

PRIMO PIANO

Generali, buona la prima

Il nuovo piano strategico del gruppo Generali, presentato lo scorso novembre a Milano, supera con merito la prima prova dei numeri. Il Leone ha chiuso i primi tre mesi del 2019 con un utile netto di 774 milioni di euro, segnando una crescita del 28,1% su base annua che beneficia anche delle recenti dismissioni. Bene anche l'utile operativo, che si attesta a 1,3 miliardi di euro evidenziando un rialzo del 6,9%. I numeri, ha commentato in conference call il group cfo, Cristiano Borean, "dimostrano l'ottimo avvio dell'esecuzione della strategia 2021". Per il general manager Frédéric de Courtois si tratta di "un'ottima partenza per il nostro nuovo piano: siamo in linea con i nostri target e fiduciosi sul raggiungimento degli obiettivi del business plan".

Nel dettaglio, il gruppo ha realizzato nei tre mesi una raccolta complessiva di 18,9 miliardi di euro, in aumento del 6,6% rispetto allo stesso periodo del 2018. Spicca in particolare la performance del ramo vita, in grado di totalizzare una raccolta netta di oltre quattro miliardi (+61,9%) e riserve tecniche per 353 miliardi di euro (+2,8%). In positivo anche il ramo danni, che segna rialzi sia nel segmento motor (+2,7%) che in quello non auto (+3,6%) registrando anche un combined ratio in lieve miglioramento al 91,5%.

Giacomo Corvi

COMPAGNIE

Net Insurance è pronta alla fase due

Superato il momento più critico, legato alla possibile frode scoperta nei conti della compagnia, si apre ora la sfida degli obiettivi di crescita. Ne ha parlato, in esclusiva a Insurance Daily, l'amministratore delegato, Andrea Battista

Per **Net Insurance** sta per iniziare la "fase due" della gestione di una vicenda complessa, che ne ha in parte rallentato la corsa verso le nuove ambizioni di sviluppo, ma che, attraverso un'approfondita e radicale revisione, sta permettendo un totale rinnovamento dell'impresa. Ci riferiamo ovviamente a quello che la compagnia a fine marzo ha definito come una "possibile frode", volta alla sottrazione di Titoli di Stato presenti nei portafogli della compagnia, per un ammontare complessivo massimo potenziale di circa 26 milioni di euro, al lordo di effetti fiscali e dei recuperi legali che avverranno, e di cui sono state impostate le iniziative. Da quel momento, per Net Insurance è iniziata una sfida che oggi arriva a una svolta, come conferma il ceo, **Andrea Battista**, in quest'intervista a *Insurance Daily*.

"Come riportato nel comunicato del 30 marzo scorso, prima del nostro arrivo – spiega l'amministratore delegato – sono stati distratti Titoli di Stato per un valore di circa 26 milioni. L'abbiamo scoperto attraverso la revisione delle attività intraprese, come normalmente avviene in casi in cui si insedia un nuovo management, per fare un'analisi approfondita delle prassi e dei processi aziendali da migliorare. Assunta la responsabilità della gestione della società siamo andati a fondo in tutte le problematiche, come si fa di solito in questi casi".

PRIMA SCELTA COMUNICATIVA

E così, attraverso questo approccio, sono emersi i fatti che il nuovo management ha dovuto affrontare guardando il problema in faccia e comunicando all'esterno un quadro chiaro, diretto ed esplicito, operando così una prima scelta di tipo comunicativo. È stata adottata una "strategia olistica", come sottolinea Battista, in cui ogni possibile impatto è stato analizzato, individuando così il modo di affrontarlo. "Stiamo conducendo – continua – analisi e revisioni molto approfondite, e stiamo rivedendo tutti i processi fondamentali dell'azienda, in modo da dare rassicurazioni ad azionisti e clienti che il problema è circoscritto. Stiamo così accelerando il cambiamento. (continua a pag. 2)



Andrea Battista, ad di Net Insurance

**INSURANCE CONNECT
È SU YOU TUBE**

Segui il nostro canale

**Insurance
Connect**

**You
Tube**

(continua da pag. 1) Gli standard operativi dell'azienda non riflettono le debolezze che hanno dato origine all'illecito, e i nostri processi ora godranno delle migliori modalità di gestione e controllo dei rischi".

Al termine di questo lavoro, Net Insurance metterà a disposizione un report di sintesi dedicato ad azionisti e partner, dove, attraverso le valutazioni e i giudizi di terzi indipendenti, sarà presentato il lavoro fatto e i risultati conseguiti. Entro la fine di luglio saranno intraprese tutte le azioni legali necessarie per recuperare nella misura massima possibile, le risorse sottratte e i danni indiretti. Confermano dalla compagnia che, in ogni caso, non esiste alcun problema di solvibilità, essendo il solvency II ratio sopra il 140%.

SOSTEGNO, FIDUCIA E COLLABORAZIONE

Durante la fase più critica, il titolo di Net Insurance ha perso tra 0,8 e 1 euro, a fronte di una perdita derivante dalla possibile frode calcolata di 1,2 euro: "per certi versi è una reazione razionale", commenta Battista che, per ribadire la sua immutata fiducia nel progetto, ha comprato in questi mesi oltre 21 mila azioni, per un controvalore di quasi 83 mila euro. "Dagli azionisti – prosegue l'ad – è arrivato un messaggio di sostegno al lavoro che stiamo facendo. È una fiducia che vogliamo ripagare soprattutto con i risultati delle azioni in corso".

Anche dai partner sono giunte conferme positive, sia da quelli del business storico di Net Insurance, cioè la cessione del quinto, sia dai nuovi player di bancassicurazione, **Cassa di risparmio di Bolzano** e **Banca popolare di Puglia e Basilicata**. "Con Sparkasse – ricorda Battista – siamo partiti il 2 maggio, quando l'accordo prevedeva l'avvio della collaborazione da luglio, mentre con Puglia e Basilicata si partirà entro l'estate. Quindi non solo ci sono segnali di fiducia, ma anche concreta collaborazione in un momento non facile che però, sono certo, sarà di passaggio".

Il business della gestione del quinto è peraltro in crescita rispetto all'anno scorso e l'attività non ha subito sostanziali rallentamenti: "questo – precisa Battista – non vuol dire che non ci siano stati impatti, ma che stiamo lavorando bene e che il modello di business è resiliente".

IL NUOVO MANAGEMENT

Superata la fase più critica, si apre la sfida degli obiettivi di crescita. "Ciascuna funzione aziendale – spiega l'ad – deve contribuire all'obiettivo essenziale di quest'anno, cioè costruire la nuova divisione bancassicurazione, broker e digitale, e investire decisamente la tendenza alla stabilità dei volumi, cosa già in parte avvenuta. Stiamo costruendo una società tecnologicamente avanzata, puntando su velocità, flessibilità, innovazione e personalizzazione".

Accanto a Battista, opera il nuovo top management: **Luigi Di Capua**, chief financial officer; **Stefano Longo**, chief business officer; **Fabio Pittana**, chief operating officer e **Rossella Vignoletti**, chief marketing officer; tutti manager di livello scelti per la forte seniority, in grado quindi di essere subito operativi, e con cui Battista ha in alcuni casi lavorato in passato.

PROGETTI, OBIETTIVI E FUTURO (ANCHE DIGITALE)

In quattro mesi, Net Insurance è diventata operativa in tutte le linee di business: bancassicurazione, broker retail e piattaforme digitali.

Per quanto riguarda il primo punto, la compagnia vuole diventare "la piattaforma aperta, indipendente e specializzata nei prodotti protezione per tutte quelle banche medio-piccole che non hanno proprie compagnie o relazioni strutturate di bancassicurazione", sottolinea Battista. Cassa di risparmio di Bolzano e Banca popolare di Puglia e Basilicata sono la base fondante, ma entro l'anno ci saranno altri accordi.

I broker, dal canto loro, stanno guardando al retail con maggiore attenzione perché è un business necessario per il loro sviluppo: Net Insurance vede uno spazio interessante in un settore in crescita e meno presidiato dai player tradizionali. "Ci indirizziamo verso broker medi, con cui si stanno instaurando saldi rapporti di fiducia", precisa l'ad di Net Insurance.

Infine, le piattaforme digitali, "un positivo punto interrogativo, per così dire", secondo Battista, che impegna tutto il settore assicurativo. "Le piattaforme – argomenta – hanno due funzioni: una a servizio delle nostre nuove attività principali, l'altra come vera e propria linea di business per la vendita di polizze. Pensiamo a prodotti relativamente semplici ma non banali: l'importante, però, è che siano polizze nativamente digitali". Il mondo dell'instant insurance e delle micro insurance è nuovo e va scoperto, ma potrebbe avere un grande potenziale che, chiosa Battista, è nelle mani degli operatori: "è un nuovo business che nascerà dal comportamento dei player in campo, che non dovranno però limitarsi a digitalizzare le vecchie polizze e farle così passare per instant insurance", conclude l'amministratore delegato.



COMPAGNIE

Il valore dell'agenzia in diretta

Il modello di distribuzione vincente è misto, e associa i vantaggi delle tecnologie con le competenze e la prossimità dell'agente: nasce da queste premesse il progetto Aid di Zurich Connect per la rete

Il Progetto Aid (Agenzia in diretta) di Zurich Connect rappresenta un modello ibrido in grado di mettere a disposizione della rete agenziale uno strumento efficace per offrire alla clientela i vantaggi di una compagnia diretta abbinati alla professionalità del proprio intermediario di fiducia, generando una molteplicità di vantaggi.

Nell'ambito del progetto, Zurich Connect ha creato un portale in cui l'intermediario può gestire, in qualunque momento e da qualunque dispositivo, tutte le fasi del ciclo di vita del cliente, con una reportistica aggiornata in tempo reale e processi totalmente paperless, che consentono di emettere una polizza auto in pochissimi minuti.

Un processo così agile permette all'agente, quindi, di dedicare più attenzione alla relazione con il cliente, per una migliore esperienza d'acquisto, e di offrire al tempo stesso una più ampia possibilità di scelta grazie all'integrazione dei prodotti diretti all'interno dell'offerta tradizionale.

La capacità di soddisfare le esigenze di clienti sempre più autonomi e informati e di consolidare e potenziare il ruolo di intermediazione degli agenti, che sono e restano il pilastro principale del mercato assicurativo danni, sono due considerazioni chiave alla base del progetto implementato da Zurich Connect che sta riscontrando sempre più consenso fra la rete agenziale.

Voce all'esperienza personale

A questo proposito riportiamo l'esperienza di **Andrea Poscolieri**, agente Zurich di Roma, che da oltre un anno ha integrato l'utilizzo della piattaforma di Zurich Connect nella proposta al cliente. "In primis – spiega – posso senza dubbio esprimere grande soddisfazione per l'introduzione del nuovo portale. Stiamo registrando ottimi risultati, grazie al consolidamento della clientela storicamente legata alla nostra agenzia, e grazie anche a una nuova fetta di mercato resa accessibile proprio dalla nuova offerta.

Si tratta di uno strumento intuitivo, semplice e fruibile e soprattutto molto vicino all'esperienza professionale dell'intermediario, per il cui utilizzo ci è stata offerta una formazione capillare e tempestiva".

Secondo l'agente, il rapporto qualità-prezzo "rappresenta sicuramente il vantaggio fondamentale offerto dalla piattafor-



Nella foto, al centro Andrea Poscolieri, agente Zurich di Roma, insieme al ceo di Zurich Connect, Angela Cossellu e Gianfranco Pipino, account manager, nel corso di un evento Zurich Connect – marzo 2019

ma, che si combina alla possibilità di offrire una nuova tipologia di prodotto che è fra i migliori presenti online, e quindi di poter soddisfare con più facilità le esigenze sempre più sofisticate dei nostri clienti".

Il portale, inoltre, "ha permesso di supportare e valorizzare il nostro lavoro quotidiano di intermediazione: il cliente – conclude Poscolieri – sa di potersi affidare alla nostra consulenza in tutte le fasi del contratto e di poter ottenere il prezzo più conveniente sul mercato".

I vantaggi del modello ibrido

L'implementazione del progetto si è resa possibile grazie al supporto di decine di agenti interessati a innovare il proprio modello di business consentendo alla compagnia di realizzare un modello in grado di adattarsi alle loro esigenze. Zurich Connect oggi possiede una struttura provvisoria in linea con il mercato, e che prevedrà l'introduzione di sistemi di incentivazione a lungo corso dell'anno.

Il numero degli agenti interessati ad adottare la nuova piattaforma è in crescita, e per questo ZC ha aperto un sito internet dedicato (<http://agenti.zurich-connect.it>) dove è possibile candidarsi per poter entrare a far parte del nuovo modello di vendita.

Il contributo dell'agente Poscolieri e l'evidenza degli ottimi risultati conseguiti dimostrano come la contrapposizione tra canale diretto e canale tradizionale sia un paradigma ormai superato. La strategia aziendale si basa oggi su modelli ibridi, altamente digitalizzati e flessibili, in cui il valore fondamentale della relazione e del contatto diretto con l'intermediario resta pilastro portante. Modelli vincenti in cui innovazione e customer-centricity portano alla crescita del business e a una costante creazione di valore.



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

Convegno



6 GIUGNO 2019

MILANO

09.00 - 16.45

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

RISCHI: CULTURA E CAPACITÀ DI AZIONE

Con il patrocinio di:



Chairman Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Insurance Trade

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 09.50 - L'Italia tra percezione dei rischi e bisogno di crescita

Lucio Poma, responsabile scientifico dell'area industria e innovazione di Nomisma

09.50 - 10.10 - Joshua, il "perito virtuale" per la valutazione oggettiva del cyber insurance risk

Roger Cataldi, head of cybersecurity practice di Almaviva

10.10 - 10.30 - Qualità per lo sviluppo sostenibile

Luigi Ferrara, segretario di Asvis

Formazione evoluta per la gestione dei rischi nelle aziende

Massimo Michaud, presidente di Cineas

10.30 - 10.50 - Prevenzione: tecnologie per la gestione integrata del rischio

10.50 - 11.10 - Cyber crime, l'evoluzione delle minacce per cittadini e aziende

Nicola Bernardi, presidente di Federprivacy

Umberto Rapetto, Generale (R) della Guardia di Finanza - cyber security advisor

11.10 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 13.00 - TAVOLA ROTONDA: Aziende, come gestire cause ed effetti della business interruption

Carlo Cosimi, vice presidente di Anra e corporate head of insurance & risk financing di Saipem

Tommaso Faelli, studio Bonelli Erede e docente di Cineas

Luca Franzì De Luca, presidente di Aiba

Massimo Marchi, presidente Marchi & Fildi Spa - Filidea Srl

Stefano Scoccianti, enterprise risk manager del gruppo Hera

Marco Valle, vice presidente di Aipai

Luigi Viganotti, presidente di Acb

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - L'eccellenza nella cyber security

14.20 - 14.40 - La trasformazione ambientale, tra eventi climatici e intervento dell'uomo

Roberto Buizza, docente della Scuola Superiore Sant'Anna Pisa

Andrea Minutolo, geologo e coordinatore scientifico di Legambiente

14.40 - 15.00 - Il ruolo delle coperture di tutela legale

Intervento a cura di Das

15.00 - 15.20 - Specialty lines, strategie per lo sviluppo in Italia

15.20 - 16.30 - TAVOLA ROTONDA: L'assicurazione per le Pmi: problematiche, formazione commerciale e soluzioni per il cliente

Massimo D'Alfonso, direttore rami elementari di Sara Assicurazioni

Daniela Marucci, direzione tecnica danni e sinistri, responsabile linea corporate di UnipolSai

Massimo Monacelli, chief property & casualty claims officer di Generali

Massimo Perego, responsabile sviluppo commerciale di Reale Mutua

Fabrizio Perna, responsabile formazione commerciale di Reale Mutua

16.30 - 16.45 - Q&A

16.45 - Chiusura lavori



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo