

PRIMO PIANO

Axa, nuovo piano verde

Il gruppo Axa lancia un nuovo programma di sostenibilità durante i giorni della decisiva Cop26 di Glasgow, la conferenza da cui il mondo attende impegni convincenti sul clima.

Il gruppo, pertanto, esclude tutti i nuovi investimenti diretti in azioni e obbligazioni societarie nei mercati sviluppati in società petrolifere e di gas, che operano nei servizi upstream e/o nei giacimenti petroliferi e/o nei sottosettori downstream. Dal 2023, Axa applicherà lo stesso processo di selezione per la sua attività di sottoscrizione di coperture su nuovi progetti di esplorazione di giacimenti petroliferi upstream.

Oltre ai criteri già in vigore, Axa adotterà una politica più rigorosa, interrompendo dal 2022 gli investimenti diretti in società che producono oltre il 5% del volume mondiale di sabbie bituminose. Per quanto riguarda la sottoscrizione, le attuali esclusioni saranno estese a tutte le linee di attività.

Axa non investirà più direttamente in società, né fornirà alcuna copertura assicurativa, alle società la cui produzione deriva per più del 30% dal fracking e da petrolio e gas di scisto.

Infine, l'obiettivo di investimenti verdi del gruppo sale a 26 miliardi di euro entro il 2023, rispetto ai 24 annunciati a fine 2020.

Fabrizio Aurilia

COMPAGNIE

Le "qualità" di Alleanza al centro della strategia della compagnia

Partire dal valore che viene creato nei confronti delle persone attraverso la corretta orchestrazione degli strumenti che vanno a potenziare le attività di consulenza: è così che questa parola può riempirsi di significato concreto, secondo Laura Zaetta, responsabile tutela rischi di Alleanza, che spiega a Insurance Daily da dove nasce questo approccio e come viene monitorata l'efficacia delle iniziative messe in campo per la rete

Il nuovo approccio alla consulenza richiesto dalla Idd rappresenta una sfida dirimente per la distribuzione assicurativa. Perché se la normativa ha imposto un nuovo modello, è poi alla prova dei fatti che la fase di pre-vendita si riempie di significato, facendo fare un salto di livello alla qualità del dialogo con il cliente. E, per alcuni operatori, l'introduzione della normativa europea ha rappresentato un'occasione per potenziare alcune iniziative già messe precedentemente in campo. È il caso di **Alleanza Assicurazioni**, che ha sviluppato un sistema di raccolta di informazioni e diagnosi della clientela, e ha potenziato l'utilizzo dei dati attraverso modelli di advanced analytics. L'obiettivo, spiega a *Insurance Daily* **Laura Zaetta**, responsabile tutela rischi di Alleanza, è proprio quello di riempire di significato concreto il concetto di qualità della consulenza.



Laura Zaetta, responsabile tutela rischi di Alleanza

PERSONE CHE SI RIVOLGONO AD ALTRE PERSONE

"La qualità – afferma – non è un elemento tra i tanti della strategia di Alleanza, ma è proprio l'obiettivo principale che vogliamo raggiungere, partendo dal valore che viene creato nei confronti delle persone attraverso la corretta orchestrazione degli strumenti che vanno a potenziare le attività di consulenza". Strumenti come hardware e software, ma anche documentazioni, rappresentazioni, strumenti di comunicazione interattiva con il cliente. Zaetta sottolinea uno dei concetti chiave nella filosofia della compagnia: "siamo una società di persone che si rivolge alle persone, che punta alla crescita sostenibile nel tempo. Parlando di persone, un elemento importante è che negli ultimi due anni abbiamo continuato ad assumere, anche nel periodo pandemico. Nel dettaglio: 250 assunzioni nel 2020 e ulteriori 144 nel 2021, che diventeranno 200 entro fine anno, mantenendo stabilità di reddito per la nostra rete e anzi crescita, con una remunerazione media in incremento del +9% nel 2020".

Pertanto, aggiunge, "un elemento molto importante quando parliamo di qualità distributiva è quello della trasparenza nei confronti del cliente". In questo senso, nell'interpretare le novità normative introdotte dalla Idd, Alleanza è andata avanti senza soluzione di continuità rispetto a un progetto che aveva già avviato, giacché aveva iniziato da tempo a costruire un modello di consulenza ante-Idd che puntava su una forte professionalizzazione della rete di vendita, e sulla professionalizzazione non solo nella fase consulenziale, ma anche in quella di caring e gestione del cliente.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1) La compagnia ha anche creato delle figure professionali ad hoc, chiamate Sqs (acronimo di *sviluppo qualità del servizio*) che hanno come compito quello di andare a interagire con il cliente al fine di innalzare la qualità distributiva, e di supportare poi la rete di vendita con strumenti di conoscenza e approfondimento tecnico.

ESSERE COMPENSIBILI AL CLIENTE

“Tutte queste iniziative – aggiunge Zaetta – servono per arrivare a una consulenza che sia supportata da un’enorme competenza e soprattutto dalla trasparenza, cioè dalla volontà di farsi capire dal cliente”. In questo senso, un supporto al consulente arriva anche da strumenti digitali online che permettono alla rete di vendita di monitorare in tempo reale i vari passaggi delle modalità della consulenza in modo da poter condurre la tipologia di consulenza più adeguata alle caratteristiche del cliente che si ha di fronte, e di rendere comprensibili anche aspetti complessi. “Una grande interazione fatta nei migliori dei modi ma che non viene compresa dal cliente – osserva Zaetta – non sarebbe un’attività di distribuzione che noi riterremmo di qualità”. L’efficacia di questa modalità viene per altro monitorata periodicamente da Alleanza attraverso le analisi di Nps, sia sulla fase di vendita, sia su quella post vendita. “Le iniziative per rendere sempre più trasparenti chiare ed efficaci le attività di contatto, e la gestione attraverso un percorso guidato, potenziato dalle analisi di portafoglio che gestiamo centralmente, portano il cliente a sentirsi parte attiva nell’acquisto e nella gestione di un prodotto, e quindi nel ritorno dell’Nps dove abbiamo registrato una crescita di 10 punti”, sottolinea Zaetta.

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DISTRIBUTIVA

Una grande attenzione viene dedicata anche al monitoraggio della qualità dell’attività distributiva. In particolare Alleanza ha creato uno strumento, chiamato *Safe clock*, che riassume attraverso la forma di un orologio 12 indicatori di rischio e della qualità del servizio erogato, così da offrire a ciascuna agenzia un’immagine dettagliata dell’andamento di questi parametri. “Questo – spiega la responsabile tutela rischi di Alleanza – ha da un lato una finalità di controllo, laddove questo *safe clock* fa parte anche del cosiddetto cruscotto di audit, ma dall’altro lato c’è un’altra finalità, a me molto cara, che è quella consulenziale. Attraverso il *safe clock*, infatti, l’agenzia può fare un’autodiagnosi, e questo genera consapevolezza, che è il primo passo per poi procedere con dei piani di azioni che vadano a innalzare e intervenire su quegli indicatori in cui la qualità viene ritenuta non adeguata, e che quindi permettono all’agenzia, o al singolo titolare di settore, o al singolo componente della rete di vendita, di effettuare un’autodiagnosi e insieme alla funzione di audit di rete e alla settore distribuzione, per poi costruire dei piani di azione e mettere assieme tutta una serie di attività che permettano di andare a intervenire dove eventualmente non c’è un esito brillante nei principali 12 indicatori”.

L’APPROCCIO ALLA IDD

Come accennato, l’adeguamento alla Idd è stato per Alleanza “il proseguimento di un percorso che era iniziato già nel biennio 2015-2016 – osserva Zaetta – quando la compagnia aveva lanciato uno strumento denominato *profilo dialogo* che aveva la finalità fare un’analisi del cliente, un check up che permetteva di raccogliere tutte quelle informazioni che davano al nostro consulente elementi che potessero essere utili in un secondo momento per poter incominciare a far prendere consapevolezza al cliente delle proprie necessità”. In pratica, un percorso ante-litteram di ciò che oggi è il *demands&needs*. “Certamente – aggiunge – con la Idd abbiamo potenziato e reso più strutturate queste iniziative. La direttiva, inoltre, ha reso necessaria un’ulteriore professionalizzazione di coloro che trattano questo processo, ed è lì il motivo per cui Alleanza ha deciso di investire molto sulle persone, sia in termini di percorsi, come ad esempio *Generazione Alleanza*, sia in termini di assunzioni. La compagnia – ricorda Zaetta – ha preso l’impegno di assumere 900 persone (più di metà delle quali già assunte) perché crede fortemente nella componente umana e nella professionalizzazione. E questo proprio perché la Idd ha dato l’occasione per strutturare degli obiettivi legati alla qualità distributiva che la compagnia già aveva. Tutto questo abilita il fine ultimo della qualità attraverso la personalizzazione della relazione con il cliente lungo tutto il suo ciclo di vita: pre-vendita, vendita, assistenza, coniugando i nuovi strumenti, i dati e le tecnologie con l’eccellenza del rapporto con il gestore, che rimane il punto distintivo”.

LA CONSAPEVOLEZZA DI SAPERE COSA C’È DIETRO AL RISPARMIO

Zaetta torna ancora una volta su quello che definisce “il principio cardine di Alleanza negli ultimi 200 anni: la persona è il valore vero di questa compagnia, sia come punto di partenza sia come punto di arrivo. Parte dalle persone che lavorano per Alleanza, e arriva ad altre persone, che sono i clienti”. Questo, aggiunge, si traduce nell’operato della rete di vendita. “Una cosa che io osservo nella rete di vendita è il rispetto per le persone e il rispetto per i loro risparmi. Dico questo – conclude Zaetta – perché credo che la qualità distributiva abbia a che fare con la consapevolezza di quello che si va a gestire, cioè di sapere che dietro al risparmio ci sono dei sacrifici che quelle persone hanno fatto per accantonarlo, e che quindi si va a gestire quel sacrificio”.



© Microgen - Fotolia



IL PUNTO SU...

Il valore giuridico delle Faq

Quanto pubblicato nelle sezioni delle “domande frequenti” non è considerato quale contributo alle fonti di diritto, ma si tratta comunque di un’espressione qualificata della posizione della PA che le emette. Il loro valore di orientamento non può quindi non essere considerato in caso di contenzioso

SECONDA PARTE

L’orientamento assunto da Ivass con il regolamento 3/2013 (Regolamento sull’attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 23 della legge 262/2005 in materia di procedimenti per l’adozione di atti regolamentari e generali dell’Ivass) sembra comunque in linea con i principi espressi dal Consiglio di Stato nel parere n. 1275/2021, dove si legge che le Faq – pur non costituendo fonte di diritto primaria o secondaria (l’articolo 1 delle preleggi, infatti, non le menziona) – sono uno strumento utilizzato dalla pubblica amministrazione al fine di soddisfare le esigenze di trasparenza ed economicità del proprio agire, specialmente a fronte del carattere ricorrente di alcuni interrogativi provenienti dai destinatari di disposizioni o dell’azione amministrativa.

E così, le Faq, pur non potendo essere considerate atti di interpretazione autentica in difetto dei necessari presupposti legali, producono degli effetti sui destinatari cui sono rivolte “a partire dall’affidamento nei confronti di chi fornisce le risposte”. Pertanto, prosegue il Consiglio di Stato, “una volta suggerita, attraverso le Faq, la ratio propria dell’avviso pubblico, all’amministrazione è consentito discostarsi dalle indicazioni già fornite esclusivamente se è in grado di addurre, in un momento successivo, elementi sostanzialmente decisivi e necessariamente soggetti a uno scrutinio particolarmente severo, anche da parte del giudice, affinché sia evitato il rischio che la discrezionalità amministrativa si converta, con il diverso orientamento amministrativo sopravvenuto in arbitrio o comunque leda l’affidamento creato nei destinatari delle disposizioni”.

In definitiva “per quanto non vincolanti, le Faq orientano i comportamenti degli interessati e non possono essere considerate *tamquam non essent*”.

La PA può essere chiamata a rendere conto del contenuto espresso nelle Faq

Dai principi espressi dal Consiglio di Stato si desume che il destinatario potrà avere interesse a invocare il chiarimento fornito dalla PA ogni qualvolta lo stesso

produca un effetto favorevole nella sua sfera giuridica e/o costringa la PA a rimanere coerente con l’opinione espressa nelle Faq. È proprio questo il caso che ha dato origine al ricorso straordinario al Presidente della Repubblica per cui il Consiglio di Stato ha reso parere vincolante: un ente di formazione era stato escluso dal *Decreto direttoriale* della Regione Calabria dal novero degli ammessi all’avviso pubblico indetto dalla stessa Regione riguardante le “misure di politica attiva per lo sviluppo delle competenze digitali” in quanto, a detta della Regione, i progetti formativi avrebbero dovuto afferire a figure professionali diversificate. L’ente nel ricorso aveva evidenziato come una Faq pubblicata in precedenza dalla stessa Regione Calabria chiarisse che avrebbero potuto essere presentate anche più proposte progettuali riferibili a medesime figure professionali.

Da qui la richiesta di annullamento del decreto direttoriale su cui il Consiglio di Stato esprime parere favorevole, proprio in quanto la Faq aveva orientato il comportamento del destinatario. Resta da chiedersi se, nell’ipotesi in cui i chiarimenti forniti dal soggetto che ha emanato l’atto vincolante producano effetti sfavorevoli per il destinatario – ad esempio perché impongano nuovi oneri, come taluni hanno percepito a seguito delle Faq sulle registrazioni telefoniche – gli stessi possano essere utilizzati come parametro per valutare la condotta del destinatario. Con particolare riferimento alla materia assicurativa giova ricordare come l’articolo 8, comma 2, del Regolamento 39 Ivass stabilisca che: “Nelle materie disciplinate da norme di principio, di carattere generale o gestionale, in coerenza con esigenze di certezza e prevedibilità della sanzione, l’Ivass valuta la condotta tenendo anche in considerazione eventuali provvedimenti o istruzioni a carattere generale emanati allo scopo di precisare, laddove ritenuto necessario, il contenuto del precetto. L’Ivass valuta la fattispecie anche alla luce degli interventi correttivi eventualmente adottati nei confronti dei destinatari, inclusi richiami, ordini, divieti e altri provvedimenti particolari, fra i quali la rimozione di esponenti”. (continua a pag. 4)

(continua da pag. 3)

Non sono tra i parametri considerati a fini sanzionatori

In sede di pubblica consultazione del regolamento citato, Ivass parrebbe aver escluso le Faq dai parametri per valutare la condotta del potenziale sanzionato. E infatti a richiesta di **Ania** "se per istruzioni a carattere generale si intendano quelle applicative e/o esplicative contenute nei regolamenti oppure altre istruzioni a carattere generale" l'Istituto così ha risposto che "la disposizione chiarisce che nella fase dell'accertamento della violazione di norme di principio l'Ivass valuta la condotta considerando altresì provvedimenti o istruzioni a carattere generale impartite anche con lettere al mercato, emanati allo scopo di precisare, laddove ritenuto necessario, il contenuto del precetto" evitando, così, di menzionare le Faq o altre modalità atipiche di comunicazione ai vigilati (esito p.c. n. 26 Reg. 39 Ivass).

Se può darsi un valore alla mancata menzione delle Faq in relazione ai parametri per valutare la condotta a fini sanzionatori, alla luce del principio espresso dal Consiglio di Stato, si potrebbe concludere che, da un lato, Ivass non potrebbe non tenere conto della Faq allorché si trovi a valutare (positivamente) la condotta di un soggetto che vi si sia attenuto. Ciò in quanto l'Istituto dovrebbe mantenersi fermo nell'approvare un comportamento aderente alle indicazioni fornite pubblicamente.

Dall'altro, qualora il soggetto abbia osservato una condotta diversa da quella indicata in una Faq, a Ivass

parrebbe precluso utilizzare quella Faq per valutare la condotta del soggetto, ad esempio in termini di maggior gravità, se non addirittura in termini di realizzazione di un illecito amministrativo. Rimane certamente salva la possibilità che, in seno al singolo procedimento sanzionatorio, Ivass adotti la medesima interpretazione normativa sottesa a una Faq, con un effetto – parrebbe – di minore portata (nel senso che quell'interpretazione potrà valere per comprendere se una norma sia stata violata o meno, ma potrebbe dar luogo a un rimprovero motivato dalla precedente conoscenza dell'orientamento dell'istituto) e, peraltro, esponendosi a un possibile sindacato giurisdizionale sulla correttezza del processo ermeneutico, il cui risultato, non potendo assurgere al rango di una "interpretazione autentica" tecnicamente vincolante, parrebbe destinato a essere del tutto opinabile.

Avv. **Stefano Centonze**
e Avv. **Francesca Colombo**,
Studio THMR



(La prima parte dell'articolo è stata pubblicata su Insurance Daily di venerdì 29 ottobre)

Partecipa alla prima edizione degli Insurance Connect Awards

Appuntamento per il 30 novembre prossimo a Milano, quando in occasione del decimo compleanno di **Insurance Connect** si terrà la prima edizione degli **Insurance Connect Awards**, l'assegnazione dei premi alle eccellenze del settore assicurativo. Coinvolto tutto il comparto: dalle compagnie agli intermediari, ma anche i fornitori di servizi, terze parti e gestori del rischio.

Per partecipare alla selezione è necessario inviare la candidatura compilando il [form qui](#). Le candidature e i progetti saranno analizzati da una giuria di esperti, dalla redazione di Insurance Connect e attraverso alcuni sondaggi mirati. La partecipazione è libera e totalmente gratuita, le candidature possono essere presentate dal candidato stesso (autocandidatura) o da una terza parte. **L'evento si terrà presso gli East End Studios in via Mecenate, 88/A. [Clicca qui](#) per scaricare il regolamento dettagliato.**

Per tutte le info: awards@insuranceconnect.it



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

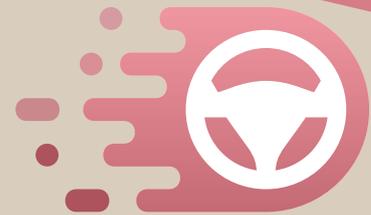
Supplemento al 2 novembre di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577



RC AUTO, TUTELA E MODERNITÀ PER IL CLIENTE

4 NOVEMBRE 2021 | 9:00 - 16:30

Palazzo delle Stelline - Corso Magenta, 61 - Milano



Se la pandemia ha solo accelerato il percorso di revisione della gestione tecnica e del rinnovamento dell'Rc auto, il settore assicurativo dovrà dimostrare, in prospettiva, una sempre maggiore vicinanza al cliente e capacità di generare profitto in questo ambito. L'andamento del comparto auto risulta pertanto condizionato da alcuni pilastri su cui strutturare strategie e politiche commerciali: capacità di gestire i rischi, di operare in un'ottica di mutualità e crescente tutela del consumatore, di personalizzare l'offerta assicurativa. Il contributo della tecnologia resta fondamentale per il settore, che punta alla qualità delle informazioni, all'evoluzione del servizio, all'agilità dell'interazione con il cliente, a partire dalla fase di sottoscrizione fino alla liquidazione del sinistro. L'obiettivo è costruire nuovi scenari per l'Rc auto, una nuova era della centralità del cliente che per le compagnie, impegnate a ricercare fonti di modernità e risposte alla mobilità in evoluzione, dovrà comunque continuare a fare i conti con le criticità normative, la richiesta di convenienza tariffaria da parte del cliente e, soprattutto, la necessità di distinguersi dal resto del mercato.

Il convegno si propone di analizzare:

- I trend innovativi dell'Rc auto
- Le leve per competere: informazioni, efficienza tecnica, customer experience
- Il concetto di tutela e mutualità, tra prezzo, innovazione, integrazione dei servizi
- L'Rc auto nella percezione del cliente
- Il ruolo della tecnologia nelle fasi di controllo dei rischi, contrasto alle frodi, gestione dei sinistri, centralità del servizio
- Gli sviluppi della telematica e dell'intelligenza artificiale per la gestione del Ramo auto
- Il valore aggiunto dell'Insurtech
- Nuova mobilità e connected car: cosa cambia per compagnie e clienti?
- Personalizzazione e pricing nell'Rc auto
- Iniziative per coniugare rigore tecnico e modernità

ISCRIVITI ALL'EVENTO CLICCANDO QUI



Main sponsor



Official sponsor



PROGRAMMA

09.00 – 09.30	■ REGISTRAZIONE
09.30 – 10.00	■ VERSO UNA NUOVA ERA PER IL RAMO AUTO? - Giuseppe Franco, partner di Boston Consulting Group - Roberto Serena, responsabile attuariale e sviluppo prodotto auto di Generali Italia - Andrea Tracogna, dean Mib Trieste School of Management
10.00 – 10.20	■ STIMA DANNI AI: ALLA RICERCA DI UN PERCORSO TOUCHLESS - Fernando Pernigo, regional vice president for Western Europe, the Middle East, North Africa and Turkey di Solera
10.20 – 10.40	■ SCENARI E PROPOSTE PER LA NUOVA MOBILITÀ - Gian Franco Baldinotti, direttore marketing e sviluppo danni di Vittoria Assicurazioni - Davide Cervellin, chief insurance & data officer di Telepass e ceo di Infoblu
10.40 – 11.00	■ QUANDO IL PREVENTIVO È BASATO SULLO STILE DI VITA - Federico Anastasia, responsabile marketing di Linear - Sergio Tusa, sales director di Cambridge Mobile Telematics
11.00 – 11.30	◆ Coffee break
11.30 – 12.45	■ Tavola Rotonda – CONCILIARE EFFICIENZA TECNICA, INNOVAZIONE, MUTUALITÀ: QUALI CAMBIAMENTI VENGONO PERCEPITI DALLA CLIENTELA? - Antonio De Pascalis, capo del servizio studi e gestione dati di Ivass - Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania - Maurizio Hazan, avvocato di THMR - Francesco La Gioia, ceo del Gruppo Helvetia Italia - Alberto Tosti, direttore generale di Sara Assicurazioni
12.45 – 13.00	◆ Q&A
13.00 – 14.00	◆ Pausa pranzo
14.00 – 14.20	■ INSURTECH, L'INNOVAZIONE PER L'RC AUTO - Laura Grassi, direttore dell'Osservatorio fintech & insurtech del Politecnico di Milano
14.20 – 14.40	■ PRICING EVOLUTO PER UN MONDO CHE CAMBIA: L'INDICATORE CLIMATE RISK DI CRIF - Filippo Sirotti, senior director - offering development - Insurance Market Crif-Italy
14.40 – 15.00	■ PROBLEMATICHE E SOLUZIONI PER LA GESTIONE DEL PRICING NELL'RC AUTO - Mariangela Grieco, head of actuary di Axa Assicurazioni - Roberto Landi, direttore tecnico auto di Sara Assicurazioni
15.00 – 15.20	■ INFODRIVE, PRODOTTI AUTOMOTIVE AD ALTA REDDITIVITÀ - Claudio Calì, direttore di produzione di Infodrive
15.20 – 15.30	■ Keynote speech – CENTRALITÀ DEL CLIENTE: PROPRIETÀ VS POSSESSO IN AMBITO SINISTRI - Massimiliano Caradonna, head of sales & marketing - Region Central East Europe & Middle East senior vice president di Dekra Group
15.30 – 16.15	■ Tavola Rotonda – LA COMPETITIVITÀ NELLA GESTIONE DEI SINISTRI: DALLE INFORMAZIONI ALLA QUALITÀ PER COMPAGNIE E CLIENTI - Giuliano Basile, responsabile claims di Generali Italia - Barbara Buralli, responsabile sinistri e contenzioso di Intesa Sanpaolo Assicura - Massimiliano Caradonna, head of sales & marketing - Region Central East Europe & Middle East senior vice president di Dekra Group - Edoardo Cirelli, head of mass & claims transformation di ConTe.it - Norberto Odorico, chief claims officer di UnipolSai
16.15 – 16:30	◆ Q&A

