



EDITORIALE

## Il manager in tempi di crisi

Il capo autoritario non esiste più. Così, almeno, dovrebbe essere. Perché per essere un buon manager, come sostiene Leonardo Alberti nell'articolo pubblicato in quarta pagina, oggi è necessario costruire con i propri collaboratori un rapporto basato sulla condivisione, mettendo in campo tutte le possibili capacità interpersonali. L'obiettivo è motivare i dipendenti, valorizzandone il ruolo e il singolo, prezioso, contributo per l'azienda. Ma servono anche capacità di gestione e di leadership, che vanno unite, necessariamente, al più tradizionale "pensiero strategico" e al supporto degli obiettivi aziendali. Una posizione assolutamente condivisibile, soprattutto se la si valuta alla luce delle tante difficoltà, di carattere strutturale e operativo, che il manager oggi deve affrontare: il taglio dei costi divenuto in ogni azienda una priorità assoluta, la capacità di conciliare le difficoltà di un mercato funestato dalla crisi con la necessità di raggiungere i risultati richiesti. Che sono, sempre più spesso, obiettivi basilari per poter semplicemente sopravvivere.

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

• NORMATIVA

## Conciliazione, cosa cambia per le assicurazioni

**Dal mese di marzo la mediazione diventa obbligatoria per Rc auto e natanti. Le problematiche e le opportunità per gli intermediari illustrate da Nidia Bignotti, avvocato specializzato nel settore dell'intermediazione assicurativa**

Con l'estensione dell'obbligo di mediazione all'Rc auto e ai natanti, il settore assicurativo si appresta a vivere un cambiamento importante.

La conciliazione obbligatoria, varata con il decreto legislativo n.28 del 2010, ha coinvolto finora compagnie e agenti in maniera marginale. Con le novità in vigore dal mese di marzo, però, è probabile che la situazione muti rapidamente. Soprattutto perché al cliente andrà fornito un supplemento di informazione capace di far luce sulle nuove opportunità. **Nidia Bignotti**, avvocato specializzato nel settore dell'intermediazione assicurativa, ci spiega nel dettaglio le implicazioni del cambio di normativa.



Nidia Bignotti

### Gli agenti hanno un ruolo nella conciliazione obbligatoria, già varata da un anno?

La legge in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali (d.lgs. n. 28 del 2010) non assegna alcun ruolo all'agente di assicurazione nell'ambito del procedimento di mediazione, che, per definizione, deve essere svolto da un terzo imparziale. Nemmeno prevede che l'agente sia tenuto a informare i suoi clienti dell'obbligo di esperire la procedura di mediazione, prima di potersi rivolgere al giudice, nei casi di controversie relative ai contratti assicurativi. Tuttavia, il fatto che nell'ambito del decreto 28 non sia previsto a carico degli agenti l'obbligo di informativa, che è invece contemplato per gli avvocati, non significa che l'agente sia esentato da qualsiasi coinvolgimento, e tanto meno che lo sarà in futuro.

### Che tipo di coinvolgimento è prevedibile?

Fino a questo momento le imprese assicuratrici e gli agenti hanno mostrato poco interesse verso questo nuovo istituto. A mio parere, però, la situazione è destinata a cambiare nel breve. A partire dal mese di marzo, la domanda di mediazione diverrà obbligatoria anche in materia di risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti e gli esperti stimano in circa 400 mila le domande che verranno presentate nell'anno corrente. **Un numero enorme. E' probabile che le imprese vorranno inserire nei contratti di assicurazione clausole cosiddette di mediazione o di conciliazione indicanti l'organismo di mediazione scelto dalle parti.** E' anche possibile che le imprese decidano di cambiare il contenuto e lo schema dei moduli di denuncia di sinistro, inserendovi clausole di questo tipo. *(continua a pag. 2)*

## DIAMO I NUMERI

### I risultati di febbraio di Insurance Connect

Siamo partiti da poco, ma già abbiamo realizzato risultati confortanti. Visto l'apprezzamento che quotidianamente ci viene manifestato da chi riceve *Insurance Daily* e da chi visita il sito *Insurance Trade*, abbiamo deciso di inaugurare quella che chiamiamo "Operazione trasparenza". Ci sembra giusto condividere con i nostri lettori i numeri che stiamo realizzando e che speriamo possano continuare a crescere, con la speranza di fare sempre meglio il nostro lavoro. Oggi è il due marzo quindi diamo di dati di febbraio.

**Insurance Daily** in 21 numeri ha avuto **83.714** letture singole, mentre il nostro sito **Insurance Trade** ha totalizzato in un mese **11.832** visite per un totale di **59.160** pagine viste. Si attesta in quasi cinque minuti (**4.58**) il tempo medio di permanenza sul sito. I contenuti più visti, tra articoli, video e post dei blog sono: la lunga videointervista a Claudio Demozi, presidente Sna (*Il mercato cambia, deve cambiare anche il sindacato*), l'intervento *Bon ton* e immagine pubblica di Carla Barin sul suo blog *Il grillo parlante* e l'editoriale del direttore Maria Rosa Alaggio, *Gennaio 2012 cosa cambia per il settore*.

Grazie a voi per la fiducia: e continuate a seguirci.



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



*(continua da pag. 1)* Non entro in questa sede nel merito della validità di simili pattuizioni.

Mi limito a rilevare che in tal caso, ne conseguirebbe ragionevolmente un onere aggiuntivo di informazione. E' anche prevedibile che le imprese vorranno incaricare i loro agenti - immagino, come di consueto, senza oneri aggiuntivi - di fornire ai clienti interessati le informazioni sui sinistri, in modo da consentire loro di presentare la domanda di mediazione. Sarebbe da approfondire a chi spetti, se all'agente o all'impresa, quest'onere informativo.

**L'agente è tenuto alla salvaguardia degli interessi dell'impresa mandataria e nel contempo anche quelli dell'assicurato. Nell'ambito della mediazione, impresa e assicurato si trovano però in aperta contrapposizione. Come gestire in questo caso gli interessi di ambedue le parti in causa? Perché Isvap e Ania, ad oggi, non ne hanno fatto parola?**

In effetti, seppure la legge sulla mediazione sia in vigore già da un anno, ad oggi non mi consta che l'Isvap abbia fornito indicazioni e nemmeno chiesto alle imprese assicuratrici di apportare modifiche al contenuto delle note informative, integrandolo con l'informativa in questione. Alcune imprese l'hanno già fatto, a mio avviso giustamente, ed è prevedibile che altre compagnie, nel breve, seguiranno le orme, ma sinora manca una prescrizione dell'Istituto di vigilanza e quindi si tratta di integrazioni, per così dire, spontanee. Non mi consta neppure che le imprese abbiano dato indicazioni di sorta in materia di mediazione alle loro reti agenziali. Forse le compagnie sono preoccupate dal rischio di poter essere investite da una massa enorme di istanze di mediazione.

**Lei ha ricordato che l'obbligo della mediazione verrà esteso anche alla RCauto e natanti. Come ogni consulente che si rispetti, sarebbe logico che l'agente fornisca informativa all'assicurato? Consiglierebbe di lasciar trascorrere i termini di legge (60/90 gg.) in attesa dell'offerta della compagnia, o consiglierebbe all'utente di anticipare la domanda presso l'organismo di mediazione per i vantaggi che otterrebbe essendo il primo a richiedere la conciliazione? In questo caso l'agente non correrebbe il ragionevole rischio di subire l'accusa di aver violato il patto fiduciario?**

Il decorso del termine di 60 giorni, ovvero 90 in caso di danno alle persona, dal momento in cui il danneggiato abbia chiesto all'impresa di assicurazione il risarcimento del danno, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, è previsto dalla legge come condizione di proponibilità della domanda giudiziale. Logica vorrebbe quindi che si procedesse prima con la lettera di messa in mora dell'impresa di assicurazione e solo con l'esaurimento di tale fase precontenziosa si rendesse possibile dare avvio al procedimento di mediazione.

Non tutti gli interpreti sono però d'accordo: c'è chi sostiene che al fine di non allungare ulteriormente i già lunghi tempi della giustizia, si debba privilegiare una differente soluzione, che vede la possibilità di assolvimento contestuale della condizione di proponibilità posta dal codice delle assicurazioni e della condizione di procedibilità posta dal decreto 28 sulla mediazione.

In pratica, con un'unica lettera si mette in mora l'impresa di assicurazione e le si chiede di presentarsi avanti l'organismo di mediazione. In effetti, questa possibilità per il danneggiato di eventualmente attivare una procedura di mediazione prima della conclusione della procedura d'offerta prevista dal codice delle assicurazioni non appare preclusa dalla legge.

Questa possibilità sembrerebbe però preclusa da tutti i regolamenti di organismo di mediazione aderenti alle linee guida dell'Ania, che "ai fini della istruzione della pratica" pretendono la dichiarazione che si è completata la procedura d'offerta.

Personalmente, ritengo che il danneggiato possa attivare una procedura di mediazione prima della conclusione della procedura d'offerta a condizione, però, che il primo incontro tra le parti sia fissato in data successiva. In ogni caso, nella veste di agente, sarei molto prudente nel dare suggerimenti al cliente, perché potrebbero esporre a contestazioni e responsabilità.

Riterrei certamente preferibile rendere edotto il cliente, già fin dalla denuncia di sinistro, che l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, ma come mera avvertenza, lasciando all'interessato la scelta di se e quando depositare la domanda di mediazione, ed eventualmente offrire al cliente l'indicazione di una rosa di nominativi di professionisti qualificati e collaudati in grado di assisterlo al meglio.

Carla Barin



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

**PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY",  
IL PRIMO QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO,  
ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO WWW.INSURANCETRADE.IT**



• MERCATO

## Rc auto: nel 2017 il 65% delle polizze sarà venduto sul web

Nel 2017 il 65% delle polizze Rc auto sarà venduto tramite comparatori on line. Questa la stima di **Comparafinanza.it**, azienda specializzata in servizi di raffronto virtuali nei settori assicurativi e finanziari, che segnala come le assicurazioni dirette stiano di fatto sottraendo una quota importante di mercato a quelle tradizionali. Si prevede che quest'ultime passeranno dai 26,6 milioni di polizze del 2011 ai 21,1 milioni del 2017, nello stesso periodo le "dirette" dovrebbero aumentare dagli attuali 2,7 a 9,1 milioni di euro.

Il decreto sulle liberalizzazioni proposto dal Governo Monti potrebbe dare un'ulteriore spinta all'utilizzo dei comparatori on line anche da parte delle assicurazioni tradizionali che dovranno proporre prezzi più competitivi ai consumatori. Inoltre entro il prossimo 24 marzo le compagnie dovranno dotarsi di strumenti consumer-oriented capaci di fornire tutte le informazioni sulle tariffe di almeno tre diversi gruppi assicurativi.

"Le liberalizzazioni - spiega **Robin Daina**, ceo di Comparafinanza.it - spingeranno le compagnie assicurative a garantire un più variegato paniere d'offerta a vantaggio degli assicurati, con relativo abbassamento dei costi, ma al tempo stesso, la nuova normativa si tradurrà anche in un carico di lavoro maggiore per le stesse compagnie".

Comparafinanza.it mette a disposizione un software di confronto on line attraverso il quale le agenzie potranno fornire un maggior numero di preventivi, garantendo così una maggiore competitività; ottenere in tempo reale informazioni di mercato relative ai prezzi di posizionamento dei competitor, in relazione ai segmenti-chiave del target dei consumatori; allineare dinamicamente, in modo semplice e veloce, i propri prodotti e la strategia di pricing andando incontro ai bisogni dell'utente.

Attraverso il comparatore virtuale si può trovare a seconda dell'età, dell'esperienza di guida e della classe di rischio a cui appartiene l'utente, il premio assicurativo più conveniente e la percentuale di risparmio massima di cui possono beneficiare. Ad esempio, nel caso di un 35enne in classe di rischio elevata (17) residente a Milano, il comparatore è in grado di individuare un premio assicurativo minimo pari a 1.465,69 euro contro un premio massimo pari a 6.612,77 euro, con una percentuale di risparmio del 78%. Analogamente, un neopatentato, di 18 anni che vive a Napoli può arrivare a risparmiare l'84% sul premio assicurativo.

*Diana Pastarini*

• COMPAGNIE

## Gruppo Unipol e Banca Etica insieme per lo sviluppo di attività di bancassurance

**Arca vita, Arca assicurazioni e Bpe firmano un accordo distributivo per i comparti vita e danni**

**Arca vita** ed **Arca assicurazioni**, società del gruppo **Unipol** specializzate nella bancassurance, hanno siglato un accordo distributivo con **Banca Popolare Etica** per lo sviluppo di attività di bancassurance nei comparti vita e danni con effetto dal 1 marzo 2012.

Soddisfazione per l'accordo è stata espressa dal direttore generale delle due compagnie assicurative, **Marco Casu**: "Abbiamo condiviso con Banca Etica, con la quale Arca e il gruppo Unipol presentano diverse affinità nei sistemi valoriali, l'obiettivo di fornire soluzioni assicurative di qualità che possano arricchire l'offerta e porsi come strumenti di fidelizzazione. La collaborazione sarà su misura e supportata da molti strumenti, quali un sistema informativo integrato, la formazione, l'assistenza commerciale, il call center e lo sviluppo di supporti informativi e pubblicitari". Anche il vice direttore generale di Banca Etica, **Pasquale Spani**, ha tenuto a sottolineare l'importanza dell'accordo: "Arca è un partner specializzato sulla banca-assicurazione che fa capo al mondo cooperativo, sensibile ai valori di riferimento di Banca etica".

Arca vita e Arca assicurazioni, attive rispettivamente nei rami assicurativi "vita" e "danni", veicolano i propri prodotti assicurativi tramite i 2.200 sportelli di oltre 30 banche, prevalentemente di natura popolare, distribuiti su tutto il territorio nazionale. L'accordo con Banca etica nasce proprio per implementare la rete distributiva e rafforzare la propria presenza capillarmente in tutte le regioni italiane. Bpe è presente su tutto il territorio nazionale con 16 filiali, ma si è dotata anche di una rete di promotori finanziari, chiamati "banchieri ambulanti", che portano la banca laddove non riesce ad essere presente con uno sportello fisico. I principi che ispirano la sua attività sono la trasparenza, il diritto di accesso al credito, l'efficienza e l'attenzione alla sostenibilità del business.

Attualmente i principali progetti di Banca Etica si concentrano in quattro ambiti di intervento: cooperazione sociale, cooperazione internazionale, ambiente, cultura e società civile. La creazione del catalogo di offerta assicurativa, in partnership con Arca, tiene conto delle medesime aree di attenzione, andando a soddisfare le esigenze collegate alla protezione del credito, dell'ambiente e del patrimonio familiare.

*D.P.*



• MANAGEMENT

## La capacità di leadership

Cinque sono le qualità che un manager dovrebbe avere per essere definito un "buon manager".

**Comportamento etico:** qualità piuttosto rara che deve essere presente sempre nel manager. Il comportamento etico deve necessariamente diventare un *modus vivendi* per il dirigente che vuole essere riconosciuto come tale, non solo nelle grandi questioni ma anche nelle piccole cose quotidiane.

**Pensiero strategico:** conoscendo la propria azienda, l'apertura e la predisposizione al cambiamento ed alla innovazione. Conoscenza approfondita dei punti di forza e di debolezza della propria impresa, una approfondita conoscenza del mercato e dei concorrenti.

**Supportare gli obiettivi aziendali:** rendere gli obiettivi aziendali di facile comprensione e raggiungibili. Supportare i propri collaboratori affinché possano raggiungerli. Condividere con loro gli insuccessi e gioire dei successi comuni

**Capacità di comunicazione:** comunicare, comunicare e soprattutto comunicare. Essere in tutte le azioni della giornata un portatore di emozioni, pensieri e comunicazione.

**Raccogliere informazioni:** essere il catalizzatore della in(formazione). Ogni momento della giornata lavorativa deve essere vissuto come un'opportunità di informazione.

Oggi il ruolo del manager è cambiato. Il capo autoritario, che non si preoccupa dei suoi dipendenti e si limita ad esercitare la propria autorità, non è più accettabile.

Oggi il manager è partecipativo. Deve possedere capacità interpersonali, coinvolgere e stimolare i suoi collaboratori affinché decidano autonomamente, deve conoscere il pensiero, l'aspettativa e le aspirazioni dei dipendenti nell'ottica di facilitare la creazione di interessi. Motivazione e rispetto sono le basi del manager moderno. Il rispetto per i propri dipendenti, per l'azienda. Il dipendente oggi è un collaboratore prezioso, una risorsa su cui il manager deve fare affidamento. Facciamo però attenzione che un manager può e deve incarnare sia le capacità di gestione che quelle di leadership, poiché si completano a vicenda. La buona managerialità passa da una attenta gestione con un pizzico di capacità di leadership.

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



• COMPAGNIE

## Fonsai: dopo il cda di Premafin, avanti con Unipol

**La holding non può deliberare sull'offerta Palladio-Sator, ma le banche vogliono chiarimenti**

Al momento **Premafin** non può deliberare in merito alla proposta di aumento di capitale da 450 milioni di euro formulata da Palladio e Sator. Questo è quello che è quello emerso, e confermato in tarda serata da una nota della holding di partecipazione dei Ligresti, dopo la chiusura del cda di ieri. Premafin, ha sottolineato il board, ha un'esclusiva con **Unipol**, e le banche esposte sulla galassia Ligresti non hanno intenzione di rinegoziare il debito, come avevano chiesto Meneguzzo-Drago e Matteo Arpe.

I fondi intanto stanno muovendo su due fronti: uno istituzionale, l'altro sottotraccia. I vicentini e Arpe hanno presentato un esposto alla Consob in cui si chiede di far luce proprio sulla clausola di esclusiva con Unipol, per capire se una rottura possa comportare un danno da sanare con un indennizzo. Contemporaneamente continuano le riunioni tra Palladio-Sator e nuovi interlocutori, finanziari e industriali, per rendere più solida la cordata anti-Unipol. Premafin ha comunque precisato che l'accordo con Unipol non contempla alcuna specifica penale in caso di violazione. Ma le sanzioni particolari arrivano a ipotizzare anche il caso di 'lucro cessante', cioè il mancato guadagno legato a una rottura. Si sa però che non è stata fissata alcuna cifra: in caso di controversia ogni decisione spetterebbe al giudice.

Premafin ha chiarito che le banche creditrici hanno sostanzialmente impedito di deliberare sull'offerta di Sator e Palladio, ma anche che, nella nuova lettera inviata ora da Unicredit sul negoziato in corso, gli istituti hanno chiesto dettagli sui tempi del business plan con Unipol e più in generale sulla tempistica del riassetto.

Intanto Finsoe, la holding che controlla Unipol, ha confermato che il mondo delle cooperative è compatto sull'operazione e che l'assemblea dei soci sarà convocata a ridosso del cda Unipol di metà marzo. Il presidente Marco Pedroni ha sottolineato che le risorse di Finsoe per il riassetto saranno per 450-500 milioni, grazie all'aumento di capitale per circa 300-350 milioni.

F.A.