

## PRIMO PIANO

### Axa, cessioni in Belgio

Il gruppo Axa cede le sue attività bancarie in Belgio a Crelan Banque. L'intesa prevede che il gruppo francese ceda il 100% di Axa Banque Belgique per un importo totale di 620 milioni di euro, che include 540 milioni in contanti e il trasferimento del 100% di Crelan Insurance (valutata 80 milioni) a Axa Belgique. Axa e Crelan hanno inoltre siglato un accordo di distribuzione di lungo termine, estendendo l'intesa che esiste tra Axa Banque Belgique e Axa Belgique all'intera rete bancaria di Crelan.

Attualmente Axa Banque Belgique si posiziona al sesto posto nel settore bancario in Belgio, con 27 miliardi di asset, seguita al settimo posto da Crelan, che ha attività per 20 miliardi: secondo i media belgi, l'operazione darà vita alla quinta banca del Paese.

La transazione, precisa Axa in un comunicato, dovrebbe avere un impatto positivo di circa quattro punti sul Solvency ratio del gruppo.

"La transazione – ha commentato il group ceo di Axa, Thomas Buberl – segna una nuova importante tappa nell'attuazione del nostro piano strategico Ambition 2020, che privilegia le attività che possono raggiungere dimensioni critiche, continuando al tempo stesso nella semplificazione del profilo del gruppo".

**Beniamino Musto**

## MERCATO

### Opportunità e limiti per l'intermediazione post Idd

**Semplificazione, consulenza, responsabilità professionale, novità giurisprudenziali, insurtech: alla presentazione dell'Osservatorio europeo degli intermediari assicurativi di Cgpa Europe, si è parlato di tutto ciò che fa dell'intermediario di oggi un soggetto attivo del cambiamento del mercato assicurativo**

L'importanza di appartenere a una comunità di Stati come quella europea garantisce un certo grado di comparabilità delle istituzioni, dei sistemi giuridici, dei modi di vivere, delle pratiche professionali. Il confronto a livello continentale è importante soprattutto nei momenti di cambiamento, e cioè quando ci si sente più spaesati rispetto alla direzione da prendere: poter guardare altrove, prendere spunto e magari capire qualcosa di più del proprio modo di lavorare, sono importanti opportunità di approfondimento.

Ed è poi quello che fa ogni anno **Cgpa Europe** con il suo Osservatorio europeo degli intermediari assicurativi, giunto alla sesta edizione e presentato ieri a Milano, presso Palazzo Parigi, a una nutrita platea di addetti ai lavori. Come ha ricordato **Lorenzo Sapigni**, rappresentante generale per l'Italia di Cgpa Europe, oltre ai dati sull'evoluzione della distribuzione in Europa nell'ultimo anno, l'edizione 2019 dell'Osservatorio presenta una serie di sentenze dei tribunali di diversi Paesi europei che possono fornire agli intermediari informazioni utili per capire meglio i profili di rischio emergenti per la professione. Per fare un esempio, Sapigni ha ricordato alcune recenti sentenze, riguardanti fatti dolosi commessi dai subagenti, che chiamano in causa non più solo l'agente ma direttamente anche le compagnie.

#### L'INSURTECH CRESCE (PERSINO IN ITALIA)

L'altro focus dello studio riguarda l'insurtech e l'impatto diretto sull'attività di agenti e broker. A illustrare il tema è stato invitato **Massimo Michaud**, nel suo ruolo di amministratore delegato di **Kinetica**. Michaud è partito dalla considerazione che gli investimenti in insurtech sono sempre più consistenti: nel 2018 a livello mondiale ammontavano a oltre quattro miliardi di euro, a fronte dei circa due miliardi dell'anno precedente. "Ma questi investimenti come si scaricheranno a terra? Quali effetti concreti si faranno sentire sugli intermediari assicurativi?", si è chiesto Michaud.

Intanto, è utile ricordare che è proprio il settore della distribuzione il campo privilegiato delle iniziative insurtech, con il 55% degli investimenti effettuati in quest'ambito. E ci sono già esempi concreti di applicazioni insurtech presenti in Italia che possono essere interessanti per chi tra gli intermediari vuole collaborare con una start up innovativa. Michaud cita il caso di **Minalea**, che compara le polizze assicurative attraverso i dati e l'intelligenza artificiale applicata alle clausole dei contratti: "una comparazione – ha sottolineato – non in base al prezzo, ma al contenuto". Poi ci sono esempi più di frontiera, come **Axieme** che, attraverso cerchie omogenee di assicurati, crea una mutualità interna ed è in grado di restituire ai clienti virtuosi parte del premio pagato: "una soluzione – ha chiosato Michaud – che può non piacere, si può non essere d'accordo, ma è la dimostrazione di un fermento, di una ricerca di nuovi modi per relazionarsi ai clienti". (continua a pag. 2)



Lorenzo Sapigni, rappresentante generale per l'Italia di Cgpa Europe

(continua da pag. 1)

## CONTRATTI POCO SEMPLICI E POCO CHIARI

La seconda parte del pomeriggio di lavori è stata dedicata al grande tema della semplificazione, dapprima con una relazione su come sono cambiati (o sarebbero dovuti cambiare) i contratti assicurativi, anche alla luce del tavolo di lavoro *Contratti semplici e chiari*, e poi con una tavola rotonda moderata dal direttore di questa testata, **Maria Rosa Alaggio**.

La tesi presentata da **Patrizia Contaldo**, docente dell'Università Bocconi e a capo dell'Osservatorio sul mercato assicurativo del centro studi **Baffi-Carefin**, è quella per cui la semplificazione dei contratti è un'opportunità per l'intermediario. Lo studio, che ha messo a confronto alcune tipologie di contratti assicurativi (multirischio), ha rilevato che la strada per la semplificazione è ancora molto lunga. "Indice e glossario – ha spiegato Contaldo – continuano a essere un grosso problema, mentre la coerenza tra la struttura del contratto, il Dip e il Dip aggiuntivo, così come prevista dal tavolo di lavoro, non è quasi mai rispettata". Manca una stretta correlazione tra linguaggio e contenuti di e la customer experience risulta quindi ampiamente scadente.

Dopo un breve intervento di **Danilo Battaglia**, presidente del **Gruppo agenti professionisti di Cattolica**, che ha scambiato con Sapigni alcune riflessioni sulle responsabilità dell'intermediario e l'importante lavoro di Cgpa Europe per la categoria, si è tenuta la tavola rotonda che ha analizzato, attraverso i diversi punti di vista dei relatori, il binomio consulenza/semplificazione.

## LA STANDARDIZZAZIONE NON È SEMPLIFICAZIONE

Per tutti, quando semplificazione si trasforma in standardizzazione non si sta facendo buona consulenza. Anche in questo caso, i contratti sono al centro del problema: per **Elena Dragoni**, vice presidente di **Sna**, l'agente non può "certificare l'adeguatezza delle polizze", come chiede **Ivass** nel nuovo regolamento, se le polizze fornite dalle compagnie sono così standardizzate e con massimali inderogabili. "Quando la strada è la standardizzazione, la direzione è opposta a quella della semplificazione", ha commentato **Luca Franz De Luca**, presidente di **Aiba**, mettendo in guardia sull'illusione che il maggior coinvolgimento dei clienti non sia in realtà un modo per "mettersi la coscienza a posto".

Anche perché "i contratti restano complessi e voluminosi", ha ammesso **Paolo Iurasek**, vice presidente di **Anapa**: "il tavolo con Ivass – ha aggiunto – era partito bene, ma poi non siamo riusciti a toccare i punti centrali". D'altra parte, la consulenza, ha ricordato **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb**, "non si esaurisce nello spiegare la polizza al cliente, giacché il contratto è l'ultimo stadio della relazione tra intermediario e assicurato". Secondo **Donato Lucchetta**, presidente del **Gruppo agenti Cattolica**, "l'intermediario non consulente non serve a nulla". Persino per una polizza considerata ormai una *commodity*, come quella dell'Rc auto, serve consulenza e non può essere lasciata ai canali diretti come il web, ha sottolineato **Claudio Tomiato**, presidente del **Gruppo intermediari assicurativi di Italiana**.

## LE ARMI DEGLI AGENTI PER OTTENERE CONTRATTI GIUSTI

Nell'ottica della consulenza, è intervenuta **Laura Puppato**, responsabile rapporti istituzionali di **Agit**, "Idd è uno strumento che ci permette di dire la nostra". Grazie alla nuova normativa, l'arma in più degli agenti c'è: "noi – ha continuato – non solo possiamo, ma siamo tenuti a comunicare alle compagnie l'adeguatezza o meno dei contratti che intermediamo per loro conto. Su questo punto – ha chiosato – manca ancora un po' di consapevolezza da parte della categoria".

Secondo **Salvatore Palma**, vice presidente vicario del Gruppo agenti professionisti di Cattolica, il problema è ancora più radicato nel *modus operandi* cui è costretto l'intermediario assicurativo, che sta "perdendo la sua capacità consulenziale gravato com'è dal carico burocratico e normativo sempre maggiore".

Ma c'è in effetti chi non si rassegna a essere, in ultima analisi, un distributore di polizze, chi rivendica il (caro vecchio?) ruolo sociale dell'assicuratore. È il caso di **Massimo Uncini**, presidente del **Gruppo agenti Italiana Assicurazioni**, che critica fortemente la sola possibilità, data da Idd, di definirsi "distributore o intermediario": non è questa, ha detto, la vera consulenza, quanto piuttosto l'aspetto peggiore della cosiddetta semplificazione.



Un momento della tavola rotonda moderata da Maria Rosa Alaggio e contenuti di e la customer experience risulta quindi ampiamente scadente.



Un momento della tavola rotonda moderata da Maria Rosa Alaggio

PERITI

## Uno sguardo sulle donne

**Il gentil sesso fa ancora fatica a trovare spazio in professioni storicamente e tipicamente maschili come quella del perito, anche se quando vi si dedica le viene spesso riconosciuto un apporto di qualità**

### “Viste da fuori”

Non ci deve stupire che il numero delle donne perito sia molto limitato rispetto a quello dei colleghi maschi; nella storia della nostra Repubblica si è mai visto un Presidente della Repubblica o un Presidente del Consiglio donna?

Ciò non significa che la donna non sia portata a rivestire tali ruoli, ma è solo retaggio di vecchi pregiudizi o una mancanza di occasioni. Infatti quando una donna è arrivata a occupare incarichi importanti (come quello della presidenza del Senato, o nella ricerca scientifica, o alti livelli dirigenziali nelle imprese, non ultime quelle assicurative) ha raggiunto livelli professionali e risultati operativi tali, per i quali fare paragoni in termini di identità di genere sarebbe fuori luogo, o meglio, darebbe maggior lustro al professionista donna.

A questo punto viene da chiedersi come mai si verifichino ancora disparità tra donna e uomo nell'occupare posizioni importanti nell'ambito di incarichi pubblici, privati e nell'attività professionale: perché la donna deve faticare per ottenere il ruolo che si merita e per farsi rispettare dal mondo maschile? È solo una questione di genere?

Probabilmente in ciò concorre un atavico, anche se involontario, maschilismo dell'uomo, spesso mascherato da una falsa necessità di relegare la donna nel ruolo di responsabile della famiglia, limitandone il progresso professionale.

Ma già da ciò ne discende che la donna professionista è capace di far convivere le esigenze di una vita di coppia e di prole con l'attività professionale, quest'ultima svolta in un contesto di formazione tecnica di alto livello e aggiornata, nel caso specifico del perito danni in ambito assicurativo anche certificata, che la vede gestire le più diverse tipologie di danni, dai sinistri di frequenza a quelli complessi.

(continua a pag. 4)



**SOCIETÀ E RISCHIO**  
L'INFORMAZIONE PER UN MONDO CHE CAMBIA

**RIVISTA ON LINE DI CULTURA  
DEL RISCHIO E CULTURA ASSICURATIVA**

**ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER**

**www.societaerischio.it**





(continua da pag. 3)

In tale ambito peritale, i colleghi che hanno avuto modo di collaborare o misurarsi in occasione di perizie in contraddittorio, contrattuali e collegiali, e di partecipare a convegni tecnici gestiti dai periti donna, hanno certamente preso atto dell'indubbio alto livello professionale e della capacità organizzativa. Si ricorda la bella frase alla fine dell'ultimo convegno Win (Women in insurance network) di un collega, (depurata dalle esclamazioni rafforzative e di stupore): "com'è possibile che quando noi periti organizziamo un evento diventiamo matti per far partecipare i colleghi e le compagnie, mentre quando lo organizzano le colleghe partecipano tutti?".

## "Viste da dentro"

### Una 44 magnum per l'ispettore ... perito donna

Diligenti, meticolose, perfezioniste. Così sono le donne, lo siamo sempre.

È un'idea comune quella che ci vuole attente e precise in famiglia, con i nostri figli, i mariti, i compagni: questo è fuor di dubbio. Ma noi non siamo solo questo. Madri impeccabili in famiglia non significa lavoratrici negligenti. Compagne attente non è sinonimo di superficialità o faciloneria. Questa dicotomia tra donna in carriera e donna interamente dedicata al focolare domestico, che vuole di necessità un solo ruolo in cui si possa essere capaci, appartiene a una mentalità ormai superata, si spera.

Ci dedichiamo con passione e nella professione: solo per stuzzicare i colleghi si riporta una statistica recente da cui emerge che le donne lavorano di più: 512 minuti al giorno contro i 453 di un collega.

Noi donne scrupolose lo siamo per natura e non possiamo fare a meno di esserlo in tutto quello che facciamo, lavoro compreso. Ci impegniamo a fondo, ci aggiorniamo e perse-

guiamo sempre l'obiettivo di portare a termine in modo accurato i compiti propri della pratica della nostra professione.

Queste caratteristiche, soprattutto nel nostro ambito lavorativo, sono da considerarsi sempre qualità ed è d'obbligo evidenziarlo. Inevitabile che talvolta nei confronti con l'altro, quando gli interessi individuali sono i primi a scontrarsi, si possa non vedere più la precisione con la giusta prospettiva e può capitare che il termine assuma una diversa accezione: si parla quindi di pignoleria, il bravo professionista diventa pedante e la ricerca di un lavoro ben fatto è scambiata per eccesso di zelo. Ma non dimentichiamo che nostro compito è sempre quello di dare *soddisfazione* del danno subito all'assicurato e *riscontro* alla compagnia di assicurazione per aver correttamente adempiuto agli obblighi derivanti dal contratto assicurativo. Un lavoro complesso che richiede competenze tecniche ma anche capacità umane per quanto concerne il relazionarsi con l'assicurato, soprattutto quando questi ha subito un danno e sta attraversando una situazione di difficoltà. In questo delicato compito il perito donna ha innegabilmente dei vantaggi nell'approccio: la sensibilità e l'empatia che le sono proprie la aiutano a relazionarsi in modo ideale perseguendo sempre efficaci soluzioni ai problemi che si presentano.

Tutto questo ci dà la misura che quando la donna c'è, fa la differenza. E allora lavoriamo insieme, femmine con maschi, con pari riconoscimento, per valorizzare la professione della donna perito, dando la fiducia per la competenza che c'è e che possiamo offrire e apportare a una società che ha bisogno di una maggior presenza e fiducia della donna.

Perché la "donna affronta la vita sul campo e non dagli spalti ... e senza risparmi".

**Antonella Pinton,**  
socio fondatrice W.I.N

## Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Convegno



insurance Trade®  
WWW.INSURANCE TRADE.IT

7 NOVEMBRE 2019

MILANO

09.00 - 17.00

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

## RC AUTO, CRESCERE CON QUALITÀ

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

- 09.00 - 09.30 - Registrazione
- 09.30 - 09.50 - Rc auto, catena del valore e nuove leve per la redditività  
*Michele Bertozzi, senior consultant di Scs Consulting*  
*Federico Pastorelli, project leader di Scs Consulting*
- 09.50 - 10.10 - Le condizioni per una crescita di qualità  
*Enrico San Pietro, condirettore generale assicurativo di UnipolSai*  
*Alberto Tosti, direttore generale di Sara Assicurazioni*
- 10.10 - 10.30 - Il ruolo dell'IoT nella creazione del valore in ambito assicurativo: tre casi d'uso  
*Stefania Borrelli, IoT sales manager Insurance di Vodafone Business*
- 10.30 - 11.00 - Strategie e azioni per il contenimento dei costi  
*Oscar Foti, direttore underwriting auto di Amissima*  
*Mauro Paccione, responsabile direzione tecnica danni di Reale Mutua Zurich (\*)*
- 11.00 - 11.30 - Coffee break
- 11.30 - 12.10 - Il ruolo dell'Rc auto per compagnie e cittadini  
*Antonio De Pascalis, capo del servizio studi e gestione dati di Ivass*  
*Umberto Guidoni, responsabile della direzione business di Ania e segretario generale della Fondazione Ania*  
*Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan*
- 12.10 - 12.30 - Centralità del consumatore e innovazione, binomio possibile?  
*Michele Latronico, sales area manager marchio Glassdrive - Saint-Gobain Autover Italia*
- 12.30 - 13.00 - Q&A
- 13.00 - 14.00 - Pranzo
- 14.00 - 14.20 - L'assicurazione nella percezione degli italiani, dalla tariffa ai servizi di assistenza  
*Paolo Martinello, presidente di Fondazione Altroconsumo*
- 14.20 - 14.40 - Fare la differenza con servizi di qualità  
*Massimo Braga, vice direttore generale di LoJack Italia*
- 14.40 - 15.10 - TAVOLA ROTONDA: Smart city: opportunità e problematiche delle connected autonomous car  
*Andrea Bonaschi, responsabile sviluppo canali e go-to-market - Connected Insurance di Generali Italia*  
*Michele Colajanni, direttore della Cyber Academy, Università di Modena e Reggio Emilia*  
*Andrea Galimberti, client partner, head of mobility di Kantar*
- 15.10 - 15.30 - L'Rc auto del futuro: come misurare e contrastare i livelli di distrazione dei guidatori  
*Alessandra Girardo, amministratore delegato di Kubris, azienda di Kirey Group*
- 15.30 - 15.50 - Canale agenziale: come vendere l'Rc auto oggi?  
*Umberto D'Andrea, presidente dell'Associazione agenti Allianz*  
*Stefano Passerini, presidente del Gruppo agenti Amissima*  
*Gaetano Vicinanza, presidente del Gruppo agenti Sara*
- 15.50 - 16.10 - Mobilità 4.0: nuovi rischi e nuove soluzioni  
*Guglielmo Elefante, responsible for underwriting di Das*
- 16.10 - 17.00 - TAVOLA ROTONDA: Obiettivi e risultati dell'utilizzo della tecnologia nella gestione dei sinistri  
*Barbara Buralli, direttore sinistri di Intesa Sanpaolo Assicura*  
*Federica Luci, responsabile Card di Ania*  
*Andrea Radini, business architect - insurance analytics and business architecture di Cattolica Assicurazioni*  
*Pedro Bernardo Santos, direttore generale di G-Evolution*  
*Gianluca Soffetti, responsabile della rete liquidativa sinistri di Groupama Assicurazioni*  
*Giovanni Storici, responsabile liquidazione sinistri di Genertel*  
*Roberto Tremontozzi, responsabile liquidazione sinistri di Crédit Agricole Assicurazioni*
- 17.00 - Chiusura lavori

Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Scarica il programma completo

(\*) invitato a partecipare