



EDITORIALE

## La sanità tra esigenza di tutela e liofilizzazione del rischio

Si tiene oggi a Milano il workshop *"Il professionista della Sanità responsabile, dalla facoltà all'obbligo della copertura assicurativa"*, rivolto a intermediari assicurativi e clinical insurance manager. Una materia complessa – affrontata dal punto di vista giurisprudenziale attraverso analisi di carattere civilistico, penalistico e amministrativo – che pone al centro la relazione tra struttura sanitaria, medico e paziente. I temi in agenda partono dalla necessità, indiscutibile, di tutelare il paziente, per delineare un ruolo della sanità, così come del medico, divenuta "imputata" e troppo spesso condannata in nome del consumatore. Il medico, mi ha detto uno dei relatori al convegno, è però solo la punta dell'iceberg di un sistema che andrebbe totalmente rivisto e costruito sulla base di leggi chiare e definite, oggi totalmente assenti. Il punto di riferimento nell'ambito della responsabilità sanitaria, infatti, non è un quadro legislativo organico, ma una serie di pronunce spesso tra loro contrastanti. Il risultato, come è noto, non è altro che la "liofilizzazione del rischio" e, quindi, la fuga delle compagnie di assicurazioni da questo settore.

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

• INTERMEDIARI

## La reti agenziali vicine ai consumatori

Con l'articolo 34 non si costruisce un sistema più concorrenziale. Attraverso una rivisitazione più corretta dei rapporti delicatissimi nei confronti delle compagnie, secondo Francesco Avallone, vice presidente di Federconsumatori, il ruolo degli agenti sarà ancora determinante anche nell'interesse dei consumatori

I consumatori sono dalla parte degli agenti. Varie associazioni di categoria hanno espresso solidarietà nei confronti della battaglia degli agenti di assicurazione, che stanno fortemente contestando quella parte della legge sulla liberalizzazioni, il famoso articolo 34 ma non solo, che renderebbe, dicono in molti, impossibile svolgere correttamente la professione.

Gli agenti sostengono inoltre che l'articolo in questione sia dannoso per gli utenti che non ne ricavano alcun vantaggio, né a livello di prezzo, né di garanzie. Quasi tutte le agenzie godono anche di una flessibilità tariffaria; in altre parole è impensabile poter fornire al potenziale assicurato informazioni davvero strutturate.

A tutto questo si aggiungono i problemi storici della categoria: chiusure di numerosi punti vendita al sud, indebolimento del concetto di mutualità, revoche, scorpori e accorpamenti, costi che salgono, provvigioni che calano. L'Ania sembra mostrare chiusura politica perché non vuole cedere ad alcuna concessione, né rivedere alcuni istituti dell'Ana 2003, come la rivalsa, che allo stato attuale è divenuta ingestibile, né al plurimandato, almeno per chi lo desidera, unico mezzo per sbloccare un mercato ingessato dai potentati assicurativi. E' stata inoltre bocciata anche la possibile collaborazione di A con A (stessa sezione Rui) che avrebbe consentito agli agenti di poter interagire con l'art. 34 e rispettarne i dettami. Nulla è stato recepito per apportare al sistema un qualsivoglia miglioramento.

**Francesco Avallone** è uno dei mediatori in queste eterne diatribe tra agenti e compagnie. Oggi è vice presidente di **Federconsumatori** e del **Forum Ania/Associazioni consumatori**. Nel 1989 entra nell'Osservatorio Sociale dell'Ania assieme a rappresentanti dei consumatori e delle imprese. Nel 1991 è segretario nazionale responsabile del settore assicurativo. Fa inoltre parte del direttivo della sezione professionale europea delle assicurazioni (Union Network International) con sede a Ginevra, che rappresenta tutti i sindacati mondiali del settore finanziario. *(continua a p. 2)*



Francesco Avallone

• NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Per 6sicuro nuovo look e aumento di capitale da 2,5 mln di euro

Nuova interfaccia grafica, ma anche più interattività e velocità di comparazione per **6sicuro.it**, il broker assicurativo che consente di confrontare gratis e acquistare online polizze Rc auto e moto di 18 compagnie e i mutui residenziali di sei gruppi bancari. Non solo, 6sicuro si arricchisce anche di un blog in cui approfondire tematiche assicurative, chiarire dubbi sulle normative e scambiare pareri. Ma novità ancor più significativa è l'aumento di capitale pari a **2,5 milioni** di euro con cui entra nell'assetto azionario Principia II, il fondo chiuso gestito da **Principia Sgr**, una delle maggiori realtà operanti nel settore del venture capital italiano per masse gestite.

L'operazione consentirà al broker di aprire una nuova sede a Cagliari e acquisire non solo risorse finanziarie, ma anche esperienza industriale e competenze nel settore digitale.



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



## FORUM ANIA CONSUMATORI



*(continua da p. 1)* Proprio in questo ruolo partecipa alle audizioni della D.G. 15, relative alle direttive comunitarie della Ue, diventandone vice presidente nel 1999. Attualmente svolge un ruolo di consulente per compagnie e banche.

“Nel Forum Ania/Consumatori – spiega – abbiamo già cominciato a lavorare soprattutto sulla Rc auto; siamo stati capaci di trovare sette punti su cui siamo d'accordo e si dovrà lavorare per ottenere una vera risistemazione del sistema con l'obiettivo ambizioso di abbattere i costi e costringere le compagnie ad avere un comportamento corretto senza scaricare sulle tariffe le loro inefficienze”.

**Il Senato approva l'articolo 34 pressoché in prima versione, apportando solo poche modifiche, e trascurando gli emendamenti presentati, che avevano lo scopo di attivare la concorrenza tra compagnie. La lobby delle compagnie è riuscita a influenzare il Governo Monti?**

Secondo la mia opinione non sono le compagnie a essere così potenti, ma chi scrive o suggerisce emendamenti che non colgono per niente le intenzioni che forse sono alla base di queste decisioni. Certo non è così che si raggiungono risultati per ottenere finalmente maggiore concorrenza.

**A suo parere l'articolo che causa così tanti problemi agli agenti potrà trovare correttivi, anche con l'apporto di Federconsumatori, prima della conversione definitiva in legge?**

Federconsumatori ha già espresso, in consultazione presso l'Isvap, quale potrebbe essere una soluzione. Una corretta informazione sulla meccanica bonus/malus, che ogni compagnia mette in atto, potrebbe permettere all'assicurato di avere chiaro quello che succederà nell'anno successivo se avrà un incidente o se non l'avrà. Quella dei preventivi da presentare è assolutamente inefficace e comunque comporta problemi non facilmente risolvibili; ad esempio il sistema degli sconti e il problema delle provvigioni. Comunque continueremo a esprimere le nostre perplessità in tutte le sedi.

**Quali ipotesi di cambiamento immagina, per la categoria agenziale, nel prossimo decennio?**

Federconsumatori ha da sempre espresso una vicinanza alle battaglie condotte dagli agenti e non solo per solidarietà ma anche per una convinzione che l'attività sul territorio, la prossimità dell'attività di agenti che sono visti anche come parte della comunità locale ha sempre avuto un ruolo importante. Non entro nel merito delle singole battaglie ma credo fermamente che con alcuni cambiamenti, e attraverso una rivisitazione più corretta dei rapporti delicatissimi nei confronti delle compagnie, il ruolo degli agenti sarà ancora determinante anche nell'interesse dei consumatori.

In conclusione vorrei esprimere una considerazione un po' più generale: quando il legislatore interviene non è mai per caso; questo vuol dire che c'è sempre un'onda di proteste e insoddisfazioni alla radice degli interventi. Bisogna lavorare molto preventivamente attraverso un'azione di autoregolamentazione e in questo le associazioni dei consumatori possono confrontarsi con i rappresentanti delle categorie e fare quella autoriforma di cui si ha vera necessità.

*Carla Barin*



**LLOYD'S BROKER DEDICATO  
PER I RISCHI PROFESSIONALI:**

L'ACCESSO SEMPLICE E VELOCE  
AL MERCATO DEI LLOYD'S.

NUMERO UNICO  
199 199.6261

AEC MASTER BROKER SRL - LLOYD'S BROKER

**AEC**<sup>®</sup>  
MASTER BROKER



• RISK MANAGEMENT

## Focus sul Risk Engineering

**La presenza di una figura preposta alla prevenzione dei rischi consente alle imprese di evidenziare aspetti che spesso non vengono neppure percepiti dai vertici aziendali, creando una gestione consapevole, che ottimizza le risorse e aiuta a contenere i costi**

Il risk manager è la professione del futuro? Stando a un'indagine del **Wall Street Journal** la risposta è sì: infatti nel 2010 è risultato che il mestiere di prevedere i rischi è al primo posto insieme ad altre professioni più inerenti all'ambito della tecnologia. Questa tendenza è stata interpretata già da svariati anni dal Consorzio universitario **Cineas**, che dalla fine degli anni Novanta si è indirizzato sempre più verso tematiche legate alla "cultura del rischio" per sostenere il mondo del lavoro nell'identificazione, valutazione e gestione di tutti i rischi di impresa e nella creazione di nuove professionalità.

L'importanza della gestione dei rischi si configura oggi più che mai come una priorità per le aziende di quasi ogni settore: infatti, le aziende per garantirsi competitività e successo devono essere in grado di fronteggiare i repentini cambiamenti delle condizioni di mercato, conoscere i rischi a cui è esposto il business, monitorarli e attuare un'efficace pianificazione.

Il **Risk Engineer**, a cui Cineas dedica un master ad hoc in Risk Engineering, è un professionista capace di identificare, valutare, ridurre e gestire i rischi aziendali e industriali, mettendo in pratica strategie di controllo efficaci, metodi statistici per la quantificazione dei rischi, interventi ingegneristici e organizzativi, sistemi di gestione di qualità e della sicurezza, strategie di gestione della continuità e dei piani di crisi, strumenti di trasferimento dei rischi.

Lo specialista in risk engineering dovrà conoscere e mettere in pratica strategie di gestione e controllo dei rischi quali: sistemi di gestione di qualità, sistemi di gestione ambientale, sistemi di gestione della sicurezza, tipologie di trasferimento dei rischi, trasferimento assicurativo, crisis management, contingency planning e loss adjustment. La presenza di una figura preposta alla prevenzione fa emergere rischi che spesso non vengono neppure percepiti dai vertici aziendali, e questo permette una gestione più consapevole, l'ottimizzazione delle risorse e il contenimento dei costi. L'expertise del risk engineer può essere applicata a diversi settori: dalle società di consulenza, di ingegneria, di software, alle compagnie assicurative e agli studi professionali.

*Roberto Rentocchini, ingegnere,  
ex allievo e attualmente docente Cineas*

• NEWS

## Partecipa al sondaggio Rga sulla Gender directive

**Insurance connect** e **Rga** lanciano un sondaggio sul possibile impatto sul mercato assicurativo della **Gender Directive** con particolare riferimento ai prodotti di rischio vita e malattia, dove sono attese le ripercussioni più significative.

L'obiettivo, a seguito della pubblicazione delle linee guida da parte della Commissione Europea, è quello di raccogliere le opinioni degli addetti ai lavori e offrire poi una sintesi delle risposte da discutere al prossimo Italy Protection Forum che si terrà il 27 marzo 2012 a Milano.

Il sondaggio è anonimo, ed è possibile partecipare fino al 23 marzo 2012.

Basterà indicare per quale tipo di società si lavora, la propria funzione e l'ambito di competenza. Le domande del sondaggio vertono sui possibili cambiamenti nelle politiche di sottoscrizione, sulle tematiche della discriminazione indiretta, sulle risorse da dedicare all'applicazione della normativa, sulle tempistiche e sulle problematiche che può sollevare l'entrata in vigore delle tariffe unisex.

Per partecipare al sondaggio clicca [qui](#).





## • MARKETING E VENDITE

### Quanto vale la teoria del “Mai dire no”?

Ieri ho partecipato alla riunione della redazione del nostro quotidiano online, una esperienza esaltante, gente motivata con tantissime idee. L'editore durante la riunione, all'insegna della positività, ha parlato del fatto che non bisogna dire no, mai!

Uno spunto incredibile per una riflessione sull'argomento, soprattutto quando si parla di trattative e di vendita. Pertanto, mentre raggiungevo la Scuola di Palo Alto, ho cominciato a immaginare cosa scrivere sul “no”. Appena giunto alla scuola mi sono diretto verso la prima stanza libera per trasformare i miei pensieri in parole. Avevo già pronta la teoria del “mai dire no” nella negoziazione, o peggio ancora nella vendita, quando il mio sguardo è cauto sull'ultimo libro pubblicato dalla scuola, il cui titolo era: “Se ti vuoi bene imparo a dire no”.

Un attentato alla teoria del Mai-No. Come potevo correre ai ripari o salvarmi da quanto Filippo Zizzadoro, autore del libro, affermava nelle 160 pagine? Ho cominciato quindi a leggere saltellando nei vari capitoli alla ricerca del “no”, promettendomi, qualora l'avessi trovato, di approfondire il capitolo in cui veniva trattato. Per fortuna il libro parla di assertività e autostima, del no nessuna traccia, quindi la teoria del Mai-No era salva.

Possiamo quindi continuare a sostenere che il “no” dovrebbe essere bandito da qualsiasi azione che in qualche modo possa essere ricondotta alla vendita. Il “no” dispone male, trasmette negatività, ricorda le proibizioni non supportate da valide motivazioni, ci riporta ai “no” della nostra infanzia. Chi non si è sentito dire dai suoi genitori “perché no”?

Nel film *Il negoziatore* ci sono cinque minuti meravigliosi in cui Roman si prende gioco di un collega inesperto e senza dimenticare i principi del negoziato lo manda in confusione costringendolo a rispettare la regola del mai dire “no” a un sequestratore. Lo incalza con domande a cui istintivamente chiunque è portato a rispondere con un “no”, promettendo che al primo “no” avrebbe ucciso un ostaggio. Un esempio efficace sull'argomento. Io paragono il “no” alla terminologia negativa del nostro settore, copertura caso morte, sinistro, ispettore e tutti i termini di cui ho parlato più volte. Ed allora?

Viva il “sì”, viva la positività: non solo “think positive” ma usa anche il “sì”, una delle poche cose che ancora non costa nulla.

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

## • MERCATO

### Nel 2011 premi lordi contabilizzati per 110 miliardi

**Il settore Vita cede il 18%, mentre il Danni cresce del 2,6%**

E' un bilancio in negativo quello presentato oggi dall'Ania riguardo i premi lordi raccolti dalle compagnie assicurative italiane nel 2011. La cifra tocca i **110 miliardi** di euro, con una diminuzione, in termini nominali e omogenei, del 12,2% rispetto alla raccolta 2010. I settori Vita e Danni però si caratterizzano per risultati opposti: mentre il primo cede pesantemente il 18%, il secondo aumenta del 2,6%. Rispetto all'anno passato i premi comunicati dalle compagnie all'Ania incidono per il 7%, in diminuzione dall'8,1%, sul prodotto interno lordo.

Guardando più nel dettaglio il settore **Vita**, che costituisce il 67% del totale dell'anno, sono stati **74 miliardi** raccolti dal settore italiano nel 2011, rispetto ai circa 90 del 2010. Il calo è da ricercare nella volatilità del mercato finanziario, in particolare durante la seconda metà dell'anno, e nelle incertezze generali del quadro economico. La raccolta premi Vita del 2011 è seguita comunque a un aumento particolarmente evidente nel biennio 2009-2010: il volume d'affari resta superiore di quasi il 25% a quello del triennio 2006-2008.

A soffrire di più è la raccolta delle polizze del Ramo V (Capitalizzazione), che crolla del 39,2%, pur pesando solo per il 4,2% sul totale dei premi. Il Ramo I (Vita umana), pari a circa 57 miliardi, è diminuita del 16,4% rispetto al 2010, mentre le polizze di Ramo III-Linked, a carattere prevalentemente finanziario, hanno registrato una contrazione dei premi di quasi il 20% per un totale di 12,5 miliardi. I premi relativi al Ramo VI-Fondi Pensione sono diminuiti del 9,9% a 1,5 miliardi. Interessante il dato legato ai canali di distribuzione. La rete agenziale perde il 12%, mentre i promotori finanziari solo il 5%; ma il calo pesante è rappresentato dalla bancassurance con un -26%. L'incidenza sul pil è diminuita dal 5,8% del 2010 al 4,7% del 2011.

Il capitolo **Danni** sorride invece al settore. Nel 2011 la raccolta è stata pari a **36,4 miliardi** con un incremento, in termini nominali, del 2,6% rispetto al 2010. E' cresciuta del 4,1% la raccolta premi del settore Auto, che rappresenta il 56,9% del totale (55,8% nel 2010). Il ramo Malattia è cresciuto del +0,4%, a 2,2 miliardi, mentre gli Altri Danni ai beni del +1,2% a 1,6 miliardi. Il settore Credito e Cauzione balza del +2,1% a 700 milioni di euro; quasi doppia è la crescita della Tutela legale (+4,1%) a 300 milioni. L'Assistenza aumenta del 7,4% a 400 milioni; mentre i premi per il ramo Perdite pecuniarie (+9,0%) si attestano a 500 milioni di euro. Infine l'incidenza dei premi relativi ai rami Danni sul prodotto interno lordo è stata del 2,3%, in linea con il 2010.