



EDITORIALE

Poteri investigativi contro le frodi

L'impegno del Governo a istituire l'agenzia antifrode, affidandola a un soggetto in grado di coordinarne l'utilizzo e l'attività, potrebbe includere nel raggio delle azioni di contrasto anche più ampi poteri investigativi. Proprio questa possibilità rappresenta per le compagnie una reale svolta che consentirebbe, finalmente, di non vedere vanificati molti degli investimenti di cui il settore ha dovuto prendersi carico negli anni. Certo, resta aperto il problema dell'incrocio dei dati e di una più proficua collaborazione con la Motorizzazione e soprattutto con le Forze dell'Ordine. Anche i problemi relativi alla privacy non sono secondari, e anzi hanno sempre rappresentato uno dei limiti più significativi. Al di là di tutti i "paletti" che fino a oggi, inspiegabilmente, il legislatore non è riuscito o non ha voluto superare, serve ricordare che in altri Paesi, in particolare in UK, esistono modelli Antifrode d'eccellenza, rafforzati da una migliore capacità di comunicare al grande pubblico l'aspetto riprovevole della frode alle assicurazioni. Potremmo forse iniziare a ispirarci a quei modelli. Ma riusciremo veramente anche nel nostro Paese a trasformare le promesse in fatti? O quanto viene detto oggi rimarrà sulla carta per essere magari scritto in altri termini, tra qualche mese, da nuovi soggetti politici? Da tempo le compagnie si sono rese disponibili anche a finanziarie nuove iniziative di controllo. A patto però che si dimostrino veramente funzionanti ed efficaci allo scopo. E' davvero così difficile?

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

MERCATO

Passera, l'impegno del governo per l'avvio dell'agenzia antifrode

Il ministro dello sviluppo economico ha parlato in Commissione Finanze della Camera sul tema dell'Rc auto e in particolare sul capitolo frodi. Poi è tornato sulle liberalizzazioni, difendendo i provvedimenti e annunciando novità entro la fine del mese

Un nuovo decreto sviluppo, denominato dal ministro dello sviluppo economico, infrastrutture e trasporti Corrado Passera "Decreto crescita 2", sarà varato entro la fine del mese e potrebbe contenere nuove norme che impatteranno sul mondo assicurativo e in particolar modo sul mercato Rc auto. Potrebbe persino trovare una collocazione quell'agenzia antifrode con poteri investigativi che il settore chiede ormai da anni: "Mi impegno fortemente - ha detto Passera - affinché quello che non è stato fatto in tanti anni venga realizzato in questo finale di legislatura".



Corrado Passera, ministro dello sviluppo economico

L'Rc auto è stato quindi al centro dell'audizione del ministro, avvenuta ieri presso la Commissione Finanze della Camera. Il titolare dello sviluppo è stato convocato da quella stessa commissione che più volte ha focalizzato la propria attenzione sul mondo assicurativo. L'audizione è stata incentrata soprattutto sul problema delle frodi e sullo stato dell'arte della legge sulle liberalizzazioni risalente al gennaio di quest'anno. In commissione ha tenuto banco, comunque, il problema più sentito dai consumatori: il costo dell'Rc auto, che ha fatto registrare non più tardi di una settimana fa un ulteriore incremento del 2% in sei mesi.

RC AUTO, PROBLEMA INSOPPORTABILE

Il costo della polizza obbligatoria per i veicoli è diventato "un problema reale in qualche caso insopportabile", ha dichiarato apertamente il ministro, sottolineando come comunque "ci sia una crescente coscienza e volontà da parte delle compagnie di contribuire a risolvere il problema".

(continua a p.2)

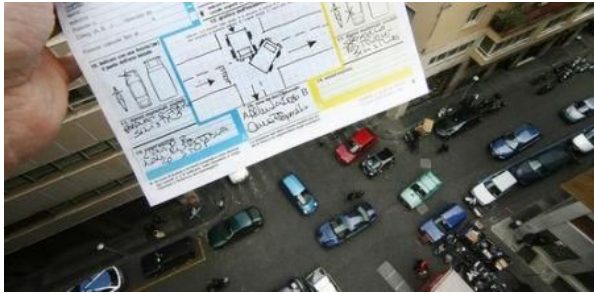
NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Groupama, al via dismissioni in Gran Bretagna

Continua il programma di razionalizzazione e dismissioni e della francese **Groupama**. Oggi è la volta della Gran Bretagna, dove la compagnia transalpina sta trattando in esclusiva con **Ageas Uk**, sussidiaria del belga Ageas (ex-Fortis), per la cessione della propria filiale ramo danni, Groupama Uk. Nelle trattative sono escluse però tutte le attività di intermediazione oltremarina. L'esclusiva avrà una durata di quattro settimane. Questa è solo l'ultima di una serie di cessioni che la compagnia di Parigi ha attuato negli ultimi mesi. L'8 giugno Groupama e Allianz firmano accordi per l'acquisizione del portafoglio di Gan Eurocourtage. Il 16 luglio, Helvetia sigla l'intesa definitiva per il trasferimento del portafoglio Marine francese sempre di Gan Eurocourtage. Tre giorni dopo i francesi concludono l'accordo con Grupo Catalana Occidente e Inocsa per la vendita di Groupama Seguros y Reaseguros ClickSeguros. Mentre il 23 luglio Generali Ppf si accorda per l'acquisizione di Proama, ramo assicurativo polacco della compagnia transalpina.



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



(continua da p.1) L'Rc auto del resto mostra numeri insostenibili. Un neopatentato residente in una regione del sud Italia arriva a spendere oltre 2000 euro per la sola responsabilità civile, mentre, rivela il deputato (e assicuratore) dell'Italia dei Valori Franco Barbato, nel napoletano il 68% dei ciclomotori non è assicurato. Una cifra che certo va considerata non solo come un malcostume, ma anche come un campanello di allarme per il settore, e non solo. "Risolvere in parte il problema dell'Rc auto - ha aggiunto Passera - servirebbe molto alla stessa immagine delle compagnie e allo sviluppo del loro mercato anche in altri rami".



AGENZIA ANTIFRODE CERCASI

Ma dicevamo, l'annuncio più importante del ministro dello sviluppo ha riguardato l'intenzione di procedere con l'agenzia antifrode, o comunque di creare "qualcosa che abbia la funzione dell'antiriciclaggio sul modello Banca d'Italia". Musica per le orecchie del settore, che da anni ne chiede la costituzione. Passera è stato anche più preciso su questo punto: "Deve esserci qualcuno - ha ribadito - che con capacità istituzionale possa raccogliere e soprattutto interpretare tutte le informazioni fornite dal regolatore, dalle compagnie e dalle altre banche dati, e avere così una capacità investigativa. Un ente con un ruolo diretto o indiretto, ma che abbia il compito di contrastare le frodi". Questo impedirebbe anche alle compagnie di nascondersi dietro il danno, seppur reale, subito dalla truffa, giustificando così l'aumento delle tariffe. Inoltre, è stato fatto notare al ministro in commissione, le compagnie, tutelate da un'agenzia antifrode, dovranno tornare in quei territori spogliati di ispettorati, centri di liquidazione e agenzie. Passera ha tuttavia escluso l'obbligo di stabilimento dell'impresa di assicurazione in uno specifico territorio. Il problema a monte delle frodi, secondo il ministro, rimane attualmente la mancanza di interscambio di dati: "supereremo - ha detto - la gelosia di dati della Motorizzazione, mentre solleciteremo l'Isvap nella celerità del reporting".



IL PUNTO SULLE LIBERALIZZAZIONI

Ma già nel decreto 1/2012 erano presenti provvedimenti per il contrasto alle frodi. Il ministro Passera ha quindi fatto il punto sui decreti attuativi e i tempi per l'emanazione dei regolamenti dei vari capitoli della legge. Il 9 agosto è stato attivato dall'Isvap il modulo per il reporting. Entro il 25 settembre verrà adottato lo schema di regolamento per la digitalizzazione del contrassegno.

Sempre entro la fine di questo mese saranno acquisite tutte le informazioni sui veicoli non in regola, poi la Motorizzazione fornirà i dati su tutti i nuovi contratti. "L'aggiornamento dell'archivio - ha sottolineato Passera - avverrà in tempo reale anche per il tramite videosorveglianza e smartphone".

Per quanto riguarda il risarcimento diretto entro la fine di ottobre l'Isvap emanerà un regolamento per contemperarne i costi. E' già attivo un comitato tecnico formato da Isvap, Ania e consumatori. Secondo il ministro "la scatola nera idealmente dovrebbe diventare di serie: con ampia diffusione i costi sarebbero irrisori. L'onere in questo momento è solo sulla compagnia, ma dobbiamo rompere il ciclo forzandone la diffusione: pensiamo d'altra parte di poter superare il contenzioso aperto con chi ha cercato di fermare le polizze con black box". Ultimo capitolo è la riforma dell'Isvap. Su questo punto Passera ha ammesso che l'aver tenuto fuori la Covip dalla ristrutturazione è stato un errore, di cui però è responsabile il Parlamento. "Vista l'interdipendenza di tutto il settore finanziario - ha concluso il ministro - è necessario che l'interlocutore sia un'autorità unica. Il mondo della finanza beneficerà di un solo responsabile anche a livello di coerenza delle regole e di controllo sugli intermediari".



Fabrizio Aurilia

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

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



Obiettivo crescita

Dopo un decennio di attività nel nostro Paese, e superati i 900 mila clienti grazie alle politiche di pricing e alla qualità del servizio offerto, Direct Line presenta i suoi piani per continuare a sviluppare l'assicurazione on line



Jamie Brown, AD di Direct Line

Da dieci anni presente sul mercato italiano, il telefono rosso su quattro ruote ha conquistato oltre 900 mila clienti. Con **Jamie Brown**, amministratore delegato di **Direct Line**, abbiamo fatto una chiacchierata a tutto campo per analizzare i punti di forza che hanno permesso all'azienda di affermarsi, nonché le strategie su cui intendono puntare nel prossimo futuro. E abbiamo scoperto che più che investire su grandi innovazioni, l'obiettivo è continuare a migliorare e sviluppare ogni dettaglio.

Qual è il vostro bilancio dei risultati raggiunti in questi primi dieci anni?

Nel 2002 siamo entrati nel mercato italiano con precisi obiettivi, in primis quello di raggiungere in poco tempo il mezzo milione di clienti, e questo risultato lo abbiamo ottenuto, in linea con quanto ci aspettavamo, nel 2006. Conclusa questa prima fase, abbiamo continuato a crescere e, soprattutto negli ultimi due anni, con il costante aumento delle tariffe Rc auto, abbiamo registrato un incremento del volume di affari molto significativo”.

Come si è evoluta la vostra clientela in questo lasso di tempo e come sono cambiate le vostre modalità di relazione con l'utenza?

In dieci anni i clienti sono cambiati molto, la differenza principale sta nel fatto che mentre all'inizio il nostro principale canale di contatto era il telefono, adesso la maggior parte dei nostri clienti arriva dal web. In generale la società si è concentrata molto sull'ottimizzazione di tutti gli strumenti di promozione e relazione con il cliente per cui oggi è possibile acquistare una nostra polizza anche in alcune banche o attraverso gli aggregatori. La nostra forza è proprio questa, dare la possibilità al cliente di raggiungerci in tanti modi diversi e continuare ad investire sulla qualità del servizio. Non a caso Direct Line negli ultimi anni è stata più volte premiata per l'efficienza con cui segue i consumatori e per la velocità con cui vengono liquidati i sinistri.



Le compagnie dirette hanno fatto della convenienza economica il loro punto di forza per competere nel mercato assicurativo. Quanto è importante oggi la leva del prezzo nella scelta di acquisto di una polizza?

Io credo che il prezzo, nel mercato italiano così come in tutti gli altri paesi, rimanga il fattore fondamentale, a maggior ragione oggi che la crisi economica impone a tutti di risparmiare il più possibile sulle voci di spesa del bilancio familiare. Degli oltre 900 mila clienti Direct Line, credo che il 99% di loro ci abbia scelto perché convinto del fatto che con noi possa risparmiare. Detto questo è ovvio che per mantenere i clienti è determinante che il servizio offerto risponda efficacemente alle loro esigenze assicurative.

Su quali progetti avete in mente di concentrare l'attenzione in futuro?

Nei prossimi anni vorremmo innovare e potenziare la nostra presenza sul web proprio perché gli utenti stanno diventando sempre più esperti e capaci di gestire il processo d'acquisto in modalità self service. Un'altra direttrice di sviluppo fondamentale per il futuro sarà il canale mobile, ma a prescindere dal mezzo, l'importante sarà continuare ad innovare ogni aspetto ed ogni singolo processo della nostra attività nei confronti dei consumatori.

Diana Pastarini



PSICOLOGIA

Come accrescere l'autostima

Da cosa deriva l'autostima? Principalmente deriva da:

- **bagaglio di conoscenze** di una persona, la conoscenza di sé e di situazioni che vengono vissute dal soggetto;
- **elementi affettivi** che vanno a influenzare la nostra sensibilità nel provare e ricevere sentimenti, che possono essere stabili, chiari e liberanti;
- **elementi sociali** che condizionano l'appartenenza a qualche gruppo e la possibilità di avere un'influenza sul gruppo, di ricevere approvazione o meno dai componenti di quest'ultimo.

L'autostima è prettamente soggettiva e, in quanto tale, non stabile nel tempo ma dinamica e mutevole. Il senso di autostima deriva principalmente dalle relazioni che ogni persona interiorizza e rielabora, sia le relazioni che vanno verso noi stessi che quelle che noi intraprendiamo con altre persone. Questo comporta che le persone influenzano in continuazione il loro senso di autostima e sono influenzate da esso.

«Io la penso così». Queste quattro parole sono davvero "speciali" e vi aiuteranno a prendere consapevolezza dei vostri pensieri e delle vostre opinioni dando loro un peso e pari dignità di quelle degli altri.

L'autostima è un sentimento di accettazione incondizionata di se stessi. Indipendente dai risultati ottenuti. Il raggiungimento di una grande autostima porta a credere nelle proprie potenzialità e a esprimersi liberamente senza temere il giudizio degli altri. Concentratevi sul presente, sul qui e ora potrete così facilmente eliminare i rimpianti e il rimuginio e proiettarvi verso il futuro.

Per migliorare la vostra autostima dovete spostare il focus mentale sugli aspetti positivi della vostra personalità e sui successi ottenuti, rifiutate le etichette legate alla paura di non essere accettati e disinnescate le "trappole emotive", divenendo consapevoli del vostro ruolo umano.

Ogni giorno

1. Svegliatevi presto.
2. Amate ciò che fate.
3. Non smettete mai di essere uno studente.
4. Trasformate la rabbia in determinazione.
5. Spazzate via gli astacoli.
6. Prendete i «no» come «non ancora».
7. Poca o niente televisione.
8. Dedicate venti minuti ogni mattina alla lettura.
9. Dedicate venti minuti ogni mattina alla scrittura.
10. Chiamate le persone che amate, e dite loro che le amate.
11. Ripetetevi che siete i migliori.



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

NEWS

Factoring per le imprese della P.A.

L'accordo con CariChieti consentirà lo smobilizzo dei crediti grazie ad un plafond di 60 milioni di euro

Sono settanta le filiali dell'istituto di credito **CariChieti** a cui le imprese abruzzesi potranno rivolgersi per attivare i servizi di reverse factoring offerti da **Sace Fct** e ottenere così lo smobilizzo dei crediti vantati nei confronti della pubblica amministrazione.

L'accordo, firmato ieri dal direttore generale di CariChieti **Roberto Sbrolli** e dal direttore generale di Sace Fct **Franco Pagiardi**, prevede un plafond di 60 milioni di euro e si basa su un sistema che garantisce al fornitore di enti della pubblica amministrazione convenzionati l'incasso della fattura (relativa a crediti certificati dall'ente) entro la data di scadenza.

«Le Pmi abruzzesi avranno un accesso facilitato ai nostri servizi a tutto vantaggio della loro liquidità» ha spiegato Pagiardi che ha aggiunto «siamo lieti di poter rafforzare il nostro impegno in Abruzzo al fianco di uno dei maggiori istituti di credito della regione, che conta su una forte presenza sul territorio e una relazione storica con il tessuto imprenditoriale locale».

A questo sodalizio a due, si è aggiunto un ulteriore accordo di collaborazione, sottoscritto contestualmente dai due partner con Ance Abruzzo, che impegna le parti a cooperare per promuovere l'offerta dei servizi di reverse factoring tra le imprese edili associate. Anche in questo caso la partnership consentirà alle aziende di smobilizzare i propri crediti direttamente presso le filiali dell'istituto bancario, a condizioni di favore, contrastando le dinamiche che soffocano le imprese a causa dei ritardati pagamenti delle pubblica amministrazioni.

«Si tratta di un'intesa - ha rilevato Sbrolli - finalizzata a difendere le imprese che presentano buone prospettive economiche, ma in difficoltà a causa dei ritardi nei pagamenti. Una concreta risposta al ruolo di banca locale della CariChieti».

Il valore dell'iniziativa che coinvolge anche l'Ance è stato particolarmente sottolineato da **Federico De Cesare** - presidente del gruppo Giovani di Ance Chieti e vicepresidente dei Giovani di Ance Abruzzo - non solo per i vantaggi che saranno fruiti dalle imprese associate, ma anche perché si tratta della concretizzazione di una proposta avanzata proprio dal gruppo Giovani ai vertici di CariChieti nella primavera scorsa.

D.P.