

PRIMO PIANO

Axa Singapore va a Hsbc

Il gruppo Axa ha annunciato di aver completato la vendita di Axa Singapore a Hsbc Insurance (Asia-Pacific) Holdings Ltd per un corrispettivo totale in contanti di 529 milioni di dollari (circa 463 milioni di euro).

Axa Singapore è l'ottavo assicuratore vita nella città stato asiatica per nuovi premi annualizzati, il quinto assicuratore danni per premi lordi e uno dei principali operatori sanitari. La compagnia al 31 dicembre 2020 risultava avere un patrimonio netto di 474 milioni di dollari, nuovi premi annualizzati per 85 milioni di dollari, premi lordi contabilizzati di 739 milioni di dollari e un utile prima delle imposte di 23 milioni di dollari.

Axa ha specificato che le sue attività a Singapore relative ad Axa XL, Axa France, Axa Partners, Maxis e Axa Global Healthcare non sono incluse nella transazione. Secondo quanto riportato da Hsbc, l'operazione Axa Singapore completa l'attività assicurativa locale esistente della banca. "L'ampia base di clienti retail e corporate di Axa Singapore, i molteplici canali di distribuzione e i prodotti assicurativi complementari consentiranno a Hsbc di ampliare e diversificare materialmente la propria attività assicurativa e patrimoniale a Singapore", spiega una nota.

Beniamino Musto

INTERMEDIARI

Demozzi, oggi agente si scrive con A maiuscola

Insurance Daily ha chiesto al presidente di Sna di fare il punto sullo stato dell'arte della categoria, dopo due anni di pandemia, ma anche dopo varie battaglie, aperture e cambiamenti, che hanno reso l'intermediario professionale una figura diversa da quella che era in un tempo non così lontano

Come stanno gli agenti dopo due anni di pandemia? E quali sono le caratteristiche dell'agente di oggi rispetto a dieci anni fa, cioè quasi un'altra epoca? Per certe cose dieci anni sembrano pochissimi, mentre per altre sono tanti. Dieci anni, per esempio, è il tempo che può passare dall'emanazione di una legge, o la promulgazione una norma, e la sua effettiva attuazione. Non è raro questo evento nel settore assicurativo, come dimostra la recente vicenda del preventivatore Rc auto di Ivass: l'attuazione, prospettata dall'autorità, dell'articolo 132 bis del Codice delle assicurazioni, che trae origine dal decreto legge del 18 ottobre 2012, rende obbligatorio agli agenti l'utilizzo del preventivatore Rca dell'istituto.

Proprio questa norma è stata motivo di dibattito (forse di futuro contenzioso?) tra Ivass e gli agenti: Sna ha inviato alla stessa autorità e al Mise una lettera molto dettagliata che illustra tutte le criticità che, secondo il sindacato, comporterebbe l'attuazione del futuro regolamento in materia.

GLI INCAGLI DEL PREVENTIVATORE RCA

Insurance Daily ha contattato telefonicamente il presidente del Sindacato nazionale agenti, **Claudio Demozzi**, per capirne di più e per parlare di altri temi che stanno a cuore alla categoria degli agenti.

Secondo Demozzi, le intenzioni di Ivass sull'uso che gli agenti dovranno fare del preventivatore Rca "non tengono conto del quadro che è cambiato", in questi dieci anni, "tra concorrenza, trasparenza e accessibilità delle tariffe, tra cui l'obbligo in capo alle compagnie di mettere a disposizione un preventivatore sul loro sito, nonché la possibilità stessa per i clienti di accedere in autonomia proprio al proventivatore Ivass". Insomma, continua il presidente di Sna, la norma non terrebbe conto di "questi dieci anni di sviluppo competitivo e tecnologico".

Il sindacato è, tuttavia, perfettamente conscio che per abrogare una norma primaria occorre l'intervento del legislatore: però "l'Ivass – propone Demozzi – potrebbe astenersi dal regolamentare il 132 bis, o quantomeno attendere, tenendo conto che stiamo parlando di una norma la cui attuazione era giustificabile dieci anni fa".

LA LEZIONE DEL TAR

Per Demozzi, occorrerebbe ripensare l'intero progetto: "ci sono passaggi davvero inapplicabili", sottolinea il numero uno di Sna, ricordando che "non si possono emanare norme inapplicabili perché si crea del contenzioso inutile". (continua a pag. 2)



Claudio Demozzi, presidente di Sna

(continua da pag. 1)

L'augurio, quindi, è che con l'autorità si possa "dialogare con costrutto, vista anche l'esperienza dello scorso anno, senza per forza scontrarsi nelle aule di giustizia".

Il riferimento è ovviamente alla vittoria di Sna nel ricorso al Tar del Lazio contro alcune disposizioni inserite nel Provvedimento 97 di Ivass. Da quella vicenda, il sindacato sperava forse di aver invertito la rotta di alcune prassi della stessa autorità, che contestava con veemenza. Ma è cambiato davvero qualcosa? "Forse – spiega Demozzi – qualcuno in Ivass si è reso conto che l'attività dell'istituto aveva assunto modalità che sconfinavano rispetto a quello che è lecito attendersi da un regolatore di settore. Noi – continua sempre in riferimento al Provvedimento 97 – l'avevamo segnalato al Mise, alla politica e allo stesso Ivass; purtroppo siamo stati ignorati e ci siamo trovati costretti a rivolgerci al Tar, che ci ha dato ragione".

RISTORI, LA DELUSIONE DI SNA

Nelle intenzioni, però, anche seguendo le parole del presidente dell'autorità **Luigi Federico Signorini**, pare che Ivass si stia impegnando in un'opera di effettiva semplificazione: "per il momento siamo ancora alle parole", commenta Demozzi, "in teoria dovremmo presto passare ai fatti e quindi la speranza è vedere presto nero su bianco questi auspici di semplificazione del quadro burocratico amministrativo".

La battaglia sindacale, e giudiziaria, culminata con la pronuncia del Tar, è solo una delle iniziative fatte da Sna nel corso di questi due anni difficili, dove, precisa Demozzi, "nemmeno il Covid-19 ha sospeso le nostre attività". E quindi, come hanno vissuto gli agenti questi anni? Sono stati supportati dalle compagnie, dalle istituzioni? Anche in questo caso, la risposta è agrodolce.

Il presidente di Sna denuncia delusione verso il comportamento di "alcuni vertici di imprese che hanno promosso sui media l'immagine di compagnie che hanno investito decine di milioni di euro di sostegni alle reti, ma che in realtà si sono tradotti in semplici operazioni di cassa che non hanno lasciato nulla nelle tasche degli agenti". Non ci sono stati, lamenta Demozzi, contributi a fondo perduto o ristori, ma solo dilazioni nel pagamento delle rate di rivalsa o anticipi nei rappeli: "c'è amarezza che non ci siano stati supporti concreti".

AGENZIE, ATTIVITÀ ESSENZIALI

Discorso diverso, invece, per le istituzioni, con le quali il sindacato ha avuto fin dall'inizio dell'emergenza "un'interlocuzione fitta" per limitare gli impatti sulla categoria. Un esempio sono le tante richieste, in parte accolte, di alleggerimento degli adempimenti burocratici e il riconoscimento di "attività essenziale" per poter mantenere aperte le agenzie.

Sna, poi, ha fatto anche interventi diretti, attivando, ad esempio, racconta Demozzi, "un fondo di solidarietà, finanziato con le risorse del sindacato, per i casi di estrema criticità". Il fondo è gestito da una commissione ed entra in funzione ogni volta che un iscritto si trova in una condizione di "oggettiva grave difficoltà". Pensando alle cose pratiche, di base, tramite l'ente bilaterale (**Ebisep**) le agenzie sono state fornite di presidi protettivi, medici chirurgici, iniziativa ripetuta in queste ultime settimane in autonomia dal sindacato. "Tra l'altro – aggiunge – aumentano costantemente le iscrizioni a Sna e, come presidente, ciò non può che riempirmi di soddisfazione: vuol dire che i colleghi apprezzano quello che facciamo".

UN FUTURO DI CENTRALITÀ DISTRIBUTIVA

Ora, che si sta faticosamente vedendo la luce in fondo al tunnel, il momento dei bilanci sarà anche il momento per ripartire. Ma da dove ripartono gli agenti di assicurazione? Demozzi, che dal 2012 guida il sindacato, è convinto che "la figura dell'agente oggi sia maggiormente valorizzata e centrale rispetto a dieci anni fa". Il presidente di Sna ricorda come all'inizio degli anni '10, il sindacato era in "una situazione di chiusura totale nei rapporti con **Ania**, Ivass e con i ministeri"; rammenta di convegni nei quali era spiegato perché e come nell'arco dei cinque anni gli agenti sarebbero scomparsi. "Oggi – argomenta – anche per merito dello sforzo culturale che lo Sna è riuscito a far compiere alla categoria, beneficiamo di relazioni costanti e intense con le autorità, con la politica e persino l'Ania, con la quale condividiamo qualche posizione, e riusciamo a volte anche a trovare dei punti di sintesi".

Demozzi è convinto che mai come oggi l'industry sia consapevole della "differenza sostanziale tra l'intermediazione professionale degli agenti e la distribuzione improvvisata", e che "agente si può scrivere con la A maiuscola".

Demozzi immagina, anche grazie a Idd, un futuro di riconoscimento professionale e centralità distributiva per gli agenti: "dieci anni fa – conclude – non mi sarei mai spinto a fare un ragionamento di questo tipo".



CARRIERE

Virginia Antonini è la presidente del Sustainability working group di Amice

Già head of sustainability and corporate communication di Reale Group, è stata chiamata a dirigere il nuovo gruppo di lavoro dell'Associazione delle mutue assicuratrici e delle cooperative di assicurazione in Europa

Virginia Antonini, head of sustainability and corporate communication di **Reale Group**, è stata nominata presidente del *Sustainability working group* di **Amice**, l'Associazione delle mutue assicuratrici e delle cooperative di assicurazione in Europa, che ha creato una nuova commissione sostenibilità, diventando partner del programma ambientale delle Nazioni Unite, *Principles for sustainable insurance*.

“Le assicurazioni, e le mutue assicuratrici in particolare – ha commentato Antonini – hanno un ruolo centrale da svolgere nell'affrontare le sfide globali di sostenibilità di oggi e di domani. La mutualità è il *purpose* che ci guida nella generazione di impatti positivi, misurabili e intenzionali nelle comunità nelle quali operiamo. Amice ci offre un'incredibile opportunità per creare network con mutue e cooperative di tutta Europa e confrontarsi sulle tematiche di sostenibilità, centrali che sono centrali nell'agenda dell'Unione Europea”.

Il gruppo di lavoro appena creato in Amice, farà progredire ulteriormente l'adozione da parte dei membri dell'associazione dell'agenda sulla sostenibilità, insieme al lavoro di advocacy, concentrandosi sul *Green deal* europeo, sulla finanza sostenibile e sui relativi sviluppi politici.

“La sostenibilità e la protezione a lungo termine sono al centro del modello di assicurazione mutua/cooperativa”, ha ricordato il presidente di Amice, **Grzegorz Buczkowski**. “A nome di assicuratori mutualistici e cooperativi in tutta Europa – ha continuato – Amice sostiene e incoraggia gli impegni e le ambizioni dei *Principi per l'assicurazione sostenibile* per garantire la trasparenza, la responsabilità e la sicurezza futura degli assicurati, della società e delle economie”.

Antonini si è detta “onorata e orgogliosa” di essere stata nominata presidente del *Sustainability working group* di Amice, e ha aggiunto che lavorerà “con un approccio bottom-up verso obiettivi comuni con una prospettiva globale attraverso azioni locali”.

F.A.

TECNOLOGIE

Intesa Sanpaolo mette il motore a Isybank

La banca ha investito 40 milioni di sterline in Thought Machine, technology provider del Regno Unito, le cui applicazioni serviranno da infrastruttura tecnologica per tutto il gruppo



Intesa Sanpaolo investe 40 milioni di sterline in **Thought Machine**, società tecnologica di core banking con sede nel Regno Unito. La mossa è decisiva per far partire **Isybank**, la nuova banca digitale “qualificante del Piano di impresa 2022-2025 recentemente presentato”, come si legge nella nota del gruppo. La piattaforma di Isybank potrà pertanto avvalersi di **Vault**, il motore core banking di Thought Machine che, nelle intenzioni, sarà esteso a tutta l'infrastruttura del gruppo, “grazie alla sostituzione della tecnologia core basata su mainframe con il passaggio all'infrastruttura cloud”, precisano da Intesa Sanpaolo.

Isybank parte con l'ambizione di servire i quattro milioni di clienti Intesa Sanpaolo retail in Italia che non utilizzano la rete di filiali, ottenendo al contempo una riduzione strutturale dei costi. Nell'arco del piano, la banca prevede, per lo sviluppo e la crescita di Isybank, investimenti per 650 milioni di euro.

Più in generale, la trasformazione digitale di Intesa Sanpaolo prevede investimenti in information technology pari a cinque miliardi di euro, con un impegno che coinvolgerà 4.000 persone tra nuove assunzioni di profili particolarmente specifici e riconversioni professionali.

“Questa scelta cambia prospettiva, modificando la percezione del mercato e dei clienti nei nostri confronti: dal ruolo di incumbent, avuto finora, passeremo a giocare la parte del challenger”, ha spiegato il ceo del gruppo Intesa Sanpaolo, **Carlo Messina**. “Abbiamo intrapreso questa strada – ha continuato – scegliendo un partner di assoluto standing internazionale come Thought Machine”.

F.A.

La salute al tempo dell'intelligenza artificiale

Il caso della statunitense Humana, compagnia assicurativa specializzata in soluzioni sanitarie, testimonia il contributo offerto dalle nuove tecnologie nella predisposizione di proattivi servizi di cura

Più di cinque anni fa la compagnia di assicurazione sanitaria statunitense **Humana** ha deciso di rispondere a questa domanda: c'è un modo per prevedere un problema di salute prima che emerga, invece di trattare le condizioni man mano che si presentano, aiutando le persone a rimanere (più) sane?

Quando si utilizza l'intelligenza artificiale per cercare di risolvere problemi di varia natura, il primo passo è capire come raccogliere dati sufficienti per permettere alla macchina di fornire risposte più adeguate possibile. Nel caso di Humana, e dell'assistenza sanitaria in generale, spesso abbiamo il problema opposto: dati grezzi più che sufficienti, ma la totale assenza di un modo chiaro di utilizzo. Humana è attenta a mantenere un alto livello di sensibilità e riservatezza verso le abbondanti informazioni sulla salute che ha a disposizione. Mantiene tutti i dati sanitari protetti e segue rigide politiche sulla privacy. L'analisi dei dati è sempre riservata, utilizzata solo a beneficio del cliente e mai condivisa.

Informazioni dai dati disponibili

Obiettivo dell'azienda è gestire questa gamma di dati protetti e sfruttare informazioni che, se analizzate, possono migliorare la salute delle persone. Non basta quindi sapere che una persona probabilmente richiederà una prescrizione questa settimana, l'obiettivo è sapere se c'è una probabilità che abbia un infarto nei prossimi mesi.

Humana ha iniziato creando una piattaforma dati che utilizza strumenti di intelligenza artificiale e di machine learning per eliminare i possibili errori ed estrarre le informazioni per modelli e inferenze. Così facendo, ad esempio, ha scoperto che una persona può essere ad alto rischio di sviluppare una patologia quando c'è ancora tempo per intervenire e ridurre al minimo questo pericolo o, addirittura, prevenirlo.

I pregiudizi della macchina

All'inizio, l'azienda ha affrontato una delle maggiori sfide nell'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale e di machine learning: prevenire i pregiudizi. Ha lavorato per offrire un'assistenza equa e inclusiva, istituendo un team di coordinamento focalizzato sulla garanzia che a tutte le persone, indipendentemente da etnia, età o sesso, venga offerta l'intera gamma di trattamenti e soluzioni ai diversi problemi che riguardano



la salute. Tale piattaforma monitora dinamicamente le potenziali lacune nell'assistenza, avvisando i team in modo che si possano concentrare subito sulla soluzione migliore.

Ad esempio, se un paziente non sta assumendo un farmaco critico o ha perso importanti visite mediche, la piattaforma coinvolge il team di assistenza adeguato ad affrontare il problema. Durante la pandemia, questi dati hanno aiutato Humana a capire quale dei suoi clienti avesse bisogno di trasporto verso un centro vaccinale.

Tecnologia per gli esseri umani

Lo stesso tool può anche avvisare un team di assistenza se un cliente sta affrontando ostacoli finanziari e potrebbe non essere in grado di permettersi una buona alimentazione, collegando quella persona con una banca alimentare locale o un gruppo umanitario.

L'assistenza sanitaria non può comunque avvenire senza gli esseri umani, non importa quanto sofisticato possa essere un algoritmo. Le previsioni che Humana può ora fare sulla salute dei suoi clienti consentono ai medici di avere informazioni più puntuali, di prendere decisioni che si traducono in cure proattive, e di migliorare la salute generale dei propri pazienti.

Gianluca Zanini

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