



EDITORIALE

## Quando il sistema non è sostenibile

Fare il punto sulla condizione di salute del settore assicurativo, legato a doppio filo alle politiche di sviluppo del nostro Paese, è uno dei temi all'ordine del giorno dell'Assemblea annuale dell'Ania. Molta acqua è passata sotto i ponti dall'ultima assemblea a quella di oggi, con l'aggravarsi della crisi, l'azione del Governo Monti, l'introduzione delle liberalizzazioni, l'evidenza di un welfare state sempre più carente. Ma anche con l'obbligo di guardare al futuro con occhi nuovi. Le soluzioni che l'Ania e le compagnie indicano per uscire da questo stato di "paralisi" passano necessariamente dalla richiesta, da tempo avanzata, di rivedere la collaborazione tra pubblico e privato e di introdurre provvedimenti che agevolino, soprattutto da un punto di vista fiscale, il ricorso alla polizza assicurativa. La necessità di non riversare sui consumatori il peso di un trend economico negativo, o i costi generati dall'incapacità organizzativa delle compagnie, si scontra, oggi come ieri, con misure che vengono imposte alle compagnie senza comprendere che troppo spesso la logica della mutualità mal si concilia con la sostenibilità del sistema assicurativo. Insieme, Governo, compagnie, Vigilanza, canali distributivi, consumatori, dovranno allora trovare, affrontando certamente un non facile compito, il giusto punto di incontro per favorire nuovi percorsi di sostenibilità e una nuova *vision* del futuro di tutti noi.

**Maria Rosa Alaggio**, direttore  
Insurance Magazine  
e Insurance Trade  
[alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

INTERMEDIARI

## Gli agenti si mobilitano per i colleghi in Emilia

**Un dramma che ha colpito la popolazione, le abitazioni e le attività produttive. Ecco la situazione per gli agenti di assicurazione in provincia di Modena, dove lo Sna ha cercato di far sentire tutto il proprio supporto**

Abbiamo affrontato diverse volte la crisi che attanaglia la nazione e l'intera Europa. Questo è un momento grave, forse il più drammatico dopo la crisi del 1929. L'economia mondiale è in ginocchio.

Anche il comparto assicurativo italiano non ne esce bene. Abbiamo più volte messo in evidenza quanto stia diventando difficile la situazione degli agenti italiani. Provvigioni che calano vistosamente, costi che avanzano ormai senza più controllo. Alcune compagnie in difficoltà. Appare ostica la risalita, complicata anche, e soprattutto, dalle divisioni interne. Al quadro già poco felice, si aggiunge la tragedia del terremoto in Emilia Romagna.

A questo punto, però, accade qualcosa di sorprendente: la categoria, davanti all'aggravarsi della situazione, si mobilita a favore dei colleghi meno fortunati; si aprono spiragli di speranza, solidarietà e voglia di partecipare.



Gaetano Vicinanza, presidente provinciale Sna di Modena

La prima impressione è la sorpresa. Allora questa categoria "c'è" e fa quadrato attorno a coloro che hanno realmente bisogno.

Per alcuni agenti il momento è drammatico: c'è chi ha perso la casa ma anche l'agenzia. Il dramma, perché di questo si tratta, viene supportato anche dal Sindacato Nazionale Agenti: in punta di piedi, senza grande clamore, con il solo desiderio di essere utile, di portare sollievo. Piace questa discrezione, questa sensibilità, questo pudore sulle cose che si fanno per gli altri, soprattutto quando c'è di mezzo la vita di tante persone, colleghi, amici, famiglie intere. In questo momento di grande *bagarre* generale, sarebbe facile strumentalizzare anche lo spirito umanitario, la fratellanza.

Per capire meglio, pongo alcune domande al presidente provinciale di Modena, **Gaetano Vicinanza**, che ha dedicato tante ore del suo tempo e della sua generosità a questo dramma. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Premafin, sì all'assemblea ma avanti con Unipol

**Premafin** convoca l'assemblea straordinaria ma intende andare avanti con il progetto di **Unipol**. La holding ha accolto la richiesta del custode giudiziale dei trust offshore (azionisti con il 20%), Alessandro Della Cha', ma ha stabilito "di dare comunque esecuzione all'aumento di capitale" da 400 milioni di euro, riservato a Bologna.

Della Cha' aveva chiesto comunque di convocare una nuova assemblea per permettere ai soci di valutare anche l'offerta che i fondi **Sator** e **Palladio** avevano presentato il 28 giugno in occasione dell'assemblea Fonsai. Ma il cda ha specificato che la nuova assise non avrà all'ordine del giorno l'esame della proposta delle finanziarie di Matteo Arpe e Roberto Meneguzzo, ma "esclusivamente la revoca della delibera del 12 giugno 2012" sull'aumento di capitale.

Il comitato degli indipendenti di Fonsai ha proposto intanto le prime azioni risarcitorie e di responsabilità, individuando nel patron del gruppo, **Salvatore Ligresti**, e nell'ex amministratore delegato, **Fausto Marchionni**, i bersagli. Per leggere il resto dell'articolo collegati a questo link <http://bit.ly/MrOzVM> su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it).



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



*(continua da p. 1)*

### **Qual è la reale situazione della provincia di Modena dopo il terremoto?**

Terribile. La prima scossa del 20 maggio ha colpito numerose realtà nella provincia di Modena: San Felice, Mirandola, Finale Emilia, Novi e Carpi, arrecando seri danni alla popolazione e a tanti nostri colleghi che vi risiedono.

### **In qualità di presidente provinciale Sna di Modena, come è intervenuto ?**

Il primo pensiero è stato recarmi sul territorio, avvicinare i colleghi, verificare le loro primarie necessità, per poi coordinarmi con l'Esecutivo Nazionale ma soprattutto, più volte al giorno, con il presidente Demozzi. Ho notato in quest'uomo grande sensibilità, dolore e totale disponibilità, anche economica. Preoccupazione e determinazione nel voler risolvere almeno le urgenze.

Tra queste, sicuramente, la necessità di un aiuto psicologico e morale. Qualcuno ha confidato il suo dolore e la voglia di ricominciare. Certo, la presenza del sindacato è stata molto apprezzata. Colleghi mai visti che ti abbracciavano, lacrime, riconoscenza. Paura nei loro sguardi. Non si sono sentiti abbandonati.

### **I primi concreti interventi ?**

Dopo la scossa del 20 maggio avevamo una serie di agenzie danneggiate che, con il sostegno del sindacato e piccoli interventi, sarebbero ripartite dopo la autorizzazione dei tecnici sulla agibilità dei loro uffici: salvo le agenzie di San Felice, dove c'è stato l'epicentro e i danni erano più ingenti.

La seconda scossa del 29 maggio ha cambiato completamente lo scenario, mettendo definitivamente in ginocchio la zona. Quasi tutte le agenzie danneggiate avevano sede nei Centri Storici, le "zone rosse", quindi inaccessibili. .

### **Dal punto di vista operativo cosa ha fatto il Sindacato ?**

Dal primo momento sono stati prenotati dei container uso ufficio, per la zona di San Felice, inizialmente la più colpita. Valutato poi quali sono stati i danni dopo la scossa del 29 maggio, ho contattato nuovamente i colleghi, assieme a componenti dell'Esecutivo Nazionale. Abbiamo cercato di portare principalmente conforto, su una diffusa disperazione e senso di impotenza. Questo sopralluogo è stato utilissimo per comprendere che bisognava ampliare la zona d'azione, e gli aiuti.

E' stato integrato e aumentato l'ordine dei container, tenendo presente che i danni erano notevolmente aumentati e così il numero delle persone senza agenzia, senza un luogo dove poter proseguire l'attività. Di fronte all'aggravarsi della situazione ho avuto, da parte del presidente Demozzi e dall'intero Esecutivo Nazionale, ampia disponibilità di intervento, anche economica. Unica raccomandazione: fare presto.

Difficoltà nel reperire i container, arredati e corredati di tutto l'essenziale per proseguire l'attività, compresi i computer. Installati e funzionanti. E' stato molto difficile trovarli, in quanto anche la popolazione civile era alla ricerca di soluzioni simili, considerato che lo sciame sismico non accennava a finire.

Trovati i dieci moduli che servivano, grazie anche alla insostituibile collaborazione di due componenti dell'Esecutivo Nazionale: Paolo Soravia e Claudio Prandi (quest'ultimo ha subito danni ingenti nella zona di Mirandola), sono stati velocemente consegnati, fornendo ai colleghi un ufficio temporaneo, da dove hanno potuto riprendere l'attività e le speranze.

### **Davanti a questo dramma collettivo, come hanno percepito i colleghi l'aiuto dello Sna?**

Per gli agenti, la realizzazione di un bellissimo sogno: pur presi da mille difficoltà, preoccupazioni per le loro famiglie e per il reale problema della sopravvivenza, vedendo che era stata istituita una "unità di crisi" dallo Sna, hanno respirato un'aria di fiducia, di protezione. Il fatto poi che molti colleghi, quasi tutti a loro sconosciuti, si fossero recati sul territorio unicamente per aiutarli, credo li abbia riconciliati con la vita. La "consegna" ha portato tanta gioia, soddisfazione ma anche tanta commozione. Hanno dimenticato le diatribe passate e si sono posti il problema di come trasmettere all'esterno che il sindacato c'è.

### **La soddisfa essere un presidente provinciale Sna ?**

Sono iscritto da tanti anni, presiedo la Provinciale di Modena dal 2011 e ne sono orgoglioso. Lo Sna ha dato prova, in questa terribile occasione, di essere presente e incisivo, non solo nelle problematiche del quotidiano, ma anche in una situazione drammatica quale è quella di un terremoto.

E' sicuramente un segno positivo vedere tanti colleghi, Esecutivo Nazionale, Gruppi Aziendali, iscritti e non, uniti, nel sostenere la popolazione e gli agenti dell'Emilia, con grande spirito di solidarietà e con il cuore che, in fondo, c'è sempre.

Dobbiamo restare uniti. I non iscritti, dovrebbero riflettere sui vantaggi che potrebbero sfiorare tutti, se fossimo maggiormente coesi. Dobbiamo batterci per un sindacato forte, più forte, che ci sostenga nella quotidianità e nelle emergenze. Ribadisco che quanto è successo, pur nella tragedia, mi ha suggerito profonde riflessioni. La prima è un sentito ringraziamento al presidente Demozzi e a tutto il sindacato.



## COMUNICAZIONE

### Assicurazioni e social media: la relazione al centro

## MERCATO

### Relazione annuale Ania, nel 2012 raccolta premi ancora in calo

**L'avvento e la successiva larga diffusione dei social media hanno contribuito a ridisegnare la qualità dello spazio comunicativo all'interno del quale prende vita il dialogo tra cliente e intermediario**

**Dopo la flessione dello scorso anno, l'outlook si conferma negativo soprattutto per il Vita**

Lo spazio social è un nuovo spazio di comunicazione che, seppur virtuale, è in grado di accogliere la formazione di vere e proprie *community* che condividono e scambiano informazioni, interessi e momenti salienti della propria vita quotidiana. Un nuovo spazio di comunicazione dove la freddezza e l'iper velocità del click telematico e la calda profondità del rapporto reale interumano si fondono, per dare vita ad una relazione ben temperata.

Le previsioni per il **2012** di **Ania** stimano la raccolta premi totale, danni e vita, del lavoro diretto italiano intorno ai **106,6 miliardi di euro**, con un decremento del **3,3%** rispetto al **2011**. L'incidenza sul pil scenderebbe quindi al **6,74%** dal **6,98%**. Dopo la forte crescita del biennio 2009-2010, il calo più consistente dovrebbe riguardare, come nel 2011, il settore vita, mentre la raccolta premi danni dovrebbe ammontare a **36,4 miliardi**, con un peso sul pil pressoché invariato intorno al **2,3%**. Complessivamente il volume dei premi contabilizzati del settore vita potrebbe sfiorare i **70 miliardi di euro** e l'incidenza sulla ricchezza lorda del Paese scenderebbe dal **4,67%** al **4,44%**.

#### La relazione rimane l'asset fondamentale

Ecco perché il mondo assicurativo non può rimanere alla finestra. La diffusione e l'uso sempre più pervasivo dei *social media*, si traducono in materia di grande interesse per tutto il comparto dell'intermediazione e della distribuzione assicurativa, nella misura in cui il rapporto tra intermediario e cliente viene profondamente ridisegnato alla luce di questo nuovo tipo di socialità. La qualità della relazione tra agenzia e consumatore è da sempre un fattore strategico per il successo dell'attività professionale assicurativa. Le modalità tradizionali di comunicazione attraverso le quali il singolo agente entra nel vissuto quotidiano del proprio cliente possono essere ora integrate con le nuove opportunità offerte dal web, con un potenziale ritorno economico e di visibilità di non secondaria importanza.

I premi raccolti nel **2011** dall'intero comparto assicurativo sono stati pari a **113,470 miliardi**, l'**11,9%** in meno rispetto al 2010; e il risultato d'esercizio delle imprese segnala perdite per **3,7 miliardi di euro**, con un RoE complessivo del settore negativo e pari a **-7,2%** (**-1,4%** nel 2010).

#### Sviluppare il business assicurativo con i social media

La grande compagnia, come il singolo agente assicurativo, che decidesse di sviluppare il proprio business con i *social media*, deve tenere ben presente che a mutare profondamente sono soprattutto le modalità comunicative. Nelle reti *social* il coinvolgimento diretto dei soggetti dello scambio comunicativo ne è la dimensione costitutiva. Il rapporto con i destinatari del proprio messaggio lo si vive "in prima persona", seguendo il ritmo imposto dai feedback degli altri utenti e dall'approvazione (o dalla disapprovazione) data da questi ai messaggi che vengono pubblicati on line. I *social media* rappresentano cioè la forma odierna del passaparola, strumento alla base del successo dello scambio informativo. Il passaparola on line è un meccanismo assai potente e pervasivo, che consente di ottenere in tempi brevi e a costi ridotti (il lavoro lo fanno gli stessi utenti-consumatori) risultati impensabili se perseguiti con l'adozione di strumenti di tipo tradizionale.

Questi i numeri principali usciti dalla relazione annuale del presidente di Ania, **Aldo Minucci**, e dal documento *L'assicurazione italiana 2011-2012*. Minucci ha dipinto quindi un quadro a tinte fosche per l'anno che ci siamo lasciati alle spalle e uno scenario poco positivo per quello in corso. Se l'andamento del Pil dell'area dell'Euro rimarrà sostanzialmente stabile nel biennio 2012-13, le stime per l'Italia, che fino a qualche settimana fa indicavano un calo dell'**1,5%**, sono in sensibile peggioramento. Nonostante gli interventi della Bce e le manovre correttive varate dal Governo, ha rilevato Minucci, "il vaso di Pandora è stato scoperto ed è inutile tentare di richiuderlo. Piuttosto, come nel mito, è necessario ridare spazio alla speranza che si affermi una volontà politica comune dell'Europa, ispirata dal principio della solidarietà e dal rilancio del processo di integrazione".

#### Una grande opportunità per il mondo assicurativo

Dallo scambio informativo alla comunicazione. Dalla comunicazione alla relazione. I *social media* offrono questo e altro ancora al cliente-utente impegnato a comporre il puzzle delle sue relazioni on line. E potrebbero offrire molto anche alle compagnie e agli agenti che volessero sfruttarne tutte le potenzialità. Diventa quindi necessario e prioritario conoscere il funzionamento degli strumenti messi a disposizione dal web 2.0, per valutarne le possibilità di utilizzo in relazione alla loro eventuale implementazione nel business assicurativo. Una sfida importante che **Medi** - l'Osservatorio europeo sulla distribuzione assicurativa - e **Macros Consulting** hanno deciso di raccogliere, dando il via a un'attività di monitoraggio costante dello scenario dei *social media* a vantaggio di tutti gli attori assicurativi, dalle compagnie a tutto il mondo della distribuzione.

Sul fronte nazionale, il presidente ha evidenziato alcuni nodi da risolvere: dalla realizzazione di un piano di investimenti pubblici volti a rafforzare il patrimonio infrastrutturale, alla semplificazione degli adempimenti a carico di chi svolge attività imprenditoriale, passando per il proseguimento dell'azione strutturale di recupero dell'evasione, congiuntamente a una profonda revisione delle diverse componenti della spesa pubblica.

**Andrea Punzi**  
Research Analyst Macros Consulting MEDI  
(Monitoring European Distribution of Insurance)

**Diana Pastarini**



## COMUNICAZIONE

### Imparare osservando la gente

Fra le tante citazioni, di cui molte piuttosto volgari, di **Charles Bukowski** (Andernach 1920 - San Pedro 1994, poeta e scrittore statunitense), ce n'è una che ritengo interessante:

“La gente è il più grande spettacolo del mondo. E non si paga il biglietto”

Io non sono Charles Bukowski e soprattutto non bevo e fumo quanto ha bevuto e fumato lui, ma sono totalmente in accordo con lui su questa affermazione.

Da sempre sostengo che lo spettacolo più bello che ci riserva la vita è la gente. Osservarla ci insegna una montagna di cose. E' salutare, libera la nostra fantasia, ci mette allegria e soprattutto è una magnifica terapia di confronto e, come dice Charles, non si paga il biglietto.

Non so voi, ma io amo follemente aspettare all'aeroporto seduto su di una sedia e vedere le persone che partono e quelle che arrivano. Tutti hanno una loro storia e ce la raccontano in quei pochi minuti.

La più grande scuola di comunicazione paraverbale e non verbale: la gente comune, per strada, nei grandi magazzini, nei negozi.

La cosa fantastica è che scopriamo di conoscere le persone che incontriamo spesso sul treno o in aereo o al bar e dopo un po' di loro sappiamo tantissime cose. Lasciamo che il virus della gente s'impadronisca di noi: è tutta ricchezza.

Ognuno di noi ha tanto da dire e tanto da insegnare agli altri. Quanto noi impariamo in maniera osmotica risulterà sicuramente più radicato e duraturo rispetto a ore di racconti e chiacchiere. Amore, violenza, volgarità, sincerità, educazione, maleducazione, semplicità, felicità. Tutto si trasmette attraverso lo stare insieme. Le disavventure creano amicizie, amori. I viaggi occasioni per fare nuove conoscenze.

La ricetta è sempre la stessa. Lasciamo che gli altri interagiscano con noi, anche solo attraverso uno sguardo, un atteggiamento, un sorriso. E' tutto gratis, non costa nulla ed è un potentissimo ricostituente.

Io lo faccio sempre. Guardo il prossimo e spesso immagino la sua storia di vita. Spesso ci indovino.

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

## NEWS

### Sace e Bper, cento milioni per l'internazionalizzazione delle Pmi

**Il 30% del plafond sarà riservato alle imprese emiliane colpite dal sisma**

Con la firma di questa nuova convenzione, il monte finanziamenti per attività di internazionalizzazione messi a disposizione delle imprese, attraverso la consolidata partnership tra **Banca popolare dell'Emilia Romagna** (Bper) e **Sace**, arriva a **550 milioni di euro**. Quest'ultimo accordo, siglato ieri, stanziava **100 milioni di euro** di finanziamenti a breve termine volti a sostenere le esigenze di capitale circolante delle Pmi per operazioni di export, l'esecuzione di lavori all'estero e progetti di internazionalizzazione.

“In un contesto di crisi destinato a durare ancora a lungo, dove le migliori opportunità provengono dalle economie emergenti - ha sottolineato **Raoul Ascari**, chief operating officer del gruppo assicurativo - export e internazionalizzazione sono una via obbligata per le nostre imprese”. Questa convenzione si inserisce per Sace in un ampio carnet di iniziative a sostegno dello sviluppo internazionale delle Pmi, maggiormente interessate dalle difficoltà di accesso al credito, e inoltre, aggiunge Ascari, “ci consente di rinnovare il nostro impegno al fianco delle tante eccellenze industriali emiliane con cui Sace lavora da anni e che siamo certi rappresenteranno sempre un motivo di orgoglio per il nostro Paese”.

Infatti **30 milioni di euro** saranno destinati alle imprese danneggiate dal terremoto che ha recentemente colpito l'Emilia, per la ricostruzione degli impianti e il ripristino delle attività produttive, mentre i restanti 70 milioni andranno alle aziende clienti del gruppo Bper. Sempre a favore delle realtà produttive interessate dal sisma, la convenzione prevede che possano beneficiare dei tassi di interesse offerti dalla banca a condizioni particolarmente vantaggiose e della possibilità di pagare il premio applicato da Sace alla scadenza del finanziamento, anziché all'erogazione.

“Questa nuova convenzione con Sace - ha rilevato **Luigi Odorici**, amministratore delegato del gruppo bancario - ha particolare rilevanza perché intende dare risposte concrete alle esigenze che provengono dal sistema delle imprese. L'obiettivo è duplice: da una parte sostenere la ripresa produttiva nelle zone colpite dal sisma; dall'altra operare al fianco delle aziende che hanno necessità di rafforzare i propri percorsi di internazionalizzazione per fronteggiare una congiuntura economica sfavorevole”.

I finanziamenti, erogati dalla Banca popolare dell'Emilia Romagna attraverso i prodotti Fin Short Term e Fin Preshipment, avranno un importo minimo di 50.000 euro, una durata non superiore ai 18 mesi e saranno garantiti da Sace fino al 70%.

*D.P.*