



EDITORIALE

## Una rivoluzione anche per l'assicurazione

**Poste Italiane** è arrivata alla **rivoluzione 2.0**, partendo per il momento da App e social network. Il lancio di **App Bollettino** ha registrato oltre 60 mila download e 3.833 pagamenti. Non stupisce che, con il numero di clienti e la molteplicità di servizi che una realtà come le Poste offre, si sia giunti a un tale livello di utilizzo di questo servizio. Ma anche il settore assicurativo potrebbe fare leva sulle **nuove tecnologie** per moltiplicare i contatti con gli assicurati. Perché il numero di polizze diffuse, almeno nell'Rc auto, il numero dei sinistri (e quindi le possibilità di assistenza), la necessità di consulenza, rappresentano ciascuna una formidabile occasione per valorizzare il servizio prestato dall'assicurazione. Lo dimostra, nelle prossime pagine, l'esperienza di **Vittoria Assicurazioni**, che permette il pagamento della polizza via cellulare, coinvolgendo però le agenzie che mantengono il ruolo chiave. Se da un lato, pertanto, va sensibilizzata la domanda avvicinando il cliente a una gamma più ampia di offerta, dall'altra la capacità di innovare il modello di comunicazione con il cliente è davvero in grado di fare la differenza.

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

MERCATO

# Indagine Iama: così le liberalizzazioni pesano sulle agenzie

Obbligo di presentare ai clienti tre preventivi, polizze auto con scatola nera e risarcimento in forma specifica. Sui principali interventi in materia assicurativa del Decreto Liberalizzazioni, gli agenti, come noto, si sono espressi negativamente. Gli analisti e ricercatori di **Iama Consulting**, specializzati nel settore, hanno raccolto in dieci giorni l'opinione di 878 agenti. I risultati dell'indagine **"Le liberalizzazioni e le agenzie di assicurazione"**, ormai a poche settimane dall'entrata in vigore della nuova normativa, mostrano la preoccupazione per i cambiamenti previsti e in particolare per le ripercussioni sul lavoro e sui costi per le agenzie.

### L'obbligo di comparazione

Il primo argomento oggetto della ricerca è l'articolo 34 che prevede l'obbligo di presentare a ogni cliente tre preventivi di polizze Rc auto - comprensivi delle condizioni contrattuali - di altrettante compagnie non appartenenti al medesimo gruppo. Questo per permettere all'utente di scegliere liberamente quello più conveniente. La principale ricaduta di questo provvedimento sarà, secondo gli interpellati, la necessità di dedicare molto più tempo ad ogni cliente, in secondo luogo l'esigenza di dotare gli agenti di un comparatore e di procedere a investimenti nella formazione. Sul fatto che il provvedimento possa contribuire efficacemente a un aumento della concorrenza, gli agenti non sembrano persuasi. (continua a pag. 2)



NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Bersani, più coraggio sulle liberalizzazioni

Il segretario del Pd Pierluigi Bersani ha chiesto "più coraggio" in tema di liberalizzazioni ed è intervenuto anche sul capitolo banche e assicurazioni. Tra le principali istanze, la necessità di istituire correttivi per evitare che le banche continuino a vendere, al momento della sottoscrizione di un mutuo, polizze-vita con costi superiori a quelle disponibili sul mercato. Ancora, la cancellazione della norma sul taglio del 30% del risarcimento dei danni che spetta a chi si fa riparare l'autovettura dal carrozziere di fiducia. Infine, Bersani chiede azioni concrete per dare effettività al bonus-malus: le assicurazioni dovrebbero dichiarare in sede di preventivo la riduzione di tariffa prevista per i conducenti virtuosi.

## Nuovo caso di polizze Rc auto false

Continuano le segnalazioni Isvap in merito a casi di commercializzazione di polizze Rc auto da parte di società non autorizzate. È il caso di **"Swisslife - Assurances de Biens"**, società con sede in Francia, che non rientra tra le compagnie autorizzate o, comunque, abilitate all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia. L'Isvap segnala inoltre che tali polizze vengono rilasciate da Agat Assurances, soggetto residente a Marsiglia con il quale l'impresa non ha mai intrattenuto alcun rapporto di collaborazione. Per ulteriori chiarimenti: [www.isvap.it](http://www.isvap.it).



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



L'obbligo di comparazione indurrà invece, secondo loro, i clienti a chiedere uno sconto piuttosto che a cambiare frequentemente compagnia assicurativa. Questo dato deriva dal fatto che attualmente l'80% delle agenzie opera in regime di monomandato e non può pertanto offrire alla sua clientela un adeguato ventaglio di opportunità.

In ogni caso appare probabile che gli effetti del decreto dipenderanno da come le compagnie e gli intermediari assicurativi affronteranno il cambiamento normativo e soprattutto da come l'Isvap riuscirà a regolamentare gli aspetti ancora nebulosi: dalla modalità con cui è necessario proporre la comparazione alla clientela (scritta o orale), alla specifica casistica in cui essa è richiesta.

In merito all'obbligo di comparazione, l'indagine lama confronta l'atteggiamento di **monomandatari** e **plurimandatari**. La gran parte dei primi sceglie di fornire ai clienti prezzi e garanzie di due o tre compagnie precedentemente selezionate, anziché un preventivo personalizzato secondo le caratteristiche e le esigenze di ciascuno. I secondi invece tenderanno prevalentemente a limitarsi a proporre una comparazione tra le offerte delle compagnie di cui possiedono il mandato.

Scarso l'interesse nei confronti dell'utilizzo di preventivatori dedicati agli intermediari, siti di compagnia, aggregator o il preventivatore unico Isvap.

Molto netta l'istanza espressa in merito alla possibilità di dotarsi di un sistema di multipreventivazione: il 75% degli agenti e il 60% dei plurimandatari ritiene che sia compito delle compagnie metterlo a disposizione della rete.

Ancora, dai dati lama, emerge che il provvedimento sulle liberalizzazioni potrebbe avere l'effetto di spingere alcune agenzie a cambiare radicalmente modello: laddove prima del decreto un'analoga indagine evidenziava che solo il 6% dei monomandatari avrebbe acquisito nuovi mandati, adesso questa quota si attesta intorno al 22%.

Secondo il 33% i nuovi oneri gestionali porteranno le agenzie a diversificare e a focalizzare l'attenzione su mercati ad alto potenziale e generalmente sottoassicurati come le polizze danni e vita.

La ricerca mostra poi un certo attendismo sugli interventi volti a favorire la diffusione delle polizze legate all'installazione di antifurti satellitari o scatole nere e del risarcimento in forma specifica. Attualmente la polizza con scatola nera viene offerta ai clienti solo se espressamente indicato dalle compagnie oppure come offerta ai clienti che richiedono uno sconto.

### Risarcimento in forma specifica

La questione del risarcimento in forma specifica incontra invece non solo forti resistenze da parte degli agenti, ma anche la ritrosia dei clienti. L'ostacolo principale alla sua diffusione infatti è la netta preferenza degli assicurati a servirsi dal proprio carrozziere di fiducia, anziché affidarsi alle carrozzerie convenzionate. Attualmente i due terzi degli intermediari hanno dichiarato che meno del 25% dei sinistri in regime di risarcimento diretto sono risarciti in forma specifica, nonostante spesso gli accordi fra compagnie e reti prevedano incentivazioni alla canalizzazione. In alcune aree geografiche il problema è aggravato anche dalla limitata diffusione di carrozzeri convenzionati.

Nonostante questo la maggior parte degli agenti ha dichiarato che, con l'entrata in vigore della nuova normativa, proporrà a tutti i clienti la riparazione in forma specifica oppure si atterrà alle indicazioni delle compagnie.

In definitiva, sottolineano gli esperti di lama, le perplessità degli agenti possono essere imputate alla preoccupazione per il cambiamento e per le conseguenze gestionali che soprattutto alcuni provvedimenti potrebbero determinare. La nuova normativa dovrebbe comunque avere un impatto positivo per quanto concerne la riduzione delle frodi e il miglioramento del servizio ai clienti.



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

*Diana Pastarini*



## NORMATIVA

### Antiriciclaggio e adeguata verifica: da Banca d'Italia le ultime novità

Anche quest'anno l'Eurispes ha pubblicato il consueto "Rapporto Italia", dal quale emerge un dato preoccupante: nel nostro Paese circolano più ricchezza e più contante di quanto le statistiche ufficiali abbiano mai censito. Questa condizione è provocata sia dall'eccezionale quantità di denaro sommerso sia dal fatturato criminale, frutto del traffico di stupefacenti, estorsioni, prostituzione, usura, corruzione, falsificazione e altro ancora e che, secondo le stime, ammonta a oltre **200 miliardi di euro l'anno**.

Questa situazione, in un contesto in cui l'accesso al prestito bancario si trova ai suoi minimi storici, rischia di accrescere il ricorso a forme di prestito cosiddetto "informale", spesso associate al reimpiego di disponibilità di origine illecita in attività formalmente regolari.

Il riciclaggio di proventi criminali rappresenta infatti per la criminalità organizzata non solo un'opportunità di diversificazione dei propri investimenti ma una vera e propria esigenza per ricollocare enormi somme liquide. Le cifre in gioco sono talmente ingenti da spostare gli equilibri delle normali dinamiche economiche, finanziarie e sociali del mercato.

Secondo l'Eurispes, le **denunce per riciclaggio** hanno registrato nel 2010 un incremento quasi del 5% rispetto al 2008 e nel 2011 la situazione è ulteriormente peggiorata, con una crescita del 5,9% rispetto al 2010, arrivando così a toccare una crescita di oltre 11 punti in soli quattro anni.

È in questo contesto che si inserisce il recente sforzo di **Banca d'Italia** che, con il nuovo **Provvedimento di attuazione del decreto antiriciclaggio**, ha affrontato il delicato tema dell'adeguata verifica, con ciò intendendosi il processo di identificazione, verifica, valutazione e monitoraggio della clientela.

Il documento è volto a fornire ai destinatari alcune preziose indicazioni per gestire in maniera più efficiente la fase di apertura di una relazione e di identificazione dei soggetti coinvolti, dando concreta applicazione al noto principio dell'approccio basato sul rischio, che richiede una modulazione nell'intensità ed estensione degli adempimenti proporzionale al grado di rischio della propria struttura e delle operazioni richieste dai clienti.

Il provvedimento chiarisce inoltre le modalità organizzative cui i destinatari sono invitati ad uniformarsi nella classificazione, segmentazione e monitoraggio della clientela, fornendo interessanti suggerimenti operativi.

Un ulteriore aspetto, che dovrebbe semplificare notevolmente i processi, riguarda poi le modalità con le quali i destinatari possono avvalersi dell'adeguata verifica già effettuata in precedenza sul cliente da soggetti terzi.

Il provvedimento è stato posto in pubblica consultazione fino al 15 marzo p.v. e non trova diretta applicazione nei confronti delle **compagnie assicurative**, in quanto soggetti vigilati dall'Isvap, ma ci aspettiamo possa fornire da importante guida anche per queste ultime, in quanto già in passato Banca d'Italia si era espressa con riguardo al mercato delle polizze vita.

Nella medesima pubblica consultazione rientra anche il provvedimento di modifica sulla tenuta dell'Archivio Unico Informativo, universalmente diretto a tutti i destinatari del decreto antiriciclaggio, quindi anche alle imprese di assicurazione.

*Silvia Colombo, Studio legale Jenny&Partners*

## WEB

### Su [insurancetrade.it](http://insurancetrade.it) approfondimenti in tempo reale

News, interviste, video. Costante aggiornamento su normative, indagini di mercato e nuovi prodotti. Puntuale approfondimento dei principali temi del settore assicurativo e delle opinioni degli stakeholders. Tutto questo e molto altro sul sito **insurancetrade.it**.

Oggi in particolare ampio spazio è riservato al dibattito sugli effetti del decreto liberalizzazioni: il Primo Piano è dedicato al confronto delle posizioni di Ania, Isvap e Sna, in audizione al Senato, in merito all'articolo 34. Se la preoccupazione del Governo è quella di ridurre i costi dell'assicurazione per i consumatori, Minucci, Giannini e Demozzi hanno chiesto interventi sistemici che consentano di ridurre le tariffe e condizioni che non premino solo chi riuscirà a trovare il modo per aggirare le norme. Il pericolo più volte sottolineato incombe sulle agenzie, già ora in precarie condizioni economiche. Al legislatore, in un momento così delicato, viene chiesto di offrire a tutti gli intermediari la possibilità di operare a pari condizioni, per far emergere gli imprenditori pronti per un nuovo modello di agenzia.

Sempre su questo tema, la sezione video ospita la prima **tavola rotonda** organizzata da Insurance Connect. L'incontro, dal titolo "**Liberalizzazioni nel settore assicurativo: vera concorrenza?**", è stato coordinato dal direttore Maria Rosa Alaggio e si è svolto in contemporanea con l'approvazione del decreto legge. Hanno partecipato al dibattito: Massimo Treffiletti, Area Sinistri Auto dell'Ania; Paolo Panarelli, direttore generale di Consap; Maurizio Hazan, avvocato dello studio legale Taurini e Hazan; Giuseppe Mornata, servizi informatici dell'Ania.

In sintesi si può rilevare una generale condivisione del pacchetto liberalizzazioni, ma ogni intervenuto ha espresso dubbi e notazioni specifiche. Treffiletti si è detto scettico sulla possibilità che le misure adottate potranno effettivamente abbassare i costi delle polizze, ribadendo che a tal proposito si rende indispensabile una seria agenzia antifrode con potere investigativo. L'Ania ha assunto una posizione piuttosto critica riguardo alle norme che interessano gli intermediari: sul plurimandato, un sistema che ha già dimostrato di non decollare nel nostro Paese, ma anche sull'obbligo di presentazione di tre preventivi, una misura inefficace per lo sviluppo di un mercato realmente concorrenziale.

Giudizi più positivi li ha espressi Panarelli di Consap sulla dematerializzazione del contrassegno e della valorizzazione, sulle polizze con scatola nera e sul risarcimento in forma specifica, seppure con le riserve indicate dall'avvocato Hazan.



## TECNOLOGIE

### Con Vittoria Assicurazioni rinnovi la polizza via sms

**Più comodo, più veloce, più sicuro. Il pagamento in modalità mobile migliorerà il servizio sia per il cliente che per l'assicuratore**

Rinnovare la polizza assicurativa semplicemente attraverso il proprio cellulare oggi è possibile. **Vittoria Assicurazioni** è infatti in grado di fornire questo servizio ai suoi clienti grazie alla partnership con **Movincom**. Il funzionamento è molto semplice: quando la polizza è in scadenza viene mandato all'assicurato un sms contenente un link ad una pagina web dove trova riassunte le informazioni principali della sua polizza. A questo punto basterà solo confermare l'autorizzazione al pagamento.

“Una scelta strategica per Vittoria Assicurazioni che - sottolinea il direttore generale **Cesare Caldarelli** - permette di avvicinarci maggiormente alla nostra clientela e offrire un servizio che unisce utilità e comodità a innovazione e modernità”.

Per accedere al servizio occorrerà prima registrarsi sul sito **www.bemoov.it** (Bemoov è il circuito multiesercente e interoperabile di Movincom), una volta associato il proprio numero di cellulare a uno strumento di pagamento, si è automaticamente abilitati all'acquisto in modalità m-payment di qualunque bene o servizio del network Bemoov.

Questa novità, oltre a migliorare la qualità del servizio per l'assicurato, garantirà la totale trasparenza delle operazioni, in conformità con le recenti normative volte a sostituire l'utilizzo del contante con pagamenti tramite assegno o carta di credito.

Il progetto ha visto il coinvolgimento attivo della rete agenziale sin dalle prime fasi del suo sviluppo, consentendo di mantenere il ruolo chiave dell'agenzia su tutta la filiera di processo mobile, dalle fasi di acquisizione dati e coinvolgimento dell'assicurato, fino alle applicazioni con cui l'assicurato interagisce.

Questa modalità di pagamento rappresenta una novità per il settore delle assicurazioni e un concreto miglioramento del servizio non solo per il cliente, ma anche per l'assicuratore. In questo modo - rileva **Roberto Arena**, presidente del Gruppo Agenti Vittoria - “si rafforza il profilo dell'assicuratore quale consulente per le effettive esigenze del cliente, dal momento che le pratiche operative e di pagamento avvengono in maniera automatica e standardizzata”.

Grazie a questo procedimento infine il premio verrà accreditato direttamente alla compagnia che provvederà a girare le provvigioni al proprio agente, alleggerendo in tal modo il lavoro delle agenzie che normalmente si fanno carico dell'incasso.

Un'innovazione foriera di nuovi sviluppi; per il futuro già si pensa a rendere possibile in modalità mobile l'acquisto vero e proprio delle polizze. “Le nuove implementazioni confermano la validità del modello trasversale e multiesercente di Bemoov - sostiene **Enrico Sponza**, vicepresidente del consorzio Movincom - che permette al consumatore, con un'unica attivazione, di accedere a una molteplicità di servizi, dai trasporti al tempo libero”.

*Diana Pastarini*

## COMUNICAZIONE

### L'importanza dello spazio prossemico

**La distanza fisica tra noi e gli altri può esprimere il nostro livello di apertura al mondo, l'intimità, l'amicizia o anche l'avversione verso i soggetti con cui ci interfacciamo**

Lo studio di come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi - le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città sono la definizione che **Edward Hall**, antropologo di fama mondiale, dà della prossemica.

Lo “spazio prossemico personale” varia da cultura a cultura: è molto ridotto nei popoli dei paesi caldi (e tra i popoli del maghreb, gli arabi), in cui si arriva quasi al contatto fisico; è, invece, molto ampio nei paesi freddi (per esempio tra gli inglesi è di circa due metri); da questa diversità, nascono dei problemi nei rapporti interetnici; l'uno può trovare l'altro appiccicoso e il secondo ritenere il primo freddo.

Dello spazio prossemico ne facciamo un grande uso sin dall'età scolastica. I compagni di banco tracciano una linea immaginaria di proprietà, esattamente a metà e guai a sorpassarla. Se viaggiamo in treno, scegliamo vagoni o scompartimenti vuoti. Al parco ci sediamo sempre al centro di una panchina giocando sul fatto che difficilmente un'altra persona si venga a sedere accanto a noi. In autobus, finché possiamo occupiamo il posto accanto a noi con borse, abiti o quant'altro.

Hall aveva anche definito le quattro distanze prossemiche:

- Distanza intima: da 0 cm. a 45 cm.
- Distanza personale: da 45 cm. a 70 cm./1 m.
- Distanza sociale: da 120 cm. a 2 m.
- Distanza pubblica: da 2 m. ad oltre i 2 m.

In un esperimento sui carcerati è stato dimostrato come gli individui violenti esigano un ampio spazio prossemico attorno, circa tre volte di più rispetto ai prigionieri non violenti. Per comprendere meglio di cosa stiamo parlando basterebbe fare attenzione a come ci comportiamo e cosa proviamo quando siamo in un ascensore stretto o in un autobus affollato. Il fastidio che proviamo quando qualcuno allunga le sue gambe verso le nostre o se si siede troppo vicino a noi è esplicitativo di quanto sia importante nelle relazioni personali il **rispetto della prossemica**. Solo nell'intimità scendere sotto ai 45 cm non genera fastidio, ma al contrario suscita sensazioni piacevoli.

Un consiglio personale: fate attenzione a non invadere mai, dico mai, le distanze prossemiche degli altri. Non potete prevedere la loro reazione.

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