



## EDITORIALE

### Invalidità sopra il 9%: novità in arrivo?

Le tariffe Rc auto potrebbero scendere anche del 15-20% se, oltre alla esclusione delle lesioni lievissime non riscontrabili strumentalmente, si intervenisse anche sulle tabelle per gli indennizzi delle invalidità sopra il 9%.

Le tabelle dei tribunali, secondo l'Ania, ostacolano la possibilità di effettuare valutazioni omogenee, affidando la risoluzione del sinistro a variabili legate alle zone territoriali. Da tempo l'Ania motiva il caro tariffe anche con la gravità dei sinistri con danni alla persona, richiedendo interventi finora rimasti inascoltati. Il legislatore infatti ha sempre ritenuto che intervenire su questo fronte significherebbe in qualche modo penalizzare ingiustamente chi subisce invalidità permanenti. Questa questione, ancora in sospeso, potrebbe però essere molto presto oggetto di discussione e trovare una risposta in grado di contribuire ulteriormente, forse, alla riduzione delle tariffe.

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

## • NORMATIVA

### Conciliazione: quale ruolo per l'agente?

La normativa sulla conciliazione vede coinvolti il cliente, la compagnia e l'agente. In un convegno a Verona luci e ombre di un provvedimento che, per il momento, non sta dando i risultati sperati

Verona, il 24 febbraio 2012, ore 9.30, inizia un convegno di grande interesse per l'intero settore assicurativo. Organizzato con grande competenza da Uea - Unione Europea Assicuratori - e da Das, compagnia di assicurazione di tutela legale, partner consolidato dell'associazione, presente in 18 Paesi del mondo e con una raccolta premi che supera il miliardo di euro. L'argomento dibattuto: **"Ruolo degli agenti di assicurazione nella conciliazione obbligatoria"**. L'interesse è palpabile, la sala è strapiena.

L'argomento trattato è di assoluta attualità. La normativa sulla "Conciliazione" è obbligatoria e vede coinvolti più parti in causa: il cliente, la compagnia e l'agente. Il Ministero della Giustizia, dovrebbe sentirsi sollevato da questo recente decreto legislativo, varato un anno fa e che "impone" la conciliazione prima di poter accedere ad una causa.

Il procedimento di conciliazione dovrebbe portare pacificazione sociale, anche se lo scopo precipuo del legislatore è stato quello di deflazionare le aule di giustizia .

Moderatore **Franco Barbieri**, direttore di "Attualità Uea", che precisa ai presenti la vera "mission" di Uea, costituita dalla ricerca, da studi assicurativi e d'impresa, il tutto finalizzato al servizio e alla crescita culturale. Seguono i saluti ufficiali di **Roberto Grasso**, amministratore e direttore generale di Das Italia, che afferma di aver proposto il tema della "conciliazione" con cognizione di causa e chiarisce il suo pensiero sulla validità del D. L., che dovrebbe sollevare le aule dei Tribunali italiani da un sistema che lui giudica fallimentare. Sono 5.500.000 i processi civili pendenti nel 2010, contro le 324.000 cause del 1980. La giustizia trasformata in vera piaga sociale. *(continua a pag. 2)*



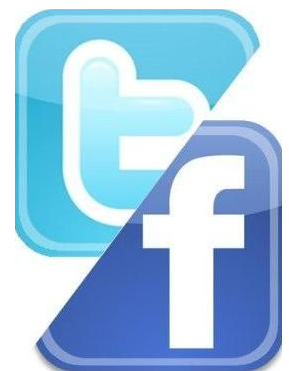
## • NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

### Cattolica Assicurazioni incorpora San Miniato Previdenza

L'atto di fusione per incorporazione di **San Miniato Previdenza** in **Cattolica Assicurazioni** è stato iscritto presso gli uffici del registro delle imprese. La fusione ha avuto efficacia civilistica a partire dal 26 febbraio, mentre agli effetti contabili e fiscali delle operazioni dell'incorporata sono imputabili al bilancio dell'incorporante dal 1 gennaio 2012. L'operazione si inserisce nel programma teso ad accrescere il livello di integrazione operativa del gruppo e semplificarne, al contempo, la struttura societaria anche allo scopo di generare economie di scala.

### Groupama rinuncia all'Ipo nel 2015

Il gruppo francese di assicurazioni **Groupama** rinuncia al suo progetto di quotazione in Borsa. Lo ha annunciato il suo direttore generale **Thierry Martel** in un'intervista al figaro.fr. "Abbiamo deciso di porre fine al progetto di quotazione del gruppo" ha detto Martel, giunto in ottobre a capo della compagnia francese di assicurazioni che aveva annunciato in settembre l'Ipo "verso il 2015".



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



Filippo Gariglio, presidente Uea



La domanda di mediazione è abbastanza complessa e deve essere compilata da chi ha la giusta competenza. Il costo è modesto. Si parte da una base di 40 euro per vertenze di contenuto modesto e si arriva sino a euro 6500 circa, per una vertenza del valore di oltre 5.000.0000 di euro. Ovviamente, ove intervenisse il legale di parte, i costi lievitano. Lo stesso Fanini sostiene che l'affiancamento del legale, proprio per le sue caratteristiche, non è un buon mediatore.

### Inconciliabile la salvaguardia di interessi contrapposti

Il delicato ruolo dell'agente, all'interno della mediazione obbligatoria, è stato rimarcato ulteriormente **Nidia Bignotti**, avvocato specializzato nel settore dell'intermediazione assicurativa, che al contrario di Fanini, trova sbagliato e pericoloso desumere che, in questa legge, vi sia ritagliato un ruolo specifico per l'agente di assicurazione. Così non è. Lo afferma il D.L. 28, anche perché l'intermediario è tenuto a salvaguardare gli interessi della compagnia ma anche dell'assicurato, che sono i due soggetti in aperta contrapposizione. Bignotti mette inoltre in evidenza come, dopo un anno dall'entrata in vigore della legge, non risulta che l'Isvap o le imprese abbiano chiesto modifiche alle note informative su questo argomento.

I contenuti dell'intervento dell'avv. Bignotti verranno trattati ed approfonditi, unitamente a quelli di **Pietro Negri**, avvocato membro della Direzione Affari Giuridici Ania, che sostiene "l'inutilità" dell'istituto della mediazione e informa che c'è pendente un ricorso alla Suprema Corte sull'intera disciplina, parzialmente corretta da decreti che hanno temperato la materia, giudizio atteso entro il 15 aprile p.v.

Infine quello del vice presidente Uea, **Roberto Conforti**, che merita un "a solo", per i contenuti realmente di grande interesse della sua relazione. Conforti afferma che va delineato il perimetro della legge, mette in evidenza la reale competenza degli agenti e si chiede per quale ragione dovrebbero interessarsi "anche" di mediazione!! Per di più, gratis.

*(continua da pag. 1)* Un saluto anche dal presidente dell'Unione Europea Assicuratori, **Filippo Gariglio**, che si congratula per il successo della manifestazione, che poggia sulla presenza di una sala piena di ospiti. Barbieri spiega quanto importante sia l'obiettivo di portare a conoscenza agli agenti le possibili implicazioni derivanti dalla nuova normativa di recente emanazione, soprattutto per l'estensione delle materie per le quali è previsto il passaggio obbligatorio in mediazione. Infatti, entro il prossimo 20 marzo, farà capolino anche l'obbligo per i danni da circolazione stradale e natanti. Non vanno sottovalutati nuovi probabili "vincoli" per l'assicurato, che necessiterà di consulenza seria, traducibile in possibili nuovi oneri per l'agente, tramutabili secondo alcuni anche in ipotetiche opportunità. Su questa affermazione l'assemblea appare molto perplessa.

### Il coinvolgimento diretto dell'intermediario

Il convegno prosegue con un ritmo serrato. E' un'escalation di interesse ed attenzione, su tutti i fronti. I diversi oratori dibattono temi interessanti, ma i punti di vista divergono.

**Stefano Fanini**, avvocato e direttore dell'Ufficio Legale del Codacons Regione Veneto, fa presente che quando si parla di conciliazione, non si deve confondere con la "transazione". Aggiunge che a questo nuovo procedimento gli avvocati fanno un sano ostruzionismo.

Il mediatore scelto, "terzo" imparziale, deve cercare e forzare un accordo; quando le due parti decidono di adire alla conciliazione, risulta positivo nel 60% dei casi. Fanini è convinto che l'agente se ne debba occupare, dando al cliente la giusta informativa, spiegando cos'è l'istituto della "mediazione", ancora oggi estraneo ai più. Spiega che è un vero e proprio tentativo per cercare l'accordo, prima di accedere ad una causa civile, che diventa "improcedibile" se non si attua il tentativo di conciliazione. Attuato il procedimento, l'esito, positivo o negativo che sia, deve concludersi entro 4 mesi. Interessante sapere che i processi civili hanno una durata media di ben sette anni e cinque per il "penale". L'esperienza di questo primo anno ci dice che il risultato effettivo, tra inizio e fine del tentativo di conciliazione, avviene entro una media di 57 giorni. In questo quadro, il pensiero convinto di Fanini è che l'agente dovrebbe interessarsi personalmente al nuovo sistema, apprendere i meccanismi e consigliare il proprio cliente in questo senso. Senza attendere i tempi previsti dall'odierno ordinamento in tema di offerta, dopo l'avvenuto sinistro. Importante che l'agente si accerti che l'Organismo preposto sia preparato, serio ma, soprattutto, collaudato.

Aggiunge che già oggi, presso il Ministero della Giustizia, sono state depositate informalmente circa 800 domande di Organismi preposti, che agiscono sull'auto certificazione dei titoli richiesti. Nessun controllo per adesso: il Ministero non si è ancora organizzato. Vera corsa verso il nuovo business.



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

Carla Barin



• PRODOTTI

## BusinessGemma, un prodotto a tutela delle donne

### Una polizza a sostegno delle lavoratrici autonome targata Intesa Sanpaolo

In Italia le imprese femminili sono oltre 1,4 milioni. Circa un quarto del tessuto imprenditoriale. Nell'ultimo anno, nonostante la crisi, la crescita delle aziende a tinte rosa (+2,1%) ha più che compensato la diminuzione di quelle maschili (-0,4%), assicurando un risultato aggregato positivo (+0,2%). Tuttavia l'attività imprenditoriale delle donne è gravata da incombenze considerate ancora esclusive del gentil sesso. Tra queste: la cura degli anziani, della famiglia e della casa. Ciò spinge le donne, tra le altre cose, a lasciare il lavoro dopo la maternità.

In un contesto del genere, **Intesa Sanpaolo** ha deciso di lanciare **BusinessGemma**, una polizza che offre un'ampia gamma di coperture assicurative e assistenziali a sostegno delle donne e delle loro attività economiche.

"I tempi ci sono sembrati maturi per realizzare un prodotto per le donne lavoratrici autonome - spiega **Elisa Aimo**, responsabile del prodotto nell'ambito del Marketing Small Business del Gruppo Intesa Sanpaolo -. Nel panorama assicurativo sono presenti soluzioni tipicamente indennitarie a rimborso spese, questo prodotto invece mira a limitare il rischio che le difficoltà personali della lavoratrice autonoma si trasferiscano alla sua attività economica".

BusinessGemma ha come obiettivo principale quello di aiutare la conciliazione dei tempi di vita e lavoro, prevedendo interventi per i momenti più delicati. Tra questi spicca la maternità: una donna su 4 lascia il lavoro dopo il parto. In Italia i due fenomeni risultano meno conciliabili che in qualsiasi altro Paese europeo. Infatti mentre in Europa l'occupazione delle neomamme mostra un percorso a U, con una forte discesa nei primi tre anni di vita del bambino e un graduale ritorno al lavoro in seguito, nel nostro Paese il tasso d'occupazione post-natale continua a calare al crescere dell'età dei figli. In particolare per la fascia 25-64 anni il tasso di occupazione delle donne senza figli è pari al 64%, che scende al 59% con la presenza di un figlio, 54% con due figli e 41% con tre figli.

Per questo BusinessGemma garantisce nei giorni del parto un contributo economico che si estende in caso di malattie da gravidanza e di spese mediche per cure in caso di eventi gravi occorsi nei primi due mesi di vita del bambino. Nella fase successiva, poi, è possibile usufruire di servizi medici, infermieristici o anche di una baby-sitter che accudisca il neonato.

Oltre all'area salute (invalidità e inabilità temporanea, diaria da malattia e check-up), la copertura è garantita anche nell'eventualità di eventi drammatici con interventi in spese processuali in caso di stalking, separazione e divorzio, fino ai casi di violenza sessuale.

"I risultati stanno arrivando - fa sapere la Aimo - non parliamo solo di numeri ma di apprezzamento nel target di professioniste e imprenditrici per una serie di coperture nuove, esigenze che loro sentono fortemente ma spesso trascurati dalle banche. In Italia, non dimentichiamo, c'è bisogno di offrire soluzioni pensando anche all'esercito di partite Iva caratterizzato da minori disponibilità economiche e, probabilmente, da un maggior bisogno di tutele".

Fabio Forlano

• PRODOTTI

## Tua Salute Maxxi assicura in caso di infortuni gravi e decessi

**Tua Assicurazioni** lancia una nuova polizza con ampie coperture alle necessità dei clienti in caso di gravi invalidità o di morte. **Tua Salute Maxxi** si rivolge innanzitutto ai quasi 23mila capifamiglia italiani, indipendentemente dalla tipologia di lavoro che svolgono, ma anche ai giovani e alle aziende che vogliono proporre la polizza come benefit per i propri dipendenti.

Tre le sezioni di cui si compone il prodotto offerto da Tua assicurazioni, compagnia danni del gruppo Cattolica: **infortuni, malattia e assistenza**. Quattro le garanzie incluse: invalidità permanente da infortunio e/o da malattia, morte e assistenza domiciliare integrata, diversamente combinate nelle tre formule proposte (XL, XXL e XXL Light).

I principali punti di forza di Tua Salute Maxxi sono che, in caso di invalidità permanente da infortunio superiore al 50%, è previsto il raddoppio dell'indennizzo; l'ampiezza e l'utilità della garanzia A.D.I.; e la formula 24 ore.

"Il rischio che capiti un grave evento imprevisto in grado di compromettere permanentemente la capacità di produrre reddito, non può essere trascurato - sottolinea il responsabile marketing di Tua assicurazioni, **Marco Paleari** - perché se non c'è una copertura adeguata, le conseguenze possono essere tragiche per la persona e per la sua famiglia".

In Italia queste soluzioni assicurative sono poco diffuse soprattutto a causa del prezzo, solitamente molto elevato per avere massimali di una certa "consistenza". Tua Salute Maxxi risponde a questa problematica proponendo garanzie complete a partire da 100 euro all'anno.

Grazie alla ritenzione del rischio da parte degli assicurati nei casi meno gravi, è possibile ottenere un prezzo estremamente contenuto per massimali importanti: 50 centesimi al giorno (circa 180 euro all'anno) per avere fino a 400.000 euro di copertura in caso di invalidità permanente causata da infortunio, fino a 100.000 euro di invalidità permanente causata da malattia e 100.000 euro in caso di morte (il riferimento è a una persona con attività lavorativa rientrante in classe Ania 1).

Diana Pastarini



• COMUNICAZIONE

## L'ascolto attivo

E' noto universalmente che la comunicazione a due vie per essere definita tale necessita di due elementi fondamentali: l'ascolto (da parte del ricevente) ed il feedback. Non c'è dialogo senza ascolto attivo e partecipe, non si può parlare di ascolto se siamo carenti di un grosso impegno a comprendere quanto l'altro ci vuole comunicare.

Non siamo abituati ad ascoltare e di fronte ad una incomprensione siamo convinti che gli altri non sappiano comunicare, mai riflettiamo sul fatto che potremmo essere noi incapaci ad ascoltare.

Per ascolto non intendiamo il semplice tacere per permettere all'altro di parlare, un "fare a turno nel prendere la parola". Non si ascolta con le orecchie ma con la mente e con il cuore.

Ascoltare è emozionarsi, partecipare, interessarsi dell'altro, comprendere, riflettere e rispondere.

L'ascolto è un processo attivo che richiede impegno e concentrazione, ascoltare non vuol dire sentire, si può sentire ma essere distratti dai nostri pensieri, da preoccupazioni, dalla noia e quindi sentiamo ma non ascoltiamo.

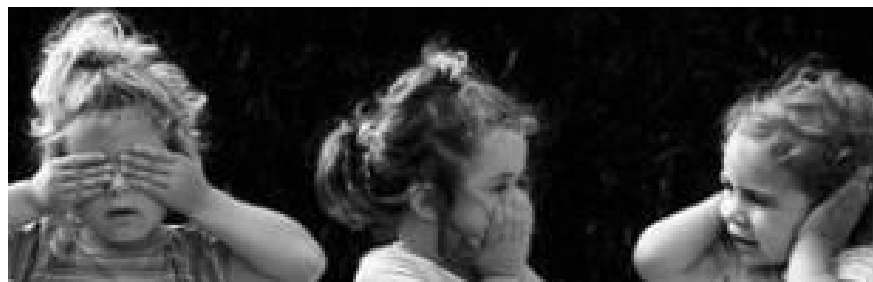
Tutto parte da quando siamo bambini, non ci è stato insegnato ad ascoltare anche perché ascoltare un bambino è faticoso, richiede i suoi tempi, pazienza e semplicità.

Ascoltare significa anche fare attenzione alla comunicazione non verbale dell'altro (attività visive, cenestesiche o uditive).

L'ascolto attivo presuppone una dedizione totale prestando attenzione in particolare alle emozioni di colui che stiamo ascoltando, è desiderio di comprendere realmente, significa centrare la comunicazione sul tu, implica non aver paura delle pause e del silenzio, ma al contrario rispettarli e utilizzarli per comprendere. Quando ascoltiamo dobbiamo domandare, solo così possiamo comprendere quello che l'altro ci sta dicendo e gratificarlo della nostra partecipazione e comprensione.

Facciamo dono all'altro del nostro ascoltare. Permettiamogli di parlarci attraverso tutta la sua persona (il suo corpo, il suo vestito, il suo linguaggio, il suo profumo, il suono della sua voce...). Facciamolo con tranquillità, con serenità ma soprattutto con tanto tempo da dedicargli.

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



• COMPAGNIE

## Gabriele Ratti nuovo responsabile middle market di Willis Italia

Gabriele Ratti entra in Willis Italia. La società di gestione dei rischi e di brokeraggio assicurativo ha ingaggiato l'ex manager di Marsh. Ratti si occuperà del coordinamento del segmento di business che intende servire il middle market tramite competenze dedicate a specifici settori merceologici. Proprio questo nuovo modello operativo costituisce uno dei progetti chiave del Gruppo Willis per il 2012 e prevede anche di implementare l'offerta nei confronti delle aziende clienti attraverso la realizzazione di efficaci prodotti assicurativi e facilities settoriali. In quest'ultimo ambito Ratti opererà anche in sinergia con il responsabile del placement.

Ratti, nei suoi sette anni in Marsh ha maturato diverse competenze, nell'ultimo periodo in particolare ha svolto il ruolo di deputy branch manager, come coreponsabile dell'ufficio di Roma con deleghe sull'indirizzo strategico, organizzazione e gestione delle risorse umane, pianificazione e controllo.

## Videointervista a Matteo Rignano, A.D. di Carglass

Questa settimana in primo piano sul nostro sito [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) la videointervista all'ad di Carglass Matteo Rignano. Il responsabile per l'Italia della multinazionale specializzata in cristalli parla del rapporto con compagnie e intermediari, del mercato auto e del problema, sempre più incisivo, delle frodi.

