

PRIMO PIANO

Rca, risale il premio medio

Il premio medio della garanzia Rc auto al terzo trimestre è in aumento su base trimestrale dell'1,9%, "in linea con la stagionalità osservabile nel terzo trimestre di ogni anno", scrive Ivass nella sua indagine Iper che monitora i prezzi della copertura obbligatoria.

Su base annua, invece, continua il calo, che si attesta a circa 22 euro: -5,6%. Il prezzo medio si è ridotto di circa 122 euro, -25%, rispetto al terzo trimestre del 2014, momento in cui è iniziata la rilevazione di Ivass. Il prezzo effettivamente pagato per la sola garanzia Rc auto, rilevato per i contratti stipulati nel terzo trimestre, è in media pari a 367 euro; il 50% degli assicurati paga meno di 328 euro, il 90% meno di 583 euro e il 10% meno di 193 euro. Le differenze geografiche continuano a ridursi marcatamente, scrive Ivass: il differenziale di premio imponibile tra Napoli e Aosta, pari a 211 euro, si è ridotto del 7,1% su base annua e di ben il 40,2% rispetto al terzo trimestre del 2014. Pertanto, la flessione del premio medio su base annua è significativamente superiore alla media nazionale a Roma (-8,9%), Vibo Valentia (-8,3%) e Catania (-8%).

Infine, è risultato in calo il tasso di penetrazione della scatola nera (-2%) rispetto al terzo trimestre del 2020, trainato dalle province del Sud.

F.A.

INTERMEDIARI

Il Gruppo Agenti Reale Mutua sceglie Filippo Gariglio

Eletto a fine novembre, il nuovo presidente della rappresentanza aziendale illustra a Insurance Daily sfide e punti di forza della sua proposta: continuità rispetto al lavoro della precedente giunta e una rinnovata attenzione alle difficoltà che stanno attraversando le reti distributive

Filippo Gariglio è il nuovo presidente del **Gruppo Agenti Reale Mutua**. La nomina è arrivata lo scorso 29 novembre, con una seduta del consiglio direttivo che, dopo i risultati emersi nel congresso di fine ottobre, ha eletto i nuovi organi esecutivi della rappresentanza aziendale. "Desidero ringraziare innanzitutto i colleghi, i componenti della precedente giunta e quanti hanno già dato la loro disponibilità a lavorare insieme in questo mandato, che sarà sicuramente impegnativo", esordisce Gariglio al telefono con *Insurance Daily*. "Sono onorato – prosegue – di poter guidare il gruppo agenti di una compagnia che ha quasi 200 anni di storia: il mio programma ha come obiettivo fondamentale la valorizzazione della figura dell'intermediario come imprenditore professionale e in grado di rispondere a tutte le esigenze degli assicurati".

La nuova giunta del gruppo agenti risulta composta, oltre che da Gariglio, da **Dario Carofalo** (vice presidente vicario), **Nazzareno Ciriaci** (vice presidente), **Paolo Fasolo** (segretario), **Valentina Ruscica**, **Daniele Sannibale**, **Alessandro Pfanner**, **Gianluigi Gianoglio** e **Cristiano Battaglia**.

PASSAGGIO DI TESTIMONE

Gariglio raccoglie così il testimone da **Carlo Coscelli**. L'ex presidente aveva dato la sua disponibilità per una ricandidatura ed era uscito dal congresso, svoltosi a Roma fra 28 e 30 ottobre, con la maggioranza dei voti. "Non è la prima volta – osserva Gariglio – che il più votato al congresso non viene poi eletto: le dinamiche elettorali del consiglio direttivo, composto da 35 membri fra fiduciari regionali ed elettivi, hanno già portato più volte in passato a questo risultato".

(continua a pag. 2)



Filippo Gariglio, presidente del Gruppo Agenti Reale Mutua

INSURANCE CONNECT È SU FACEBOOK

Segui la nostra pagina

Insurance Connect

(continua da pag. 1)

La proposta di Gariglio, per la cronaca, si era fermata in congresso al terzo posto, a una ventina di voti di distanza da quella di Coscelli.

Il nuovo presidente si pone tuttavia subito in continuità con quanto fatto negli ultimi anni. "La mia intenzione è proseguire il lavoro fatto dal precedente gruppo di lavoro, fra l'altro in un momento di grande difficoltà a causa della pandemia di coronavirus", afferma. "Conosco Carlo (Coscelli, ndr) da molti anni – aggiunge – ed è un grande professionista, un grande agente e un grande imprenditore". Secondo Gariglio, gli organi elettivi hanno voluto premiare con la sua nomina "l'attenzione che mostro da sempre agli intermediari come figura sociale e, allo stesso tempo, confermare alla mandante la cura che la rappresentanza aziendale riserverà alla rete agenziale".

TEMI DI CONFRONTO CON LA MANDANTE

Proprio sui rapporti con la mandante, **Reale Mutua**, si sofferma a lungo Gariglio. "La relazione con la compagnia è storicamente di dialogo e confronto costruttivo", afferma il nuovo presidente. "Sono in Reale Mutua da quasi quarant'anni – aggiunge – e la mia intenzione è quella di proseguire questa tradizione di dialogo costruttivo fra le parti: auspico un rapporto positivo e non conflittuale, anche se non escludo che possano esserci dei momenti di confronto".

E di momenti di confronto, guardando all'evoluzione di mercato, è possibile che ce ne siano parecchi. Innanzitutto sul grande tema del digitale. "Sarà una delle sfide più importanti con cui dovremo confrontarci: come intermediari – osserva – dovremmo sicuramente dare la nostra disponibilità a utilizzare i nuovi strumenti informatici, ma credo anche che l'esperienza della pandemia ci abbia insegnato il valore della relazione umana, una risorsa che dobbiamo adesso valorizzare e non trascurare per un'estrema digitalizzazione". In sostanza, secondo Gariglio, "la digitalizzazione deve passare dalla rete agenziale e non diventare uno strumento di disintermediazione". Strettamente legato alle nuove tecnologie è poi il tema della titolarità dei dati. "Per come la vedo io – dice Gariglio – un agente accoglie in ufficio un cliente e comincia da subito a raccogliere informazioni sui suoi bisogni assicurativi, senza neppure sapere se poi la trattativa sfocerà nell'acquisto di una polizza". Per questo, prosegue, il confronto fra intermediari e compagnie sulla titolarità dei dati "dovrebbe instaurarsi su basi più virtuose, magari eliminando la reciproca diffidenza fra le parti".

L'EVOLUZIONE DEL MERCATO

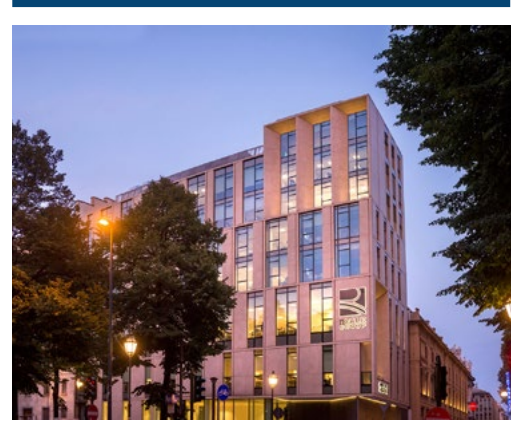
Gariglio è stato presidente di **Uea** e siede da tempo nel consiglio direttivo dell'associazione. Inevitabile dunque che la conversazione viri anche sui temi più generali di mercato. L'evoluzione del settore, come noto, pone innumerevoli sfide: oltre alla già citata digitalizzazione, ci sono per esempio la compliance, la consulenza e la definizione di regole chiare e aggiornate nel confronto con le compagnie, come ben testimoniato dal tavolo per il rinnovo dell'Ana 2003.

Parlando di quest'ultimo punto, Gariglio coglie l'occasione per chiarire le relazioni del gruppo agenti con le rappresentanze sindacali. "Una trattativa di questo genere – dice – non può che essere riservata agli accordi di primo livello tramite le associazioni di categoria: i nostri rapporti con entrambe le rappresentanze (**Sna** e **Anapa Rete ImpresAgenzia**, ndr) sono cordiali e costruttivi ormai da anni, io poi conosco personalmente **Claudio Demozzi** e **Vincenzo Cirasola** e credo che abbiano entrambi raggiunto risultati utili a ribadire la centralità dell'intermediario assicurativo nel mercato italiano".

LE PROSPETTIVE FUTURE

Il rischio principale, a detta di Gariglio, è tuttavia "il tentativo delle imprese, o almeno di una parte di queste, di creare canali per il contatto diretto dei clienti, magari rendendo le agenzie più simili a delle filiali territoriali delle compagnie". È un punto, aggiunge, su cui "siamo pronti a intervenire per evitare ogni rischio di disintermediazione".

Nonostante i timori, Gariglio si dice tuttavia ottimista. "L'Italia – afferma – ha una struttura economica fatta di milioni di partite Iva e tante piccole attività, per cui non possiamo pensare che tutti diventino da subito esperti di una materia complessa come le assicurazioni, in cui i contratti, nonostante tutti gli sforzi fatti in questi anni, restano ancora incomprensibili alla stragrande maggioranza della popolazione". Per Gariglio ci sarà dunque sempre più bisogno di consulenza e intermediazione. "La pandemia, come ho già osservato, ci ha fatto riscoprire il valore del tocco umano e della relazione personale, anche nel nostro settore: in una società che si muove verso una sempre maggiore complessità – conclude – credo che i bravi intermediari, quelli che sapranno cogliere le sfide del momento e governare gli strumenti che hanno a disposizione, ricopriranno sempre un ruolo importante nel nostro tessuto sociale ed economico".



DALLE AZIENDE

Aviazione e sanità: universi paralleli?

Nei due comparti esistono convergenze e divergenze in materia di sicurezza, ma parlare solo e sempre degli “eventi avversi” può essere fuorviante: è importante studiare gli errori, ma anche osservare in che modo le persone spesso li evitano prima che diventino eventi

Aviazione e ambiente sanitario sono spesso paragonati tra loro in quanto sistemi ad alta complessità. Le loro filosofie di gestione del rischio offrono importanti spunti di riflessione sia per i contenuti, sia per i metodi di applicazione. Il sistema aviazione è classificato come un sistema *ultra safe*: negli ultimi vent'anni, e sino al periodo pre-pandemico, il numero di ore di volo in tutto il mondo è più che raddoppiato (da circa 25 milioni nel 1993 a oltre 60 milioni nel 2018), facendo registrare un numero medio di incidenti e di vittime in costante calo.

Ciò non è certo paragonabile all'assistenza sanitaria, dove solo negli Stati Uniti si stimano ogni anno più di 200mila decessi per errori medici evitabili, il che equivale a tre incidenti aerei al giorno. Come ha osservato **Chesley “Sully” Sullenberger** (l'eroe dell'incidente aereo del fiume Hudson nel 2009), se un tale livello di incidenti mortali dovesse verificarsi in aviazione, “le compagnie aeree smetterebbero di volare, gli aeroporti chiuderebbero, ci sarebbero udienze del Congresso e nessuno sarebbe autorizzato a volare finché il problema non fosse risolto”.

Convergenze e divergenze

Comparando le convergenze e le divergenze in materia di sicurezza nei due comparti, emergono chiaramente i principali domini in aviazione: uso estensivo di ausili cognitivi (*checklist*), formazione iniziale e ricorrente sui fattori umani del personale, addestramento al lavoro di team degli operatori di front-line, uso periodico della simulazione, metodologie avanzate di indagine e segnalazione degli eventi e, non da ultimo, una matura cultura organizza-

tiva orientata all'analisi degli incidenti e al benessere del personale. Parlare solo e sempre degli eventi avversi può essere però fuorviante e improduttivo. Meglio adottare un termine più neutro, come analisi delle prestazioni, per consentire di evidenziare anche gli alti livelli di eccellenza che le persone spesso dimostrano e tramite i quali la sicurezza viene comunque garantita. È importante studiare gli errori, ma anche osservare come le persone spesso li evitano prima che diventino eventi grazie al loro contributo di flessibilità, disciplina e professionalità, e nonostante le molte carenze di risorse.

Pensando alla cultura organizzativa, almeno tre attributi sembrano distinguere l'aviazione dall'assistenza sanitaria:

1. L'aviazione ha costruito nel tempo una cultura molto più esente da colpe in caso di segnalazione e responsabilità sugli eventi e incidenti, al contrario del mondo sanitario dove spesso c'è competizione tra richieste di sicurezza e pressioni economiche.
2. In campo aeronautico la sicurezza permea tutti i livelli dell'attività delle compagnie aeree, mentre nel settore sanitario è ancora considerata la priorità di alcuni, non l'obbligo di tutti.
3. Fattore importante della cultura di una organizzazione è il prendersi cura del proprio personale: il benessere, il morale e la motivazione degli individui sono fondamentali per la fornitura sicura e di successo di un servizio. L'aviazione ha imparato questa importante lezione a seguito di un famoso incidente, quello della **Germanwings** nel 2015, in cui il pilota, che da tempo soffriva di disagi mentali, si è suicidato portando l'aereo a schiantarsi con tutti i passeggeri. Successivamente la normativa internazionale ha reso obbligatorio per le compagnie aeree l'implementazione al loro interno di un sistema di *supporto tra pari* (*peer support*), sorvegliato da psicologi competenti, per dare assistenza al personale navigante in caso di piccoli o grandi problemi e disagi personali.

Un sistema del genere, già attivo in alcune rare realtà cliniche nel mondo, potrebbe essere di grande aiuto nel gestire i disagi che l'epoca pandemica ha generato nel personale sanitario.

(continua a pag. 4)



(continua da pag. 3)

Alcuni ambiti in cui migliorare

Le liste di controllo (checklist), che sono parte integrante del flusso di lavoro dell'aviazione, nelle discipline mediche (ad esempio la chirurgia) sono state un'innovazione recente e non sempre ben tollerata. Anche l'addestramento e la simulazione in aviazione vengono portati ad esempio di pratiche virtuose. I piloti sono sottoposti a periodici controlli di professionalità, di solito al simulatore, e questo contribuisce a garantire il mantenimento delle loro competenze.

Merita sottolineare che la formazione del personale navigante è suddivisa in conoscenze tecniche di base e abilità comportamentale (*non-Technical skills*). Queste ultime, assieme ai Fattori Umani (*leadership, teamwork, decision making, situation awareness, stress & fatigue management, resilience, ecc.*), costituiscono la gran parte delle competenze necessarie alla gestione del rischio nelle operazioni di volo, ma sono pressoché assenti nei percorsi formativi del personale sanitario.

Infine occorre citare il grande tema dell'investigazione degli eventi e delle conseguenti azioni di miglioramento. Nel settore dell'aviazione un incidente grave è spesso seguito dalla simulazione delle cause che diventeranno poi parte dell'addestramento futuro, a cui seguirà poi anche l'adozione di particolari raccomandazioni sulla progettazione di attrezzature e procedure. Troppo spesso in ambito sanitario il collegamento tra l'analisi dell'errore e l'apprendimento non si concretizza e i cambiamenti sono lenti a essere implementati.

Non sempre il personale sanitario è disposto a segnalare eventi avversi mancati (*near miss*) a causa di un senso di orgoglio o per autostima o paura di controversie legali. Può valere la pena di tradurre in sanità il sistema di immunità dall'azione disciplinare tipico dell'aviazione per favorire la segnalazione di incidenti e mancati eventi, escludendo beninteso i casi di colpa grave o conclamata indisciplina. Tra gli esempi virtuosi è bene citare il caso del governo del Regno Unito, che ha istituito un servizio di indagine indipendente sulla sicurezza dei pazienti, emulando la filosofia già consolidata nel settore aeronautico.

Comandante **Alberto Zamboni**,
pilota aviazione civile e docente del Corso di Alta
Formazione in Hospital Risk Management di Cineas, in
partenza il 9 febbraio in modalità blended e-learning.
Tutte le informazioni su www.cineas.it

RICERCHE

Fintech in fermento, ma non abbastanza

La raccolta del settore in Italia arriva a due miliardi di euro, ma resta ancora concentrata su pochi operatori

Il mercato delle *fintech* e delle *insurtech* in Italia cresce, ma non abbastanza. Il settore, fatto di 564 realtà innovative, è riuscito a raccogliere risorse per due miliardi di euro. Eppure ancora molto resta da fare prima che il mercato possa spiccare davvero il volo: il *Fintech Index*, l'indice elaborato dall'Osservatorio *Fintech & Insurtech* della *School of Management* del **Politecnico di Milano**, si ferma a 5,7 e dunque ancora al di sotto della soglia di sufficienza. Le ragioni di questo ritardo, secondo l'ultima edizione della ricerca, risiedono principalmente nell'elevata concentrazione di mercato. Sebbene il 69% degli operatori tradizionali abbia avviato collaborazioni con realtà innovative, la stragrande maggioranza degli investimenti resta appannaggio di pochi attori, quelli tradizionalmente più attivi. E più della metà delle *fintech* e delle *insurtech* non è ancora riuscita a raccogliere nuove risorse. Nel dettaglio del settore assicurativo, la ricerca conta 130 realtà *insurtech* che risultano suddivise in due categorie: il 64% rientrano nell'insieme delle *insurtech* in senso stretto, ossia quelle che offrono servizi assicurativi alla clientela, mentre le altre (36%) rientrano nella categoria delle *tech insurance* e sono specializzate in soluzioni tecnologiche per gli operatori di mercato. La raccolta delle *insurtech* è arrivata a 120 milioni di euro, pari al 6% del totale. Per **Laura Grassi**, direttrice dell'Osservatorio, "è evidente come l'accesso ai fondi delle *fintech* e *insurtech* – ha osservato – sia ancora limitato e la provenienza dei capitali sia prevalentemente locale, segno che *venture capital* e fondi esteri non hanno ancora riconosciuto alto potenziale in queste realtà o trovato il modo per intercettarle".

Il servizio più utilizzato è il pagamento tramite *smartphone* (54%). Ancora poco diffuse risultano invece le soluzioni pensate per il mercato assicurativo: soltanto il 31% dei clienti ha adottato servizi digitali per le acquisto o il rinnovo di polizze.

G.C.

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