



EDITORIALE

Un modello standard per il contratto Rc auto

Poca trasparenza e clausole incomprensibili che espongono la clientela a ritrovarsi, in caso di sinistro, senza le coperture attese. O comunque a dover fare i conti con sorprese che finiscono per deteriorare il rapporto tra il cliente, la propria compagnia e il settore assicurativo in generale.

Le analisi sui contratti assicurativi Rc Auto rese note ormai da tempo da ricerche e studi, tra cui ricordiamo quelle di Sna e di Iama, fanno emergere il bisogno di sintetizzare in un modello standard le garanzie fondamentali da offrire al cliente. Un punto di partenza comune, sul quale le compagnie, all'insegna di una maggiore concorrenza, potrebbero distinguersi grazie alla costruzione di una più articolata offerta di coperture o servizi.

Questa proposta, dopo essere stata ignorata per molto tempo dalle compagnie, ferme nel sostenerne la totale inutilità, sembra però riapparire come una delle voci incluse nella bozza del Decreto sviluppo bis. Tra le tante soluzioni contemplate dal Governo Monti per favorire la crescita delle imprese, agevolare lo sviluppo di nuove attività e, si ritiene, la crescita del nostro Paese, si aggiunge quella di richiedere alle compagnie, ancora una volta, di concentrarsi su una migliore e più trasparente relazione con il cliente.

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

INTERMEDIARI

Accordo Sna-Aiba, ecco come cambia la distribuzione assicurativa

In un'affollata riunione al Grand Hotel et de Milan, nell'aula Puccini, Claudio Demozzi, presidente Sna, e Francesco Paparella, presidente Aiba firmano un protocollo d'intesa di portata storica per l'intermediazione italiana

Sna e Aiba hanno firmato un protocollo che andrà a regolare i rapporti di collaborazione tra agenti e broker appartenenti alle due associazioni. Un accordo estremamente importante. Sono due categorie, agenti e broker, che da lustri trascinano i propri rapporti professionali con ostinata diffidenza, tra diatribe e conflitti, finiti qualche volta nelle aule dei Tribunali. **Francesco Paparella**, presidente **Aiba**, alla luce degli eventi passati, definisce alcuni comportamenti quasi logici e scontati per quei tempi, atteggiamenti che il mercato di allora poteva tollerare.



Claudio Demozzi, presidente Sna

GLI ACCORDI

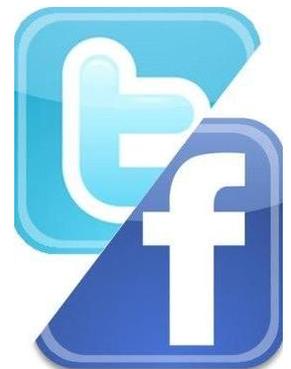
Il protocollo siglato dai due leader, **Claudio Demozzi**, presidente **Sna**, e Francesco Paparella, è stato qualcosa di fortemente voluto: sono state investite concrete speranze e ambedue sono convinti di portare alle associazioni rappresentate un nuovo *modus operandi*. Coinvolti circa 8000 intermediari: quasi 7000 agenti e 1100 società di brokeraggio. E' stata messa a punto una "lettera di collaborazione" standard, conforme al contenuto Faq dell'Isvap n. 8, che permette di superare alcune delle rigidità formali e complicazioni normative che dall'entrata in vigore del Registro Unico degli Intermediari hanno frenato l'evoluzione della libera collaborazione fra broker e agenti. Il protocollo definisce, fatto importantissimo, come regolamentare le rimesse premi tra broker e agente, tenendo presente, caso per caso, il rispetto dell'art. 118 del Codice delle Assicurazioni, o eventuali pattuizioni diverse, ove necessarie e richieste. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCECONNECT.IT

Fonsai, Isvap nomina commissario

L'Isvap ha nominato **Matteo Caratozzolo** commissario per **Fondiarria-Sai**. La decisione era stata prospettata dall'Istituto di vigilanza già a metà giugno a causa della "presenza di gravi irregolarità nella gestione della società" rilevate in diverse operazioni con parti correlate. Nella serata di ieri l'Autorità ha ratificato il suo giudizio, ritenendo "le azioni prospettate o poste in essere dalla società non idonee a determinare un mutamento della situazione che ha condotto alle contestazioni".

Il commissario avrà tempo fino al 31 gennaio 2013 per "rendere la gestione conforme alla legge" individuando i soggetti responsabili delle operazioni ai danni di Fonsai e delle società controllate; determinando il danno riconducibile all'operato e alle omissioni dolose o colpose dei predetti soggetti; promuovendo ogni iniziativa anche giudiziale necessaria e idonea, in relazione alle operazioni contestate, a salvaguardare e reintegrare il patrimonio; esercitando i poteri che spettano a Fonsai quale capogruppo e quale socio nelle assemblee delle società controllate.



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



Francesco Paparella, presidente Aiba

(continua da p.1) Seguono altri interventi specifici, sempre nel rispetto della legislazione e dei regolamenti vigenti, predisponendo anche un modello di riferimento per la regolamentazione dei singoli rapporti tra broker e agente. I presidenti di Sna e Aiba desiderano incrementare il mercato anche tramite un serio allenamento di autoregolamentazione, che giunga dritto al tentativo reciproco di innovare un mercato ingessato e abbastanza asfittico. Il rapporto instauratosi è di particolare interesse per le coperture contro i danni al patrimonio (incendio e furto), alle persone (infortuni e malattie) e responsabilità civile verso terzi. Dagli ultimi risultati contabili nazionali risulta che i premi raccolti dai broker appoggiati direttamente alle agenzie in gestione libera, raggiungano il 22% del fatturato agenziale. Come si può constatare, sempre più spesso vengono cassati i rapporti diretti con le direzioni delle imprese assicurative.

I COMMENTI

Claudio Demozzi rifiuta di rivolgere più di uno sguardo al passato; la sua aspirazione è quella di costruire un futuro diverso, ambisce a far avanzare gli agenti italiani e introdurre nel settore elementi di miglioramento per tutti. Afferma che il mondo cambia, anzi è già cambiato, e tutti dovrebbero prenderne atto. La tutela della clientela italiana è posta in primo piano e quindi, con questo nuovo patto, le due categorie intendono garantire e dare nuovo impulso alla trasparenza e al servizio.

Raccontano i due presidenti che a questo inatteso progetto e positivo risultato sono giunti grazie a un incontro casuale nella primavera scorsa. Parrebbe che questo feeling di collaborazione, sia nato per merito di una battuta di spirito di Demozzi, raccolta al volo da Paparella. Confrontando le varie sfaccettature dei loro singoli obiettivi sono arrivati alla determinazione di unire le proprie professionalità, intelligenze e volontà di ricercare soluzioni ad hoc. L'approfondimento delle varie problematiche inerenti questo comparto hanno aperto nuovi orizzonti alle due categorie. L'incontro è stato foriero di una progettualità concreta, mettendo una prima simbolica pietra, dice sempre Demozzi, alla costruzione di un'autostrada.

Il presidente Sna ribadisce però che a quel primo mattone ne dovranno seguire altri, il cui peso sarà costituito da nuove idee, progetti precisi e già vagliati dalle due associazioni. L'auspicio è anche che l'Ania accolga con favore il protocollo sottoscritto e che sarà consegnato nei prossimi giorni all'Associazione nazionale delle imprese, a tutte le Camere di Commercio italiane e alle istituzioni.



Francesco Paparella chiude l'incontro facendo presente che il mercato assicurativo italiano è in attesa della nuova Direttiva europea proprio sull'intermediazione, che dovrebbe essere licenziata entro il 2013. La stessa richiede maggiore permeabilità e pragmatismo rispetto all'ultimo decennio e l'esclusione delle divisioni settoriali, che non hanno alcuna ragione di sopravvivenza. Solo l'unità di intenti porterà l'intermediazione italiana a essere parte attiva del cambiamento, soprattutto se si attiveranno sistemi atti ad anticipare, e non subire, le decisioni di un mercato che avanza.

Quanto messo a punto concede al "progetto" e alle due associazioni che se ne fanno carico maggiore forza contrattuale, credibilità e legittimazione di fronte alle istituzioni. La nuova stagione di relazioni tra agenti e broker si fonda su una stretta collaborazione in linea con lo spirito comunitario.

Agenti e broker potranno finalmente collaborare secondo regole chiare e condivise, in attesa di qualche altro mattoncino: nella convinzione che solo unione e coesione sociale possano generare la forza necessaria per raggiungere quel grado di libertà a tutt'oggi mancante.

Carla Barin



PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY", IL PRIMO QUOTIDIANO
DEL SETTORE ASSICURATIVO, ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO
WWW.INSURANCETRADE.IT

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



Focus disservizi, il report di Cittadinanzattiva

Dalla relazione annuale Pit Servizi emerge che il 5% delle segnalazioni dei cittadini riguarda l'ambito assicurativo e in particolare l'Rc auto

Gli effetti della crisi economica si fanno sentire, e non poco, anche sul fronte dei servizi. Lo raccontano le storie di migliaia di cittadini che ogni giorno si scontrano con l'inefficienza e la burocrazia di enti pubblici e aziende, e lo fotografa la XII *Relazione annuale di Pit Servizi* presentata stamane a Roma da **Cittadinanzattiva**.

Il report *Servizi e cittadini: lo spread dei diritti* offre una panoramica dei disservizi segnalati dai consumatori dal 1 gennaio al 31 dicembre 2011, in totale 8.722 riscontri, contro gli 8647 del 2010.

In testa alla peculiare classifica dei servizi peggiori del 2011 si piazzano le telecomunicazioni che raccolgono il 22% delle segnalazioni giunte al Pit servizi. Seguono l'energia (17%), i servizi bancari e finanziari (15%), la pubblica amministrazione (13%), i servizi pubblici locali (12%), i trasporti (9%), i servizi assicurativi (5%), quelli postali (4%) e i beni e contratti (3%).

Il commento di Cittadinanzattiva, affidato a **Tina Napoli**, neo responsabile delle politiche dei consumatori, è netto: "La perdurante crisi economica sta mettendo in discussione l'equilibrio tra mercato, democrazia e coesione sociale sul quale l'Europa si regge dal secondo dopoguerra. Dal nostro osservatorio è evidente che i diritti dei consumatori stanno facendo passi indietro e da un anno a questa parte i cittadini si trovano sempre più spesso a doversi difendere dai comportamenti aggressivi con i quali le aziende non solo private cercano di acquisire clienti". L'appello dell'associazione è che ognuno - istituzioni, aziende, associazioni dei consumatori - torni a fare la sua parte per far sì che la crisi non diventi "una scusa per imporre pratiche commerciali scorrette, ma un'occasione per rimettere in discussione modelli e comportamenti di mercato oramai al capolinea".



Le criticità del settore assicurativo

In cima alle problematiche riscontrate nel panorama dei servizi assicurativi troviamo i disservizi legati all'Rc auto (63% delle segnalazioni complessive) che riguardano nello specifico: gli aumenti delle polizze (35%), la liquidazione dei sinistri (26%), il recesso (22%), l'attestato di rischio (6%), la classe di merito (4%), i preventivi (4%), l'indennizzo diretto (3%), la sospensione della polizza (4%) e le clausole vessatorie (3%).

Rispetto allo scorso anno, l'evidenza più significativa è il raddoppio dei riscontri relativi al recesso, aumentati dell'11% sostanzialmente a causa del fenomeno, verificatosi in tutto il 2011 e diffuso soprattutto nelle aree del Sud d'Italia, del recesso unilaterale dal contratto Rc auto da parte delle imprese assicuratrici. Ancora si rileva l'incremento del 2% delle segnalazioni relative all'aumento del premio assicurativo e del 3% delle lamentele relative alla liquidazione dei sinistri, in particolare per le lungaggini nella tempistica con cui le compagnie procedono al pagamento. In netto calo invece, le segnalazioni sui preventivi, che dal 10% del 2010 passano al 4%, a conferma che i consumatori sono sempre più informati e attenti prima della stipula del contratto.

Il 34% delle problematiche del settore invece pertiene al ramo Vita, Infortuni e Salute che registra un incremento del 12% rispetto al 2010. I disservizi maggiormente rilevati dai consumatori riguardano: la liquidazione (48%), il recesso (27%), la trasparenza delle condizioni contrattuali (15%) e le clausole vessatorie (10%).

Come lo scorso anno, anche nel 2011 il picco di segnalazioni si riferisce alle difficoltà dei consumatori a ricevere il premio assicurativo spettante, previsto dal contratto. Un lieve incremento del 4%, si registra anche per le segnalazioni relative al recesso, mentre i disservizi sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulle clausole vessatorie diminuiscono rispettivamente del 12% e dell'1%.

Infine il restante 3% delle segnalazioni attinenti alla categoria *insurance* riguarda le coperture sulla casa.

Diana Pastarini





PSICOLOGIA

L'ambigua matematica del gioco di squadra

Può 2+2 fare 5 nel gioco di squadra? Assolutamente sì: può fare sia 5 che 3 in base alla teoria per cui il totale può essere superiore o inferiore al valore delle singole individualità.

Per poter capire la teoria è necessario comunque partire dall'analizzare quali sono gli elementi che rendono forte una squadra.

Il team, per essere considerato tale, deve possedere:

- un obiettivo comune;
- un obiettivo motivante e sfidante;
- ruoli chiari per ognuno degli appartenenti al team;
- buona comunicazione
- mutualità nel "supportarsi"
- diversità di personalità, conoscenza e talento;
- complementarità di *skills*, con anche qualche sovrapposizione.

Ecco che un team con queste caratteristiche sicuramente è molto più performante di altri in cui molte di queste sono mancanti. Però perché il totale sia superiore alla somma delle individualità è necessario un meccanismo di funzionamento della squadra che sia simile al modello della figura n.4.

Nella figura 1, ovviamente non si parla di team bensì di una banda organizzata con un capo che comanda e dei membri che eseguono.

Nella figura 2 i membri sono organizzati in un team, ma il leader è fuori dal gruppo.

Con la terza figura ci avviciniamo alla vera squadra. Infine con la quarta raggiungiamo la perfezione. Nella quarta figura l'interazione fra tutti i membri è completa. Sono tutti uguali e il leader non è stato stabilito a priori ma eletto dal team. Ecco che allora 2+2 potrà fare 5 e non 3 come nella prima figura.

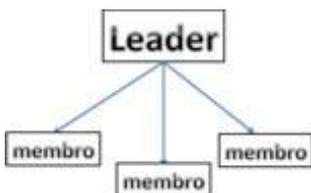


Figura 1

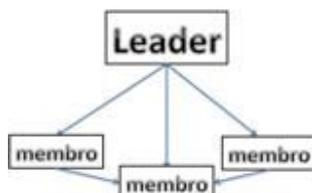


Figura 2

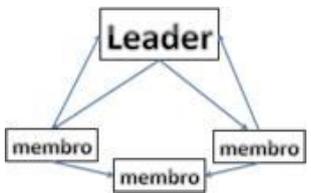


Figura 3

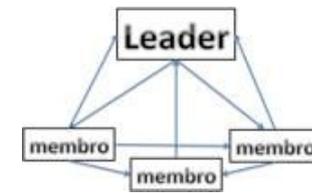


Figura 4

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

PRODOTTI

Das lancia Difesa Scuola e mappa l'istruzione italiana

Il record di licei e istituti lo detiene la Lombardia, ma il Lazio conquista il primato nelle lettere

In Italia sono attivi oltre **16.500** istituti secondari. Analizzando la loro dislocazione geografica **Das**, compagnia del gruppo Generali specializzata nella tutela legale, ha fornito una mappatura dell'istruzione del nostro Paese. In particolare, il record nazionale di licei scientifici (201) e artistici (57), istituti commerciali (181) e industriali (227) spetta alla Lombardia, mentre il Lazio mantiene il primato dei licei classici (97), e la Puglia si distingue per gli istituti dedicati ai servizi sociali (38). La Campania è la regione che offre più opportunità per formarsi in ambito turistico-alberghiero (62), mentre la Sicilia continua a puntare su istituti agrari (53), magistrali (75) e geometri (51). Il Veneto è la regione con più conservatori musicali (7), seguito da Puglia ed Emilia-Romagna (5). Più di un quarto (9 su 34) degli istituti aeronautici sono in Lombardia, mentre quelli nautici sono più numerosi in Sicilia (8) e Campania (7).

"Avvicinandoci al mondo dell'istruzione - ha sottolineato **Roberto Grasso**, direttore generale e amministratore di **Das Italia** - ci siamo resi conto che sono molteplici le controversie di natura legale che possono coinvolgere dirigenti scolastici, insegnanti e personale non docente, ma anche gli stessi allievi iscritti o i genitori che appartengono agli organi collegiali e che accompagnano gli alunni durante le uscite didattiche". Per far fronte a queste criticità Das ha studiato una polizza ad hoc, *Difesa Scuola*, con molteplici ambiti di copertura: dall'assistenza legale in caso di procedimento penale, al supporto legale per far valere le proprie ragioni in caso di danni subiti per fatto illecito di terzi o per presentare ricorso contro una sanzione amministrativa ritenuta ingiusta. Le garanzie sono rivolte a scuole pubbliche o private, istituti comprensivi, materne o asili nido e si estendono anche a casi di arresto, minaccia di arresto o procedimento penale all'estero, nei Paesi dove la garanzia è operante.

Per i dirigenti scolastici è possibile aggiungere un'ulteriore ampliamento che comprende la responsabilità amministrativa e contabile nei casi di colpa lieve.

La copertura è attiva anche per vertenze legali scaturite nel tragitto da casa a scuola e nei trasferimenti in gruppo, in occasione di viaggi di istruzione.

D.P.