



EDITORIALE

Economia e diritto al lavoro

Quando l'offerta di lavoro è alta, come sosteneva un grande della dottrina economica come Adam Smith, anche la forza delle organizzazioni sindacali cresce. In tempi di crisi come quelli attuali, sembra quindi una conseguenza inevitabile ritrovarsi a discutere sull'art. 18 e, nel nostro settore, sul taglio del numero di agenzie, chiedendo sacrifici per tutti in nome della redditività e della sopravvivenza del sistema distributivo.

Ma esiste davvero una incompatibilità tra economia e diritti?

Da Nord a Sud, la logica del profitto dovrebbe trovare una strada percorribile, e una soluzione concreta, per conciliare la logica del profitto con il valore del capitale umano, del lavoro e del contributo che, in tempi più felici, l'attività produttiva dei dipendenti, e degli agenti, ha saputo garantire per lo sviluppo del nostro Paese. E' vero: oggi i tempi sono cambiati, serve propensione alla flessibilità, alla mediazione, al compromesso. Una propensione, però, che deve riguardare entrambe le parti, con l'obiettivo comune di dimostrare che è possibile costruire un nuovo sviluppo senza ignorare i diritti.

Maria Rosa Alaggio,
direttore Insurance
Magazine e Insurance Trade

alaggio@insuranceconnect.it

MERCATO

Cyber risk e crediti commerciali: nuove sfide per le compagnie

Nuove tecnologie, globalizzazione, Rc sanitaria e rischio di insolvenza sono i settori in cui le imprese assicurative devono specializzarsi e cercare nuove soluzioni. L'analisi di Paolo Rubini, presidente di Anra

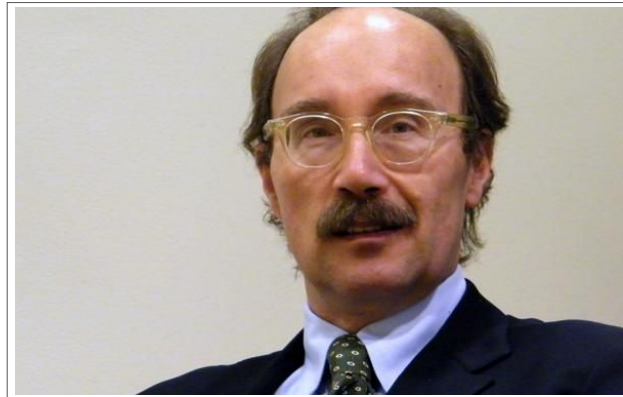
Le imprese assicurative garantiscono la maggior parte delle coperture sui rischi d'impresa, ma alcune carenze si possono riscontrare nel settore del cyber risk, nella responsabilità civile di ospedali e medici, nonché in alcuni casi di gestione crediti commerciali. Questa l'opinione di **Paolo Rubini, presidente di Anra**, l'associazione nazionale dei risk manager e dei responsabili assicurazioni aziendali.

Il risk manager nasce come responsabile delle assicurazioni aziendali, coordinando le procedure di acquisto delle coperture assicurative. Col tempo la gestione del rischio è diventata qualcosa di più, anche se le polizze hanno sempre la natura di "salvavita"; soprattutto se si pensa alle coperture sulle catastrofi.

Sempre più spesso le aziende si trovano a dover affrontare rischi mutevoli, in continua evoluzione, e l'impreparazione del management, soprattutto delle piccole e medie imprese, richiederebbe una struttura con funzione di risk management. Ma questo rappresenta un costo difficilmente sostenibile, sebbene la spesa sia da considerare un buon investimento. Il vantaggio competitivo è però notevole: sarebbe più facile entrare in mercati a rischio, attuare processi produttivi più evoluti e affrontare le sfide dell'innovazione tecnologica e della globalizzazione.

In che modo il settore assicurativo riesce a coprire i rischi delle imprese?

Le compagnie continuano a garantire capacità adeguate alle esigenze delle aziende assicurate, e continuano a essere un partner molto solido. Il mercato c'è, si è dimostrato molto più robusto di quello finanziario, delle banche per intenderci. Le coperture assicurative tradizionali sono utili, anzi indispensabili: mi riferisco a quelle che coprono i danni materiali diretti e indiretti. Sono polizze complete che negli anni si sono evolute e che ora sono soddisfacenti. Lo stesso vale per le coperture legate alla responsabilità civile, altra parte importante dei rischi trasferibili a terzi. (continua a pag. 2)



Paolo Rubini

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Moody's declassa nove compagnie

La scure di Moody's si è abbattuta ancora una volta sul tessuto produttivo europeo. Nove i gruppi assicurativi declassati, tra questi: **Unipol, Generali, Mapfre, Caser e Allianz**. La motivazione principale risiede negli "investimenti e nell'esposizione operativa in Italia e Spagna" delle compagnie. Chiaroscuolo il giudizio su Generali che passa da Aa3 ad A1 con outlook negativo. Moody's continua comunque "a valutare il rating di Generali due livelli al di sopra del rating sovrano italiano". Mentre il giudizio su Unipol è stato abbassato da A2 ad A3 e rimane sotto osservazione per possibili nuovi tagli.

Nominati i componenti dei gruppi di lavoro dello Sna Service

Lo Sna ha ufficializzato la nomina dei nuovi componenti dei gruppi di lavoro. **Maria Rosa Simoncini** all'area tutela sindacale, insieme a **Giuseppe Rapa**. **Emanuele Scandola** ai rapporti tecnico giuridici con Isvap e Ania. La formazione è affidata a **Bruno Guidi, Stefano Gaglia, Marco Ghio e Simone Turrini**. I nuovi iscritti saranno seguiti da **Giorgia Pellegrini, Paolo Soravia e Fabrizio Vallati**. Iniziative, interventi legislativi e regolamentari, fiscale-tributario e rapporti tecnici con Antitrust e Mises: **Antonio Agliata**. **Paolo Bullegas** si occuperà di stampa, comunicazione eventi e immagine. L'area tecnica prodotti-Rc auto va a **Dario Castoldi e Marco Temellini**. Al centro studi ricerche, **Filippo Guttadauro La Blasca** che seguirà anche il Ccnl dipendenti insieme a Paolo Soravia. Gli avvocati **Raffaele Cauzzi e Annarosa Molinari** saranno quinto componente della Commissione nazionale di deontologia professionale e quinto membro del Collegio dei probiviri.



(continua da pag. 1) **Quindi le compagnie italiane sono in grado di incontrare le esigenze assicurative delle aziende?**

Tenga conto che ci sono operazioni assicurative che le aziende sono costrette a sottoscrivere, perché ad esempio hanno contratto dei mutui, che spesso richiedono un rating minimo: le compagnie italiane, almeno le principali, soddisfano questi requisiti. Si tratta di un indicatore che testimonia come il mercato assicurativo sia ancora in grado di rispondere non solo alle esigenze dell'assicurato, ma anche a quelle dei suoi finanziatori.

Però spesso si parla di carenze di offerta.

Le carenze riguardano più che altro il carattere mutevole dei rischi. Noi operiamo oggi in una realtà tecnologica in tale evoluzione che le aziende sono esposte a rischi che spesso non rientrano nelle garanzie dei danni materiali. E non mi riferisco solo al cyber crime, ma soprattutto al cyber risk. Il crimine che viene dalla rete mette a repentaglio i dati e i programmi di un'impresa; ma poi sussistono anche rischi non derivanti da un dolo o da una frode, come gli errori umani. Questi sono tutti casi che godono di coperture molto limitate.

Come mai?

Perché il mercato assicurativo non li conosce ancora a sufficienza e hanno come origine un danno immateriale. Ma l'effetto è ugualmente grave se non peggiore. In realtà la domanda ci sarebbe: ma manca una sufficiente base dati e il rischio sarebbe fornire una copertura al buio. Scarseggiano le informazioni per la sottoscrizione. Ci sono una serie di servizi che le aziende utilizzano, per esempio il cloud computing, che sicuramente consentono di esternalizzare le attività, ma già il fatto che i rischi vengano gestiti da operatori che realizzano servizi di cloud cambia completamente la definizione del rischio stesso. Gli assicuratori non hanno elementi per capire le concentrazioni del rischio, non sanno dove si trovano materialmente i dati, e quale siano i loro valori.

E poi non esistono dati sulla sinistralità, per una ragione forse inconfessabile: le aziende spesso non denunciano gli attacchi degli hacker perché si ritiene che questo sia un dato sensibile. E' un problema che si risolverà quando il rischio diventerà un po' più maturo, ora è ancora acerbo e su questo gli assicuratori sono ancora molto prudenti.

Esistono altri tipi di rischi ai quali il mercato non risponde adeguatamente?

Sì. Vi sono casi in cui l'esperienza tecnica di quello specifico rischio è talmente negativa che il mercato diventa poco ricettivo.

Può proporre degli esempi?

Possiamo dire che la soluzione assicurativa per il rischio di crediti commerciali si è molto ridotta, salvo per specifici settori ancora sani. La copertura dell'insolvenza del credito è diventata problematica: la frequenza dei sinistri, soprattutto negli ultimi anni di crisi

finanziaria e di debiti sovrani, e gli elementi che segnalano alla compagnia la vulnerabilità dell'impresa, e che determinano quindi la capacità di affidamento, sono diventati eccessivamente negativi.

Nel campo dell'Rc ospedali e medici la capacità assicurativa si è pressoché azzerata, tanto è vero che spesso sono utilizzate polizze di compagnie rumene che operano sul mercato domestico in libertà di prestazione e di servizi, e che non danno nessuna affidabilità. Di fatto, in questi settori, non resta che la gestione interna, e quindi il risk manager è l'unica soluzione se il trasferimento al mercato non è più possibile.

E riguardo al rischio catastrofale?

In questo settore esiste davvero una globalizzazione che protegge anche quei Paesi, come l'Italia, che stanno assistendo a fenomeni di peggioramento degli eventi legati al cambio climatico. Anche se nel nostro Paese si sono verificati tanti episodi catastrofali, il mercato che riassicura questi rischi è un mercato mondiale e finché questo non avrà problemi di capacità, nemmeno noi in Italia ne avremo. Il settore è talmente attrattivo, perché ancora sano, che si ritiene che grandi problemi per il momento non ce ne siano.

Ci potrebbero essere eccezioni?

Probabilmente solo legate alle tipologie di rischio: per esempio quelli delle reti, dall'elettrica, alle telecomunicazioni, al gas, a quella informatica. Il problema deriva ovviamente dal fatto che queste reti sono esposte all'aperto. Su questa tipologia di beni qualche difficoltà in più ci potrebbe essere.



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

Fabrizio Aurilia



MERCATO

Indagine sulle polizze Rc auto: italiani poco informati

La metà degli intervistati conosce poco o nulla delle proprie condizioni assicurative

Uomini, scontenti e poco informati. Questo è l'identikit degli italiani alle prese con le polizze assicurative Rc auto. Almeno stando ai risultati di un'indagine condotta da www.chiarezza.it, il comparatore che mette a confronto i prodotti assicurativi, secondo cui sempre più automobilisti si lamentano, ma non si informano sulle novità inerenti le polizze. Solo nel 13% dei casi, rileva la ricerca, sono le donne ad avvicinarsi all'argomento, mentre nella grande maggioranza delle famiglie è l'uomo a interfacciarsi con i servizi offerti dalle varie compagnie. Il 19% ammette di non conoscere le coperture e le condizioni della propria polizza; il 27% conserva solo un'idea vaga del contratto firmato con la compagnia, mentre il 38% dichiara di conoscere accuratamente le specifiche sottoscritte.

Per quanto riguarda la conoscenza della materia assicurativa, più della metà degli intervistati si dichiara sufficientemente preparato, mentre il 29% ammette di saperne poco. In merito alle novità legislative che interessano il settore, il 35% non si informa, ma riconosce la necessità di colmare le proprie lacune; mentre il 33% del campione dichiara di approfondire i temi di attualità solo in caso di notizie eclatanti. E infatti interpellati sul Decreto Bersani del 2007 - che introduceva la possibilità di utilizzare la propria classe di merito o quella di un familiare convivente per assicurare una nuova auto - ben il 73% ha risposto correttamente. Solo il 10% ha attribuito alla norma l'introduzione della patente a punti, in vigore dal 2003.

Ancora, sulle novità dell'attualissimo Decreto Liberalizzazioni: il 75% ha citato l'obbligo per gli intermediari di fornire almeno tre preventivi di gruppi assicurativi differenti, mentre un 11% ha fatto riferimento all'eliminazione delle differenze tariffarie tra uomo e donna e una pari percentuale degli intervistati sostiene che siano state introdotte agevolazioni per alcune categorie professionali.

Francisco Garcia, amministratore delegato di www.chiarezza.it, ha specificato che "dai dati emersi al momento della sottoscrizione della polizza, molti automobilisti ammettono di rinnovare automaticamente l'accordo con la stessa compagnia o di rivolgersi al proprio agente di fiducia". Nonostante questa tendenza, il sondaggio rivela che la crisi ha reso gli utenti più attenti e critici, spingendo il 43% degli intervistati a utilizzare i comparatori online per scegliere l'offerta più conveniente sul mercato.

Diana Pastarini

PRODOTTI

Axa-Mps: protezione integrata per la persona e il patrimonio

Grazie ad una piattaforma di emissione integrata con il sistema di consulenza bancario, "Axa Mps Mia Protezione" rappresenta una soluzione multi-garanzia che raccoglie l'intera gamma di offerta stand alone per soddisfare ogni bisogno di protezione del cliente. Un pacchetto completo di soluzioni che razionalizza e personalizza l'offerta di Axa Mps per la clientela privata, disponibile presso tutti gli sportelli del Gruppo Montepaschi, a partire dal 15 febbraio.

Il Gruppo Axa-Mps, nato nel 2007, ha incentrato la sua azione sull'idea "di fare della Banca un luogo di protezione". Lo ha sottolineato **Gianluca Zanini**, Responsabile della Direzione Danni di Axa Mps, definendo Axa Mps Mia Protezione "un esempio concreto dell'impegno della compagnia per una protezione consapevole e completa dei suoi clienti" in coerenza "con il percorso condiviso con il Gruppo Montepaschi".

"Ridefiniamo la Protezione in Banca", questo il nuovo slogan del Gruppo per evidenziare un nuovo modo di concepire la bancassicurazione: non più solo prodotti, ma anche servizi, comunicazione, informazione e consulenza, per rispondere a 360 gradi a tutte le esigenze del cliente.

La **Linea Persona** è caratterizzata dalla maggiorazione dei capitali per morte e invalidità permanente da infortunio nell'eventualità di commorienza dei genitori assicurati, di sofferenze psicofisiche e di perdita dell'anno scolastico. Le altre soluzioni assicurative della linea Persona sono: diaria da ricovero; interventi chirurgici; rimborso spese di cura da infortunio; inabilità temporanea da infortunio e invalidità permanente da malattia; ospedalizzazione domiciliare (inclusa la telemedicina) e second opinion; la maggiorazione dei capitali per morte e invalidità permanente da infortunio nell'eventualità di commorienza dei genitori assicurati, di sofferenze psicofisiche e di perdita dell'anno scolastico.

Le soluzioni della **Linea Patrimonio** coprono un'ampia gamma di rischi: responsabilità civile della vita privata; responsabilità civile della proprietà; tutela legale; incendio; furto e rapina.

Nella garanzia incendio è sempre garantito il fenomeno elettrico, l'acqua condotta, la ricerca del guasto. La garanzia di responsabilità civile della vita privata include anche quella per fatti legati alla proprietà dell'abitazione abituale per massimali fino a 3 milioni di euro.



FORMAZIONE

Incident: l'importanza di fare pratica

Incident, uno degli strumenti di formazione che permette il passaggio dall'approccio accademico a quello "attivo", dove viene privilegiata la discussione fra docente e discepolo e non il semplice ascolto. Il vantaggio derivante dall'uso di questo strumento formativo deriva proprio dal fatto che si basa sulla logica del "problem solving".

Il problem solving indica l'insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche.

Stiamo parlando di una situazione dove attraverso un'attenta analisi degli elementi caratterizzanti il problema, il discepolo, basandosi su informazioni essenziali, ricostruisce "il caso", analizza le informazioni raccolte e propone una sua soluzione.

Analizzo, mi informo e propongo. Le istruzioni per l'uso dell'Incident sono piuttosto semplici, ma non per questo lo strumento risulta inefficace, anzi proprio perché il caso viene risolto attraverso le informazioni basilari necessarie, attraverso un meccanismo di ragionamento, il risultato ottenuto viene memorizzato e rimane a nostra disposizione per trovare soluzioni a casi successivi con caratteristiche analoghe e perché no anche più complessi.

Io sono un convinto assertore del **formare nell'ottica laboratoriale** (fare per imparare, su casi veri), recuperando l'idea della bottega artigiana tipica della nostra cultura. Non si impara un mestiere senza sporcarsi le mani, nel senso di trattare cose vere, fare imparando, come direbbe Munari: "se ascolto dimentico, se guardo imparo, se faccio capisco". I giapponesi e gli americani ogni volta che assumono un manager gli fanno provare l'ebbrezza della catena di montaggio (i giapponesi) o lo stare dentro Topolino nei parchi di divertimento americani (i dirigenti della Disney). Un classico esempio di questo tipo è stato Giovannino Agnelli (il nipote dell'"Avvocato") che per un lungo periodo si confuse fra gli operai della Piaggio a Pontedera per respirare l'ambiente della fabbrica e imparare il mestiere di manager sul campo.

La classica espressione "si è fatto da solo" indica il percorso appena descritto che deve necessariamente passare dallo "sporcarsi le mani" faticando.

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



Bruno Munari



MERCATO

Mutui: a gennaio crollo delle domande, -44%

Eurisc, il sistema di informazioni creditizie di **Crif**, ha raccolto numeri allarmanti sul primo mese del 2012: rispetto a gennaio dello scorso anno il calo delle richieste di mutui ipotecari da parte delle famiglie italiane è pari al 44%. Si tratta di un dato - ponderato sui giorni lavorativi - che conferma il costante calo cominciato a inizio 2011. Fattore decisivo nel determinare l'attuale trend è il rialzo dei tassi di interesse al di sopra del 4%.

I dati riportati da Eurisc - che contempla oltre 78 milioni di posizioni creditizie - evidenziano come a fronte di variazioni positive per il 2009 (+7%) e 2010 (+1%), già al termine del 2011 il calo complessivo della domanda di mutui si attesti intorno al 19% con una decisa frenata soprattutto nella seconda metà dell'anno.

Guardando ai dati specificamente relativi al mese di gennaio il confronto tra il primo mese del 2012 e le annate precedenti mostra un decremento ancor più rilevante: -44% rispetto al 2011; -47% rispetto al 2010; -41% rispetto al 2009 e -45% rispetto al 2008.

Passando ad analizzare la distribuzione della domanda di mutui per fasce di durata e per importo si ottengono altre interessanti indicazioni. Per quanto riguarda la durata dei mutui la distribuzione rimane sostanzialmente stabile e lo spostamento più evidente lo si rileva per le classi dai 15 ai 20 anni e dai 25 ai 30 anni. Nel dettaglio, la fascia che registra il maggior incremento è quella tra i 20 e i 25 anni mentre quella più richiesta dalle famiglie italiane, con una quota del 30%, è la durata compresa tra i 25 e i 30 anni.

I dati sulla distribuzione delle richieste in funzione dell'importo invece mostrano uno scarto significativo rispetto al corrispondente mese del 2011: la fascia di domanda che aumenta di più è quella tra 100 e 150.000 euro (+31,14%). Incrementi più contenuti per quella tra 150 e 300.000 euro che sfiora un +25% e per la fascia più bassa, quella entro i 75.000 euro, che fa segnare un +22,05%.

A gennaio 2012, inoltre, l'importo medio segue il calo già rilevato nel corso del 2011 attestandosi sui valori dello stesso mese del 2009, intorno ai 134.000 euro.

Infine relativamente ai dati che considerano il rapporto tra domanda di mutuo e età dei soggetti richiedenti, emerge che quasi il 64% delle istanze presentate a gennaio proviene da clienti tra i 25 e i 44 anni.

Diana Pastarini