanno aderito a una forma di previdenza complementare. Ma un dato forse ancora più allarmante dice che due italiani su tre sanno che in futuro non saranno in grado di mantenersi con la propria pensione pubblica. Se esiste questa consapevolezza diffusa, allora perché i modelli di *welfare integrato* non decollano? Di questo argomento si è discusso nel corso di una tavola rotonda organizzata nell'ambito del quindicesimo *Annual Assicurazioni* organizzato dal gruppo **24Ore** a Milano, la cui seconda (e conclusiva) giornata si è svolta ieri a Milano. Ad analizzare lo stato dell'arte e gli scenari futuri sono stati **Andrea Mencattini**, ad e dg di **AlleanzaToro**; **Silvano Andriani**, presidente di **Axa Assicurazioni** nonché presidente del **Forum Ania-Consumatori**; **Sergio Corbello**, presidente di **Assoprevidenza**; e **Roberto Manzato**, direttore centrale vita, danni e servizi dell'**Ania**.



Sergio Corbello, presidente di Assoprevidenza

RIDEFINIRE IL RUOLO DELLA COMPONENTE PUBBLICA

La vulnerabilità finanziaria delle famiglie sta diventando sempre più elevata. Eppure in Italia il fatalismo sembra ancora prevalere su un atteggiamento previdente. Forse perché "le nuove generazioni non sono abituate a ragionare secondo una logica di lungo termine", come osserva Roberto Manzato. Anche se, ricorda Andrea Mencattini, i prodotti adeguati non mancano, e, nonostante tutto, "i tassi di adesione ai piani individuali di previdenza stanno crescendo". *(continua a pag.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

La road map del digital insurance business

Una road map del digital business: a tracciarla sarà **Macros Consulting**, nel corso di un workshop dal titolo *Digital insurance business*, che si terrà a Milano il prossimo **3 dicembre**.

L'evento si propone tre obiettivi principali, il primo dei quali è quello di analizzare l'evoluzione del mondo *digital* e *social* sulle compagnie di assicurazioni e sulla filiera assicurativa, compagnia-canale-cliente. Un secondo obiettivo è quello di permettere l'acquisizione di conoscenze in merito alle modalità con cui sta cambiando il cliente, sulla sua rete di relazioni, e sulle modalità del processo di acquisto del consumatore.

Ulteriore finalità del workshop è quella di consentire l'apprendimento di modalità dinamiche che possono essere attivate per far partecipare attivamente il cliente: implementare la potenzialità comunicativa e pervasiva del digital 2.0 e le opportunità di business che offre al mercato assicurativo.



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade



Roberto Manzato, direttore centrale Ania

(continua da pag. 1) A oggi contano circa su due milioni e mezzo di aderenti. “Certo – precisa – non sono i tassi di crescita che tutti si attendevano una decina di anni fa”. Ma, prima ancora di ridefinire il ruolo del privato, per Silvano Andriani è necessario ridefinire quello della componente pubblica. “Le ultime riforme in tema di previdenza non lasciano comprendere in quale direzione si stia andando. Il modello attuale non ha alcuna logica distributiva, la componente pubblica non svolge la sua vera funzione”. Secondo Andriani, si dovrebbero integrare una componente pubblica che persegua la logica di un minimo garantito, e una privata basata su un fondo di diversificazione delle fonti di copertura”. Manzato ricorda poi come, pur essendoci in Italia una diffusa consapevolezza sulla necessità di una transizione da welfare basato sullo Stato a partnership pubblico/privato, si sia disegnata “un’architettura perfetta di sistema, che è tecnicamente sostenibile, ma che non garantirà un reddito sufficiente”. Occorre superare diversi steccati, spiega Sergio Corbello: “se avessimo enti in grado di dare prestazioni elevate, credo ci sarebbero tassi di adesione altrettanto elevati”. La

sola volontarietà non basta. Il tasso di adesione ai fondi negoziali è ancora troppo basso. “Questo ostacolo va superato attraverso meccanismi che inducano all’adesione per intere categorie di lavoratori”. Se poi a tutto questo “venisse unita l’assistenza complementare e le long term care – sottolinea Corbello – credo si creerebbe quel pilastro privato di cui c’è bisogno”.

UN PROBLEMA CHE SI RIFLETTE ANCHE NELLA SANITÀ

Analogamente a quanto detto in merito alla previdenza, anche per la sanità è necessario definire il valore della componente privata. Andriani cita il caso della Francia, dove un sistema sanitario funziona efficientemente sulla base di una collaborazione tra pubblico e privato, dal momento che esiste l’obbligo di assicurazione per i lavoratori. “Questa strada – osserva Andriani – ha fatto sì che le compagnie di assicurazione divenissero nei fatti anche uno strumento di controllo dell’efficienza e della qualità delle prestazioni del settore”. In Italia, invece, “il sistema è ancora troppo conservatore”. L’orientamento dei consumatori italiani verso il privato, oltre che per la componente previdenziale, è scarso anche per quella sanitaria, soprattutto per quanto riguarda i grandi interventi chirurgici, ricorda Mencattini. “C’è un evidente gap culturale. Ed è anche una sfida, visto che i consumatori di risparmio di oggi – spiega – sono più vecchi, più poveri, ma soprattutto più attenti”. I prodotti, come le polizze miste, non mancano. E per farne capire l’effettivo valore, secondo Manzato, è fondamentale l’apporto della rete distributiva “in grado di accompagnare la persona nel proprio ciclo di vita”.

IL RISPARMIO COME LEVA PER RIMETTERE IN MOTO IL SISTEMA

Andriani, poi, torna sul tema del risparmio, questa volta in chiave sistemica. “La componente privata, essendo a capitalizzazione, incide sulla componente del risparmio. Dalla crisi non si esce con lo stimolo ai consumi, ma con interventi efficaci. È importante costruire una riserva di risparmio. Questo sta diventando un tema centrale – sottolinea – ma serve attenzione da parte del governo”. Per Andriani, “servono regole certe anche a livello europeo”, innanzitutto “rivedendo *Basilea III* e *Solvency II* poiché entrambe disincentivano gli investimenti a lungo termine”. Tuttavia, un primo passo che si potrebbe già compiere, spiega Manzato “è quello di rendere attrattivi gli investimenti per gli investitori istituzionali”, anche se “le regole cambiano troppo spesso, e questo di certo non agevola l’operazione”. Oltre a cambiare con elevata frequenza, le regole sono eccessive: “serve un piano organico – sottolinea Corbello – sono troppi i cavilli legislativi e gli ostacoli burocratici, a livello statale e locale, che disincentivano gli investimenti”.

Beniamino Musto

Sei un intermediario e vuoi **INNOVARE** il tuo modo di lavorare?
Firma grafometrica ed altre novità! **NOI SIAMO PRONTI** e tu?



Chiamaci per una dimostrazione **045 6209711**



NEWS

In Carglass®, gli esami non finiscono mai

Carglass® Italia ha fatto del miglioramento continuo un elemento distintivo. Che inizia già dall'assunzione. Per aumentare la soddisfazione del cliente e distinguersi dalla concorrenza.

Attenzione costante al training. Questo uno dei fattori di successo di Carglass®, a garanzia di un servizio puntuale e un'assistenza di qualità.

“Non poteva che essere così – conferma **Matteo Moi**, direttore risorse umane di **Carglass® Italia** – dal momento che l'azienda ripara e sostituisce i cristalli delle automobili. In materia di sicurezza, infatti, non è ammesso il minimo errore, ed è una responsabilità che noi sentiamo particolarmente e che ci spinge a far sì che le nostre riparazioni o sostituzioni abbiano sempre standard qualitativi eccellenti”.

La parola d'ordine di Carglass® Italia – e di tutto il **gruppo Belron®** (di cui l'azienda fa parte), presente in 34 paesi e 5 continenti – è *continuous improvement* ovvero miglioramento continuo, sia a livello tecnico sia nel rapporto con la clientela, la cui soddisfazione rappresenta una vera e propria mission per Carglass®.

Un buon servizio parte dalla formazione continua

“Una volta entrati in azienda – spiega Moi – gli esami non finiscono mai: i tecnici installatori, 12 mila nel mondo e più di 300 in Italia, devono superare ogni anno una verifica approfondita sul rispetto delle procedure tecniche e di sicurezza, alla quale si aggiungono aggiornamenti ad hoc, nel caso vengano introdotti nuovi strumenti, nuovi materiali o nuove procedure per gli interventi. Chi ottiene voti al di sotto della sufficienza deve ripetere il corso o, se le lacune sono minori, ha l'obbligo di un *ripasso* ogni tre mesi”.

Ma la formazione inizia già dalle prime battute: capicentro, personale amministrativo, operatori contact center seguono, in fase di assunzione, corsi di formazione per la gestione corretta delle procedure amministrative e la relazione con il cliente. E, quando intervengano innovazioni nelle normative o nel caso in cui le performance, nella propria area di responsabilità, siano inferiori alla

media, gli addetti vengono richiamati in aula.

“Il processo continuo di learning di assessment – conclude Moi – ha due obiettivi primari: la customer satisfaction e la volontà di distinguerci dai competitor, marcando la differenza nella velocità, nella qualità e nell'efficienza del servizio tra noi e gli altri operatori”.



PRODOTTI

Filo diretto lancia Valeas grandi rischi

La polizza prevede il rimborso di tutte le spese mediche in caso di ricovero per un grande intervento o a seguito di una grave patologia.



Si chiama *Valeas grandi rischi* la nuova polizza di **Filo diretto Assicurazioni** ideata per proteggere l'assicurato di fronte a eventi particolarmente critici, attraverso il rimborso di tutte le spese mediche in caso di ricovero per un grande intervento o a seguito di una grave patologia.

La polizza garantisce tutte le spese mediche legate a interventi chirurgici complessi riguardanti le patologie più gravi, garantendo il

rimborso diretto, il cui massimale è illimitato nel caso in cui l'assicurato scelga di curarsi in una delle 250 strutture convenzionate in Italia o presente nella rete del network *International assistance group*. A essere garantite, inoltre, sono anche le spese precedenti e successive al ricovero, la degenza per terapie oncologiche o per periodi di riabilitazione, ma anche le spese riguardanti le terapie oncologiche ambulatoriali e l'acquisto di protesi. La polizza prevede poi anche una *diaria sostitutiva*, cioè un'indennità giornaliera che l'assicurato può chiedere in alternativa al rimborso delle spese mediche per ogni giorno di ricovero. Il periodo di durata della polizza varia da uno a cinque anni, con la possibilità di disdetta annuale da parte del cliente.

Il sottoscrittore beneficia poi di una serie di prestazioni di assistenza, erogate 24 ore su 24 dalla centrale operativa di Filo diretto, che comprendono il consulto medico, l'invio di un medico a domicilio, la consegna di farmaci, l'assistenza infermieristica e il trasporto sanitario. Sono inoltre a disposizione degli assicurati i servizi di telemedicina *Medical passport*, cioè la cartella medica multi-lingue on line, e *Best opinion*, servizio che prevede la possibilità di ricevere un secondo parere medico attraverso l'organizzazione di un teleconsulto con i migliori specialisti.

Filo diretto ha scelto di includere in tutte le sue polizze salute l'*Home care*, un servizio di tele-monitoraggio dei parametri medici e di video consulenza medica on line, attivo h24. Con l'ausilio di un kit composto da un tablet e da una serie di device elettromedicali in collegamento h24 con la centrale operativa, l'assicurato, in caso di ricovero superiore a cinque giorni, ha la possibilità di monitorare la pressione arteriosa, misurare la saturazione del sangue e la frequenza cardiaca, tenere sotto controllo glicemia e peso corporeo, e può accedere a un consulto in videoconferenza con i medici di Filo diretto o con uno specialista convenzionato.

B.M.



insurance Trade[®]
WWW.INSURANCETRADE.IT

RC AUTO 2013: TRA TARIFFE E RIDUZIONE COSTI



Milano, 14 novembre 2013
9.00 - 17.30
StarHotel Business Palace,
Via Gaggia 3

Iscriviti su www.insurancetrade.it

***La partecipazione è riservata ad agenti, broker e compagnie
Scarica il programma completo***

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 24 ottobre di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012