

PRIMO PIANO

Tar, Ivass fornisce i chiarimenti

Ieri presso il Tar del Lazio si è tenuta la Camera di consiglio deputata a discutere il ricorso presentato da Sna contro il preventivatore Rca di Ivass, e in particolare contro alcune disposizioni che andrebbero ad appesantire l'attività degli agenti. All'udienza di ieri l'Ivass si è presentata con un "chiarimento applicativo dell'articolo 11 comma 1 lettera B e lettera C" del Regolamento 51. Nel documento, l'istituto di vigilanza precisa che "laddove il consumatore abbia già consultato autonomamente il servizio di preventivazione online Preventivass e si rivolga poi a un intermediario", l'agente "è dispensato dal dover accedere nuovamente a Preventivass per reperire le offerte delle eventuali altre imprese".

Inoltre, prosegue Ivass, "laddove il consumatore abbia richiesto i preventivi da contratto base non già attraverso accesso diretto all'applicazione web di Preventivass, ma connettendosi per il tramite del sito internet di una impresa", ottenendo così solo il preventivo dell'impresa stessa, al consumatore "dovrà essere resa informativa circa i preventivi delle eventuali altre compagnie di cui l'intermediario sia mandatario".

Per leggere la news completa, clicca qui.

Beniamino Musto

EVENTI

Convegno intermediari, per competere serve equilibrio

Stabilità economica e competitività sono state le linee guida del tradizionale evento sulla distribuzione assicurativa, organizzato da Insurance Connect e interamente moderato dal direttore Maria Rosa Alaggio

Al preoccupante scenario economico globale si aggiungono le questioni peculiari del settore assicurativo che coinvolgono gli intermediari in prima persona: l'integrazione delle reti e l'ingresso di nuovi operatori stanno cambiando il terreno di gioco, nonché l'equilibrio finanziario delle agenzie. C'è poi la ricerca di competitività, che si sta rivelando necessaria anche nel mondo dell'Rc auto, un tempo saldamente nelle mani degli intermediari tradizionali.

Equilibrio economico e competitività sono state le linee guida del tradizionale convegno sulla distribuzione assicurativa, organizzato da Insurance Connect e interamente moderato da Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Daily.

Un evento come sempre partecipato, ieri in sala c'erano oltre 250 persone, che ha approfondito tutte le questioni all'ordine del giorno relative al mercato assicurativo e, in particolar modo, agli aspetti legati alla distribuzione: dallo sviluppo alle nuove offerte, dagli ambiti di mercato più interessanti per gli intermediari alle tecnologie al servizio delle agenzie e delle società di brokeraggio.

Il convegno ha visto anche l'intervento di Steve Acunto, chairman di Beacon International Group, gruppo editoriale di cui Insurance Connect è entrata a far parte. Di passaggio in Italia, Acunto è salito sul palco del convegno per salutare la platea e illustrare la mission del gruppo editoriale, che è quella di migliorare l'informazione e la formazione per il mercato italiano, su cui si è detto fiducioso e ottimista.

ESSERE DISTINTIVI NELLA CUSTOMER EXPERIENCE

Ad aprire i lavori del convegno è stata la presentazione dell'Osservatorio Assicurativo di Scs Consulting, giunto alla decima edizione e quest'anno realizzato in partnership con Dinn!. I risultati dell'indagine sono stati presentati da Giorgio Lolli, manager di Scs Consulting, e Marco De Carli, co-founder e ceo di Dinn!, e il punto di partenza è stato l'inquadramento del contesto di riferimento in cui operano gli intermediari italiani. Lolli ha evidenziato le direttrici strategiche del mercato, in particolare sugli ambiti mobilità, salute e cybersicurezza, che rendono necessario un ripensamento della customer experience. Gli agenti si stanno attrezzando per capire questi rischi, ma non si stanno muovendo abbastanza velocemente; il mercato deve cercare nuove leve. De Carli ha rilevato tre direttrici: la prima è ripensare il proprio ruolo evolvendo la value proposition e circondando il cliente di un ecosistema di servizi; la seconda riguarda la personalizzazione del rapporto, facendo convivere interazioni digitali e fisiche; infine, valorizzare il ruolo delle persone, da abilitare anche attraverso la tecnologia.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1)

TECNOLOGIE E STRATEGIE AL SERVIZIO DEL MERCATO

A proposito di valorizzazione delle persone, **Igor Tunesi**, direttore di **Facile.it Partner**, si è focalizzato sui servizi offerti agli intermediari e agli assicurati in una logica di vantaggio per tutte le parti interessate. Al centro, afferma Tunesi, la società pone l'intermediario, per il quale ha costruito una piattaforma a cui partecipano 19 compagnie, un unico ambiente per la comparazione, la preventivazione e l'acquisto, attraverso il quale gestire i processi e monitorare le provvigioni. Dal lato cliente, la gamma di offerta consente di disegnare prodotti completi e attinenti alle richieste specifiche.

Il convegno è dunque proseguito con un'intervista ad **Alberto Minali**, amministratore delegato di **Revo**, sull'innovazione di processo e prodotto. Il top manager si è in particolare soffermato sul contributo che può arrivare dalle nuove tecnologie nell'alleggerire intermediari e underwriter dagli oneri amministrativi e nel liberare così tempo e risorse da destinare alla creazione di soluzioni in linea con le reali esigenze della clientela. La strategia di Minali è chiara: sfruttare la tecnologia per consentire a tutti di focalizzarsi su attività a più alto valore aggiunto. Il lancio delle polizze parametriche, uno dei core business di Revo, costituisce forse l'esempio più calzante: la soluzione destinata agli stabilimenti balneari è stata realizzata su segnalazione di un intermediario ed è stata costruita grazie al capitale di tecnologie e competenze messo a disposizione degli underwriter.



A TUTELA DELLE RESPONSABILITÀ

Se il periodo attuale è caratterizzato da continui interventi del legislatore, è necessario che le strutture agenziali e di brokeraggio siano in grado di comprendere gli obblighi e le incombenze che ne derivano. **Lorenzo Sapigni**, dg per l'Italia di **Cgpa Europe**, ha ricordato come la formazione professionale abbia un ruolo fondamentale per la consapevolezza degli intermediari rispetto alle proprie responsabilità, nei confronti dell'impresa, dell'assicurato e in prospettiva anche verso soggetti terzi, una tendenza questa che Cgpa ha già rilevato in paesi come Francia, Germania, Spagna, Regno Unito e Irlanda.

UNO SFORZO COMUNE: SEMPLIFICARE

I lavori sono poi proseguiti approfondendo le relazioni tra agenti e mandante, portando una testimonianza di dialogo costruttivo tra le parti, rappresentate da **Eddy Piedepalumbo**, responsabile distribuzione agenzie – direzione marketing e distribuzione del **Gruppo Helvetia Italia**, e **Pierguso Durini**, presidente del **Gruppo Agenti Helvetia**. Se il punto di svolta per gli agenti, ha detto Durini, è stata la voglia di proporre, e non solo di chiedere, ora lo sforzo comune è concentrato sulla semplificazione dei processi, laddove la tecnologia deve aiutare gli agenti ad alleggerire la propria attività.

AGENTI-COMPAGNIE, TRATTATIVE IN STALLO

A chiusura della mattinata, si è tenuta la prima tavola rotonda della giornata, un appuntamento centrale del convegno che ha approfondito soprattutto le questioni normative e i rapporti industriali tra intermediari, compagnie e regolatore.

(continua a pag. 3)

ARAG

Tutela legale.
Vivi pienamente.

La nuova polizza

ARAG Tutela Legale Famiglia #Next!

E Per Te Donna,

una serie di servizi dedicati.

www.arag.it



(continua da pag. 2)

Ne hanno discusso **Vincenzo Cirasola**, presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**; **Stefano De Polis**, segretario generale di **Ivass**; **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di **Ania**; **Flavio Sestilli**, presidente di **Aiba**; e **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb**.

Tanti i temi affrontati: dal preventivatore all'accordo nazionale imprese agenti, passando per le semplificazioni. Se da un lato Ania resta inamovibile nella trattativa sull'accordo di primo livello, interrotta dopo la presa di posizione altrettanto definitiva di **Sna** sul tema della proprietà dei dati, dall'altro l'associazione è parsa condividere in parte le richieste delle rappresentanze degli intermediari riguardo una riforma dei regolamenti Ivass e le semplificazioni burocratiche. Su molte cose, tuttavia, le posizioni appaiono ancora cristallizzate, persino inconciliabili.

PMI, LA CONSAPEVOLEZZA DEI RISCHI

La sessione pomeridiana si è aperta con un confronto fra **Stefano Sardara**, presidente del consiglio di ammini-

strazione e amministratore delegato di **Double S Insurance Broker**, e **Angela Rebecchi**, general manager di **Qbe Europe – Rappresentanza generale per l'Italia**, sull'evoluzione dello scenario di rischio. I due relatori hanno evidenziato che i clienti, e in particolare le piccole e medie imprese, appaiono più consapevoli dei rischi. Solo raramente, tuttavia, questa consapevolezza si traduce in azioni concrete, con il risultato che il mercato resta ampiamente sottoassicurato. Secondo Sardara e Rebecchi, è qui che deve entrare in gioco l'intermediario: agenti e broker devono porsi come risk manager delle aziende, fare analisi del rischio e sfruttare le potenzialità delle nuove tecnologie per snellire le attività di gestione del rapporto assicurativo. Il prezzo, in un periodo di inflazione galoppante, resta una componente fondamentale, ma non può essere il primo criterio di scelta: il miglior prodotto, hanno convenuto i due relatori, non è quello che costa meno, ma quello che offre il servizio più adeguato alle esigenze del cliente.

Se l'intermediario continua a essere riconosciuto come riferimento principale dagli assicurati è grazie alla sua capacità di dare risposte ed essere presente nel momento del bisogno. In questo senso, **Global Assistance** mantiene consapevolmente l'assistenza nel proprio nome, come missione che caratterizza ogni fase del rapporto con l'intermediario e con il suo cliente. Un approccio che, come ha affermato l'ad della compagnia, **Vincenzo Latorraca**, ha trovato nelle soluzioni tecnologiche adottate la via per una relazione multicanale e per velocizzare le risposte all'assicurato.

LE SFIDE PER I GRUPPI AGENTI

Agenzie alla ricerca dell'equilibrio economico era il titolo della tavola rotonda che ha coinvolto quei gruppi agenti che negli ultimi anni hanno dovuto affrontare i cambiamenti della propria mandante, tra fusioni, acquisizioni, nuove partnership strategiche.

(continua a pag. 4)



**INSURANCE
CONNECT
AWARDS**

Milano
30 novembre 2022
East End Studios

Per poter partecipare alla selezione è necessario inviare la candidatura compilando il form all'indirizzo:
<https://forms.gle/A5TG1x3aEFt69cLC9>

Per info: awards@insuranceconnect.it

SCARICA IL REGOLAMENTO COMPLETO

(continua da pag. 3)

Pierangelo Colombo, presidente del **Gruppo Agenti Allianz Vita (Gaav)**; **Stefano Passerini**, presidente del **Gruppo Agenti Hdi Italia**; **Laura Puppato**, vice presidente di **Agit**; ed **Enrico Olivieri**, presidente del **Gruppo Agenti Zurich**, hanno raccontato le loro esperienze alla guida di gruppi che hanno attraversato momenti di confronto, anche aspro, con la compagnia di riferimento, e che sono riusciti a incidere positivamente e significativamente sulle scelte della mandante, ottenendo non solo bonus o incentivi, ma anche una più ampia condivisione della strategia. In questi ultimi anni, segnati dalle difficoltà della pandemia e dell'incertezza economica, si è passati da una relazione spesso conflittuale a una presa di coscienza da parte di entrambe le parti, compagnia e gruppo agenti, che da soli non ce la si può fare.

LE OPPORTUNITÀ PER GLI INTERMEDIARI

La vocazione digitale di **Prima Assicurazioni**, ha spiegato il direttore commerciale **Andrea Balestrino**, è testimoniata dalla scelta di sviluppare i programmi completamente al proprio interno, con una squadra di 300 persone che rappresenta il 50% della forza lavoro della compagnia. Da qui, Prima ha scaricato il suo potenziale nel doppio canale, online e tradizionale, una scelta che l'ha portata in pochi anni a superare i due milioni di clienti e a rivolgersi da quest'anno anche ai mercati di Spagna e Regno Unito.

È stata poi la volta di **Andrea Recchioni**, head of distribution di **Das Difesa Legale**, a illustrare in che modo la tutela legale può rappresentare un valore aggiunto per l'intermediario nell'offerta per il proprio cliente. Recchioni ha evidenziato come questa copertura sia di fatto un completamento necessario della Rc, e ha parlato degli ambiti in cui si sta sviluppando il mercato: dal mondo del Superbonus a quello delle imprese (231, cybersecurity e contenziosi con i fornitori), ma anche il mondo della famiglia e della mobilità.



L'IMPORTANZA DI UN GRUPPO FORTE E COESO

Il convegno si è concluso con una tavola rotonda che ha visto salire sul palco **Donato Lucchetta**, presidente del **Gruppo Agenti Cattolica**, **Mariagrazia Musto**, presidente di **Unat**, e **Enzo Sivori**, presidente di **Aua**. I partecipanti hanno illustrato alla platea le strategie messe in campo dalle rispettive rappresentanze aziendali per assecondare la proposition delle compagnie. L'allineamento fra i piani di agenzie e mandanti non è sempre facile. Ed è importante, in questo senso, che i gruppi agenti tengano un costante dialogo con le reti distributive per rilevare possibili criticità ed eventualmente fornire nuovi strumenti di supporto agli associati. Tutti i partecipanti hanno dunque convenuto sull'importanza di disporre di una rappresentanza aziendale forte e coesa, in grado di sostenere gli associati in caso di necessità e di confrontarsi con la compagnia sui temi di stretta importanza per tutti gli agenti.

UN RINGRAZIAMENTO DA INSURANCE CONNECT

Come sempre, il convegno è stato reso possibile anche grazie all'aiuto degli sponsor, alcuni dei quali hanno presentato le proprie case history durante la giornata. Un ringraziamento va quindi a Cgpa Europe, Das Difesa Legale, Double S, Facile.it Partner, Global Assistance, Helvetia, Prima Assicurazioni, Qbe, Revo, Scs Consulting, +Simple, Acb, Netlevel, Sara Assicurazioni, Wide Group.

Nei prossimi giorni, su Insuranceconnect.tv, saranno visibili tutti i video degli interventi dei relatori e delle varie tavole rotonde. Un ampio resoconto, inoltre, sarà pubblicato sul numero di novembre della nostra rivista *Insurance Review*.

Fabrizio Aurilia
Giacomo Corvi
Maria Moro
e **Beniamino Musto**



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