

PRIMO PIANO

Generali, deal con MetLife?

La voce si rincorre da giorni: il gruppo Generali si starebbe preparando a presentare un'offerta per l'acquisto delle attività nell'Europa centrale e orientale di MetLife. Secondo un'indiscrezione di Bloomberg, il Leone dopo aver completato la due diligence potrebbe arrivare a formalizzare a fine anno l'offerta per un'operazione che potrebbe valere tre miliardi di euro.

Generali, che sta guardando diversi dossier alla luce degli obiettivi del piano, non commenta le indiscrezioni (no comment anche da MetLife) su un deal che avrebbe dimensioni superiori rispetto a quelle realizzate finora, ma in linea con le risorse a disposizione per acquisizioni indicate dal group ceo Philippe Donnet. Per l'acquisto della portoghese Seguradoras Unidas e la società di service AdvanceCare, per esempio, ha messo sul piatto la scorsa estate 600 milioni.

A inizio anno Bloomberg aveva riferito che Generali era nella fase preliminare di trattative per acquistare le attività di MetLife nell'Europa centrale e orientale per una cifra allora quantificata in "oltre due miliardi di euro". La Polonia è uno dei maggiori presidi di MetLife in Europa, Medio Oriente e Africa. Nel 2012, la branch del gruppo Usa aveva accettato di acquistare gli asset vita di Aviva in Repubblica Ceca, in Ungheria e in Romania.

Beniamino Musto

INTERMEDIARI

Anapa e Cetif certificano la professionalità dell'intermediario

Ieri a Milano, presso l'Università Cattolica, l'associazione di categoria e il centro studi hanno consegnato gli attestati d'eccellenza alle agenzie nell'ambito del progetto "Il mio amico agente". A seguire, due momenti di approfondimento su innovazione, tecnologia e opportunità di business

Un agente consulente, capace di usare la digitalizzazione a suo favore, di esaltare la performance commerciale, caratterizzato da un mix di empatia, hard skills e soft skills, e che miri, in definitiva, all'eccellenza nell'interesse del cliente. È questo l'identikit dell'agente del futuro (e del presente) secondo **Anapa Rete ImpresAgenzia** e **Cetif**, il centro di ricerca dell'Università Cattolica di Milano. Con l'iniziativa *Il mio amico agente*, le due realtà hanno certificato le agenzie d'eccellenza nell'ambito di un articolato processo triennale da cui è nata anche un'interessante ricerca sull'intermediazione agenziale italiana.

Ieri a Milano, presso l'Università Cattolica, sono stati consegnati gli attestati d'eccellenza alle agenzie che hanno partecipato e conseguito la certificazione che attesta la qualità del servizio fornito alla clientela.

UNA FIDUCIA NON SCONTATA

"La certificazione non è un pezzo di carta, ma un importante sigillo d'eccellenza", ha ricordato **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa durante il suo intervento (tra le 147 agenzie certificate c'è anche quella di Cirasola). "Un'eccellenza – ha continuato – che deriva dal nostro essere intermediari professionisti: consulenti e non distributori, come ci definisce invece Idd".

Qual è il vero valore aggiunto che consente ai clienti di firmare polizze di 150 pagine, si è chiesto Cirasola: "ovviamente – ha detto – la fiducia che gli assicurati hanno nell'agente", una fiducia che non va data per scontata dal settore assicurativo e che va riconquistata giorno dopo giorno con la professionalità e una "consulenza equa e onesta".

Alle agenzie che hanno partecipato all'iniziativa è stato inviato un questionario da compilare, le cui risposte sono state elaborate con un tool di analisi e hanno determinato anche una ricerca presentata nel corso del pomeriggio da **Chiara Frigerio**, docente di Organizzazione aziendale e segretario generale del Cetif, e da **Davide Ferrara** e **Samantha Pesenti**, business analyst del centro di ricerca.

LE CARATTERISTICHE DELL'AGENTE

La tesi centrale dello studio, come ha spiegato Frigerio, è che anche in altri settori "i modelli di business cambiano, ma nessuno abbandona davvero il canale fisico per un modello interamente digitale". Quindi, se da un lato anche il cliente assicurativo si sta abituando a una nuova customer experience, dall'altro sa perfettamente che le polizze sono prodotti complessi e per questo apprezza ancora molto la possibilità di avere a che fare con un punto di contatto fisico, reale.

"Il ruolo dell'intermediario – ha sottolineato Frigerio – resta strategico nel settore dei servizi e ancor più in quelli finanziari e assicurativi".

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Ma dev'essere un agente che risponda a caratteristiche precise: il proprio business dev'essere sostenibile; deve cercare sempre l'innovazione; deve essere attento alla propria reputazione e a quella del sistema; deve ascoltare e deve dotarsi di solide competenze tecniche.

L'agente deve quindi essere una figura che all'interno del sistema abbia una visione di lungo periodo, anche perché, come ha detto **Elena Bellizzi**, responsabile del Servizio di vigilanza della condotta di mercato di **Ivass**, intervenuta durante i lavori, "politiche che premiano performance di corto respiro si sono dimostrate sempre negative per l'interesse generale".

UNA RELAZIONE PER LA VITA

Ecco perché un punto a favore e importante per il canale agenziale sta nella capacità degli agenti di instaurare una duratura relazione con i loro clienti, fidelizzandoli meglio di altri intermediari. **Ivass** immagina pertanto una relazione agente/cliente che comprenda tutto l'arco di una vita, attraverso la copertura di tutti suoi bisogni, compreso, ovviamente quello pensionistico.

Ma non è sempre facile riuscire a coniugare "semplicità, efficienza e compliance normativa per un intermediario che deve ascoltare i bisogni del cliente e tradurli in esigenze assicurative", ha precisato **Umberto Guidoni**, direttore business di **Ania**.

Anche a partire da queste considerazioni, l'**Ania** sta progettando un'academy per la formazione e l'innovazione dedicata a tutto il settore assicurativo: "i temi centrali saranno i nuovi processi evolutivi e commerciali che interessano la nostra industria, oltre al funzionamento delle reti agenziali che per noi sono certamente molto importanti", chiarisce **Guidoni**. L'academy approfondirà, in particolare, gli aspetti legati alle tecniche di vendita e all'informazione digitale "all'interno di un percorso formativo – conclude il direttore business – pensato insieme agli stessi agenti e alle loro rappresentanze".

USCIRE DALL'AUTOREFERENZIALITÀ

La seconda parte del pomeriggio è invece stata dedicata all'edizione lombarda di **Anapa on tour**, con due tavole rotonde sull'innovazione e la sostenibilità delle agenzie. Durante i due momenti di approfondimento, rappresentanti del mondo delle imprese, della comunicazione e della politica si sono confrontati sui vari modi in cui i loro settori stanno affrontando il cambiamento e come questo si intreccia con il comparto dei rischi.

"Abbiamo pensato a questi dibattiti – ha spiegato **Erik Somaschini**, presidente di **Anapa** in Lombardia – per uscire dall'autoreferenzialità che a volte caratterizza il settore: ci faremo guidare dalle parole chiave innovazione e comunicazione".

NUOVA MARGINALITÀ E VOGLIA DI CONSULENZA

Alla prima tavola rotonda hanno partecipato **Federico Gordini**, presidente dei giovani imprenditori di **Confcommercio Lombardia**; **Matteo Baroni**, presidente dei giovani imprenditori di **Ance Lombardia**; **Geronimo La Russa**, presidente dell'**Automobile club Milano**; e lo stesso **Somaschini**.

Dal dibattito è emerso come le nuove generazioni siano più pronte ad affrontare le difficoltà (soprattutto nel campo edile) perché hanno cominciato a operare nel pieno della crisi economica e finanziaria cominciata nel 2008. Le scelte strategiche, è stato sottolineato, spesso dipendono dal mondo che cambia intorno: ci si deve adattare e saper sfruttare le opportunità per diversificare e cercare nuove marginalità, con l'orecchio teso a ciò che il mercato chiede. In questo contesto, le imprese hanno un fondamentale bisogno di consulenza assicurativa, che si aspettano dagli agenti, e flessibilità nelle polizze che dovrebbe arrivare dalle compagnie.

LA CONTAMINAZIONE PRODUCE INNOVAZIONE

Il secondo dibattito ha trattato più nello specifico l'innovazione e gli strumenti dedicati alle agenzie, tra soluzioni tecnologiche e possibili novità normative. A confrontarsi c'erano **Pietro Gorgazzini**, imprenditore ed esperto di tecnologie e comunicazione web; **Mattia Mor**, onorevole di **Italia Viva** e componente della 10ma commissione (attività produttive, commercio e turismo); **Daniele Terranova**, fondatore **Observer** dello Studio Martinez Novebaci; e **Jacopo Moschini**, responsabile steering committee blockchain di **Assolombarda**.

Tra blockchain, uso dei droni anche in ambito assicurativo, strategia di presenza web, marketing (digitale e non), sicurezza informatica e la richiesta alla politica di strumenti fiscali per incentivare il venture capital e il finanziamento delle start-up, il confronto ha dimostrato come lo scambio di idee e la contaminazione tra settori possano produrre innovazione a disposizione di tutti.

I nuovi paradigmi tecnologici in un ecosistema che cambia possono tenere al centro i player tradizionali ma anche agevolare l'ingresso di nuovi attori sulla scena: è una sfida aperta, una storia ancora da raccontare.



Da sinistra: Daniele Terranova, Mattia Mor, Pietro Gorgazzini, Jacopo Moschini e Erik Somaschini

La centralità del risk management in sanità

Il cambio di paradigma dell'assicurazione nelle strutture sanitarie, dovuto a diverse sensibilità sociali da un lato e a novità normative dall'altro, rende necessarie specifiche competenze per la quantificazione dei rischi

Fino a una ventina di anni fa, una struttura sanitaria stipulava una polizza assicurativa per l'eventualità - rara - che potesse verificarsi un danno nell'esercizio delle sue attività istituzionali, cosciente che ciò che copriva era il rischio che potesse verificarsi qualcosa di imprevedibile, come ad esempio un incendio o un altro evento eccezionale, poco probabile ma possibile.

Rischio significava perciò "eventualità incontrollabile", poiché ogni altro incidente che poteva riguardare il paziente nel corso del trattamento terapeutico era ritenuto legato solo ed esclusivamente all'errore macroscopico, che allora come ora accade poco di frequente. Di conseguenza, la soluzione non poteva che essere un trasferimento assicurativo.

Come noto, sia il concetto di responsabilità in ambito medico, sia il concetto di danno al paziente, sono evoluti in questo ventennio in modo da ricomprendere quasi ogni fattispecie legata non tanto e non solo all'errore, ma anche e soprattutto all'esito indesiderato e finanche alla lesione delle legittime aspettative del paziente nei confronti degli esiti di ogni terapia.

Non stupisce il passaggio (che è la vera sfida dei nostri giorni) che ha visto sempre più strutture dapprima orientarsi verso l'auto ritenzione del rischio, basandosi sul presupposto che la mutualità tra assicurati non è più un modello perseguibile per un rischio caratterizzato dalla frequenza dei sinistri, e infine verso una gestione dei rischi risarcitori che inserisce il programma assicurativo all'interno di un sistema di risk management.

In altre parole, lo schema che prima vedeva l'assicurazione come acquisto (soggetto al potere decisorio delle funzioni logistiche) all'atto della stipula, e gestione (soggetto alla funzione Legal & Insurance) è oggi totalmente ribaltato, dal momento che non sono più né l'acquisto, né la gestione il centro del lavoro sul rischio sanitario, ma la gestione del rischio nel suo complesso di attività e presidi.

Il ruolo del settore assicurativo

Ed è questa attività, il risk management sanitario, che nei modelli più attuali diventa funzione, sia perché regia delle azioni volte a contenere il rischio clinico, con l'obiettivo del contenimento degli errori nei processi di cura, sia perché strumento principe per la gestione del rischio risarcitorio, per il contenimento delle situazioni che espongono

al risarcimento, e la capacità di creare aspettative adeguate nei pazienti e risposte coerenti nell'erogazione delle cure.

Il risk management diventa centrale anche dal punto di vista legislativo con la Legge Gelli-Bianco 24/2017, "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", anche se ancora orfana dei decreti attuativi.

La capacità di valutare il rischio sanitario da parte delle compagnie assicurative diventa così l'attività attorno alla quale ruotano le componenti multidisciplinari per la valutazione dei sinistri già verificatisi, e il sistema che guida l'handling delle vertenze volto a garantire il miglior risultato nella situazione concreta, ma anche il più sostenibile nel lungo termine.

E ancora, è il risk management che concorre a generare le poste passive in bilancio necessarie a coprire sinistri e rischi (come la legge richiederà), ed è sempre il risk management a sviluppare un programma che tenda a gestire la cessione del rischio verso l'assicuratore valorizzando e differenziando il fabbisogno di copertura del rischio corrente (ciò che serve per coprire e gestire la sinistrosità attesa) dalla parte, unica sempre necessaria, di copertura del rischio puro, che non a caso è anche la sola sulla quale, ancora, si può parlare di mutualità.

Il **Master in Hospital risk management** di **Cineas**, in aula dal 22 gennaio 2020, permette ai professionisti del settore assicurativo di specializzarsi sulle competenze di gestione dei rischi e dei sinistri in un campo peculiare come quello sanitario, dove la miglior gestione dei processi porta direttamente, oltre che alla tutela dei professionisti e della struttura, a una maggior sicurezza delle cure ai pazienti.

Flaviano Antenucci,
docente Cineas del Master Hospital risk management e
Hospital & MedMal Risk Manager di Generali



MERCATO

Aldia, norme e criticità per i dirigenti

I temi sono stati affrontati nel corso di un convegno che si è tenuto lo scorso 22 novembre a Milano

Il contesto normativo e i profili problematici connessi alle funzioni manageriali sono stati al centro del convegno *Criticità del rapporto di lavoro del dirigente assicurativo in una realtà in continuo movimento*, promosso da **Aldia**, l'associazione lombarda dei dirigenti assicurativi che aderisce a **Fidia**.

Tenutosi lo scorso 22 novembre al Palazzo del Lavoro di Milano, l'incontro è stato realizzato con il supporto di **Intoo** e ha visto l'avvocato **Marcello Floris**, partner dello studio **Eversheds Sutherland**, come relatore del convegno. Obiettivo dell'iniziativa era quello di analizzare e approfondire il contesto normativo di riferimento in cui, in uno scenario in rapida evoluzione, si trovano i dirigenti assicurativi.

Particolare interesse hanno destato la normativa sulla prestazione di lavoro e la nuova disciplina delle mansioni introdotta dall'art. 3 del decreto legislativo n. 81/2015 che, come

si legge in un comunicato stampa diffuso dall'associazione, "ha profondamente modificato le condizioni alle quali il datore di lavoro può modificare le mansioni dei propri dipendenti, compresi i dirigenti". Un ulteriore approfondimento è stato poi dedicato alla disciplina dei trasferimenti, dispositivi che talvolta, prosegue la nota sono, "utilizzati dal datore di lavoro come strumento di pressione, a cui spesso volte viene fatto ricorso come mezzo ritorsivo piuttosto che per esigenze tecniche organizzative". Nelle battute conclusive, il relatore del convegno si è infine soffermato sulle tipologie di risoluzione del rapporto di lavoro, approfondendo in particolare il licenziamento per giustificato motivo oggettivo.

Giacomo Corvi

ASSIMEDICI[®]
CONSULENZA ASSICURATIVA MEDICI

ASSICURARE LE STRUTTURE SANITARIE

SPEEDYQUOTATION

www.sanitaassicurata.net

Quotazione preliminare per le
STRUTTURE SANITARIE

PER INFORMAZIONI:

Cell. (+39) 392.90.42.265 - Tel. (+39) 02.91.98.33.94

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