



PRIMO PIANO

Suona la campanella per i cda

Con uno degli ultimi provvedimenti della sua storia, l'Isvap rispedisce a scuola i consiglieri di amministrazione delle compagnie di assicurazione. Spesso i board delle grandi società sono composti da pochi consiglieri con ruoli operativi o para-operativi, qualche interessato auditore, e molti calati intorno al tavolo di comando solo per marcare fisicamente il territorio: per quanto piccolo questo sia.

Ora basta: i consiglieri, tutti, dovranno dotarsi di un bagaglio di informazioni da aggiornare costantemente, utile per avere un ruolo decisamente attivo in cda. L'Authority, a questo proposito, ha rivisto le regole sui controlli interni e la gestione, anche in vista delle nuove regole di Solvency II, che presto o tardi arriveranno e tutti dovranno essere pronti. Nel provvedimento si legge che le compagnie dovranno organizzare un aggiornamento professionale continuo, esteso anche ai componenti del cda "predisponendo piani di formazione adeguati ad assicurare il bagaglio di competenze tecniche necessario per svolgere con consapevolezza il proprio ruolo". Forse così gli azionisti potranno giudicare meglio il proprio management.

F.A.

INTERMEDIARI

"Agente, il più bel lavoro del mondo"

Questa la filosofia alla base dei 43 anni di attività di Vincenzo Tropiano, intermediario Generali, fedele alla compagnia, e convinto che la concorrenza si faccia sul prodotto

Agenti di fronte al cambiamento, al restringimento del mercato, alle sostanziali modifiche non solo del loro status all'interno della compagnia ma anche e, soprattutto, delle condizioni normative ed economiche che cambiano in corso di mandato. Troppo deboli e divisi per trovare soluzioni accettabili e meno sofferte, e con la redditività delle loro imprese/agenzie in caduta libera, fatto che complica ancor di più la situazione in atto.

Ma in questo quadro esistono, e per fortuna sono tanti, agenti doc che brandiscono la loro professionalità e conoscenza del mestiere con la determinazione di chi ha la certezza di essere utile, anzi indispensabile, alla collettività.

Un esempio per tutti è **Vincenzo Tropiano**, agente **Generali** a Dalmine, che può vantare 43 anni di collaudata professione alle spalle, costruita giorno dopo giorno. Imprenditore dalle tante sfaccettature, sa tutelarsi da una situazione economica nazionale stagnante, ma anche dagli inesorabili obblighi imposti dalle leggi vigenti, che appaiono, agli addetti ai lavori, una sorta di accanimento nei confronti di un'intera categoria.

Lei ha iniziato questa attività alle Generali, giovanissimo, a 21 anni, come produttore di terzo gruppo, il livello più basso della scala produttiva. Oggi, agente a Dalmine, la sua impresa/agenzia rispecchia una realtà di ottimo livello. Un bilancio, imprenditoriale e umano, su questo risultato. *(continua a p.2)*



Vincenzo Tropiano

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

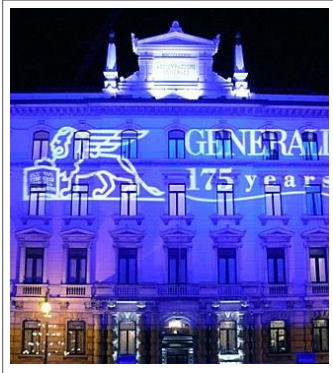
Aec, in sei mesi premi per 12 milioni di euro

Aec ha realizzato nei primi sei mesi del 2012 una crescita a due cifre dei premi emessi totali, per 12 milioni di euro, in aumento rispetto allo stesso periodo del 2011 del 30% (9 milioni). Questo il dato principale che il cda ha approvato nella relazione finanziaria semestrale del gruppo Aec. La performance di quest'anno si è caratterizzata per un trend positivo, con protagoniste tutte le controllate del gruppo: da Aec Master Broker ad A&cs.

"Anche quest'anno la Unit Enti Pubblici si conferma tra i punti di forza del gruppo - ha sottolineato l'ad **Fabrizio Callarà** - e proprio nelle coperture dedicate alle amministrazioni comunali, sotto i 100 mila abitanti, abbiamo segnato un importante incremento rispetto all'anno precedente. I premi lordi sono praticamente raddoppiati". Anche i rischi professionali hanno contribuito all'evoluzione che ha caratterizzato la prima parte del 2012. La crescita è stata possibile anche grazie all'area medica, con un aumento dei premi lordi da 267 mila a circa 800 mila euro complessivi.



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade



(continua da p.1) Sono entrato in Generali nel 1969 come produttore. Ero molto giovane ma ho compreso che questa occasione professionale era il concentrato di ciò che desideravo fare nella vita. Considero questa attività il più bel lavoro del mondo. E' una professione dura, difficilissima, ma molto gratificante. Sono riuscito ad avanzare non solo grazie alla passione e ai risultati ottenuti, che mi hanno accompagnato incessantemente sino a oggi, ma anche, e soprattutto, alla costante ferrea formazione, sul piano tecnico, organizzativo e gestionale. Il "sistema" Generali è imbattibile. Plasmano le singole attitudini, creano vere professionalità, incoraggiano e aiutano chi vuole emergere. Ferma la profonda convinzione che la professione abbracciata sia un importante fatto sociale e che il senso civico di una nazione si veda anche dal fatturato nazionale assicurativo, sono riuscito a salire la scala gerarchica produttiva. Dall'82 ricopro il ruolo di agente a Dalmine, che ho iniziato ex novo, aiutato solo da un modestissimo portafoglio. Sono trascorsi tanti anni dalla mia prima polizza, ma non me ne sono accorto. Il tempo è volato, l'entusiasmo non è mutato e i risultati, malgrado quest'Italia malandata, non mancano.



Dalla fine del 2010 ad oggi, anche il territorio da lei presidiato, zona ricca della Lombardia, è in difficoltà. Come ha pianificato l'organizzazione agenziale, la strategia, per arrivare ad accerchiare la crisi?

Sono stato abituato a operare per obiettivi. L'agenzia da me gestita, assieme a un neo socio, Diego Zanchi, nella struttura nel novembre 2011, viene pianificata mensilmente. Si incrociano i risultati, si valuta, cliente per cliente, il portafoglio in essere. Si cerca di creare per ogni singolo assicurato l'"abito su misura" e gli si offre un ombrello per quelle protezioni che riteniamo utili. A tutto ciò va aggiunta la ricerca di nuova clientela, con un sistema particolare, tutto nostro, che incrocia dati statistici all'indice di penetrazione del mercato locale. Abbiamo anche formato una piccola squadra di collaboratori.

All'interno del decreto Sviluppo bis sono previste importanti modifiche legislative. Come caleranno queste riforme all'interno del mercato italiano?

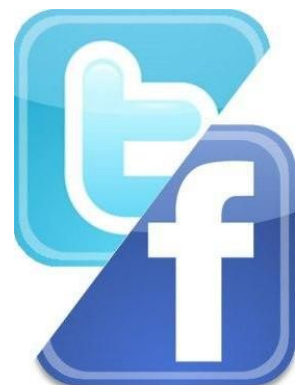
Premesso che l'agenzia da me rappresentata non sente alcuna necessità di ottenere queste modifiche, in quanto sino ad oggi non ho mai riscontrato alcuna difficoltà. Raramente mi viene rifiutato un rischio, ho ottimi limiti assuntivi, una buona flessibilità e prodotti assolutamente rispondenti alle esigenze della mia clientela. Inoltre, non è mia abitudine convincere con una trattativa basata sullo "stariffamento" selvaggio. Il logo Generali è, e resta, un marchio d'eccellenza.

Per quanto riferito alla polizza Rca con garanzie di base standard, non ne sento certo il bisogno, proprio perché la responsabilità civile dell'auto è il prodotto più conosciuto e percepito dagli italiani, non appartiene alla nostra cultura assicurativa far uscire dall'agenzia un prodotto incompleto. Giustamente, però, il legislatore sa che il mercato non è formato dalle sole Generali e, quindi, corre ai ripari. Tutto ciò che vale per la nostra rete agenziale è di difficile riscontro per altre imprese assicurative, a parte qualche lodevole eccezione. Anche l'intermediazione deve subire quotidianamente un mercato asfittico e spesso gli affari vanno persi per una miriade di ragioni che sarebbe troppo lungo elencare.

Oltre l'80% della categoria è ancora monomandataria. Una maggiore libertà d'azione potrebbe svecchiare il settore, creare l'avvio a una concorrenza che poggi sulla bontà del prodotto, che potrà essere oggetto di riscontro solo al verificarsi di un sinistro e non esclusivamente sul quantum del premio pagato. Bene fa il Governo a pretendere un minimo di serietà sulle garanzie offerte. L'utente, da solo, non è in grado di fare valutazioni specifiche, esso guarda, purtroppo, solo al prezzo e parecchie imprese, assolutamente cosce della situazione, tacciono. Così si continua a inflazionare il mercato assicurativo, con contratti non sempre consoni alle reali esigenze.

All'interno dell'intermediazione italiana ci sono grandi divisioni. Gli agenti hanno due sindacati e i colleghi broker due associazioni. Così difficile l'unità?

Sì, molto difficile. Gli agenti hanno, da circa un ventennio, due sindacati, le cui ragioni, visto i reciproci risultati, sono poco decifrabili. Oserei dire incomprensibili. Si parla di unificazione da tempo. La vera forza di una categoria proviene dalla consapevolezza di quanto potremmo essere maggiormente stimati se uniti. Le divisioni provengono anche e soprattutto da culture e formazioni professionali diverse. Noi agenti abbiamo, all'interno delle singole compagnie anche i gruppi aziendali. Se avessimo alle spalle un sindacato forte e coeso, portatore di strategie innovative, più flessibile, meno burocratizzato anche il quotidiano agire del singolo agente e del proprio gruppo guadagnerebbe maggiore forza e credibilità.



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade

Carla Barin



NEWS

La norma delle tariffe unisex: uno stimolo all'analisi dei clienti

L'obbligo di eliminare la distinzione di genere nell'offerta di polizze porterà nel breve a prezzi livellati nella Rc Auto, ma a più lungo termine necessita di nuovi strumenti di conoscenza dei comportamenti degli assicurati

Gli attuari, i professionisti cui sono affidati i calcoli per la definizione delle tariffe assicurative, lanciano una sfida al mercato che può avere - in prospettiva - risvolti sull'attività di profilazione dei clienti. Tutto parte dall'entrata in vigore il prossimo 21 dicembre della Direttiva 2004/113/CE, che stabilisce l'applicazione della **regola unisex** in tutti gli Stati dell'Unione europea senza eccezioni o deroghe.

La direttiva europea è stata recepita in Italia già da alcuni anni con il D.Lgs. 196 del 6 novembre 2007, ma nei fatti pare essere rimasta lettera morta, almeno nel settore assicurativo. Essa stabilisce la parità di trattamento tra uomini e donne anche per quanto riguarda l'accesso a beni e servizi, un obbligo che cambierà necessariamente l'approccio alla costruzione del premio di alcune polizze.

Tale direttiva parte dall'assunto che non è la differenza biologica ma la modalità di comportamento a dover incidere sui costi di accesso a beni e servizi. Per il settore assicurativo ciò significa dover adeguare i premi di quelle polizze che oggi utilizzano in modo semplificato l'appartenenza dell'assicurato a un genere o all'altro. Il caso più tipico è la polizza dell'Rc auto, che premia le donne riconoscendo loro in modo generico uno stile di guida più sicuro e un più limitato utilizzo del veicolo. La nuova imposizione potrebbe andare a toccare anche le assicurazioni non obbligatorie, in modo particolare quelle per Infortuni e Malattia.

Secondo l'**Ordine degli attuari** dovranno rispettare le disposizioni unisex i contratti e le convenzioni di nuova stipula o che vengano modificati, mentre non dovrebbe esserci l'obbligo di adeguamento per i contratti già sottoscritti. Una deroga potrebbe essere rappresentata dai contratti collettivi stipulati in adempimento a quanto previsto da un accordo o contratto collettivo di lavoro, a prescindere dalla data di stipula.

Gli attuari ritengono inoltre che l'entrata in vigore della norma unisex potrà essere di stimolo per stabilire un nuovo metodo di calcolo dei premi, che si basi sull'analisi approfondita degli stili di vita degli assicurati, allo scopo di individuare quali fattori comportamentali eventualmente differenti tra uomo e donna possano determinare il rischio. Dall'altro lato, l'imminenza della scadenza potrà portare a un livellamento delle tariffe che molto probabilmente si stabilirà su un valore intermedio tra quelle previste oggi per i due generi: in prospettiva è importante che le compagnie utilizzino strumenti di controllo atti a individuare possibili variazioni del mix per genere, perché queste potrebbe comportare da un lato una criticità per l'equilibrio tecnico della società, dall'altro un non giustificato costo elevato per il cliente.

Maria Moro



COMPAGNIE

Ing Direct "coltiva il sogno" dell'Unicef

Al via la quinta edizione del progetto ludico didattico rivolto alle scuole primarie

Il diritto all'istruzione è alla base dell'integrazione perché consente a ogni bambino, italiano o straniero, di avere pari opportunità nella costruzione del proprio futuro. Su questo caposaldo si fonda l'azione di **Unicef** nel mondo e il progetto *Coltiva il tuo sogno*, giunto alla quinta edizione anche grazie al sostegno di **Ing Direct**.

Finora l'iniziativa ha già coinvolto, negli anni, oltre 8.200 scuole e circa 940 mila persone fra bambini, genitori e insegnanti. Il suo obiettivo è la promozione nelle scuole primarie di tutta Italia di una cultura del risparmio, a partire dalla valorizzazione di quei comportamenti che, evitando gli sprechi di risorse (umane e naturali), si muovono nella direzione di un futuro migliore.

La collaborazione tra Unicef e Ing Direct, oltre che sulla sensibilizzazione rispetto ai temi sopracitati, prevede anche un contributo concreto per la scolarizzazione dei bambini di Paesi economicamente svantaggiati tramite il concorso *Semi di futuro - Senti chi cambia*. In sostanza, per ogni classe partecipante il gruppo bancario-assicurativo versa al progetto 30 euro, ovvero l'importo necessario a consentire la frequenza di un anno di scuola primaria a un bambino di Etiopia, Zambia o Nepal. Grazie alle passate edizioni oltre 3.200 bambini nei Paesi coinvolti hanno avuto accesso a questa opportunità.

"Il futuro è nelle mani delle nuove generazioni - ha detto **Damiano Castelli**, amministratore delegato di Ing Direct Italia - ma è nostra responsabilità assicurare loro di poter crescere in un ambiente accogliente e ricco di opportunità di espressione e realizzazione, indipendentemente dalla loro origine e dalla loro etnia".

D.P.



RICERCHE

L'infezione in ospedale è un rischio che si può prevenire

Una recente ricerca realizzata da Aon per la Regione Lombardia mette in evidenza i costi extra legati alle conseguenze di infezioni e sepsi contratte in corsia

Secondo i dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, i problemi di infezioni contratte all'interno delle strutture sanitarie riguarderebbero tra il 5 e il 10% dei pazienti ricoverati. Questo dato è stato il punto di partenza di una ricerca effettuata da **Aon** per conto di **Regione Lombardia** e di **Éupolis Lombardia**, con l'obiettivo di verificare i dati rispetto alla struttura sanitaria regionale e calcolare l'impatto sui costi per la sanità.

La ricerca ha coinvolto tutte le aziende ospedaliere pubbliche che fanno capo alla Regione e si colloca nell'ambito di un progetto su prevenzione e gestione del rischio clinico. Lo studio focalizza il fenomeno dell'infezione da degenza e si è basato su 255 cartelle cliniche per i casi di infezioni del sito chirurgico e su 95 cartelle cliniche per valutare la presenza di sepsi: su questo campione sono stati valutati i risvolti clinico-epidemiologici correlati all'assistenza, organizzativi, economici e assicurativi.

I risultati, presentati recentemente in un convegno a Milano, dimostrano come la conseguenza delle infezioni o delle sepsi comporti dal punto di vista della degenza una media di 3,5 ricoveri in più nel caso di infezione e di due ricoveri in più per sepsi (calcolati sulla media rilevata dai siti chirurgici): in termini di giornate, si tratta di aumentare rispettivamente di 31 e di 41 i giorni di extra-degenza. Dati di questo tipo incidono in modo importante sui costi extra per la struttura, non solo in termini di risarcimento ma anche come costi diretti di nuovi ricoveri, degli esami e delle cure necessarie: la ricerca stima per la struttura un costo extra a ricovero che varia dagli 11 ai 12 mila euro, a seconda della causa. Per quanto riguarda i risarcimenti, negli ultimi tredici anni la Regione Lombardia ha liquidato sinistri per infezioni pari a 19 milioni di euro, mentre oltre 30 milioni sono a oggi riservati a sinistri in gestione.

Tutti costi che possono essere ridotti con l'adozione di programmi di prevenzione che potrebbero portare a un calo del 30% delle infezioni, prassi utile in primo luogo per il benessere del cittadino. Come evidenziato nel corso del convegno, si tratta di adottare misure organizzative e gestionali utili a fronteggiare il rischio e che possono produrre un miglioramento della qualità delle cure. Da questo punto di vista, Aon segnala come le strutture della Regione Lombardia seguano precisi protocolli e linee guida atte alla prevenzione delle infezioni ospedaliere.

M.M.

FORMAZIONE

Lo stile di pensiero è unico

Sonia Regola, formatrice e consulente di primissimo ordine, ha creato in Italia le prime due "palestre cerebrali", dove i manager allenano i loro team. Ho letto un suo libro da cui ho tratto un esercizio, molto carino, che vorrei riproporvi soprattutto per la gioia dei lettori che praticano in maniera assidua il **gioco del golf**.

Il gioco d'aula mette bene in evidenza l'unicità degli stili di pensiero. Quattro gruppi da quattro persone considerate tutte talenti, un unico problema da risolvere.

"Buca 18 del campionato italiano di prima categoria di golf, il giocatore favorito è in due colpi a meno di un metro dalla buca, par 4 (buca da fare in 4 colpi), una volta arrivato sul green (piazzola d'erba dove è collocata la buca) si accorge che la pallina è sì vicino alla buca, ma dentro un sacchetto di carta trasportato lì dal vento. A questo punto poteva giocare il put direttamente con tutto il sacchetto, ma probabilmente rischiava di non imbucare, oppure togliere il sacchetto con 2 punti di penalità segnando un bogey (un colpo più del par)".

Tutti e quattro i gruppi in dieci minuti avevano trovato una soluzione.

- Il primo gruppo aveva ragionato su l'eventuale vantaggio, se questo fosse stato di 3 colpi il giocatore avrebbe tolto la palla dal sacchetto e si sarebbe preso i due colpi di penalità, in caso contrario, meno di 3 colpi di vantaggio, avrebbe cercato un'altra soluzione, e decisero di provare a tagliare il sacchetto facendo attenzione a non muovere la pallina.

- Il secondo gruppo affrontò l'argomento attraverso un approccio sequenziale: analisi attenta del problema, verifica della regola del golf "palla mossa", in ultima analisi decisero di "puttare" (colpire la palla sul green) con tutto il sacchetto e vedere cosa sarebbe successo. In base al risultato (palla uscita dal sacchetto o 2 colpi di penalità), avrebbero deciso cosa fare ancora,

- Il terzo gruppo adottò un approccio comunicativo emozionale con richiesta di intervento del giudice - arbitro,

- Il quarto e ultimo gruppo scelse invece un approccio intuitivo, idealistico, attraverso una vera e propria pioggia di idee sulla logica del brain storming.

La diversità di "stili di pensiero" dei vari gruppi e delle soluzioni proposte potrebbe a questo punto generare il dubbio che il problema posto non fosse lo stesso per ogni gruppo: in realtà non è così.

Questo è un modo carino per far capire che lo stile di pensiero è esclusivo e unico, ancora una volta un gioco d'aula ci insegna qualcosa semplicemente attraverso il fare.

Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto, consulente di direzione strategica in ambito assicurativo, docente vendite e management