



## EDITORIALE

### Ridurre le frodi con la tecnologia

Per ridurre nel nostro Paese il fenomeno delle frodi assicurative saranno sufficienti gli interventi previsti dal Decreto Cresci Italia? Riuscirà il potere della tecnologia a intercettare i comportamenti fraudolenti, utilizzando finalmente i dati e le informazioni su sinistri e assicurati in un'ottica integrata? La banca dati Antifrode che sarà gestita dall'Ivass incrocerà i dati sui sinistri per fare emergere irregolarità e, collaborando con le autorità giudiziarie, si dovrà riuscire, negli intenti del legislatore, a individuare le truffe ai danni delle compagnie di assicurazione. Sempre attraverso la tecnologia si dovrebbe riuscire a costruire una relazione più diretta tra compagnie e assicurati, che potranno accedere ad aree riservate sul sito della compagnia per monitorare la posizione assicurativa, le condizioni e le scadenze delle polizze. Uno strumento in più per contrastare il fenomeno dilagante delle polizze contraffatte. Ma tutto questo basterà?

L'impressione è che si poteva, e anzi si doveva, fare di più. Le banche dati, come dimostrato da esperienze passate, presentano problemi di privacy e ostacoli a una efficace azione di contrasto alle frodi. Che, come l'Ania ha sempre ripetuto, per dimostrarsi veramente utile necessita di un potere investigativo e di una più stretta collaborazione con le Forze dell'Ordine. Alimentare le banche dati, si sa, risulta fondamentale ma rischia di allontanare risultati significativi, proprio come accaduto in passato. Tanto rumore per nulla?

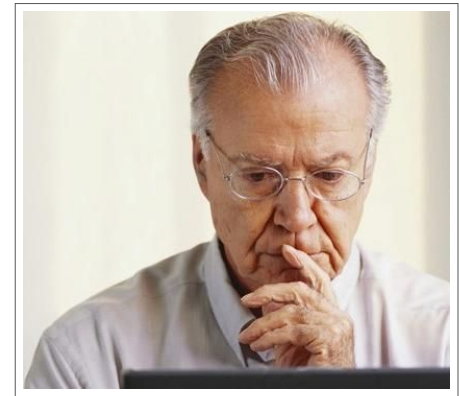
**Maria Rosa Alaggio,**  
direttore Insurance Magazine  
e Insurance Trade  
alaggio@insuranceconnect.it

## COMPAGNIE

### Previdenza integrativa, la sfida della consapevolezza

**Le assicurazioni sono chiamate a svolgere un'azione culturale e di educazione dei cittadini rispetto alla protezione del proprio futuro. Per farlo Cattolica Previdenza punta su una relazione di lungo periodo con l'assicurato capace di accompagnarlo in ogni fase della vita**

Ormai lo si sente ripetere sempre più spesso: il welfare pubblico, almeno nella forma in cui lo abbiamo conosciuto, è destinato a scomparire. Schiacciato dalla triade "crisi globale-invecchiamento della popolazione-debito pubblico", il nuovo welfare dovrà necessariamente fare appello al mondo dei privati per continuare a garantire servizi alla collettività. A questo tema, e soprattutto alle opportunità che questo scenario apre per gli intermediari assicurativi, **Cattolica Previdenza** ha dedicato due incontri formativi, di cui l'ultimo martedì scorso a Milano, partendo dall'analisi dei dati macroeconomici, demografici e statistici, e senza trascurare gli aspetti fiscali, per arrivare a tracciare un possibile percorso di sviluppo.



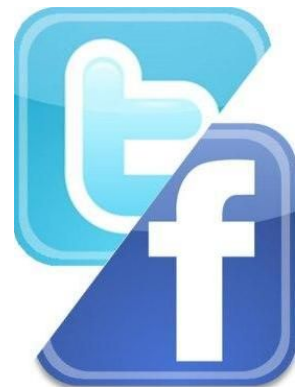
#### L'ITALIA TRA I PAESI MENO CONSAPEVOLI

Il primo nodo cruciale affrontato da **Alberto Brambilla** - ex sottosegretario al welfare e presidente del comitato tecnico scientifico di *Itinerari Previdenziali* - è quello della pensione, ad oggi la voce prioritaria che impegna il 50% della spesa pubblica. Ma la domanda, provocatoriamente posta da Brambilla, è stata: gli italiani lo sanno con "quanto" andranno in pensione? Sono consapevoli che, una volta raggiunta la quiescenza, dovranno vivere con il 30%, o addirittura il 45%, di entrate in meno? Almeno a giudicare dal dato relativo al rapporto tra patrimonio dei fondi pensione e Pil, si direbbe di no. In questa peculiare classifica, l'Italia risulta tra i Paesi "meno consapevoli", surclassata da diverse nazioni dell'est Europa, ma anche da alcuni Stati dell'America Latina, dove il tenore di vita è molto meno elevato del nostro. *(continua a p.2)*

#### NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

### La Consulta bocchia l'obbligatorietà della mediazione

La **Corte costituzionale** ha dichiarato l'illegittimità, per eccesso di delega legislativa, del carattere obbligatorio della mediazione. Le motivazioni della decisione della Consulta verranno depositate nelle prossime settimane. Il ministro della Giustizia, **Paola Severino**, ha sottolineato come la bocciatura della Consulta riguardi "una delega prevista e introdotta dal precedente governo". Ha aggiunto anche che, insieme agli avvocati, il governo "stava già ragionando sul tema della mediazione. Iniziava a funzionare, ma secondo me gli istituti funzionano soprattutto attraverso la pratica. Rimane comunque la mediazione di carattere facoltativa - ha fatto notare Severino -. Vuol dire che punteremo molto sugli incentivi". L'obiettivo è "formare la mentalità attraverso il dialogo, come stiamo cercando di fare con le rappresentanze delle avvocature", ha concluso il ministro. Tutte le reazioni dei partiti, degli avvocati e dei consumatori su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) a questo link <http://bit.ly/THBKw4>.



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



*(continua da p. 1)* “Mai come in questo particolare momento storico spetta al mondo assicurativo stimolare un’evoluzione culturale dei cittadini – ha sottolineato l’amministratore delegato di Cattolica Previdenza, **Michele Cristiano** – accrescere la loro sensibilità rispetto alle tematiche previdenziali, senza infondere ansia, ma, al contrario, rassicurandoli rispetto al fatto che pianificare il proprio futuro, sia familiare che aziendale, è il modo migliore per tutelarlo”. Proprio questa operazione di comunicazione e di educazione della collettività alla programmazione e alla previdenza è stata indicata da Brambilla come un “fondamentale servizio sociale” in qualche modo demandato dallo Stato agli assicuratori e insieme “un’opportunità per gli intermediari” che attraverso la diffusione di prestazioni di welfare possono “fidelizzare la clientela e garantirsi anche il proprio futuro”.

## I VANTAGGI FISCALI GARANTITI DALLE POLIZZE

L’incontro, organizzato da Cattolica Previdenza e rivolto a operatori di mercato interessati allo sviluppo della previdenza e degli *employees benefit*, è stato anche l’occasione per fare il punto sulle opportunità che, anche a livello fiscale, consentono gli strumenti assicurativi. “Ovviamente ogni intervento in materia di agevolazioni fiscali costituisce un incentivo alla diffusione dei prodotti previdenziali – ha chiarito Cristiano – ma occorre rendersi conto che la congiuntura economica rende difficile la prosecuzione di questa strada. Da parte del Governo vediamo comunque attenzione per questi temi e questo è molto importante perché rappresentano un fattore determinante nella prevenzione di quei conflitti sociali che già vediamo svilupparsi in altri Paesi”.

**Paolo Saltarelli**, presidente della **Cassa dei ragionieri**, ha affrontato nel dettaglio due casi, quello del Tfm, trattamento di fine mandato, e delle polizze *key man*. In particolare rispetto al Tfm ha illustrato i vantaggi che le polizze assicurative offrono rispetto ad altre modalità di accantonamento come il deposito in contanti, gli immobili, gli investimenti azionari, etc. “Le soluzioni assicurative sono più sicure – ha detto Saltarelli – in primis perché i capitali hanno una gestione separata e segregata rispetto al bilancio della compagnia; inoltre per la garanzia di rendimenti minimi garantiti e consolidati annualmente; ancora per la tassazione più favorevole sui rendimenti, per la delega della gestione finanziaria a terzi competenti, per la sottrazione degli accantonamenti al rischio d’impresa, per la flessibilità dei versamenti e infine per la salvaguardia degli equilibri finanziari dell’impresa nell’anno di erogazione”. Si tratta di una serie di vantaggi rispetto ai quali, ha poi concluso Saltarelli, “la fiscalità è un tassello, ma la sostanza deve essere garantita dalla bontà del prodotto”. Rispetto alle coperture *key man* ampia evidenza è stata data alla portata del rischio che effettivamente coprono, considerando che soprattutto nelle Pmi, l’uomo chiave è talmente rilevante che la sua scomparsa può determinare addirittura il venir meno della continuità aziendale. In questo caso gli aspetti fiscali variano a seconda che la polizza copra il rischio morte (deducibile dal reddito di impresa perché il premio è un costo effettivo, non un accantonamento), il caso sopravvivenza (non deducibile perché i premi vanno iscritti tra gli attivi della società) o entrambi.

## IL VALORE DELLA CONSULENZA

**Sergio Sorgi**, vicedirettore di **Progetica** ed esperto di welfare, previdenza e comunicazione, ha infine richiamato l’attenzione sull’importanza che i cittadini non siano lasciati da soli ad affrontare il tema del risparmio previdenziale. Da uno studio inglese è emerso che le persone che si affidano a consulenti professionali riescono a spendere meglio i loro soldi e a ottenere servizi migliori. “Il punto è far capire alla gente che deve pensare al futuro, che deve agire oggi per stare meglio domani – ha detto Sorgi –. Il momento di crisi che stiamo vivendo ha prodotto un clima di insicurezza che porta a non decidere, a essere passivi e sfiduciati, ma al contempo questo stesso contesto ha portato anche a una nuova attenzione rispetto a come si spendono i propri soldi e alle tematiche del lavoro e della pensione”. Proprio per questo – rileva Cristiano – il mondo assicurativo deve riuscire a intercettare queste esigenze “avviando con il cliente una relazione di lunghissimo periodo per la protezione dei suoi beni, della sua famiglia e della sua impresa. Non si tratta di scattare una fotografia dei suoi bisogni contingenti e vendergli un prodotto, ma di girare il “film della sua vita”, di accompagnarlo in tutte le fasi, di seguirlo nei suoi cambiamenti attraverso una consulenza specializzata sulle diverse tematiche di rischio”.

Infine Massimo Montecchio, responsabile dell’offerta vita e previdenza del Gruppo Cattolica, ha fornito agli intermediari una panoramica complessiva dell’offerta di Cattolica Previdenza per imprese e famiglie, sottolineandone gli elementi distintivi come la scelta di effettuare un *pricing* etico a fronte del ritorno determinato dalla fidelizzazione del cliente, di dotare la rete distributiva di strumenti di comunicazione e supporti di marketing dedicati, di una piattaforma on line per l’emissione delle polizze e di una consulenza avanzata e innovativa attraverso risorse specializzate e dedicate.

*Diana Pastarini*



**LLOYD'S BROKER DEDICATO  
AI RISCHI PROFESSIONALI:**

L'ACCESSO SEMPLICE E VELOCE  
AL MERCATO DEI LLOYD'S.

NUMERO UNICO  
199.6261

AEC MASTER BROKER SRL - LLOYD'S BROKER

**AEC**<sup>®</sup>  
MASTER BROKER



## I reclami: l'Europa ci stimola

Il 14 giugno 2012 l'**Eiopa** (European Insurance and Occupational Pensions Authority) ha pubblicato le *Linee Guida* e le *Best Practice* in tema di trattazione dei reclami da parte delle imprese assicurative europee. In particolare, le *Linee Guida* non sono direttamente applicabili alle imprese di assicurazione, ma si indirizzano a tutte le autorità nazionali competenti a vigilare sulla trattazione dei reclami da parte delle stesse, e sono sottoposte alla procedura *comply or explain* secondo cui le autorità di vigilanza degli Stati Membri sono tenute a conformarsi a esse o a motivare la non conformità.

Le nuove linee guida dell'Eiopa sui reclami, una volta adottate in ambito italiano, potrebbero dare un impulso significativo al miglioramento della gestione dei reclami da parte delle compagnie. Lo studio sui reclami condotto da **Resolving** e dallo studio **Legal Grounds** ha individuato in particolare tre punti innovativi rispetto all'attuale quadro normativo: un forte coinvolgimento dell'alta direzione; la spinta alla risoluzione delle disfunzioni che originano i reclami; la trasparenza sul processo di gestione del reclamo stesso.

I risultati delle compagnie confermano che la posizione dell'Eiopa è giustificata: le compagnie in cui il coinvolgimento dell'alta direzione nella gestione dei reclami è elevato presentano risultati migliori e tempi di risposta inferiori anche oltre il 50%.

Ma non è solo sulla governance dei reclami e sul nuovo quadro normativo che lo studio ha posto l'attenzione: con la collaborazione di 16 compagnie che rappresentano circa il 25% della raccolta in Italia, è stata esaminata la qualità della gestione dei reclami, l'impatto sui reclami della dimensione aziendale, del mix dei prodotti e delle caratteristiche dei canali.

### Ciò che conta è la capacità di gestione

Il primo dato molto interessante è che la dimensione aziendale (in termini di raccolta premi) non ha rilevanza né sul numero di reclami ricevuti (in rapporto al portafoglio), né in termini di efficienza di processo.



Le prime otto compagnie del campione per dimensione hanno sostanzialmente gli stessi risultati delle altre otto: l'incidenza dei reclami sul portafoglio è identica, mentre le compagnie più grandi gestiscono 329 reclami per addetto, contro una media di 322.

Ugualmente interessante, anche se meno sorprendente, il fatto che si possano osservare profili differenti in funzione delle caratteristiche dei canali e dei prodotti. Le compagnie di bancassicurazione ricevono meno reclami (circa il 30% meno della media a parità di portafoglio) e hanno migliori tempi di risposta, mentre le compagnie con un'elevata incidenza della Rca ricevono molti reclami (il doppio della media), ma presentano un numero relativamente minore di riaperti e sanzioni sui reclami stessi.

A parità di canale e di mix prodotti conta la focalizzazione sui risultati della funzione reclami: le compagnie migliori nel trattamento dei reclami hanno buoni risultati sia in termini di velocità di risposta che di efficienza (e spesso anche in termini di buon esito del reclamo stesso), ma esistono anche significativi margini di miglioramento.

Le compagnie migliori nella gestione dei reclami spesso non sono le migliori nella prevenzione dei reclami e quindi nell'eliminazione delle disfunzioni di processo e/o nella chiarezza e qualità dei prodotti. L'integrazione fra il lavoro della funzione reclami e altre funzioni aziendali è ancora limitata.

Intanto, il quadro complessivo dei risultati non migliora: nel 2011 i reclami inviati alle imprese sono stati in crescita, i tempi di risposta sono aumentati del 7% e il numero dei riaperti ha raggiunto il 16%

*Francesco Zaini - Resolving Strategy Finance*  
*Claudia Bortolani - Legal Grounds Studio Legale*  
*Andrea Maura - Legal Grounds Studio Legale*



## FORMAZIONE

### L'importanza dei giochi d'aula



*Paidia e Ludus:* due modalità opposte di realizzare i giochi d'aula. *Paidia* è la modalità più libera, dove tensioni e territorio non hanno confini, è la modalità di giocare dei bambini. Chi è abituato a regole di comportamento potrebbe percepire la *paidia* come una forma di gioco dove comunque s'innescano dinamiche competitive contrarie alla finalità e alla modalità di gioco stessa.

*Ludus*, dove la competizione è padrona. Qui più il gioco è difficile più diventa interessante. Ecco quindi che il meccanismo gioco, partendo da due modalità distinte, trova nelle sue categorie la differenziazione attuativa:

- il caso, dove il valore personale o l'abilità sono elementi assolutamente ininfluenti sulla riuscita del gioco (esempio di "caso" sono le scommesse, i giochi d'azzardo, la morra cinese);
- l'agonismo, basato sul valore personale. L'agonismo, richiede preparazione, spirito di sacrificio e lascia poco spazio al caso (lotta, ginnastica scacchi, competizioni sportive);
- imitazione: qui la capacità di rendere credibile un personaggio, uno stato d'animo, sono la conditio sine qua non per la riuscita del gioco stesso. Nei bambini giocare al dottore, mamma e papà sono tipiche manifestazioni del gioco imitativo;
- giochi di sospensione, dove impeto, coraggio e incoscienza sono l'ingrediente principale. Sono tutti quei giochi che ricordano la sensazione che avevamo nel ventre della madre, sospesi nel liquido amniotico. Girotondo, otto volante, altalena (forma *paidia* della modalità sospensiva), salto con gli sci, Paracadutismo, tuffi (caratteristici della forma *ludus*).

Attraverso i giochi d'aula il formatore riesce a superare tutta una serie di barriere all'apprendimento, quali ad esempio la resistenza a concetti ritenuti banali o già conosciuti.

Il gioco d'aula dimostra la validità dei modelli comportamentali, stimola l'apprendimento corporeo e permette a chi gioca di sperimentare l'effetto che l'azione, il movimento e la parte ludica hanno sul proprio "intimo corporeo". Imparare giocando è sicuramente la metodologia più efficace per raggiungere l'obiettivo formativo di un corso.

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

## RICERCHE

### Il 40% degli europei compra casa grazie all'aiuto dei genitori

**Una ricerca Ing mette a confronto le opinioni dei cittadini di 15 Paesi su prezzi delle abitazioni, affitti e impatto della crisi**

Soprattutto per l'acquisto della prima casa, il supporto economico di mamma e papà è irrinunciabile, oggi come trent'anni fa. A dispetto di quanto si possa pensare, non si tratta di una pratica tutta italiana né di un problema avvertito solo dalle nuove generazioni. Ad oggi, quattro europei su dieci fanno ricorso all'aiuto dei genitori per l'acquisto della propria abitazione e in Italia la metà degli attuali over 55 ammette di aver ricevuto dai parenti un sostegno economico.

Si tratta di dati diffusi da **Ing** sulla base di una ricerca internazionale condotta in 15 Paesi europei e extra-europei su 15000 risparmiatori interrogati su alcune tematiche chiave, come prezzo delle abitazioni, affitto, acquisto e impatto della crisi sul mercato immobiliare.

Vediamo alcune risposte. Comprare casa è ritenuto costoso dal 70% degli europei. Tra questi i più "sensibili" sono risultati i lussemburghesi, seguiti dagli italiani - nel nostro Paese oltre l'80% ritiene che le abitazioni siano care - poi da austriaci, belgi e spagnoli. Meno preoccupati si sono dimostrati tedeschi, rumeni e olandesi, tra questi ultimi in particolare, solo poco più della metà crede che i prezzi siano alti.

Se le aspettative inerenti i prezzi non sono rosee per il futuro, tuttavia meno della metà dei risparmiatori europei ritiene che i prezzi saliranno nel corso del prossimo anno. Su questo fronte, più pessimisti sono austriaci e turchi, con un 78% e 77% che aspetta un rincaro, mentre in Olanda e Spagna i cittadini sembrano attendere una caduta dei prezzi. Più divisa appare l'opinione in Italia, dove il 33% sostiene che i prezzi aumenteranno, mentre il 31% che caleranno.

Sebbene ritenuto oneroso, l'acquisto della casa si conferma un desiderio per oltre il 70% degli intervistati, che la ritengono una scelta finanziaria migliore rispetto all'affitto. L'unico Paese in cui questo assioma sembra non valere è la Germania, dove poco meno di 4 tedeschi su 10 sono proprietari di un'abitazione, contro il 51% di affittuari. Al contrario il record di proprietari si registra in Polonia (69%) e a seguire in Italia dove il 67% della popolazione possiede una casa di proprietà, contro un 15% che ricorre all'affitto o, in pari percentuale, ad altre soluzioni.

Ultimo dato, quello relativo ai ritorni in famiglia a causa di difficoltà finanziarie: nonostante la crisi solo un europeo su dieci ha dovuto piegarsi a questa necessità. I più interessati dal fenomeno sono turchi e rumeni, dove comunque non si supera la soglia dei due "rientri".

**D.P.**