



EDITORIALE

## La bancassicurazione per lo "sportello leggero"

Le banche italiane sono inefficienti, costose e con numero di filiali superiore alla media europea. Uno studio interno dell'Abi, infatti, rivela che il sistema bancario dovrà inevitabilmente intervenire sul costo delle filiali e dei relativi dipendenti, nonché ragionare sul rinnovamento del modello distributivo. Che non risulta più al passo con l'evoluzione tecnologica. In passato il numero di filiali ha subito uno sviluppo spropositato rispetto ai crescenti contatti on line da parte della clientela. E così, mentre si moltiplicavano i clienti che ricercavano servizi bancari low cost, ma allo stesso più evoluti, le banche riponevano i loro sforzi in strategie di crescita territoriale, strappandosi l'una con l'altra filiali a costi esorbitanti. Con il risultato di scoprire solo qualche anno dopo che il numero di sportelli era eccessivo rispetto al numero di abitanti da servire, con conseguente crollo dei ricavi da servizi (sempre più concentrati su internet o smartphone), crollo del numero di operazioni allo sportello e ricorso alla creazione di "sportelli leggeri". Oggi, insomma, le banche hanno bisogno di valorizzare il ruolo degli sportelli automatici intelligenti e l'offerta di servizi on line e digitali. Un trend di cui, inevitabilmente, dovrà tener conto anche l'offerta assicurativa da proporre al cliente bancario con tecnologie, servizi, prodotti e modalità di comunicazione mirate.

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

CULTURA

## Un'associazione in memoria di Enrico Somaschini

**Una serata tra ricordi e iniziative al Teatro Belloni di Barlassina, vicino a Milano. Gli amici e i colleghi dell'agente hanno presentato le collaborazioni con Ileo, Università Bocconi e Cattolica del Sacro Cuore, con tre progetti per sostenere educazione e ricerca: un impegno a favore del merito, non solo in ambito assicurativo**

Investire sulle persone, perché lo spirito civico è un atto di volontà. Queste parole riassumono, meglio di tanti discorsi e piani di investimento, il senso che l'**Associazione Enrico Somaschini** ha voluto dare alla serata di giovedì scorso; quando al Teatro Belloni di Barlassina, in provincia di Milano, ha presentato il progetto di collaborazione con le **Università Bocconi, Cattolica del Sacro Cuore** e **Ileo**, l'Istituto europeo di oncologia.

L'associazione è nata per ricordare Enrico Somaschini, presidente del gruppo agenti Winterthur dal 1986 al 1988 e dal 1994 al 2001, e vice presidente Unapass per sei anni (2000-2006), scomparso nel 2008.

L'associazione si pone l'obiettivo di intraprendere un percorso, fatto di idee e professionalità, che guardi al mondo della cultura e della ricerca, al di fuori dal settore assicurativo, spesso un po' chiuso e autoreferenziale. Questo intento spiega il coinvolgimento di enti che mettono al primo posto il merito, ma anche la solidarietà e l'educazione alla cittadinanza. Come ricordato più volte dai relatori durante la serata al Teatro Belloni, Somaschini definiva l'agente un "azionista non riconosciuto" della compagnia, e aveva un'alta considerazione delle potenzialità di questa figura. Ecco perché l'associazione nasce anche con l'intento di stimolare e dare spazio a chi non vuole rimanere una comparsa nel mercato, ma vuole giocare un ruolo da protagonista. *(continua a p.2)*



L'apertura della serata organizzata dall'Associazione Enrico Somaschini

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Coface mette sotto sorveglianza negativa l'Italia

La crisi economica non arresta e dopo il taglio del rating di Moody's l'Italia incassa anche la "sorveglianza negativa" di **Coface**. Il player globale dell'assicurazione dei crediti misura il livello medio di rischio di insolvenza delle imprese di un Paese nelle transazioni a breve termine e formula delle valutazioni rischio Paese che interessano Spagna, Italia e Cipro. In questi Stati la contrazione dell'attività per il 2012 è attesa rispettivamente per il 2%, 1,8% e 1,3%; per questo Coface ha messo sotto sorveglianza negativa le valutazioni A4 di Spagna e Italia e ha declassato quella di Cipro da B a C.

Per quanto riguarda l'Italia, il Pil si conferma in calo per il terzo trimestre consecutivo e la disoccupazione ha toccato il livello record in aprile del 10,2% della popolazione. Il comparto industriale è complessivamente in sofferenza con un peggioramento dell'esperienza di pagamento in molti settori e soprattutto in ambito metallurgico, agroalimentare, tessile e dell'edilizia. Quest'ultimo registra anche una riduzione della produzione del 15,1% nell'anno.

Per leggere il resto della notizia vai al link <http://bit.ly/Mc6NRC> su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it).



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



Fabrizio Rindi (a destra), ex ad e presidente Winterthur

### Le attività previste *(continua da p. 1)*

Formazione, aggiornamento culturale nel settore assicurativo, ma anche universitario, con un'attenzione particolare ai giovani che non hanno mezzi sufficienti per sostenere un compiuto percorso di studi e specializzazione. Ma anche partecipazione attiva dei soci dell'Associazione Enrico Somaschini ad attività di ricerca scientifica e scambi culturali con istituzioni e altre associazioni che guardino all'integrazione tra culture diverse. Proprio in riferimento alla ricerca, l'associazione ha l'ambizioso obiettivo di diventare un punto di riferimento per chi volesse destinare contributi a progetti specifici. Un programma ampio e impegnativo, quindi, che il gruppo di amici e colleghi più stretti di Somaschini sta portando avanti con dedizione.

### leo e Giima

Il fulcro della serata è stata la presentazione dei tre progetti che l'Associazione Enrico Somaschini ha scelto di sostenere. A introdurli sul palco dello spazio offerto dal teatro voluto dagli imprenditori locali **Marco** e **Giovanni Belloni**, sono stati i responsabili dei vari enti promotori. Il professor **Giovanni Martinelli**, direttore della divisione Ematologica dell'Istituto europeo di oncologia, ha spiegato che dalla nascita della divisione nel 1997 sono stati curati più di 2000 pazienti, grazie all'aggiornamento continuo della ricerca. "Il nostro intento - ha sottolineato - è offrire cure efficaci rispettando la qualità di vita delle persone". L'ospedale sta sviluppando svariati miglioramenti soprattutto sul versante della diagnosi: in 96 ore il paziente potrà sapere esattamente di cosa è affetto, mentre, grazie a nuove tecniche di imaging, le apparecchiature radiologiche non emetteranno radiazioni dannose. All'interno di leo opera inoltre **Giima** (Gruppo italiano infermieristico in mobilitazione e aferesi) con l'obiettivo di favorire la collaborazione dei centri trapianto e trasfusionali, per permetterebbe una miglior qualità assistenziale del paziente.



### Università Bocconi per tutti

Il meccanismo dei semiesonerati consente a quegli studenti che si posizionano in una fascia di reddito medio, cioè sopra la soglia del diritto a un sostegno, ma che comunque non potrebbero reggere il pagamento per l'intera retta dell'anno accademico, di essere esonerati dal saldo di seconda e terza rata. "Un sistema di aiuti - è intervenuto **Francesco Billari**, prorettore alla Sviluppo dell'Università Bocconi - strettamente legato al merito e al conseguimento di risultati, tra voti ed esami sostenuti". Il ruolo dell'associazione, in questo secondo progetto presentato, è quello di aiutare la raccolta fondi: per consentire a più studenti di costruirsi un futuro attraverso l'impegno e il merito.



### Il master dell'Università Cattolica

L'Associazione Enrico Somaschini è il main partner, farà parte della commissione borse di studio, sarà presente all'inaugurazione e alla consegna dei diplomi del primo master in Italia di "Cittadinanza e Costituzione, cultura e professione per l'intervento nella scuola e sul territorio". Un corso organizzato dall'Università Cattolica di Milano e presentato dai professori **Roberto Ghiringhelli**, **Elena Riva** e **Cesare Rivoltella**. Il master si rivolge in primis ai docenti delle scuole primarie e secondarie, ma anche a operatori sociali ed educatori, con le finalità di educare nuovamente alla cittadinanza attiva e trasmettere scientificamente i valori della libertà di scelta, della responsabilità sociale e dell'etica del lavoro. "Un obiettivo ambizioso", ha ammesso la professoressa Riva, che ha poi aggiunto, rivolgendosi alla platea composta dalle anime del mondo assicurativo: "noi e voi facciamo lo stesso mestiere in fondo: lavoriamo con il rischio".

### Un saluto per un amico e un professionista

Il rischio è proprio quello di scommettere, in un momento di crisi, sul capitale umano, sull'etica del lavoro e sul valore della cittadinanza attiva: una scommessa di cui si fa carico l'associazione. "Enrico Somaschini era curioso, attento, leale e responsabile", ha detto in conclusione **Fabrizio Rindi**, ad dal 1991 e poi presidente di **Winterthur** sino alla cessione al gruppo Unipol nel 2004, che ha voluto ricordarlo dal palco come un amico, ma soprattutto come un professionista.



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

*Fabrizio Aurilia*



## COMPAGNIE

### “From Father to Son”: il passaggio di testimone

Investire sui giovani è una premessa imprescindibile per costruire il nostro futuro. E' così anche per **Aviva**, uno dei principali player sul nostro mercato assicurativo, che già da alcuni anni si sta impegnando nel coinvolgere i figli degli agenti attraverso un Master loro dedicato. Obiettivo: introdurre e accompagnare i giovani all'interno del mondo assicurativo.

Inaugurato l'ultima settimana di giugno, il Master in tecnica assicurativa *“From Father to Son”*, vede quest'anno la partecipazione di 15 figli di agenti provenienti da tutta Italia, che sono - o stanno per - essere inseriti nelle agenzie di famiglia. Il Master è suddiviso in quattro diversi moduli: una start up di tre giorni per il primo, tre blocchi di due giornate per i restanti, che verranno ospitati dall'Università degli Studi di Parma.

Cosa deve fare un agente per organizzare al meglio la propria attività da un punto di vista commerciale, relazionale e di comunicazione? Questi gli aspetti analizzati nelle prime tre giornate di giugno che hanno anche visto un focus particolare dedicato alla digital innovation, tema sempre più caldo tanto per gli agenti quanto per la stessa Aviva. Ad animare una delle serate, un interessante dibattito sul tema della gestione del ricambio generazionale all'interno delle agenzie, visto e vissuto sia dal punto di vista dell'agente che da quello della compagnia. Un tema che non poteva non rivelarsi un coinvolgente argomento di discussione.

A settembre, argomenti di natura più tecnica attendono invece i 15 ragazzi, con incontri che verteranno su aspetti più propriamente legati al mestiere dell'agente. Risk management, nozioni tecniche sui rami danni e vita, fino agli aspetti legali, con un occhio di riguardo alla ricca normativa che regola - nel nostro paese - il mondo assicurativo. All'organizzazione di questa seconda parte del Master, ha contribuito la tutorship esterna di Brain Refresh Lab.

Quali docenti, non solo assistenti di Facoltà ma anche professionisti provenienti dal mondo assicurativo - che collaborano attualmente con l'Università di Parma - e alcuni manager della stessa Aviva, che in questa occasione condivideranno conoscenze, best practice e, perché no, anche vicende di minor successo con i ragazzi. Con la consapevolezza che da ogni esperienza si impara.

A queste testimonianze si sommerà la presenza di invitati di prestigio, come ad esempio il presidente di Aviva Sigorta (la compagnia danni di Aviva che opera in Turchia), con l'obiettivo di rendere questa esperienza ancora più significativa per i ragazzi.

Due distinti follow-up sono previsti a conclusione del Master. Il primo interamente dedicato ai quindici partecipanti di quest'anno, mentre il secondo vedrà quali protagonisti anche i ragazzi della prima edizione: un'importante occasione d'incontro e di confronto tra giovani con l'augurio di potersi ritrovare (perché no, più numerosi) il prossimo anno.

Ottime premesse perché questa iniziativa si appresti a diventare un tratto distintivo dei rapporti tra Aviva e i suoi agenti. Appuntamento al 2013!

## INTERMEDIARI

### Un incontro subito per discutere il regolamento Isvap

#### Le proposte di Coraggio di cambiare

Fare in fretta e insieme. In un documento inviato ai presidenti provinciali e agli agenti **Sna**, il movimento di opinione **“Coraggio di cambiare”**, che è nato all'interno del più grande sindacato di categoria, reclama un incontro comune tra tutti i rappresentanti degli agenti, dai due sindacati principali ai gruppi agenti, per discutere ed elaborare proposte rispetto al regolamento emanato dall'**Isvap** sulla multi-preventivazione.

Un incontro che deve avvenire subito e non il 23 luglio, come proposto dall'esecutivo dello Sna. Del resto l'urgenza sembra effettivamente legittimata dalla scadenza del termine di pubblica consultazione, che è il 25 luglio, e dalla portata delle linee guida prospettate dal regolatore. Secondo il Coraggio di cambiare “dallo schema di Regolamento emergono numerosi aspetti che, se confermati, renderebbero ingestibile il settore Rca per la maggioranza degli Agenti”.

Primo fra tutti, c'è il tema della proposta dei tre preventivi non solo all'atto della stipula di un nuovo contratto, ma anche per quanto riguarda tutti i rinnovi annuali. Ma nel documento non ci sono solo appunti e critiche. C'è ampio spazio anche per le proposte. In primis uniformare le regole tra agenzie tradizionali e compagnie dirette “vale a dire non preventivi ad hoc ma semplice banner, in particolare quando arrivano anche alle agenzie tramite internet richieste di preventivo sul sito web agenziale”. Si chiede l'uniformità del regolamento a tutti gli iscritti al Rui, quindi anche banche e Poste; e poi ancora la nuova norma deve valere solo per i contratti di nuova emissione e non in caso di semplice rinnovo. Inoltre l'entrata in vigore del regolamento dovrebbe avvenire tra sei mesi e non il primo agosto, come previsto; e infine è necessario contemplare la possibilità di rinuncia dei tre preventivi da parte del cliente.

Da qui la richiesta di “un'urgente inversione di rotta”, perché la mediazione dei sindacati attuali è giudicata fallimentare.

Per leggere l'approfondimento dell'articolo collegati a questo link <http://bit.ly/MsUP7Z> su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it).

F.A.





## MARKETING

### Idee per innovarsi e servire il cliente

Un dolore lancinante alla spalla destra mi rende impossibile i movimenti da ieri sera. Decido di andare nella farmacia vicino a casa e comprarmi un cerotto.

Perché vi racconto questo? Perché la farmacia da cui mi servo è l'esempio di come ci si deve rinnovare per poter continuare a essere protagonisti nel nostro mercato. Locali grandi, d'angolo, bella insegna, il farmaco paramedico diviso da quello medico (due locali separati). Fino a qui tutto normale. Aggiungiamo: spazio bambini, stanza per massaggi ed estetica, locale per la misurazione della pressione. Ecco le prime novità rispetto alla concorrenza.

E ancora: magazine edito dalla farmacia, espositori di ogni genere, salottino per i clienti dove possono leggere il giornale, televisore con informazioni sul mondo del benessere e della salute.

La dottoressa titolare mi accoglie con un sorriso e mi dice: "Buon giorno sig. Alberti, dobbiamo ancora parlare della telemedicina che è un argomento che mi interessa molto, mi faccia sapere quando può venire a parlarne!". Sono certo che quando partiremo con la telemedicina sarà un ennesimo successo di questa farmacia che ogni giorno si inventa qualcosa.

Sì è vero, ma noi ci occupiamo del settore assicurativo, cosa ci può insegnare la farmacia? Semplicemente che il cliente è colui intorno al quale ruota tutto il nostro business. E' lui che dobbiamo servire, è lui che dobbiamo coccolare. Se deve fare la polizza online, mettiamogli a disposizione il computer, se deve pagare un bollettino postale o il bollo della macchina diamogli la possibilità di farlo con un pc di servizio, mentre aspetta di pagare la polizza. Mettiamo nelle nostre agenzie un televisore che lo informi sulle novità, quotidiani da leggere, musica da ascoltare.

Riserviamo un locale per i figli in modo che possano giocare mentre aspettano il papà, magari con una animatrice, la sera apriamo l'agenzia per mostre o conferenze. Facciamo sì che il cliente passi del tempo piacevole da noi e che quindi venga non tanto o non solo per pagare la polizza, ma per distrarsi.

Follia? No, idee per innovarsi!

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

## MERCATO

### 49,5 milioni di euro di sanzioni

Con una crescita del 7,8%, l'83,6% delle ordinanze emesse dall'Isvap riguarda il settore Rc auto

Nel 2011 le ordinanze sanzionatorie emesse dall'Isvap sono state **5.378**, ovvero il **7,8%** in più rispetto allo scorso anno. Di queste, oltre il 90% sono costituite da ingiunzioni delle sanzioni e il 9,5% da archiviazioni del procedimento. Nello specifico, le ordinanze ingiuntive si riferiscono a 473 soggetti: 355 intermediari (75%), 113 compagnie (23,9%) e 5 altri soggetti (1,1%).

Gli importi, fa sapere l'Isvap, ammontano complessivamente a **49,5 milioni di euro**, pari ad un incremento rispetto al 2010 del **14,3%**. Delle 4.867 ordinanze di ingiunzione emesse nel 2011, soltanto 39 sono state oggetto di ricorso al Tar del Lazio o di ricorso straordinario al Capo dello Stato.

Per quanto riguarda le tipologie di illecito prevalenti, oltre l'**83%** pertiene al settore **Rc auto**: sono state infatti **4.067** le ordinanze emesse in questo ambito, per un importo di sanzioni pari a **35,2 milioni di euro**. Rispetto al 2010 si registra un incremento del 3,8% per numero e dell'1,4% per importo. Guardando nel dettaglio le casistiche troviamo 3.397 provvedimenti ingiuntivi, le ordinanze che riguardano violazioni delle disposizioni normative che disciplinano la procedura di risarcimento diretto sono pari a 1.934 (il 56,9% e per importo il 44,4% del totale delle sanzioni relative alla liquidazione dei sinistri). Le rimanenti ingiunzioni Rc auto (670 per 10,9 milioni di euro) sono relative a violazioni delle disposizioni concernenti il rilascio delle attestazioni sullo stato del rischio, la banca dati sinistri e altri illeciti, tra cui l'elusione dell'obbligo a contrarre che ha riguardato sei imprese per un importo totale di 6 milioni di euro.

I provvedimenti emessi per violazioni di natura diversa dall'Rc auto sono complessivamente 800, pari al 16,4% del totale, a fronte dei 598 provvedimenti del 2010. Le sanzioni ammontano a 14,3 milioni di euro (28,9% del totale), contro gli 8,6 milioni del 2010. Le violazioni più frequentemente riscontrate riguardano gli obblighi di trasmissione all'Autorità di informazioni relative alla gestione dell'impresa, alla riassicurazione passiva e alle partecipazioni delle imprese di assicurazione, di documentazione riferita agli organi sociali, di documenti di bilancio, di notizie richieste dall'Autorità anche concernenti i reclami. Significativa, in tale ambito, è la consistenza dei procedimenti per il mancato rispetto del termine di 30 giorni previsto per i riscontri all'Autorità in relazione a richieste istruttorie concernenti i reclami trasmessi dagli interessati.

*Diana Pastarini*