



EDITORIALE

Tripla A e gestione del credito commerciale

Oltre 24mila aziende nel nostro Paese vantano una situazione finanziaria solida e a basso rischio default, con rating da tripla A, dimostrando così di saper fronteggiare la crisi a testa alta. I dati dell'indagine realizzata dal Crif business default index su 100.000 imprese non finanziarie, con oltre 5 milioni di fatturato, disegnano uno scenario tranquillizzante soprattutto per le realtà industriali, seguite dalle utility, mentre in coda troviamo l'edilizia e i servizi. Il rating è oggi più che mai un indice discriminante, anche per le Pmi, per potersi qualificare meglio sui mercati. Ma tale distinzione sembra essere sempre più connessa alla capacità di gestire il rischio di credito, considerando anche che la domanda di credito da parte delle imprese è cresciuta, nei primi sei mesi del 2012, del 4,7%. Non stupisce quindi che in crescita sia anche l'attenzione ai tempi di pagamento e al credito commerciale. Negli ultimi anni le aziende hanno dovuto investire molto in procedure e strumenti capaci di individuare con tempestività i segnali di deterioramento dell'affidabilità dei propri partner, monitorando costantemente il proprio portafoglio clienti. In questo contesto, centrale risulta il ruolo del settore assicurativo e delle proprie reti distributive, che dovranno continuare a sostenere le aziende clienti. Che nel tempo, con il prolungarsi delle difficoltà, dovranno necessariamente rafforzare la capacità di misurare e valutare con rigore scenari complessi.

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

MERCATO

Comparatori-agenti, Cercassicurazioni.it lancia la sfida

Oltre al confronto on line delle tariffe, consulenza telefonica gratuita per aiutare i consumatori a capire condizioni e clausole delle polizze

Scegliere una polizza non è solo una questione di prezzo, occorre valutare tanti aspetti, ma spesso non è semplice per l'utente finale orientarsi nel linguaggio della contrattualistica assicurativa, mentre, tanto più in tempo di crisi, la voce costi risulta molto chiara e sempre più determinante.

Al raffronto delle tariffe offerte dal mercato, il comparatore **Cercassicurazioni.it** ha scelto di affiancare un servizio di consulenza per consentire ai consumatori di capire "cosa" stanno acquistando, oltre che a quale prezzo. L'amministratore delegato del portale controllato da MutuiOnline, **Emanuele Anzagli**, ci spiega di cosa si tratta.



Emanuele Anzagli, amministratore delegato di Cercassicurazioni.it

Perché avete deciso di attivare un servizio di consulenza e come funziona?

Noi riteniamo che il vero valore aggiunto dei comparatori, oltre alla naturale funzione di confronto dei prezzi dei prodotti presenti sul mercato, risieda nella consulenza, per questo abbiamo deciso di affiancare al confronto dei prezzi la possibilità di ricevere un servizio di assistenza telefonica disponibile gratuitamente e gestito da personale competente. Per scegliere un'adeguata copertura assicurativa è fondamentale valutare non solo il costo, ma anche le condizioni e le specifiche clausole previste da ogni contratto. Si tratta di un'operazione non sempre semplice da gestire in totale autonomia e che genera dubbi e domande e richiede dunque un supporto professionale.

(continua a p.2)

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Contrassegni falsi per 100.000 euro: sei arresti

Contratti assicurativi falsi per un giro d'affari di oltre 100.000 euro. Ennesima truffa nell'Rc auto scoperta dalle indagini dei carabinieri di Castellammare di Stabia e dalla polizia municipale di S. Antonio Abate. L'operazione ha portato all'arresto di sei persone, accusate di associazione per delinquere finalizzata alla truffa e di falsità in scrittura privata relativa alla stipulazione di numerosi contratti, certificati e contrassegni di assicurazione falsi. In alcuni casi i contrassegni erano totalmente contraffatti, in altri invece i contratti assicurativi, stipulati dagli indagati, erano sottoscritti comunicando alle compagnie false residenze per abbattere decisamente i costi della polizza.

Le indagini, coordinate dalla procura di Torre Annunziata, si sono svolte per quasi un anno, dall'agosto 2011 fino ad aprile scorso, e sono partite dall'analisi di numerosi contrassegni assicurativi falsi che, quotidianamente, le forze di polizia avevano sequestrato sul territorio.



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



(continua da p. 1) **Che tipo di informazioni vengono richieste più di frequente dai consumatori?**

In una prima fase i consumatori facevano domande molto elementari e generali, sulle compagnie, sulle tariffe o sul processo di acquisto, adesso sempre di più sono gli utenti che utilizzano il servizio per avere approfondimenti sul prodotto o sulla gestione del rapporto con la compagnia, o ancora per essere rassicurati sul fatto che avranno un canale di contatto diretto sia con l'intermediario, cioè noi, che con la compagnia.

Possiamo considerare i comparatori dei concorrenti degli agenti di assicurazione?

Nell'analisi del rapporto tra un comparatore e un agente vanno tenuti in considerazione due aspetti: uno è quello della vendita e non vedo necessariamente una contrapposizione delle due figure. Vi sono alcune esperienze di successo, ad esempio negli Stati Uniti, in cui il comparatore porta il consumatore a determinare il prodotto più interessante per lui e poi la finalizzazione della vendita avviene anche su rete agenziale. Per quanto concerne la scelta vera e propria del prodotto, invece, mi sento di dire che la concorrenza è inevitabile: esistono anche qui degli esperimenti volti a dotare gli intermediari fisici degli strumenti comparativi, ma a mio avviso questi tentativi portano a una complicazione del processo molto difficile da gestire soprattutto sui grandi volumi.

Quali sono i numeri di Cercassicurazioni.it e quali possibilità di sviluppo vede per i comparatori in Italia?

Noi abbiamo da poco festeggiato i due anni di operatività nel settore dell'Rc auto, e i volumi sono cresciuti al di sopra delle nostre aspettative. Usi tratta di un trend che ci attendiamo prosegua per diverso tempo perché esiste ancora un gap molto forte in termini di utilizzo di questi strumenti tra l'Italia e gli altri Paesi europei e soprattutto anglosassoni. Attualmente, sul nostro portale, abbiamo mezzo milione di visitatori unici mensili, forniamo circa 200-300 mila preventivi e conseguentemente arriviamo a vendere tra le 10 e le 20 mila polizze ogni mese. Sono numeri in continua ascesa.

Diana Pastarini

INTERMEDIARI

Sna, Unapass e i dodici presidenti in ordine sparso. Ma uniti contro l'Isvap

Nell'attesa che l'Isvap si pronunci e pubblichi il nuovo regolamento 49 dedicato alla multi-preventivazione, le associazioni di categoria degli agenti non lesinano commenti. Con una serie di documenti, lettere aperte, appelli e pubblicazioni stanno ogni giorno comunicando il loro disappunto. In ordine sparso, quindi, perché, benché tutti appartenenti a una sola categoria, gli intermediari di "tipo A" non riescono mai a fare sintesi.

Nulla è cambiato perciò da una settimana a questa parte, quando la riunione plenaria all'Air Hotel di Milano, partecipata da Sna, Unapass e Gruppi agenti, compresi gli attivissimi dodici presidenti, aveva prodotto un documento con le azioni di protesta da inviare all'Isvap, condivise dai due sindacati e dai presidenti di gruppo, a esclusione dei dodici e di Roberto Salvi, presidente Gaat. In quella riunione, utilizzando una metafora felina, si era detto che non importava con quali diverse strategie si catturava il topo: l'importante era lavorare tutti nella stessa direzione.

Sna e Unapass, separatamente, hanno inviato all'Isvap le osservazioni anti-regolamento 49, delle quali si augurano il regolatore possa tenere conto, anche in considerazione dei "punti di convergenza": entrambi i sindacati sottolineano l'aggravio economico sulle agenzie, l'impossibilità di fornire preventivi realmente esaustivi e il conseguente disservizio per la clientela.

Ma anche i **dodici presidenti**, che ora sono lievitati a tredici con la new entry **Roberto Salvi**, hanno spedito le loro osservazioni all'Isvap. La loro iniziativa si caratterizza per un forte legame con le compagnie, testimoniato dal fatto che nel documento dell'Ania "le imprese hanno palesemente difeso la posizione degli agenti, dimostrando che se questo schema di regolamento dovesse rimanere invariato le agenzie subirebbero un aumento di costi del 16,7%, e inoltre comporterebbe un aumento di circa 2,4% sulla combined ratio Rca".

Questi aggravii andrebbero a pesare sui consumatori, obbligati a piegarsi a rincari dell'Rc auto: per questo i tredici presidenti sono fiduciosi che "l'Isvap non si permetta di andare contro la ratio della legge, finalizzata alla diminuzione delle tariffe Rca". L'appello quindi è lanciato anche alle associazioni dei consumatori affinché si facciano sentire per evitare il rischio di impennata dei prezzi.

Ma nella lettera aperta il portavoce dei dodici (tredici), **Vincenzo Cirasola**, torna a rammaricarsi per le divisioni che lacerano la categoria, rischiando di rendere le iniziative degli agenti "improduttive" anche per la mancanza di "un minimo controllo e coordinamento". Il rifiuto quindi di lunedì scorso della "base di partenza sulla quale far confluire tutte le varie proposte di modifica da inviare all'Isvap", che i dodici presidenti avevano fornito, resta, secondo l'interpretazione di Cirasola, l'ennesima occasione mancata.

Fabrizio Aurilia



INTERMEDIARI

La nuova normativa non porterà una riduzione delle tariffe

Attualmente, secondo Aiba, è impossibile fornire una comparazione efficace e trasparente, necessaria la standardizzazione dei preventivatori e delle procedure

In merito al regolamento **Isvap** che rende attuativo l'**articolo 34** del Decreto liberalizzazioni, alle preoccupazioni degli agenti si aggiungono quelle dei broker. In particolare secondo **Aiba**, l'Associazione italiana dei broker di assicurazione e riassicurazione, così come è stato recepito il provvedimento "non porta alcun beneficio ai consumatori, non favorisce la concorrenza e tantomeno la riduzione delle tariffe, ma rischia di produrre solo un aggravio di burocrazia e di costi a carico dagli intermediari".

Già perché, se non dovessero incorrere modifiche, gli intermediari sarebbero tenuti a consegnare al cliente tre preventivi (utilizzando i siti web delle compagnie o il preventivatore Isvap), tre note informative di altrettante compagnie non riconducibili allo stesso gruppo, e inoltre dovrebbero far firmare al cliente un documento che attesti l'avvenuta ricezione del materiale.

Un sovraccarico di scartoffie e un aggravio procedurale che oltretutto, sostengono da Aiba, "non assicura un'effettiva comparazione delle condizioni contrattuali" in quanto "per essere in regola all'intermediario basterà mostrare altri due preventivi di compagnie concorrenti meno convenienti del suo". Per giungere ad un equilibrato rapporto costi-benefici, viene ritenuto più appropriato dai broker che "i soggetti tutelati dalla disciplina siano soltanto i clienti consumatori e non indistintamente tutti i potenziali contraenti come previsto dall'Isvap".

Altro problema segnalato dall'Associazione è quello dei preventivatori, giudicati sostanzialmente inefficaci in quanto, da un lato non comparano le effettive condizioni contrattuali - esclusioni, rivalse, copertura con guida esclusiva, presenza di periodi di comparto - dall'altro "non sono tecnicamente strutturati per consultazioni professionali di tipo massivo".

Anche il *Tuopreventivatore* Isvap, non essendo concepito per fornire risposte in pochi secondi a un grande numero di interrogazioni, risulta inutilizzabile. A tal proposito, Aiba suggerisce l'attivazione di un processo di **standardizzazione dei preventivatori web** che tenga in considerazione: parametri strutturali di tariffa e contrattuali; caratteristiche tecniche dei siti; livelli di servizio degli output (numero di accessi multipli garantiti, tempi di risposta, tecnicità di accesso). Ancora, sottolineano i broker, l'Isvap deve stabilire apposite linee guida procedurali per garantire una selezione casuale delle imprese e la tracciatura informatica del processo web eseguito, anche allo scopo di dematerializzare la documentazione da conservare obbligatoriamente a fini probatori.

D.P.

PRODOTTI

A ognuno il suo check up personalizzato

La polizza salute di Sara Assicurazioni offre garanzie aggiuntive per rispondere alle esigenze di famiglie, single, sportivi e benessere

I tagli alla spesa pubblica sono sempre più consistenti e gli italiani fanno sempre più ricorso alle strutture private. Lo rileva anche l'ultima indagine del Censis, secondo cui, rispetto al triennio 2007-2010 la spesa sanitaria dei cittadini è aumentata dell'8% arrivando a 30,6 miliardi di euro. Inoltre, solo il 58,4% di essi valuta adeguati i servizi sanitari della propria regione, mentre il 31,7% ritiene che questi ultimi siano peggiorati rispetto al passato (il 10% in più rispetto al 2009).

Un'alternativa a cui, ora anche nel nostro Paese, si guarda con crescente attenzione è quella di dotarsi di una copertura assicurativa completa, a partire da un percorso di prevenzione volontaria. Su questo fronte **Sara Assicurazioni** rinnova la sua offerta salute *SaraCheckUp* attraverso la modulazione della polizza in tre formule - platinum, gold e silver - per soddisfare differenti esigenze di protezione e di spesa, ma includendo anche nella versione base le spese per ricoveri e interventi chirurgici.

Inoltre Sara propone quattro pacchetti integrativi con garanzie specifiche, in particolare la soluzione "famiglia" comprende: check up per il coniuge, corso di preparazione al parto, esami per diagnosi di infertilità, cure veterinarie, cure per il figlio adottivo; mentre per i "single" Sara propone l'assistenza domiciliare in caso di degenza nel proprio domicilio, l'assistenza notturna in casa di cura, il pagamento delle bollette, la spesa a domicilio per convalescenza, la baby sitter/badante in caso di ricovero, il telesoccorso e la pensione per animali domestici in caso di ricovero. La voce "sportivo" invece si estende alla riabilitazione e applicazione/rimozione gesso, al preparatore atletico, al rimborso per abbonamenti/corsi non goduti per infortunio, e alla pratica di sport ad alto rischio. Infine, il pacchetto "benessere" si rivolge a chi necessita di cure omeopatiche e fitoterapiche, disassuefazione tabagica, ginnastica posturale, terapie fisioterapiche in acqua.

Un'unica centrale operativa dedicata, disponibile 24 ore 24 tutti i giorni dell'anno, risponde a ogni esigenza dell'assicurato: dalla semplice informazione e prenotazione della clinica alla gestione dei rimborsi, sino alla consulenza medica e al network di centri di cura convenzionati.

Per chi preferisce optare per un centro di cura di sua fiducia, non convenzionato, Sara offre la possibilità di ottenere un anticipo fino al 70% della spesa preventivata.

Ai soci Aci poi sono riservati ulteriori agevolazioni, tra cui lo sconto del 10% e in caso di ricovero, convalescenza o gessatura, diaria (sostitutiva e /o aggiuntiva) maggiorata del 5%.

D.P.



PSICOLOGIA

Un'isola felice per combattere le avversità

Capita ogni tanto che in una giornata vada tutto storto. Improvvisamente ci sentiamo crollare il mondo addosso, basta una telefonata o una lettera con una risposta o una notizia inattesa e tutto sembra perduto, non solo quel preciso momento, ma anche il futuro assume un colore nero. Cosa possiamo allora fare?

Ecco qualche suggerimento:

- analizziamo cosa è successo, con calma, fermiamoci qui, non rimaniamo intrappolati nel passato. Non arrovelliamoci la mente con i sensi di colpa, non continuiamo a pensare "eh, però se avessi agito diversamente". Sul passato non possiamo intervenire. Lavoriamo per il presente e per il futuro;
- telefoniamo a un amico. Gli amici hanno il meraviglioso dono di darci il conforto e il sostegno di cui abbiamo bisogno per rialzarci e ripartire di slancio;
- sorridiamo, anzi facciamoci una bella risata, questa semplice azione è in grado di incidere positivamente sul nostro stato d'animo;
- iniziamo qualcosa di nuovo, è il momento di riprenderci la nostra vita, inventiamoci un'attività di successo, lavoriamo sulle nostre passioni, i nostri interessi. Seguiamo emozioni, felicità e gioia. Rialziamo la testa;
- siamo grati alla cosa che è andata storta, perché ci dà la forza per vincere di nuovo.

Se non riusciamo a fare nessuna delle cose di cui sopra ci resta una sola soluzione: smettiamo di fare quello che stiamo facendo, usciamo di casa o dall'ufficio, andiamo a farci una bella passeggiata, godiamoci quello che ci rimane della giornata e al problema penseremo domani.

Non serve a nulla stare sul problema e cercare di risolverlo subito. Dopo una bella dormita (bisogna veramente dormirci su), tutto assumerà un aspetto completamente differente e se non dovesse bastare, ogni tanto, come esercizio preparatorio, pensiamo a una situazione in cui potremmo imbatterci in futuro e di fronte alla quale, in base all'esperienza passata, abbiamo sempre reagito subendola e demoralizzandoci. Pensiamo allora a come potremmo affrontarla per uscirne vincenti. Proviamo a costruire un'"isola felice" dove rifugiarci con il pensiero a ricercare la soluzione di quelle cose che sono andate male in passato e che prima o poi accadranno nuovamente.

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

MERCATO

Aumentano le famiglie protette per i danni non auto

L'incremento più consistente al Centro Italia, il 35,9% dei nuclei familiari ha almeno una copertura oltre all'Rc auto

Nel 2010 oltre un quarto delle famiglie italiane possedeva almeno una polizza danni, oltre all'Rc auto obbligatoria (furto, incendio, Rc generale). Questo dato, estratto dal questionario della Banca d'Italia inerente i bilanci familiari e diffuso da **Ania**, risulta particolarmente rilevante se confrontato con la precedente rilevazione del 2008, rispetto alla quale si evidenzia un aumento del 2,6% (5,5 milioni di famiglie contro gli attuali 6,2).

In particolare l'incremento più consistente si registra tra le famiglie del **Centro Italia**, passate in quattro anni da un modesto **19,6%** a un sorprendente **35,9%**, una percentuale anche superiore a quella registrata nel Nord del Paese (35,5%, in lieve flessione rispetto al 2008). In leggero aumento (dal 3,1% al 3,8%) la quota di famiglie assicurate residenti al Sud e nelle Isole.

Anche nel 2010 è stata indagata la correlazione tra la diffusione delle coperture danni non auto, la tipologia di abitazione e il reddito complessivo del nucleo familiare. Generalmente risultano più "protette" le famiglie che vivono in una casa di proprietà, ma è aumentato il numero delle polizze danni tra le famiglie in abitazione in usufrutto, mentre è scesa la quota di famiglie che vivevano in affitto e si è drasticamente ridotta quella di famiglie con abitazione principale a riscatto. Per quanto concerne la capacità di spesa, l'incremento di polizze di questo tipo osservato tra il 2008 e il 2010 sembra essere distribuito uniformemente tra le famiglie appartenenti alle diverse classi di reddito, con incrementi, dalla II alla V classe, che oscillano tra lo 0,4% e lo 0,9%. In leggera diminuzione - dal 6,3% del 2008 al 5,2% del 2010 - la diffusione delle coperture nel I quintile.

D.P.

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Ripamonti 44, 20141 Milano 02.87069835 redazione@insuranceconnect.it

Pubblicità: Paola Della Torre dellatorre@insuranceconnect.it

Supplemento al 30 luglio di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/201