



EDITORIALE

## Quale macchia sulla vigilanza!

L'immagine della Guardia di Finanza che perquisisce gli uffici dell'Isvap deve fare un certo effetto all'intero settore e in particolare agli agenti. Quanti commenti intrisi di paura ho sentito, nel tempo, sulle visite dell'Isvap presso le agenzie. Perché il pericolo di sanzioni, come ben hanno dimostrato i tanti legali che si sono espressi in merito, non riguardava e non riguarda solo chi ha agito per dolo: un modulo non compilato, l'assenza di una firma, una svista sull'azione di un subagente, una mancanza della segreteria può tradursi in una moltiplicazione di sanzioni che, per le agenzie più fragili, può anche condurre alla cessazione, ingloriosa, dell'attività. Non stupisce quindi lo sgomento, che tanti "vigilati" provano nell'apprendere la notizia dell'avviso di garanzia rivolto a Giancarlo Giannini, presidente dell'Isvap, per concorso, in questo caso sì doloso, in falso in bilancio.

Ma a essere coinvolta nelle indagini è un'istituzione che da sempre ha garantito nel nostro Paese la solidità del settore assicurativo. Di un sistema cioè capace, va detto, di reggere in condizioni di emergenza che al contrario non hanno lasciato indenni altri Paesi e altre istituzioni finanziarie.

Ma a poche settimane dall'avvio ufficiale dell'attività dell'Isvap non si può fare altro che affidare la necessaria chiarezza sulla faccenda all'esito delle analisi della documentazione acquisita. E lasciare a Fabrizio Saccomanni, che guiderà l'Isvap, il compito di rilanciare il ruolo della vigilanza.

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

MARKETING

## Social media in agenzia: crescere guardando al futuro

**Mentre l'intermediazione si trova a fronteggiare una congiuntura storica ed economica particolarmente sfavorevole, emerge sempre di più una tipologia di clientela con esigenze e competenze nuove rispetto al passato. Secondo l'"Osservatorio Insurance 2.0" - creato da Macros Consulting e da MEDI (Monitoring European Distribution of Insurance) - un uso strategico dei social media potrà rivelarsi un'arma vincente per tutto il mondo della distribuzione assicurativa**

I rapidi mutamenti di scenario economico e regolamentare che stanno interessando il mondo della distribuzione assicurativa impongono agli agenti un deciso cambio di passo verso la ricerca di nuove strategie di business per migliorare e snellire l'attività della propria impresa. La burocrazia e le attività *non core* continuano a fare aumentare i costi di gestione dell'agenzia, che, nonostante gli sforzi fino a oggi compiuti, non riesce ancora a recuperare sufficiente terreno in termini di redditività. Per raggiungere questi obiettivi, è necessario conciliare le dinamiche di efficienza organizzativa con i vantaggi che i processi di digitalizzazione possono offrire alle dinamiche di gestione e di sviluppo del business.



Occorre "disintermediare" tutte quelle attività collaterali che tendono a comprimere il core business dell'impresa, che deve tornare a focalizzarsi sia sull'attività di vendita, sia sulla relazione con il cliente. L'obiettivo vitale per l'agenzia rimane dunque quello di avvicinarsi sempre di più al cliente in modo da capire e soddisfare al meglio le sue esigenze, sia familiari sia patrimoniali.

Come *Osservatorio Insurance 2.0* - un think tank che si rivolge al mondo assicurativo (compagnie, imprese e distribuzione) - siamo convinti che l'esigenza di sviluppare l'utilizzo dei social media in agenzia si collochi a pieno titolo nella logica di ripristino delle condizioni di base per un business più redditizio e sostenibile. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Isvap, Giannini indagato per concorso in falso in bilancio nell'affaire Fonsai

A **Giancarlo Giannini**, commissario straordinario dell'Isvap, è stato notificato un avviso di garanzia per l'ipotesi di reato di concorso in falso in bilancio per le vicende legate alla crisi del colosso assicurativo **Fonsai**. La procura di Torino, che sta svolgendo le indagini sul caso, ha dato mandato alla Guardia di Finanza di perquisire l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, allo scopo di acquisire materiale per verificare che i controlli effettuati sui bilanci del gruppo siano stati sufficienti e adeguati. Altri dirigenti dell'Istituto saranno sentiti dai magistrati nei prossimi giorni.

"L'iscrizione del presidente dell'Isvap Giancarlo Giannini nel registro degli indagati è un'ottima notizia per migliaia di piccoli azionisti truffati e che hanno visto ridursi dell'80% il valore dei loro investimenti, per omessa vigilanza, se non complicità diretta di colluse autorità, compresa la Consob". A sostenerlo è il presidente dell'Adusbef, Elio Lannutti. Adusbef ha annunciato che oggi integrerà ancora gli esposti con nuove carte a tutela dei piccoli azionisti.



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



(continua da p. 1) Il driver della relazione con il consumatore, che è sempre stato centrale nell'attività di agenzia, acquista ora un peso specifico ancora più rilevante. L'"x factor" di un'agenzia *social* di successo sarà pertanto il combinato disposto di due obiettivi principali: 1) lo sviluppo della relazione con il cliente, 2) l'aumento di iniziative commerciali sul territorio.

### SOCIAL: UN MEZZO "CREDIBILE"

Secondo il nostro Osservatorio, i social media rientrano a pieno titolo in una strategia di sviluppo del business in agenzia. Dai dati che emergono dalla nostra ricerca *Assicurazioni e social network* è sempre più evidente la volontà di espansione del settore assicurativo nella comunicazione 2.0. Del resto, dal punto di vista dell'impatto sui consumatori, il dato è incontrovertibile: secondo la nostra ricerca, le informazioni ottenute attraverso i social media sono ritenute del 30% più affidabili rispetto a quelle ottenute da altre fonti; un dato questo recentemente confermato anche dall'ultima survey di Swiss Re sulle abitudini dei consumatori europei (cfr. *European Insurance Report 2012. Customer for Life*), dalla quale emerge che più del 25% dei consumatori dichiara di affidarsi a internet come strumento privilegiato di consulenza assicurativa.



Il tema è pertanto di assoluta attualità. Come *Osservatorio Insurance 2.0* abbiamo dato vita a un'intensa attività di monitoraggio delle attività *social* (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube) nel mondo della distribuzione in Italia. La nostra analisi è condotta seguendo tre principali assi di intervento: in primo luogo è definito il target (agenzie e broker); in secondo luogo viene verificato l'impatto dell'uso degli strumenti *social* su un numero significativo di agenzie e società di brokeraggio; in terzo luogo viene condotta un'analisi analoga anche sulla realtà delle compagnie. In questo modo abbiamo ottenuto una overview su tutto il settore, che ci consente di effettuare valutazioni pertinenti e utili per tutto il mondo della distribuzione.



Diventa quindi necessario e prioritario per il mondo della distribuzione conoscere il funzionamento degli strumenti messi a disposizione dal web 2.0, per prepararsi al meglio e prima degli altri a un futuro sempre più incerto ma ricco da opportunità da cogliere. L'*Osservatorio Insurance 2.0* si propone come uno strumento in grado di aprire una finestra sull'universo social, a tutto vantaggio delle agenzie che sapranno cogliere da questo novo spazio comunicativo e relazionale una grande opportunità per lo sviluppo della propria attività e per la qualità della propria offerta assicurativa.

**Andrea Punzi**  
Business Analyst

*Macros Consulting e MEDI (Monitoring European Distribution of Insurance)*



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

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

NUMERO UNICO  
**199.199.626**

AEC MASTER BROKER SRL - LLOYD'S BROKER

**AEC**<sup>®</sup>  
MASTER BROKER



COMPAGNIE

## Esordio in Italia per la start-up della compagnia francese Afi-Esca

Attiva sia nel Vita che nel Danni offre polizze individuali a protezione di crediti e mutui, attraverso broker e promotori finanziari. Ma anche il dialogo con le Bcc è già aperto

Sbarca in Italia **Afi-Esca**, compagnia francese specializzata nel settore del risparmio e nelle soluzioni assicurative individuali abbinate ai finanziamenti (cpi). “Individuali” è la chiave che caratterizza i prodotti offerti da lunedì scorso anche nel Bel Paese, dove la compagnia ha aperto la sua seconda start-up con base a Milano, dopo quella inaugurata in Belgio nel 2008. Attiva sia nel ramo Vita che nel Danni, la compagnia distribuisce i prodotti attraverso broker assicurativi e mediatori creditizi.

“Abbiamo già sottoscritto - ha spiegato alla stampa **Pierfrancesco Basilico**, direttore Italia - un accordo di partnership con un broker italiano che opera su tutto il territorio nazionale ed è front di una rete di mediatori finanziari”. Il canale della distribuzione bancaria può sembrare il canale principe, ma per il momento la compagnia non ha partner in quel settore: le Bcc, più che i grandi istituti nazionali e internazionali, sono comunque i riferimenti. “Abbiamo - ha ammesso Basilico - un dialogo aperto con alcuni istituti e ci auguriamo di poter presto annunciare un nuovo accordo”.

Il prodotto di Afi-Esca si propone di affiancare le polizze collettive offerte dalla maggior parte delle banche. “Le collettive offerte dagli sportelli arrivano a coprire capitali fino a 300 mila euro: la caratteristica del nostro prodotto è quella di non avere praticamente limite. Il prodotto è modulabile e non blindato. Anche sul massimale di indennizzo noi garantiamo una rata mensile fino a 3000 euro, contro le cpi comuni che toccano i 2000”.

Queste polizze si rivolgono a un pubblico vasto, ma una particolare attenzione va alla fascia d'età 35-45 (che in Italia sarebbero “i giovani”) e ai clienti con un profilo di rischio specifico. Queste persone che, ha aggiunto Basilico “per professione, sport o altro, potrebbero non essere completamente tutelabili dalle polizze ora sul mercato, avrebbero la possibilità di puntare su questa soluzione assicurativa per accedere a un mutuo a condizioni interessanti garantendosi una copertura completa ma al tempo stesso economica”.



### Diffondere il marchio, sviluppare la domanda

L'arrivo in Italia della compagnia francese è stata agevolata dalle liberalizzazioni varate dal governo Monti e dalla normativa Isvap che ha interpretato le norme in termini decisamente progressisti. Lo svincolo delle polizze dai mutui e la comparazione obbligatoria possono aprire il mercato a vantaggio di un player specialistico come Afi-Esca. L'integrazione dei processi di gestione e la trasparenza delle procedure online invece potranno stuzzicare l'appetito dei futuri partner. “Tutta la fase di preventivazione online è già operativa - ha sottolineato Basilico - anche tutta la documentazione è disponibile in rete per il broker che lavora autonomamente in extranet. Sul portale della compagnia è inoltre disponibile per chiunque, anche per il cliente finale, un preventivatore e la possibilità di acquisto diretto”. La vendita online non è comunque, al momento, l'intento di Afi-Esca: il prodotto è semplice, ma ha comunque necessità di essere venduto tramite un intermediario consulente.

Il primo obiettivo di Afi-Esca è ovviamente diffondere il marchio ed entrare pesantemente in un mercato che in Italia ha pochi competitor, ma che può sviluppare molta domanda. “L'unica compagnia - ha precisato Basilico - che offre individuali è Metlife, ma noi non ci limitiamo al solo mercato Vita”. Il target orientativo sarà il 10-15% del mercato cpi, con l'obiettivo di 5000 polizze in due anni, “ma dipenderà dalla ripresa o meno del mercato del credito”, ha sottolineato il direttore. In Francia la percentuale di penetrazione della compagnia è la medesima.



*Fabrizio Aurilia*



## PRODOTTI

### Novità in “casa” Reale Mutua

La compagnia rivede uno dei suoi prodotti di punta per renderlo più completo e flessibile

Protegge la casa, le persone che ne fanno parte, i beni e gli arredi che la compongono, ma anche le sue parti esterne, prevede un ampio spettro di coperture: dal furto e incendio, agli infortuni e la responsabilità civile, dall’assistenza in caso di guasti alla tutela legale. Tutto questo è la nuova *Casamia*, una versione aggiornata e modulare della polizza che **Reale Mutua** offre già da alcuni anni ai suoi clienti nell’ambito della protezione dell’abitazione. Le aree di copertura sono sette e sono attivabili a scelta dall’assicurato: incendio, furto, cristalli, Rc, infortuni, tutela legale, assistenza.

La prima tutela la casa e il suo contenuto in caso di incendio, esplosione, scoppio, ma prevede anche casistiche differenti come la rottura accidentale di un tubo dell’acqua e la conseguente ricerca del guasto che ha causato l’allagamento, o ancora il corto circuito dell’impianto elettrico dovuto a un fulmine, e i danni da vento e grandine.

La garanzia furto copre la sottrazione di oggetti e gli eventuali danni causati dai ladri, e protegge anche all’esterno dell’abitazione, in caso di scippo. Inoltre include una copertura per il furto di identità che si attiva qualora i propri dati personali vengano rubati allo scopo, per esempio, di ottenere finanziamenti.

*Casamia* copre anche i costi di sostituzione di lastre di cristallo, specchi, vetri e plexiglass, accidentalmente rotti nell’abitazione assicurata, e le spese di trasporto degli stessi.

Sul fronte della responsabilità civile permette all’assicurato di scegliere l’area di protezione più vicina alle sue esigenze. Nello specifico, offre la possibilità di tutelarsi dai danni involontariamente provocati ad altre persone legati a proprietà del fabbricato, conduzione della casa, oppure conduzione della casa e intero ambito della vita privata. Ancora, si può poi estendere la copertura alla salute degli assicurati. Ad esempio, nel caso di infortunio a uno dei componenti della famiglia, propone due soluzioni: un indennizzo a seguito di invalidità permanente oppure una diaria a seguito di ricovero.

La polizza può essere integrata anche con la tutela legale per affrontare con maggiore tranquillità eventuali controversie, procedimenti penali e azioni di risarcimento per fatti relativi alla vita privata, al lavoro dipendente e all’abitazione.

L’ultima voce di copertura è quella relativa all’assistenza in caso di emergenze domestiche per ottenere l’invio a domicilio di artigiani specializzati per risolvere tempestivamente i problemi.

*Casamia* infine presta particolare attenzione all’ambiente attraverso le garanzie per pannelli fotovoltaici e solare termici e agevolazioni per i fabbricati in classi energetiche A e A+.

D.P.



Rolando Martorelli

### E’ scomparso Rolando Martorelli

Agente e uomo delle istituzioni, lo ricorda il presidente onorario di Uea Elio Pugliese

E’ morto a Roma **Rolando Martorelli**. Aveva 78 anni. Romano, ex agente Fondiaria dal 1977 fino al 1998, laureato in giurisprudenza, era uno dei punti di riferimento per la categoria italiana. Impegnato anche in ambito europeo con l’Unione Europea Assicuratori, di cui è stato per anni membro del consiglio direttivo, si occupava principalmente di aspetti giuridici, fiscali e previdenziali.

“Martorelli è stata una pietra miliare dell’associazionismo - ha commentato **Elio Pugliese**, presidente onorario di **Uea**, raggiunto da *Insurance Daily*-. Nonostante ricoprì ruoli molto diversi nel nostro consiglio direttivo e contemporaneamente in Sna, il primo di tipo scientifico, il secondo sindacale, ha saputo sempre raccordare con freddezza i due incarichi. Era un connettore tra istituzioni e mondo delle compagnie - ha aggiunto Pugliese -, figura di riferimento anche nell’Isvap. Ma soprattutto era un grande uomo di cultura non solo teorica, ma anche pratica”. Martorelli è stato membro del Collegio di garanzia per la disciplina degli agenti di assicurazione, dei mediatori di assicurazione e riassicurazione e dei periti assicurativi dell’Isvap.

Nel 1999 ha pubblicato per Guerini il *Vademecum per l’agente di assicurazione*: vera e propria bibbia per gli addetti ai lavori. Nel 2010 pubblica il *Manuale per l’agente*, edito dallo Sna. Nella sua vita ha abbracciato anche l’ambiente accademico lavorando come docente del Politecnico di Milano, nel corso avanzato in *Management per agenti assicurativi* nella materia *Il controllo di gestione e la redditività dell’agenzia*. I funerali si terranno a Roma, alle 11 di venerdì prossimo, alla Chiesa del Verano.