



PRIMO PIANO

Isvap-Ania, botta e risposta

No all'offerta obbligatoria di polizze con scatola nera, no agli sconti automatici sul premio per i guidatori virtuosi, no all'aggravio burocratico imposto dall'attuale interpretazione della multipreventivazione. Il presidente di Ania Aldo Minucci risponde punto per punto alle novità introdotte dai regolamenti attuativi dell'Isvap, sostenendo che, così come sono stati delineati, non si traducono in un vantaggio per i consumatori, ma al contrario in un possibile aumento delle tariffe. Sulla black box il problema è la discriminazione delle imprese più piccole, costrette a un esborso notevole per adeguarsi all'obbligo. La riduzione automatica del premio per chi non commette sinistri, invece, per Ania mina alla base il fondamentale principio di mutualità delle assicurazioni, mentre sulla questione dei tre preventivi, Minucci sostiene l'opportunità di usare esclusivamente il *Tuopreventivatore* Isvap ed evitare ulteriori procedure "inutili e costose". Secondo Ania la nuova regolamentazione determinerà un aggravio per gli intermediari di quasi 400 milioni di euro all'anno.

Per leggere l'articolo completo segui il link <http://bit.ly/NlFDsr> su www.insurancetrade.it.

INTERMEDIARI

Impegno comune per ottenere risultati

Nel ribadire la gravità del momento, l'Isvap, con un accanimento senza precedenti e di difficile comprensione, nelle scorse settimane ha messo in Publica Consultazione il documento attuativo dell'art.34. Un agglomerato di "regole" impraticabili ma, soprattutto, inutili. Per la categoria agenziale si apre una voragine di incombenze, costose e immotivate.

A questo quadro devastante vanno sommate le divisioni interne e le debolezze imputate da molti ai due sindacati, Sna e Unapass. Uno scenario che mi induce a proseguire la mia inchiesta richiedendo il commento degli esperti.



Lucia Salfa, presidente Sna di Pistoia

Pongo alcune domande a Lucia Salfa, 50 anni, presidente Sna di Pistoia dal 2009; agente Milano dal 1989, con sede operativa a Roma sino al 2001, poi trasferita in toscana, stessa impresa. Da sempre interessata alla vita associativa, è stata anche delegato regionale del proprio gruppo aziendale.

L'esecutivo nazionale ha compiuto sei mesi di vita. I punti di vista della categoria sui risultati ottenuti a oggi sono molto diversi. Quale la sua opinione?

Sicuramente la situazione di partenza non era semplice e tutte le vicende successive, legate all'art. 34, non hanno fatto altro che complicarla. A questo aggiungiamo che il primo semestre di vita di un esecutivo non può esprimere la produttività di un organismo già rodato e che, magari, porta in seno elementi di continuità che possono essere utili per accelerare il processo di raggiungimento degli obiettivi. Il presidente nazionale Claudio Demozzi considera risultati raggiunti la coesione dell'esecutivo, il risveglio di una coscienza sindacale, la riapertura di canali diplomatici; tutte cose in cui credo profondamente, ma, dal mio punto di vista, sono più portata a collocarli tra gli strumenti per raggiungere gli obiettivi che tra gli esiti.

(continua a p.2)

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Isvap, dalle imprese opposizione assoluta alle liberalizzazioni

L'Ania si sta opponendo alle liberalizzazioni, ostacolando l'azione del regolatore contro gli interessi dei consumatori. Questa è la dura tesi del commissario straordinario dell'Isvap, Giancarlo Giannini, che ha parlato ieri di fronte alla Commissione Industria del Senato, nell'ambito dell'indagine sul mercato assicurativo dell'Rc auto.

L'ex presidente, ora commissario durante la fase di transizione che porterà l'Isvap a trasformarsi nel nuovo ente di vigilanza controllato da Banca d'Italia, ha ancora una volta chiamato in causa le imprese. Nonostante la diminuzione dei sinistri a causa del meno traffico e del caro-benzina stia riequilibrando il mercato delle assicurazioni Rc auto, resta "il problema delle tariffe elevate" che pesa sui consumatori.

Giannini ha parlato di "un'eccessiva impudenza del settore", che, nonostante i regolamenti e le norme introdotte dal legislatore, studiate per favorire di fatto l'abbassamento delle tariffe, continua a frenare i cambiamenti. Leggi l'approfondimento della notizia qui: <http://bit.ly/QnBWSV>.



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



Claudio Demozzi, presidente nazionale Sna



Vincenzo Cirasola, presidente gruppo agenti Generali



(continua da p.1) Vincenzo Cirasola, invece, intende per risultato una questione affrontata e risolta e, obiettivamente, non mi sembra che possiamo mettere nel nostro attivo nulla di questo. Alcune spinose questioni, pensiamo al rinnovo del contratto dei dipendenti, allo Statuto, alla trattativa con l'Ania, mi sembra che non siano molto distanti dal punto in cui li aveva lasciati l'esecutivo precedente. Ciò non toglie che l'accrescimento dei punti di forza citati dal presidente nazionale corrisponda a validi elementi che vanno incentivati e seguiti con attenzione, ma che, in ogni caso, non possono produrre effetti se non sul lungo periodo e se non accompagnati da una attenta e autorevole attività politica.

Isvap chiude il suo ruolo istituzionale emanando un nuovo regolamento di impossibile applicazione, secondo l'opinione dei più. Cosa è mancato per far comprendere all'Istituto di Vigilanza l'inutilità dell'art. 34?

Mi perdoni la precisazione, ma l'impossibilità dell'applicazione del nuovo regolamento è opinione comune di tutti gli agenti di assicurazione e non dei più. Coloro che percepiscono in maniera inequivocabile la difficoltà di inserire tale iter nella quotidianità agenziale, oggi contestano questo regolamento e sfido chiunque a trovare un unico agente che, conoscendo profondamente la propria professione, possa ravvisare anche un solo aspetto di utilità. Riguardo agli elementi che possono essere mancati per far comprendere all'Isvap l'inutilità di questo lavoro è molto difficile stabilirne una esatta collocazione. Basti pensare che ancora oggi leggiamo, anche solo riguardo alle dichiarazioni espresse in sede di pubblica consultazione dai sindacati degli agenti, profonde divergenze tra quanto asserito dall'Isvap e le opinioni caldegiate da Sna. Affermazioni e smentite. Tutto ciò rende difficile una esatta comprensione di quanto accaduto.

Sempre sull'art. 34 le posizioni strategiche e tattiche di molti leader della categoria divergono fortemente. A suo parere un diverso approccio al problema da parte del vertice Sna avrebbe potuto modificare il risultato finale o, come pensano molti, tutto era già scritto?

Inserirsi nella logica del "tutto è già scritto" è estremamente pericoloso in quanto da una parte ogni nostro gesto, ogni iniziativa, ogni lotta perderebbe di significato, mentre dall'altra ci allontana dal senso di responsabilità che ognuno di noi deve avere ben presente, riguardo a sé e riguardo agli altri.

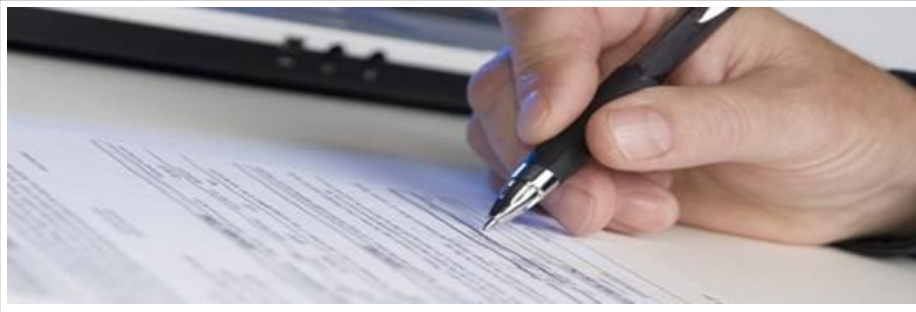
I doveri che scaturiscono nel momento in cui si assume il grande onere della rappresentanza non possono mai prescindere dalla capacità di autocritica, dalla messa in discussione dei propri atti, dalla attitudine all'ascolto. In questa fase credo che siano state investite eccessive energie nella mediazione, che siano stati sottovalutati le grida di allarme che giungevano dalla base e che chiedevano interventi più decisi e, infine, che l'attività politica messa in atto dal nostro esecutivo sia stata erroneamente interpretata, dall'Organo di Vigilanza, come espressione di debolezza. Credo che se all'attività di mediazione si fosse accompagnato anche un civile ma determinato moto di indignazione e ribellione, forse avremmo potuto limitare i danni, portando a conoscenza di tutti le prime e devastanti conseguenze derivanti dall'applicazione dell'art. 34. Purtroppo, ad oggi, solo gli addetti ai lavori hanno la reale percezione di quanto sta per accadere a esclusivo danno degli agenti di assicurazione. A maggior ragione, ora e improrogabilmente, l'impegno deve essere massiccio, comune, unitario. Perché di ragioni ne abbiamo in abbondanza. Non ci rimane che fare lo sforzo di rimanere uniti.

La redditività delle agenzie è gravemente compromessa. L'essere coinvolti, oggi, in una tabella provvisoria variabile, sulla base di risultati tecnici (s/p), non le pare rischioso? Mediamente, sulle strade italiane perdono la vita 4.000 persone all'anno, di cui l'80% per colpa del guidatore. Quale può essere, oggettivamente, la responsabilità dell'intermediario?

Il mercato sicuramente sta cambiando, così come è cambiata la nostra professione e noi, per essere al passo, dobbiamo avere la capacità di trasformarci. La sola selezione del portafoglio, una attenzione particolare alle denunce presentate in agenzia, o altre attività di monitoraggio rischiano di rappresentare margini di prevenzione davvero troppo esigui per giustificare l'assunzione di un rischio così alto. E' necessario un virtuosismo che non può essere riconducibile al solo agente.

A ognuno il proprio ruolo. Voglio prendere come una provocazione il collegamento tra le vittime di incidenti stradali e gli intermediari. E' del tutto evidente che non esiste una responsabilità oggettiva tra le 4.000 persone che ogni anno perdono la vita sulle strade e gli agenti di assicurazione che si limitano ad assumere il rischio. La responsabilità di queste tragedie ricade sull'intera società civile. I guidatori di domani sono i bambini di oggi. Vanno istruiti ed educati ad avere rispetto per la vita propria e altrui.

Carla Barin



MERCATO

Rc professionale obbligatoria, i dubbi di Uea

L'attuale formulazione non assicura il principio di mutualità, esponendo alcuni professionisti al rischio di inadempienza

Scatterà tra pochi giorni, il 13 agosto, l'obbligo per i professionisti di dotarsi di un'assicurazione per la responsabilità civile e proprio in questi giorni in Parlamento si è tornato a parlare del riordino degli ordini professionali e delle implicazioni dell'entrata in vigore della nuova normativa. Su questo tema è intervenuto, tramite una lettera aperta al mercato, **Filippo Gariglio**, il presidente dell'**Unione europea assicuratori** che in questi mesi si è occupata dell'argomento attraverso una serie di convegni svolti in tutta Italia.

“Abbiamo incontrato esponenti degli ordini degli avvocati, dei commercialisti, dell'albo dei geometri, docenti universitari, medici, singoli professionisti e non ultimi agenti di assicurazioni - ha chiarito Gariglio - tutti hanno sottolineato la necessità, per qualunque attività professionale e non solo per quelle regolamentate in ordini e albi, di avere una polizza di Rc indipendentemente dall'obbligo di legge”. Soprattutto perché, anche coloro che sino a ieri non sentivano l'esigenza di una copertura assicurativa, oggi si trovano ad avere a che fare con nuovi orientamenti giurisprudenziali che mutano le responsabilità professionali. Uno dei problemi di fondo, spesso sollevato da Uea nel corso degli incontri, è la mancanza di un regime sanzionatorio relativo agli obblighi assicurativi che di fatto lascia “all'interprete della norma ampia discrezionalità applicativa con conseguente ulteriore incertezza del diritto”. Alcuni relatori, scettici rispetto all'eventualità di imporre uno schema sanzionatorio, pongono invece “il quesito della possibile inadempienza contrattuale per il professionista senza polizza, da far valere da parte del cliente magari al momento del pagamento della parcella”.

Per quanto riguarda gli ordini professionali e associativi, il legislatore ha consentito che diventassero parte attiva negoziando convenzioni aperte all'adesione degli associati, come già avveniva in passato, ma ora l'obbligatorietà pone nuove questioni. “Gli organismi associativi - sostiene infatti Gariglio - dovrebbero interfacciarsi con istituti ed enti di studio e ricerca assicurativi autonomi ed indipendenti, non interessati al collocamento delle polizze, cui chiedere consulenza e non semplicemente a intermediari, per quanto qualificati”. Inoltre all'interno delle convenzioni stipulate dagli ordini, è fondamentale che sia applicato il principio di mutualità ovvero che si richieda la copertura “di qualsiasi associato, anche in presenza di sinistri”. Un'attenzione questa che, secondo l'Uea, oggi non si riscontra nel mercato, esponendo così alcuni professionisti al rischio di rimanere inadempienti all'obbligo assicurativo perché esclusi dalla convenzione definita con l'associazione professionale di appartenenza e, a maggior ragione, impossibilitati a trovare individualmente un'adeguata copertura.

Diana Pastarini

PARTNERSHIP

Le polizze Rc auto e moto sottoscritte su Facile.it si pagano in tutte le ricevitorie Sisal

La partnership offre ai consumatori un nuovo strumento di pagamento

Sono sempre di più gli italiani che, attratti dalle possibilità di risparmiare e finalmente avvezzi all'utilizzo di internet per l'acquisto di beni e servizi, scelgono di acquistare la polizza Rc auto o moto via web utilizzando i portali di comparazione. Non tutti però amano pagare on line. per venire incontro alle esigenze dei suoi potenziali clienti **Facile.it** ha stipulato un accordo con **Sisal Holding Istituto di Pagamento** che permetterà al comparatore di offrire un nuovo strumento di pagamento. Una volta sottoscritta una polizza Rc auto e moto sul sito sarà possibile pagarla in una delle oltre 42.000 ricevitorie Sisal. Un'opportunità - sottolinea **Alberto Genovese**, amministratore delegato di Facile.it - “che ci permette di offrire all'utente finale uno strumento di pagamento semplice e intuitivo. Inoltre la capillarità della rete dei punti Sisal ci consente di migliorare la nostra offerta e di garantire maggiore qualità ai nostri servizi di comparazione”.

L'operazione richiede solo pochi secondi, il cliente dovrà controllare che i dati riportati sul prescontrino di controllo stampato dal terminale siano corretti e, dopo la verifica, il gestore provvederà a emettere la ricevuta.

L'affidabilità tecnologica della rete Sisal garantisce ai cittadini servizi innovativi, sicuri e sempre più numerosi: ad oggi, con gli ultimi accordi di partnership sottoscritti, è possibile effettuare presso i terminali delle ricevitorie Sisal anche ricariche dei cellulari, pagamenti delle bollette, ticketing e ricariche di carte prepagate.

“La partnership con Facile.it - conferma **Maurizio Santacroce**, direttore business unit digital games & services - arriva a pochi giorni dall'introduzione del nuovo brand Sisal Pay, che comunica in maniera immediata cosa la nostra rete è in grado di offrire ai consumatori, ovvero velocità e comodità”.

D.P.



BON TON

Come presentarsi in viaggio per il mondo



I saluti e titoli variano a seconda del Paese in cui siamo.

Germania: i tedeschi danno molta importanza all'ordine, alla riservatezza e alla puntualità. Nel presentarsi a un tedesco si usa dire solo il cognome e ci si presenta a tutte le persone presenti al momento del nostro arrivo e si risalutano tutti al momento del congedo. I titoli non sono graditi. L'altra mano in tasca mentre ci presentiamo è segno di grossissima maleducazione.

Regno Unito: anche qui la stretta di mano è il saluto convenzionale. I *british* amano l'autocontrollo, la cortesia e l'educazione. La riservatezza è un must all'insegna della tradizione. La presentazione segue le regole di rango. Quindi la persona meno importante va presentata alla più importante, la più giovane alla più anziana. I titoli vanno bene, ma se non se ne è certi meglio usare Mr. e Mrs. Come in Germania si saluta sia all'arrivo che al momento del congedo.

Paesi Arabi: il consiglio è osservare chi ci circonda e aspettare che siano sempre gli altri a iniziare, così si sbaglia meno. Tra gli uomini la stretta di mano è il saluto più convenzionale, ma la tradizione vuole anche che ci si possa scambiare un bacio sulla guancia. Alcuni uomini danno la mano anche alle donne, ma non tutti: quindi le donne aspettino di ricevere la mano, in caso contrario si accontentino di salutare con un cenno della testa. Banditi i complimenti alle donne, sono interpretati come un'offesa. In pubblico, lo spazio tra uomo e donna è tenuto in molta considerazione.

Stati Uniti d'America: molto informale, casual, stretta di mano breve e decisa. Gli americani mentre stringono la mano si guardano negli occhi e sorridono. Nome o nickname sono preferiti ai cognomi (Alex, lo smilzo ecc). Se presentiamo qualcuno usiamo il titolo, se ci presentiamo da soli, solo il nome seguito da un bel "Hi". La distanza di "comfort" è d'obbligo ed evitate di toccare un americano del vostro stesso sesso, si infastidiscono.

Cina: si saluta sempre per prima la persona più anziana. I saluti sono molto formali. Nel business la stretta di mano è oggi diventata comune. I cinesi normalmente guardano per terra al momento del saluto, guardare negli occhi è indice di maleducazione. Usare titolo onorifico e cognome e mai toccare un cinese (lo fa terribilmente incavolare). Se vi danno un biglietto da visita non scrivete mai nulla sul suo biglietto: è una grossa maleducazione.

India: paese di cultura gerarchica trasversale (religione, istruzione e classe sociale), vuole il rispetto della gerarchia anche nei saluti, dal più importante al meno importante. Solo cognomi e titoli, gli uomini stringono la mano agli uomini, le donne alle donne.

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

COMPAGNIE

Denuncia on line dei sinistri, tutto in pochi click

Il nuovo portale dedicato di Axa Assistance consente di monitorare in tempo reale la propria pratica

Tutto ciò che attiene al mondo viaggi. Piccoli imprevisti, interruzione, annullamento, infortuni, rimborso delle spese mediche, smarrimento o furto del bagaglio, ma anche furto in casa e responsabilità civile, da oggi denunciare un sinistro con **Axa Assistance** è molto più semplice e veloce. La compagnia ha predisposto un nuovo portale unicamente dedicato alla denuncia sinistri, attivo dal 30 luglio, a disposizione di agenzie di viaggio e singoli utenti. Su www.tripartner.it si può completare la procedura in pochi click, inserendo direttamente on line i propri dati anagrafici, i riferimenti mail e telefono, il codice fiscale, il numero di polizza e l'Iban.

"Con questo nuovo applicativo internet - conferma **Claudio Terragni**, responsabile mercato travel di Axa Assistance - miglioriamo il servizio alle agenzie e ai clienti finali, fornendo tutti gli strumenti utili per la vendita e la gestione del prodotto assicurativo. Gli agenti potranno aiutare i clienti e verificare lo stato del sinistro e inserire tutti i documenti utili alla gestione del rapporto con l'ufficio sinistri di Axa. Ad oggi gestiamo un sinistro in meno di una settimana e riteniamo che con questo portale si possa fornire un sistema ancora più rapido".

Per accedere al servizio basta registrarsi al portale, a questo punto una e-mail personalizzata avvisa l'assicurato della possibilità di completare l'operazione in soli tre passaggi, successivamente il cliente riceve il codice sinistro con il quale può consultare in ogni momento lo stato d'avanzamento della sua pratica e, se necessario, allegare ulteriori documenti.

Dopo la carta degli impegni con la quale Axa Assistance garantisce la gestione del sinistro entro 15 giorni, questo nuovo strumento, sottolinea Terragni, "dimostra la nostra chiara volontà di essere ancora più vicini alle agenzie di viaggio e ai consumatori".

D.P.