



## EDITORIALE

• MERCATO

### Semplificare il linguaggio assicurativo

Programmi "Cross media network" che danno la possibilità a chi ascolta di intervenire in diretta; iniziative di streaming web radio che suggeriscono a chi ascolta programmi specifici a cui fare riferimento a seconda del proprio stato d'animo (o a seconda dell'esigenza informativa del momento); *mercati virtuali* che mettono a disposizione del cliente una vasta gamma di servizi di consulenza; **piattaforme multicanali** che permettono all'azienda di lanciare nuovi servizi ai clienti senza avere competenze specifiche. Sono tutte modalità, più o meno già sperimentate o in via di sperimentazione, che aiutano a far evolvere la proposizione dell'offerta di servizi e la comunicazione con il cliente, acquisito o potenziale. Per il settore assicurativo, "penalizzato" dalla necessità di non allontanarsi dall'indispensabile componente tecnica della propria offerta, è particolarmente difficile trasformare queste modalità in opportunità fruibili per il cliente. Ma certo aiuterebbe, se proprio vogliamo parlare direttamente al cliente, iniziare a rendere più semplice il linguaggio che illustra il prodotto o il servizio da vendere.

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

## Tariffe Rc auto: nel 2011 aumenti più contenuti

### L'annuale Osservatorio Auto realizzato da Aiba fotografa la situazione complessiva del mercato e mette a confronto tariffe e categorie di utenti

Le tariffe Rc auto sono aumentate, ma sensibilmente meno rispetto allo scorso anno. Con una scelta oculata si può risparmiare fino a 436 euro. Rincarì più consistenti per le assicurazioni telefoniche e on line che riducono il vantaggio competitivo rispetto a quelle tradizionali. Mobilità dei clienti scesa in un anno dal 10,1% al 6%, rispetto il 22% degli altri paesi europei. L'annuale **Osservatorio Auto** realizzato da **Aiba** fotografa la situazione complessiva del mercato e mette a confronto tariffe e categorie di utenti.

L'incontro di ieri, 29 febbraio 2012, organizzato dall'Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni in collaborazione con **Iama consulting**, società di consulenza specializzata nel mercato assicurativo, è stata l'occasione per fare il punto sul trend dei principali parametri di settore e sulle novità previste dal Decreto Liberalizzazioni.

#### Premio medio in crescita del 3,7%

Il presidente di Aiba **Francesco G. Paparella** ha affrontato nel dettaglio i dati più rilevanti raccolti da check-it-auto, lo strumento professionale usato dai broker dell'associazione per comparare tariffe, ma anche condizioni e contenuti specifici delle coperture offerte dalle diverse compagnie. Ne emerge innanzitutto che "Il premio medio pagato dai consumatori italiani per acquistare una polizza Rc auto a fine 2011 è stato di 734 euro, un aumento pari al 3,7% rispetto al 12,2% del 2010". È rallentato dunque il trend di crescita dei premi, ma si è ristretto il vantaggio competitivo delle compagnie dirette: a fine 2011 l'incremento medio dei premi applicati da queste compagnie (+11,9% a 610 euro) è stato superiore a quello delle compagnie tradizionali (+3,5% a 745 euro). *(continua a pag. 2)*



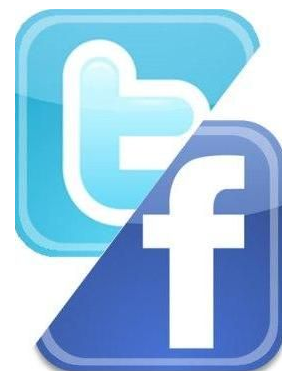
## • NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

### Fondazione Ania, bene l'introduzione del reato di omicidio stradale

"È tempo che si modifichi il codice penale, introducendo una fattispecie normativa che regoli il reato di omicidio stradale". È questa la posizione della Fondazione Ania, espressa dal segretario generale **Umberto Guidoni** riguardo le parole del ministro Corrado Passera, sull'introduzione del reato di omicidio stradale all'interno del codice della strada. È socialmente inaccettabile - conclude Guidoni - che episodi di questo genere rimangano impuniti: mettersi alla guida sotto l'effetto di alcol e droghe significa trasformare scientemente l'auto in un'arma impropria, con l'altissima probabilità di uccidere".

### Damien Coates nuovo ceo di Dual International

Dual International, l'agenzia di sottoscrizione del gruppo internazionale di assicurazione e riassicurazione Hyperion Insurance, ha nominato ceo **Damien Coates**. Il manager prende il posto di Bob Van Gieson, che assume la carica di presidente non esecutivo. Coates ha detto di essere "molto allettato dall'idea di dovere gestire le prossime tappe della crescita della società". Prima di entrare in Dual Coates è stato il responsabile commerciale del Liability Portfolio di Aig in Gran Bretagna, Irlanda e Africa.



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



### Risparmiare è possibile. Ma solo il 6% cambia compagnia *(continua da pag. 1)*

Interessante il confronto proposto dall'indagine Aiba tra guidatori virtuosi e guidatori che hanno avuto un sinistro nell'ultimo anno: questi ultimi hanno subito un aumento di listino doppio rispetto ai primi.

I "virtuosi" (impiegati di 40 anni possessori di una Fiat Bravo 1.4 Dynamic, da più anni in CU 1 senza sinistri da 6 anni, con un massimale di sei milioni) hanno pagato in media 629 euro, ovvero il 2,9% in più rispetto al 2010. Ma, come sottolineato dal presidente Paparella, "il delta tariffario tra le diverse compagnie risulta molto consistente, pari al 94% a Bologna e Milano, al 101% a Roma. Ne consegue che un attento confronto fra i differenti prodotti assicurativi può portare a risparmiare fino a 436 euro". Ad esempio, a Bologna la tariffa più alta è di 900 euro mentre la più bassa è di 464 euro, vicina ai prezzi medi francesi di poco inferiori ai 400 euro.

Risparmiare dunque si può, ma in Italia è ancora poco diffuso il cambio di compagnia: solo il 6% quest'anno ha scelto un nuovo operatore, rispetto al 10,1% del 2010, mentre in Europa la mobilità dei clienti nel settore è del 22%. In Inghilterra, dove il mercato è dominato dai broker, arriva addirittura al 50%.

### Uomini e donne a confronto

L'analisi dell'Osservatorio Auto ha messo a confronto anche uomini e donne. La Corte di Giustizia Europea ha stabilito che dal prossimo 12 dicembre 2012 le tariffe non potranno più essere differenziate in base al sesso, ma attualmente la discrepanza tariffaria "di genere" è ancora notevole. Generalmente un uomo di quarant'anni paga in media un premio superiore a quello di una donna, con una differenza massima del 6,7%, anche se non mancano compagnie che premiano l'uomo piuttosto che la donna. Nel caso di un ventenne, l'uomo paga un premio più alto del 32,3% rispetto a una coetanea donna, con una punta del 60,5%.

### La raccolta cresce, ma le compagnie continuano a perdere

Per quanto riguarda la redditività del ramo Rc auto, nel 2011 la raccolta premi è cresciuta del 4,9% rispetto al 2010 arrivando a 17,821 miliardi di euro, grazie all'aumento della raccolta premi e alla riduzione della frequenza dei sinistri (-0,9% nei primi nove mesi del 2011). Complessivamente però le compagnie continuano a perdere: a fine 2011 su ogni 100 euro incassate, venivano spesi 101,8 euro, rispetto ai 105,7 euro del 2010.

### Sì alle novità del Governo se incentivano la concorrenza

Infine il presidente di Aiba ha affrontato il tema delle norme previste dal decreto Cresci Italia attualmente in discussione al Senato definendo "condivisibili gli obiettivi originari di aumento della concorrenza", per quanto rimangono perplessità rispetto a "talune disposizioni che appaiono inefficaci".

"Per produrre benefici reali ai consumatori - ha spiegato Paparella - è indispensabile incentivare la concorrenza del mercato, consentendo una reale competizione tra differenti intermediari, considerata la forte differenziazione dei prezzi praticati sul mercato e della troppo alta fidelizzazione dei consumatori. Analogamente a quanto avviene in Europa, va stimolata la comparazione prima della sottoscrizione della polizza, e non solo dei prezzi, ma anche delle garanzie e delle clausole di rivalsa offerte dalle polizze".

Ancora, Paparella ha suggerito l'opportunità di rivedere l'impianto tariffario del bonus malus, concentrandolo sulle condotte di guida degli ultimi cinque anni, registrati nell'attestato di rischio, disponibile in forma dematerializzata. In ultimo, il presidente di Aiba ha espresso parere favorevole sulla diffusione delle black box purché "i costi di disinstallazione non ricadano, come attualmente previsto, sui consumatori al momento del cambio di compagnia, perché questo si tradurrebbe in un ulteriore ostacolo alla concorrenza".

*Diana Pastarini*



**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**



• RISK MANAGEMENT

## L'Hospital Risk Manager

**Formazione multidisciplinare, competenze di alto livello sia nel settore medico che in quello tecnico. Sono queste le caratteristiche alla base della gestione del rischio nelle aziende ospedaliere**

La gestione del rischio in ambito sanitario include molteplici aspetti, dai farmaci alla documentazione sanitaria, dalla cartella clinica a settori specifici come la sicurezza in sala operatoria. Circa mezzo milione di persone ogni anno restano vittime negli ospedali italiani di un "evento avverso" (*fonte: Ministero della Salute*).

Può trattarsi dell'infezione di una ferita, di una malattia batterica come la polmonite, di un problema legato ad un errore in sala operatoria. Nel 66% dei casi tale evento causa il prolungamento del ricovero, e nel 28% dei casi, si ha una disabilità o la morte del paziente. Gli incidenti si possono prevenire adottando strumenti idonei a garantire la sicurezza del paziente. Questi dati e l'esperienza di ogni giorno hanno portato molte aziende ospedaliere e sanitarie a riconoscere la necessità di una funzione aziendale che gestisca i rischi in corsia e, quindi, prevenga eventuali incidenti o danni ai pazienti.

**L'Hospital Risk manager** - questo il nome della figura incaricata - è un dirigente dotato di una formazione multidisciplinare, con competenze di alto livello sia nel settore medico che in quello tecnico. Operando all'interno della struttura organizzativa degli ospedali, l'Hospital Risk Manager sviluppa strumenti e metodologie per la gestione del rischio; contribuisce a realizzare le infrastrutture tecnologiche e organizzative necessarie all'individuazione e alla prevenzione degli eventi avversi. Per raggiungere questi obiettivi l'Hospital Risk Manager si avvale di un team di persone, che lo rendono in grado di avere un quadro completo e una visione a 360° sui rischi cui è esposta la struttura.

La situazione sul territorio nazionale è piuttosto frammentata, con alcune regioni come Lombardia, Emilia Romagna, Toscana, Veneto e Piemonte che hanno già riconosciuto l'importanza di avere un manager addetto alla gestione dei rischi nelle aziende ospedaliere, mentre per altre regioni c'è ancora un lungo percorso da fare in tal senso.

**Cineas** è il primo istituto ad aver pensato a un master specializzato in Hospital Risk Management, master che ho anche frequentato in qualità di studente e che mi ha permesso di ricoprire oggi il ruolo di Risk Manager presso l'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate. Si tratta del primo master in Italia che mira a formare professionisti con competenze specifiche nella gestione del rischio sanitario. Un tema fondamentale per l'hospital risk manager è quello della formazione del personale, infatti aumentare la consapevolezza e diffondere la cultura del rischio all'interno dell'azienda ospedaliera, è il primo step nella prevenzione e gestione del rischio in sanità.

*Roberto Agosti, docente Cineas del Master in Hospital Risk Management, risk manager presso l'azienda ospedaliera di Desio e Vimercate*

• **NORMATIVA**

## La Banca dati sinistri, il TAR e le sanzioni Isvap

La recente pronuncia del TAR Lazio, che ha annullato le maxi sanzioni inflitte dall'Isvap ad alcune compagnie per la violazione degli obblighi di comunicazioni inerenti la Banca dati sinistri di cui all'art. 135 del Codice delle Assicurazioni Private, ci consente di fare un cenno al più ampio fenomeno delle sanzioni Isvap, sia con riferimento alle imprese di assicurazione, che agli intermediari assicurativi.

In tal senso appaiono particolarmente significativi i dati inerenti le sanzioni amministrative pecuniarie comminate dall'Istituto nel corso del 2011 che, secondo un elaborazione svolta dalla Società di Consulenza Resolving Strategies, ammontano ad un valore complessivo superiore a 49 milioni di euro, di cui 39 circa a carico delle compagnie e 10 circa a carico degli intermediari.

Sicuramente il fenomeno, al di là di quelle che possono essere le risultanze (a volte positive, come nel caso del provvedimento citato in apertura) dei ricorsi che i soggetti sanzionati possono rivolgere al TAR Lazio, è degno della massima attenzione, sia per quanto attiene alle compagnie, che per quanto attiene agli intermediari, chiamati ad una grande attenzione in merito a quelle che sono le loro strutture in materia di controlli interni e di compliance (per le Compagnie il riferimento è soprattutto al noto Reg. Isvap n. 20 del 2008).

Un altro settore al quale prestare particolare attenzione è, poi, quello inerente i reclami presentati dagli assicurati e la loro gestione, la quale, se condotta in maniera efficace, può consentire di avere a disposizione un utile strumento di mappatura delle aree a rischio e dunque di prevenzione, senza contare le possibili ricadute (ma qui esuliamo dal tema del presente intervento) sulla gestione, sempre in chiave preventiva, del contenzioso.

Un'importante precisazione va fatta, poi, per gli intermediari assicurativi, i quali, oltre ad essere esposti alle sanzioni di tipo pecuniario, sono passibili anche dell'applicazione delle sanzioni di tipo disciplinare ("cumulabili" con le prime), la più grave delle quali è la temuta radiazione. Anche in questo caso, la normativa inerente la loro applicazione prevede una serie di garanzie per i soggetti sanzionati, ivi compresa la facoltà di poter ricorrere al TAR Lazio.

**Avv. Andrea Maura**  
Twitter @\_andreamaura  
andreamaura@yahoo.it



• INTERMEDIARI

## “Informare” il cliente ha natura di precontrattualità?

• PSICOLOGIA

## I sette vizi capitali

Obbligo di informativa o obbligo di preventivo? “Pensi che noi abbiamo presentato quattro pareri legali diversi su questo punto”. **Claudio Demozzi**, presidente del Sindacato nazionale agenti, conferma a InsuranceTrade lo spaesamento di quella parte della categoria da lui rappresentata, anche di fronte all’ultima bozza del ddl sulle liberalizzazioni, uscita dalla commissione Industria del Senato e su cui, forse già domani, il governo porrà la fiducia.

Il nodo è sempre l’articolo 34 che non è stato modificato, né riscritto meglio, rispetto a quello originale del governo: “Parlare di presentazione di tre preventivi è una forzatura – spiega Demozzi – gli agenti, secondo la lettera della legge, devono solo ‘informare’ il cliente su prezzo e condizioni delle polizze. Ma su questo il legislatore è ambiguo: non si capisce se informare abbia la natura della precontrattualità”.

Secondo il testo della legge l’Isvap è chiamata entro quattro mesi, non a dare il senso alla norma, ma a illustrare in che modo gli intermediari potranno adempiere ai nuovi obblighi: “Ma oggi, che il decreto è in vigore, come può essere chiesto agli agenti di applicare le nuove regole quando alla stessa Isvap sono concessi centoventi giorni di tempo solo per definirne gli strumenti attuativi? Scritta così la legge è inapplicabile”.

Anche perché esiste un problema di conflitto con quanto previsto dal Codice delle Assicurazioni sotto i profili della formazione e della tutela della privacy del cliente: “Come può – si chiede Demozzi – un agente essere formato su tutte le offerte presenti sul mercato? E soprattutto come è possibile utilizzare i dati del cliente per inserirli nei preventivatori delle compagnie, senza possedere il mandato di due delle imprese?”

Se invece l’agente può intermediare le altre due offerte, questi diventa de facto plurimandatario: ma la legge, è certo, esclude quest’ipotesi, come del resto la collaborazione tra intermediari. “La norma, così com’è – conclude il presidente dello Sna – non ci convince affatto: la commissione ha eluso le nostre richieste e ne ha snaturato il fine. Ci mobiliteremo per chiedere almeno la sospensione temporanea degli effetti di legge, in attesa che sia l’Isvap a darci gli strumenti per rispettarla”.

*Fabrizio Aurilia*



Claudio Demozzi

Secondo **Simon Laham**, psicologo dell’università di Melbourne i sette vizi capitali non sono da disprezzare o evitare ad ogni costo.

Come sarebbe la nostra vita senza **Lussuria** (desiderio irrefrenabile del piacere fine a se stesso) o **Gola** (abbandono ed esagerazione nei piaceri della tavola, e non solo). Provate a togliere a qualcuno il cibo, la gioia che esso ci regala, anche semplicemente sotto forma di dieta e vedrete che le prestazioni intellettive del soggetto “affamato” risulteranno rallentate.

Ai due vizi capitali aggiungiamo anche l’**Avarizia** (desiderio irrefrenabile dei beni temporali) in forma non eccessiva e non dannosa per le nostre relazioni sociali o la salute e ci renderemo conto che non ci sono controindicazioni alla voglia di arricchirsi.

Cerchiamo anche di lavorare per guadagnare ed accumulare qualche ricchezza, ma non tralasciamo il riposo, rallentare e oziare ci mette in sintonia con gli altri. I pigri, coloro che privilegiano l’**Accidia** (torpore malinconico, inerzia nel vivere), sono senza dubbio più generosi. Il tanto dormire aiuta il loro cervello a sviluppare la creatività e quindi risultano più fantasiosi ed innovativi. Sull’**Invidia** (tristezza per il bene altrui, percepito come male proprio), ahimè faccio fatica a trovare un elemento di positività. Neanche Laham mi giunge in aiuto. Per l’**Ira** (irrefrenabile desiderio di vendicare violentemente un torto subito) invece lo psicologo sostiene che “Proviamo rabbia quando ci troviamo di fronte a un’ingiustizia o quando incontriamo degli ostacoli che ci allontanano dalla meta, in entrambi i casi, l’istinto ci porta a lottare per raggiungere la meta o per ripristinare la giustizia sociale”. E allora, in questi casi una sana Ira ci sta proprio bene.

Resta infine la **Superbia** (desiderio irrefrenabile di essere superiori, fino al disprezzo di ordini, leggi, rispetto altrui). E’ il “sale” della nostra vita che ci permette di trovare sicuramente una buona autostima. La cosa importante che la superbia non si spinga sino al disprezzo di leggi o rispetto del prossimo. Sentiamoci pure un “pizzico” superiore agli altri, “Superbia quanto basta” ( come nelle ricette dei dolci: “sale quanto basta”), ma con molta ma molta moderazione.

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