

## PRIMO PIANO

### Aviva, voci di acquisizione

Aviva al centro delle voci su una possibile (e clamorosa) acquisizione. Alcuni operatori di mercato, stando a un'indiscrezione del Times che cita fonti anonime della City, avrebbero infatti messo nel mirino il gruppo assicurativo britannico. Della partita, secondo l'articolo del quotidiano londinese che è stato molto ripreso dalla stampa internazionale, farebbero parte la tedesca Allianz, la danese Tryg e la canadese Intact Financial. Una di queste società starebbe valutando un'offerta di sei sterline per azione. Aviva, sentita dalla Reuters, ha preferito non commentare l'indiscrezione. La notizia ha comunque già avuto effetto in Borsa: il titolo del gruppo assicurativo, poco dopo le 11:00 di questa mattina, segnava un rialzo del 9,8% e si attestava sui 426,50 pence per azioni, per una capitalizzazione complessiva di circa 11,5 miliardi di sterline.

L'articolo ricorda che Aviva ha completato negli ultimi anni un profondo processo di dismissione di tutte le attività non core per concentrarsi sul business di Regno Unito, Irlanda e Canada, arrivando a cedere nel 2021 le attività in Italia, Polonia e Lituania. A fine settembre il gruppo aveva annunciato l'acquisizione di Aig Life UK da Corebridge Financial per 460 milioni di sterline.

G.C.

## CONVEGNO

### Intermediari, è il momento delle scelte

**Più di 250 partecipanti per l'annuale convegno di Insurance Connect sulla distribuzione assicurativa. L'evento di quest'anno si è focalizzato sul futuro di agenti e broker, tra crisi di redditività, mutazioni di modelli di business ed evoluzioni delle relazioni tra tutti gli attori del mondo dei rischi**

Oltre 250 persone hanno partecipato ieri al tradizionale convegno che **Insurance Connect**, editore di questa testata, dedicato al mondo della distribuzione assicurativa. L'evento, svoltosi come sempre al Palazzo delle Stelline di Milano e interamente moderato da **Maria Rosa Alaggio**, direttore delle testate di Insurance Connect, si è confermato ancora una volta un momento unico di dibattito e confronto su temi di stretta attualità per i professionisti della distribuzione assicurativa: la crescita dell'inflazione, il contesto normativo, l'evoluzione del mercato, l'innovazione tecnologica, le insurtech, la vocazione all'omnicanalità, le strategie delle compagnie e, più nel dettaglio, la sempre più diffusa tendenza alla creazione di ecosistemi assicurativi in grado di andare al di là del classico concetto di polizza. Tanti temi che si intrecciano fra di loro per andare a comporre una domanda, che poi ha anche dato il titolo al convegno di quest'anno: *Intermediari, quali scelte per il futuro?* Un quesito a cui hanno tentato di rispondere i tanti agenti, broker, manager di compagnie, rappresentanti delle istituzioni ed esperti del settore che si sono succeduti nel corso della giornata sul palco del convegno.



#### GLI INTERMEDIARI IN UN MERCATO SEMPRE PIÙ COMPLESSO

L'evento si è aperto con la presentazione dei risultati del sondaggio realizzato da **Scs Consulting** in collaborazione con Insurance Connect. **Giorgio Lolli**, manager di Scs Consulting, si è in particolare concentrato sullo sviluppo di ecosistemi assicurativi in ambiti strategici per il business delle polizze: auto, property e salute. Gli intermediari, stando ai risultati dell'indagine, mantengono un ruolo centrale anche in questo nuovo ambito di attività e si confermano un elemento imprescindibile di vicinanza e prossimità alla clientela. Serve però adesso un cambio di marcia: agenti e broker devono ora avere la capacità di instaurare un rapporto assicurativo con clienti che magari hanno fatto il loro ingresso nell'ecosistema da un touch point diverso dalla polizza tradizionale, sfruttando magari le potenzialità che l'innovazione tecnologia mette oggi a disposizione dei professionisti della distribuzione assicurativa.

Le complessità in cui si muovono gli intermediari, anche in prospettiva di un contesto di mercato che si farà più faticoso, rendono necessaria per le agenzie una gestione attenta e consapevole dei processi interni, oltre che della relazione con il cliente. Per **Lorenzo Sagnini**, direttore generale per l'Italia di **Cgpa Europe – Rappresentanza generale per l'Italia**, l'intermediario deve tutelare la propria responsabilità, ma ancora prima deve prepararsi e rafforzarsi con adeguata formazione e un costante aggiornamento.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Sapigni ha ritenuto necessaria un'organizzazione più strutturata delle attività delle agenzie, a supporto delle quali Cgpa ha realizzato un modello organizzativo gestionale finalizzato alla maggiore efficienza.

#### IL VALORE DEL DATO DIPENDE DALLA SUA GESTIONE

Un primo interessante confronto tra diversi punti di vista c'è stato su un tema sensibile come quello del valore economico del dato. Secondo **Filippo Gariglio**, vice presidente di **Uea**, lo scontro tra agenti e compagnie sulla proprietà dei dati è controproducente se si pensa a quanti dati sono già in grado di arrivare dalle piattaforme digitali e dall'insurtech. Per questo, il vice presidente di Uea si è detto convinto del fatto che il dato abbia valore di per sé, indipendentemente dal rapporto assicurativo. Per **Enzo Sivori**, presidente degli **Agenti UnipolSai Associati**, il dato non è un valore di scambio, ma il suo valore risiede in ciò che si riesce a fare con queste risorse e deriva dalla capacità di una gestione efficace. Citando il recente **Patto 3**, sottoscritto con **UnipolSai**, che sancisce l'autonomia degli agenti anche nella gestione dei dati, Sivori ha spiegato che gli agenti in un mercato complesso come quello omnicanale devono riuscire a fare sistema con la mandante.

È necessario, ha ricordato **Gaetano Vicinanza**, presidente del **Gruppo Agenti Sara**, che i sindacati e compagnie definiscano un accordo che sgombri il campo da dubbi giacché, ha sostenuto, attorno al tema dei dati c'è ancora confusione. L'auspicio comune di tutti gli intervenuti è che a livello sindacale si definisca con le compagnie un accordo quadro-cornice efficace.

#### RISCHI AZIENDALI: UN CAMPO IN CUI DISTINGUERSI

Tornando al futuro del ruolo dell'intermediario, nell'equilibrio tra distribuzione generalista e specializzata, la seconda diventa qualitativamente distintiva soprattutto nella relazione con settori definiti e nicchie di mercato.

Su questo punto, **Davide Anselmo**, Avp field operations – Italy di **Cna Hardy**, ha ricordato come la specializzazione dell'assicuratore possa essere una leva vincente quando si affrontano i rischi aziendali, settore d'elezione della compagnia in particolare per financial lines, marine, technology e life science. Dal lato di Cna Hardy, ciò significa poter garantire agli intermediari il supporto di consulenti adeguatamente formati per affiancare il cliente nelle sue esigenze più complesse.

#### IMPRESE-AGENTI: ACCORDO ANCORA LONTANO

A conclusione della mattinata, si è tenuta la tradizionale tavola rotonda di confronto tra i protagonisti del settore assicurativo nazionale: dai sindacati degli agenti alle compagnie, da **Ivass** ad **Ania**, il dibattito tra le parti quest'anno è stato particolarmente interessante e anche piuttosto acceso, ricco di scambi, di botta e risposta e non sono mancate le punzecchiature.

(continua a pag. 3)



Milano  
30 novembre 2023  
East End Studios

Per poter partecipare alla selezione è necessario inviare la candidatura compilando il form all'indirizzo:  
<https://bit.ly/ICAWards23>

Per info: [awards@insuranceconnect.it](mailto:awards@insuranceconnect.it)

SCARICA IL REGOLAMENTO COMPLETO

(continua da pag. 2)

Al tavolo si sono seduti, **Vincenzo Cirasola**, presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**; **Roberto Novelli**, capo dell'ufficio segreteria di presidenza e del consiglio di Ivass; **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di Ania; **Luca Colombano**, vice direttore generale e responsabile della distribuzione di **Italiana Assicurazioni**; **Sandro Scapellato**, direttore distribuzione di **Helvetia Italia** e **Sergio Sterbini**, vice presidente di **Sna**, che ha sostituito **Claudio Demozzi**, assente all'ultimo momento.

Il dibattito si è inasprito quando è stato affrontato lo spinoso argomento del rinnovo dell'accordo nazionale impresa/agenti: Sna e Ania si sono rimbalzate la responsabilità del fallimento della trattativa, incagliata sulla questione dei dati, che per l'associazione delle compagnie non può essere elusa perché si collega agli altri istituti, come la rivalsa e le liquidazioni. Ivass, che si è tenuta fuori da questo confronto, è stata però chiamata in causa quando si è parlato di semplificazioni e delle nuove normative: il momento appare particolarmente delicato, anche perché con le elezioni europee del prossimo anno, le procedure legislative slitteranno a data da destinarsi.

## STRUMENTI PER LA CREAZIONE DI VALORE

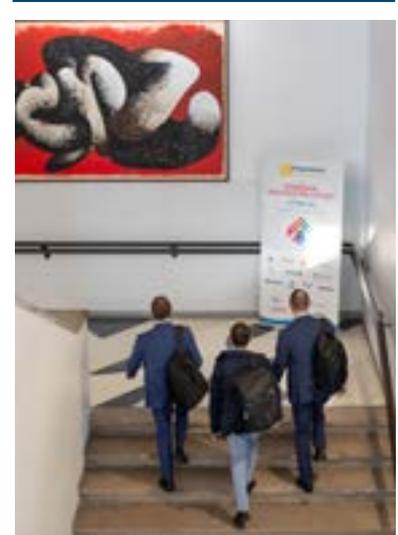
La sessione pomeridiana del convegno si è aperta con un intervento di **Vincenzo Latorraca**, amministratore delegato di **Global Assistance**, sulla creazione di valore attraverso tecnologia e servizi. Il manager si è inizialmente soffermato sul contributo della tecnologia nella riduzione dei costi per gli intermediari, evidenziando come app e strumenti digitali di front end possano limitare le spese gestionali, contenere il rischio operativo e velocizzare i processi di agenzia. Successivamente ha quindi posto la sua attenzione sulla componente di servizio che sempre più frequentemente caratterizza l'offerta assicurativa di compagnie e intermediari, soffermandosi su elementi come l'assistenza digitale, la telematica e la cosiddetta *digital health*. In definitiva, Latorraca ha sottolineato che tecnologia e servizi possono consentire agli operatori del settore di rimanere "assicuratori tradizionali" e di adottare, allo stesso tempo, strumenti e capacità in grado di incrementare la redditività del business e, di conseguenza, di creare valore.



## PARLARE LA LINGUA DEI CLIENTI: GENERALISTI O SPECIALIZZATI?

La discussione si è poi spostata su quali siano i diversi approcci tra intermediari specialisti e generalisti, coinvolgendo un panel composto da esponenti di broker e compagnie. **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb**, ha sottolineato il fatto che non esiste un vantaggio né sull'uno né sull'altro fronte: tutto dipende da quali rischi si devono andare ad affrontare. Secondo Viganotti, anche l'intermediario generalista deve avvalersi di specialisti per individuare la giusta copertura per le esigenze specifiche del cliente.

Anche **Michele Cossa**, membro del consiglio direttivo di **Aiba**, ha sostenuto che prima di avere una specializzazione c'è chi decide di essere generalista per capire le cose a livello complessivo: avere un'esperienza generalista consente di affrontare diverse situazioni, ma la specializzazione consente poi di parlare la stessa lingua dei clienti, e quindi di entrare in empatia. Secondo **Stefano Sardara**, presidente e amministratore delegato di **Acrisure Italia**, più che un tema di generalista o specialista, il tema è la competenza, pertanto non si possono tracciare linee di demarcazione nette tra queste due figure. **Angela Rebecchi**, general manager di **Qbe Europe - Rappresentanza generale per l'Italia**, ha offerto il suo punto di vista di operatore specializzato. Secondo Rebecchi, una compagnia non può permettersi di essere al contempo specializzata e generalista. O meglio: può essere una grande organizzazione con diversi livelli di specializzazioni. La capacità di un intermediario generalista, ha spiegato, è quella di andare a proporre qualcosa di specifico: sta nella capacità di individuare all'interno della sua organizzazione (agente) o sul mercato (broker) la soluzione che sta cercando.



## TECNOLOGIE E INSURTECH PER AGENTI E BROKER

Grande spazio all'interno del convegno ha ricoperto il ruolo della tecnologia per il lavoro di agenti e broker. **Simone Canali**, head of intermediary network di **wefox**, e **Massimo Signorelli**, director of business distribution & digital di **wefox**, hanno evidenziato che difficilmente le polizze assicurative potranno diventare un prodotto attraente per la clientela ed è proprio per questo motivo che il ruolo degli intermediari resterà fondamentale per lo sviluppo del mercato: la prossimità e la capacità di consulenza di agenti e broker resteranno risorse strategiche per il settore delle polizze, a cui tuttavia possono già oggi essere associati strumenti digitali in grado di efficientare i processi di business e di intercettare nuovi segmenti di clientela.

(continua a pag. 4)



(continua da pag. 3)

Dietro a tutto, si sono detti convinti Canali e Signorelli, resterà comunque la capacità umana degli intermediari di utilizzare questi strumenti e di offrire la giusta consulenza ai clienti.

A seguire **Matteo Tagliabracci**, amministratore di **Netlevel**, ha illustrato alla platea del convegno le potenzialità di questi innovativi strumenti digitali per il lavoro di agenti e broker. Tagliabracci ha innanzitutto evidenziato che l'avvento della tecnologia ha portato allo sviluppo di piattaforme in grado di gestire l'intera customer journey del cliente: pre-vendita, gestione e fidelizzazione. Fondamentale, in questo contesto, è lo scambio di dati fra le diverse piattaforme, cosa che può consentire, attraverso l'utilizzo di Api, di integrare i servizi e di fornire soluzioni aggiuntive agli intermediari e ai clienti. Per questo, ha concluso Tagliabracci, è indispensabile giungere alla definizione di standard e protocolli condivisi per lo scambio di informazioni per arrivare poi un giorno, in un futuro magari nemmeno troppo lontano, al traguardo della open insurance.

#### IL MECCANISMO DELLE AGENZIE SI È INCEPPATO

L'intensa giornata di dibattiti si è conclusa con l'ultima tavola rotonda, che ha affrontato in modo approfondito la questione della redditività delle agenzie. **Piergus Durini**,

presidente del **Gruppo Agenti Helvetia**; **Federico Serrao**, vice presidente vicario del **Gruppo Agenti Generali Italia**; **Giuseppe Spampinato**, presidente del **Gruppo Agenti Assimoco**; **Giuseppe Sutera**, presidente del **Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni**; **Enrico Ulivieri**, presidente del **Gruppo Agenti Zurich** si sono confrontati con **Sebastiano Spada**, presidente di **Ulias**, che ha contribuito al dibattito portando la voce degli iscritti in E.

Tante le questioni sollevate, a partire dalle difficoltà che incontrano le agenzie ad autofinanziarsi: stando a quanto è emerso durante la tavola rotonda, è come se si fosse inceppato un meccanismo virtuoso, cui si è aggiunta una stratificazione delle norme che ha comportato costi ormai fuori controllo. Secondo alcuni gruppi agenti, va fatto uno studio per rimettere mano alle tabelle provvisorie, cosa che gioverebbe anche al lavoro dei collaboratori, la cui redditività è messa sempre più sotto pressione, indipendentemente dall'importanza del portafoglio gestito. Più in generale, è emersa l'esigenza per gli agenti di una maggior capacità di governo della propria azienda: imprese/agenzie più solide ed efficienti attirerebbero di più i giovani, di cui le agenzie italiane cominciano a essere a corto.

Insurance Connect ringrazia gli sponsor del convegno per il decisivo contributo: **Acrisure**, **Cgpa Europe**, **Cna Hardy**, **Global Assistance**, **Helvetia**, **Italiana Assicurazioni**, **Netlevel**, **Qbe**, **Scs Consulting**, **wefox**, **Acb**, **Das**, **Coverzen**, **First Point**, **MetLife**, **Wide Group**.

Nei prossimi giorni, su [Insuranceconnect.tv](https://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**



è su Facebook

Segui la nostra pagina

#### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 6 ottobre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

## MILLIMAN SEMINAR

# IFRS 17: What's next

## Soluzioni per le nuove sfide

12 Ottobre 2023

Milano  
Hotel Hilton  
Via Luigi Galvani 12, 20124  
10:00–14:00

## AGENDA:

- 10:00 Registrazione
- 10:15 Introduzione e presentazione lavori.  
Aldo Balestreri, Milliman Italia
- 10:20 L'analisi dei risultati, esperienze e soluzioni.  
Abraham Mapelli, Alfredo Giovine, Milliman Italia
- 10:50 La pianificazione nell'IFRS 17. Challenges,  
esperienze e soluzioni.  
Alessandro Clapis, Matteo Fruzzetti, Milliman Italia
- 11:40 Hedging dinamico e IFRS 17.  
Tina Tian, Milliman FRM Chicago
- 12:10 IFRS 17 e Impatti su valutazioni di compagnie.  
Ed Morgan, Milliman ICEE
- 12:40 Q&A
- 13:00 Pranzo

Il workshop si rivolge ad Amministratori Delegati, Direttori Generali, CFO, responsabili delle Funzioni Attuariali, ALM e Bilancio.