



EDITORIALE

Banche, assicurazioni e Bund

L'economia non è fatta di compartimenti stagni. Anche se spesso si cerca di credere o di far credere il contrario. La crisi del 2008, accesa dal botto dei subprime e di Lehman Brothers, ha avuto al centro le banche. Si dibatterà per decenni se ne siano state l'origine o un amplificatore. Ma i numeri del coinvolgimento del sistema bancario, da Usa a Gran Bretagna, da Irlanda a (ebbene sì) Germania, hanno raccolto una fila di zero impressionante. Le assicurazioni, che in Italia hanno registrato un calo del settore Vita, ovvero della componente più finanziaria, del 18% nel 2011, sono alle prese con i "vincoli" di Solvency II concepiti in altro periodo.

Di allentamento di questi vincoli si parla ora, e anche in misura piuttosto sostanziale (il settore ha elaborato analisi e proposte dettagliate), per tener finalmente conto di situazioni di mercato generatesi altrove. E' il caso degli spread nell'Area Euro, di un mercato finanziario come quello tedesco che attira denaro per la sicurezza ma, in definitiva, non paga rendimenti. E, naturalmente, i titoli di Stato sono una parte importante degli asset e dei portafogli assicurativi. Come dire: va bene guardare le gomme, ma se c'è l'olio sull'asfalto...

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

INTERMEDIARI

Tempo di ripensare ai requisiti professionali

Alla luce della revisione della direttiva europea sull'intermediazione assicurativa passa spesso sotto tono il tema dei requisiti professionali degli intermediari

Nel contesto italiano pochi giorni fa si è svolto a Roma l'esame Isvap per l'iscrizione di agenti e broker al Rui. E' necessario in questo caso porsi una domanda: gli strumenti predisposti sono sufficienti e adeguati per certificare la preparazione e la qualità degli intermediari italiani?

Prima di entrare nel vivo del discorso è essenziale evidenziare il carattere preventivo delle disposizioni che a livello europeo regolano l'accesso e l'esercizio della professione di intermediario assicurativo. Questo approccio è stato adottato dall'Unione Europea per includere nella prima direttiva del 2002 (Imd1) una serie di norme che stabiliscono i requisiti professionali necessari per l'attività di intermediazione.



La regola contiene due principali caratteristiche: per principio, chiunque svolga un'attività di intermediazione assicurativa deve soddisfare i requisiti previsti; ma la direttiva richiede solo cognizioni e capacità "adeguate", lasciando la definizione dei requisiti precisi ai vari Stati membri. Così facendo si è venuta a creare una vasta area di condizioni disomogenee. Gli Stati membri sono "obbligati" a riconoscere gli intermediari degli altri Stati, sebbene con differenti qualificazioni. Ma, se ciò appare in linea con i diritti di Libertà di Stabilimento e di Libera Prestazione di Servizi garantiti a livello europeo, non è ancora chiaro se questa disposizione possa essere la garanzia per un buon grado di protezione dei consumatori.

(continua a p.2)

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Ania, le compagnie garantiscono la copertura per il terremoto

Le compagnie che in questo momento in Emilia non stanno sottoscrivendo polizze con la copertura di danni derivanti dal terremoto torneranno a farlo non appena lo sciamo sismico si sarà fermato. E' quanto ha voluto precisare **Roberto Manzato**, direttore danni non auto e vita di **Ania**, dopo che il sindaco di Reggio Emilia e presidente dell'Anci, Graziano Delrio, ha chiesto a Governo e Isvap di vigilare di fronte alla possibilità che le assicurazioni non prevedano più copertura per danni da terremoto. "Durante un evento in corso - ha precisato Manzato - non si fanno coperture nuove, non essendoci l'alea dell'evento. Naturalmente quello che è in corso viene mantenuto: i nuovi contratti verranno sottoscritti appena la situazione si sarà stabilizzata". Delrio aveva comunque segnalato che in alcuni comuni colpiti dal recente terremoto, le compagnie che garantiscono la copertura per gli immobili pubblici starebbero comunicando che allo scadere delle polizze, queste saranno rinnovate ma senza la copertura per danni da terremoto.



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



Necessità di maggiore armonizzazione

In teoria, questa discrepanza relativa al livello di professionalità nei vari Stati potrebbe benissimo essere evitata, o quantomeno ridotta, prevedendo dei principi comuni a livello europeo. In quest'area, però, ci sono molte questioni che necessitano di essere armonizzate, e nel futuro sarà proprio questa una delle principali sfide da affrontare. **Medi**, inoltre, è dell'idea che la direttiva dovrebbe fissare requisiti più severi per analizzare adeguatamente i bisogni dei consumatori. La tematica più difficile da regolare a proposito dei requisiti professionali sarà pertanto la definizione di programmi comuni di formazione professionale. La predisposizione di requisiti a livello europeo, infatti, potrebbe andare incontro al rischio di non considerare le specificità dei mercati, dei prodotti assicurativi, dei modelli distributivi e delle esigenze dei clienti. Inoltre, bisogna considerare il fatto che in ogni Stato membro i professionisti che si affacciano sul mercato dell'intermediazione assicurativa hanno seguito percorsi scolastici diversi.



Standard comuni per l'autorizzazione alla professione?

Per assicurare la necessaria protezione ai consumatori, **Medi** suggerisce che le norme dell'Imd2 relative alle autorizzazioni per svolgere l'attività di intermediazione vengano rilasciate in base a standard comuni da organizzazioni private per la formazione. Ogni Stato membro dovrebbe avere la possibilità di erogare corsi di formazione autorizzati a livello europeo. Si potrebbero prevedere barriere all'ingresso sotto forma di test di ammissione ed esami finali al termine di un percorso di studi approfondito, all'interno del quale si guidino gli intermediari alla comprensione delle difficoltà e delle criticità che si troveranno ad affrontare una volta calati nel modo professionale. L'obiettivo dovrà essere quello di creare una vera e propria classe imprenditoriale permeata da una solida cultura assicurativa, consapevole delle opportunità e delle responsabilità date dalla propria professione. Ma l'unità di intenti è un traguardo difficile da raggiungere, anche se rimane l'unica via percorribile per centrare efficacemente l'obiettivo. L'alternativa a un progetto comune per la formazione degli intermediari rimane dunque quella che tende a basarsi sui particolarismi e sugli interessi nazionali, ovviamente legittimi anche se poco in grado di dare un respiro moderno ed "europeo" alla distribuzione assicurativa e alla professione di intermediario.



Matteo Cominelli, ricercatore Medi e consulente Macros Consulting (Monitoring european distribution of insurance)

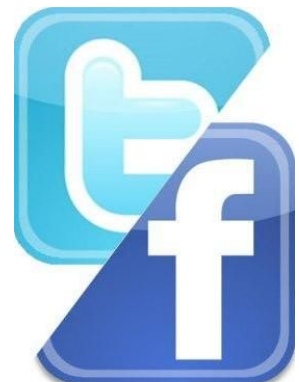
NEWS

Banca dati sinistri, proposte e modifiche entro il 22 luglio

L'Isvap ha posto in pubblica consultazione il provvedimento che modifica il Regolamento n.31 dell'1 giugno 2009. Si tratta della disciplina relativa alla **banca dati sinistri**, concepita allo scopo di prevenire e contrastare il fenomeno delle frodi Rc auto, attraverso la raccolta dei dati relativi ai sinistri che coinvolgono i veicoli immatricolati in Italia. Nello specifico i cambiamenti introdotti riguardano le modalità di trasmissione dei dati e in particolare la riduzione dei termini entro i quali le imprese devono comunicare i dati relativi a ciascun sinistro all'Isvap.

Il termine ultimo per inviare all'autorità di vigilanza eventuali osservazioni o proposte in merito al provvedimento è fissato al **22 luglio 2012**, l'indirizzo a cui spedirle è modificare regolamento31@isvap.it.

I commenti pervenuti saranno resi noti sul sito Isvap, comprensivi dell'indicazione del mittente, fatta eccezione per i dati e le informazioni per i quali si richieda espressamente la riservatezza, motivandone le ragioni. L'Autorità precisa in una nota che il "generico avvertimento di confidenzialità del contenuto della e-mail, in calce alla stessa, non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti inviati".



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



MERCATO

Vendite: stop agli abusi via telefono, web o porta a porta

Le associazioni dei consumatori scrivono al premier Monti per chiedere il recepimento immediato della direttiva europea che disciplina la materia



Non aspettare l'ultimo giorno previsto dalla normativa, ma agire tempestivamente per fermare l'abuso delle vendite via internet, telefono e porta a porta. È quanto chiedono le associazioni dei consumatori in una lettera pubblica al presidente del consiglio Mario Monti in relazione al recepimento della direttiva comunitaria n. 83/11 in materia di contratti a distanza e fuori dai locali commerciali. Il documento inviato al premier da **Adoc, Adiconsum, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori** descrive un fenomeno che le associazioni non esitano a definire "una vera e propria emergenza sociale".

Si tratta nello specifico della vendita di beni e servizi non richiesti oppure difformi da quanto inizialmente proposto. Una questione oggetto di numerose denunce da parte dei consumatori che spesso si trovano a dover fare i conti con "trappole dalle quali risulta difficile uscire se non con ingenti esborsi di denaro".

Garanzie e tutele per il consumatore

I tanti reclami pervenuti al Registro delle Opposizioni non trovano soddisfazione a causa di una normativa incompleta e per questo inefficiente. Le associazioni dei consumatori chiedono al governo di intervenire accorciando i tempi di ricezione della direttiva europea che regola esplicitamente questa materia e a cui ogni Paese dovrà adeguarsi entro **dicembre 2013**. Aspettare questa data però, si legge nella lettera, "sarebbe deleterio, perché si permetterebbe di protrarre la pericolosa tendenza, già in atto da parte delle singole Autorità indipendenti, di approvare discipline differenziate per ciascun settore produttivo, di fatto riducendo le garanzie per i consumatori e ritardando, ingiustificatamente, le maggiori tutele previste dalla direttiva".

Iniziative per sensibilizzare l'opinione pubblica

Nessuna crociata contro le possibili nuove dinamiche concorrenziali determinate dallo sviluppo delle tecnologie digitali, sostengono le associazioni, ma di fronte all'apertura di nuovi spazi di mercato si rende necessaria la contestuale presenza di "regole certe e ben comunicate, come peraltro è richiesto dall'agenda digitale". In particolare, il rapido recepimento di una normativa che tra le altre cose regola l'informativa precontrattuale, i tempi di consegna, i costi accessori e supplementari eventualmente previsti, il diritto di recesso, le garanzie post vendita e le eventuali esclusioni, potrebbe portare come vantaggio indiretto un incremento della fiducia dei consumatori rispetto ai nuovi canali di vendita.

Queste dunque le rivendicazioni delle associazioni firmatarie della lettera al premier Monti che per i prossimi giorni hanno annunciato altre iniziative per sensibilizzare l'opinione pubblica su questi temi e sulla loro incidenza sulla vita quotidiana dei cittadini ed in particolare dei soggetti più deboli.

COMPAGNIE

Das, nel 2011 la raccolta premi cresce del 4,8%

Il 2011 è stato un anno di novità per **Das**, con lo sviluppo della rete commerciale, l'inaugurazione della nuova sede a Verona Sud e soprattutto la nascita della divisione Legal Services, società accreditata come organismo di mediazione civile nei distretti di Verona e Bolzano, e provider di servizi di per le imprese e i professionisti. Positiva è stata, per la compagnia veronese specializzata nella tutela legale del gruppo Generali, anche la chiusura di bilancio che al 31 dicembre 2011 ha superato i **51 milioni di euro**, con una raccolta premi aumentata del **4,8%** rispetto all'anno precedente. In crescita anche la produzione diretta che ha raggiunto i **30,9 milioni di euro**, pari ad un incremento del **6,3%**.

"Nell'ultimo triennio - ha commentato **Roberto Grasso**, amministratore e direttore generale di Das Italia - è stata potenziata notevolmente la rete commerciale con l'attivazione di 250 nuove agenzie, di cui 108 solo lo scorso anno". Un dato che sembra aver avuto un'incidenza rilevante visto che, proprio grazie al canale agenti, la compagnia ha riscontrato un aumento del 32% della nuova produzione di polizze, il 18% in più rispetto al 2010.

"Per il secondo semestre dell'anno - ha proseguito Grasso - ci prepariamo a lanciare sul mercato nuovi prodotti dedicati a specifici target, come ad esempio scuole e associazioni, puntando a mantenere un trend di crescita sia nel segmento privati, sia in quello business".

Altro ambito su cui Das prevede di continuare a investire è quello della gestione diretta dei sinistri, in particolare, nell'ottica di migliorare la customer satisfaction, la compagnia cercherà di ottimizzare i tempi di risoluzione delle controversie e offrire un costante aggiornamento sull'andamento delle vertenze gestite.

D.P.

Diana Pastarini



FORMAZIONE

Qualche gioco per la mente

Molti dei test e concorsi contengono giochi logico-matematici. Di tanto in tanto nei corsi che faccio inserisco qualcuno di questi giochi per vedere quali sono i ragionamenti che i partecipanti fanno. Poco importa a mio avviso risolvere il gioco, bensì è importante capire quale è il ragionamento sottostante al gioco stesso. Ve ne propongo uno che a mio avviso è abbastanza divertente.

Un ricco professionista lavora nel centro di Londra ed ogni giorno torna alla sua casa di campagna con il treno delle 18. Il suo autista lo va a prendere tutti i giorni alla stazione per portarlo a casa. Un giorno finisce in anticipo il lavoro e quindi prende il treno precedente arrivando alla stazione in campagna un'ora prima, alle 17. Decide quindi di incamminarsi e a metà strada incontra l'autista che stava andando a prenderlo alla solita ora. L'autista si ferma, lo carica in macchina e giungono alla dimora di campagna 10 minuti prima del solito.

La domanda è: "quanto tempo ha camminato il ricco professionista" ?

Premetto che solo il 10% delle persone riesce a risolvere questo problema in quanto di primo impatto sembra che i dati siano insufficienti per trovare una soluzione. La cosa importante per risolverlo è di isolare le singole informazioni e concentrarsi sui tempi di percorrenza dell'autista. Lavorate quindi prima per ipotesi dopodiché stabilite la regola.

Azzardiamo un orario e supponiamo che l'autista parta normalmente da casa alle 17.30 e che alle 18.00 arrivi alla stazione, il che vuol dire che normalmente autista e padrone saranno a casa alle 18.30. Se l'ipotesi è corretta quel giorno arriveranno a casa alle 18.20 (dieci minuti prima delle altre volte). Quindi andata fino all'incontro con il ricco signore e il ritorno a casa saranno durati 50 minuti (dalle 17.30 alle 18.20) di cui 25 minuti per l'andata e 25 minuti per il ritorno. I due si saranno incontrati alle 17.55 (partenza 17.30 più 25 minuti per raggiungere la stazione). Secondo questa ipotesi il ricco signore ha camminato per ben 55 minuti e cioè dalle 17.00 alle 17.55. Possiamo formulare altre ipotesi (lascio a voi il divertimento), ma la soluzione sarà sempre 55 minuti, questo perché l'ora di partenza dell'autista e la distanza della casa dalla stazione sono completamente ininfluenti per la soluzione del problema. Fate tutte le prove che volete, magari aiutandovi con un disegno, ma fidatevi arriverete sempre alla stessa soluzione.

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

Agenti Italiana: un Congresso per Sergio Finesso

Riceviamo da Alfonso Coltro, presidente del Gruppo aziendale Italiana Assicurazioni, una lettera di tributo, che pubblichiamo qui di seguito, per il lavoro svolto dall'uscente direttore generale Sergio Finesso

Organizzato dagli agenti di Italiana Assicurazioni, nella magica cornice del Castello di Casiglio, si è svolto l'incontro dedicato al giusto tributo al direttore **Sergio Finesso**.

L'atmosfera che si è potuta respirare è difficile da trasferire con le parole, anche se il mescolarsi di molte sensazioni e sentimenti, positivi e intensi, potrebbe farmi dire che è stata come una festa di compleanno a sorpresa per un caro amico, oppure come un Congresso agenti d'altri tempi.

Sì, un insieme di emozioni e di sincera passione per quello che ha fatto (...e che farà) ci ha trafitto il cuore quando il dott. Finesso ha preso il microfono e, con visibile emozione, ha voluto ringraziarci, ripercorrendo gli anni passati insieme.

Ha ringraziato gli agenti soprattutto per aver percepito la filosofia che ha guidato le sue decisioni: far crescere l'azienda attraverso la crescita delle persone e, quindi, degli agenti, dei dirigenti e dei dipendenti.

Ed ecco, allora, ripercorrere, con la consueta lucidità di sempre, le tappe di questi ultimi dieci anni, definiti "i migliori della mia vita", sottolineando la lungimiranza di certe scelte che, però, resteranno fondamentali e potranno essere una traccia ancora da seguire, oppure... farci capire la differenza.

Il Piano Quinquennale per la Formazione, i Forum, la cui trascrizione dei contenuti resterà una traccia indelebile, gli altri incontri dedicati agli agenti, giovani e di lungo corso, i software per l'analisi del territorio, le campagne pubblicitarie di grande visibilità, sono solo alcuni dei must che possono confermare, a noi che li abbiamo vissuti, lo stile e la qualità dettata da Sergio Finesso.

Non possiamo dimenticare, nell'esaltare questo decennio, le difficoltà macroeconomiche, le incorporazioni delle Compagnie Universo, Universo Vita e La Piemontese, gli attentati terroristici e le guerre, le crisi finanziarie mondiali, la crisi economica italiana: sembra un miracolo, Italiana Assicurazioni c'è ancora e fin qui è arrivata insieme al dott. Finesso!

Le decisioni che lo hanno portato verso un altro importante incarico, sempre per il Gruppo Reale Mutua, hanno impedito un adeguato riconoscimento dei meriti del dirigente, ma prima ancora del grande uomo che ha dimostrato di essere: noi abbiamo voluto farlo. Non ti dimenticare di noi Sergio e per il futuro parlati di te.

Alfonso Coltro, presidente Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni