



## EDITORIALE

### La competizione tra burocrazie politiche

L'Europa della conoscenza, dell'innovazione e dello sviluppo di nuovi business, così come la avevamo sognata al momento della nascita dell'euro, si è trasformata in realtà in crisi profonda, disoccupazione di massa, precariato e carenza dei sistemi di welfare. Alcune situazioni sono trasversali a tutti i Paesi dell'Eurozona, altre sono squisitamente italiane, con punte di individualismo lontane anni luce dallo spirito che anima la costruzione di un'identità europea. Al di là dei grandi scenari economici, l'impressione è che ci si sia incagliati in una **competizione** tra burocrazie politiche, sindacali, di categoria. Il risultato di questa contrapposizione è che il cittadino e il lavoratore finiscono per non sentirsi più rappresentati e non si riconoscono più in un sistema che dovrebbe sostenerli. Per questo è necessario evitare che in un sistema vadano sommandosi innumerevoli interessi, tra loro diversi e incommunicabili. Anche nel settore assicurativo, se ci pensiamo bene, serve da oggi una maggiore apertura al **confronto** e al **dialogo** tra le parti, superando posizioni a volte arroccate che non conducono a nessuna evoluzione.

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

## MERCATO

### La crisi dell'Euro Zona e l'impatto sui mercati finanziari

**Dopo mesi di apnea nelle borse europee, finalmente gli ultimi accordi stanno dando i primi frutti e la tensione si sta allentando. Parole come spread, btp e bund sono entrate nel lessico quotidiano, ma spesso le cose non sono chiare**

La crisi dell'Euro Zona continua a essere la principale tra le preoccupazioni dei mercati finanziari. Dopo mesi di profonda crisi del sistema italiano, in cui la fiducia sulla capacità del Belpaese di risarcire il debito è crollata a livelli allarmanti, ora sembra che gli operatori abbiano ricominciato a "comprare Italia". Soprattutto dopo il vertice di Bruxelles del 31 gennaio, in cui i Paesi dell'Euro Zona hanno approvato misure che potrebbero essere il primo passo verso la tanto sperata unità fiscale europea, il Vecchio Continente sembra essersi incamminato sulla strada del risanamento. Anche se il 2012 sarà ancora un annus horribilis.

In questo contesto storico ed economico, parole come "spread", "btp", "rating", sono all'ordine del giorno: ma conosciamo il significato di questi termini e le dinamiche di ciò che sta avvenendo nei mercati europei?

La parola che più ha turbato, e turba ancora, il sonno di tutti noi è "**spread**", termine di origine anglosassone, indicatore economico che definisce il differenziale tra i titoli di rendimento di uno Stato e quelli di un altro Paese (nella fattispecie la Germania, utilizzata come riferimento per via della sicurezza della sua economia) e che è divenuto recentemente sinonimo di crisi a causa del rapido impennarsi dei differenziali tra i titoli di Stato italiani e quelli tedeschi. (continua a pag. 2)



## BREVI DA WWW.INSURANCETRADE.IT

### Palladio Finanziaria entra in FonSai

Nuova svolta della vicenda **Fonsai-Unipol** in attesa dell'ormai prossima fusione tra i Ligresti e la società di assicurazioni delle coop. **Palladio**, finanziaria vicentina, guidata da Roberto Meneguzzo e Giorgio Drago ha acquisito quote pari al 2,2558% della compagnia. L'annuncio sembra sia stato favorito dalla richiesta della Consob agli intermediari più attivi negli acquisti di indicare per chi agivano, allo scopo di verificare se qualche soggetto avesse usato più intermediari per comprare azioni superando la soglia rilevante del 2%. Palladio è presente nel Gruppo Generali con il 2,26% attraverso Ferak e conferma di puntare sul settore assicurativo.

### L'Isvap segnala un falso sito di preventivi Rc Auto

Questione di articoli. Il sito **www.ilpreventivatore.it** è un falso che, spiega l'Isvap in una nota, utilizza loghi, nomi ed espressioni "volti a ingenerare negli utenti l'erronea convinzione di avvalersi del sito istituzionale" il cui indirizzo invece è "www.tuopreventivatore.it". Quest'ultimo è promosso dall'Isvap e dal ministero dello Sviluppo economico e offre un servizio di confronto delle tariffe **Rc auto**. L'Isvap, scoperta la frode, metterà in atto "ogni azione idonea a inibire l'uso del dominio e richiama l'attenzione degli utenti e degli operatori del mercato assicurativo sul fenomeno segnalato".



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



I **btp** sono i Buoni del Tesoro Poliennali emessi dallo Stato italiano per ottenere liquidità dai mercati finanziari, necessaria al finanziamento del debito pubblico del Paese; i titoli obbligazionari italiani consentono agli acquirenti la restituzione a scadenza delle somme investite, maggiorate di cedole di rendimento periodiche. Quando si parla di **bund**, invece, ci si riferisce ai titoli di stato tedeschi.

La conseguenza vera e propria dell'aumento dello spread è l'aumento dei rendimenti dei titoli di Stato italiani.

Il governo, per far sì che gli acquirenti acquistino btp nazionali, deve offrire cedole con un rendimento maggiore e questo non fa altro che far aumentare ulteriormente il deficit.

Se il rendimento del btp aumenta significa che il mercato percepisce il nostro titolo di Stato come meno sicuro rispetto al bund tedesco, poiché l'aumento per il mercato finanziario indica un aumento del rischio di fallimento dello Stato.

Negli ultimi mesi i rendimenti dei btp con scadenze che vanno dai due a dieci anni hanno superato anche il 7 %, ossia la soglia segnalata da molti analisti insostenibile e che portò gli altri paesi periferici (Grecia, Irlanda e Portogallo) a chiedere un finanziamento d'emergenza.

Questi Paesi sono, assieme all'Italia e alla Spagna, denominati **Piigs**, acronimo che indica i Paesi considerati a rischio e accumulati da un elevato rapporto debito/pil, un pesante indebitamento con l'estero; un ingente deficit pubblico e una scarsa produttività.

Ai Piigs, si contrappongono i **Bric**, cioè Brasile, Russia, India e Cina, nuove potenze emergenti caratterizzate da un pil elevato; un basso debito pubblico; cospicue riserve valutarie internazionali, forte domanda interna e crescita demografica.

Rispetto agli altri Piigs, l'Italia è sicuramente un Paese con un'economia molto più grande e più solida; d'altra parte però ha anche un debito in cifre assolute molto superiore agli altri: **1.900 miliardi di euro**, oltre cinque volte il debito greco.

Uno spread come quello degli ultimi mesi rende nel contempo difficile emettere nuovo debito e rischia di compromettere, in peggio, il **rating**, ovvero il giudizio di solvibilità del paese dato da agenzie quali **Moody's, Standards & Poor's, Fitch**.

La valutazione può andare da una tripla A, che indica il massimo grado di affidabilità possibile per un titolo, sia con riferimento alla capacità di pagare gli interessi periodicamente che di rimborsare il capitale, alla D, ovvero a un giudizio di stato evidente d'insolvenza.

Una valutazione negativa su Stati o aziende quotate da parte delle agenzie di rating può determinare l'innalzamento del costo dell'indebitamento o la perdita di valore delle azioni complessivamente per miliardi di euro ogni giorno.

Con i livelli odierni di rendimento dei Btp, da qui alla fine del 2012, l'Italia dovrà emettere titoli per oltre 340 miliardi di euro, solo per rinnovare il debito già esistente. Se dovesse finanziarsi al costo del 7%, anziché del 4,8%, (livello dei rendimenti dei btp decennali a giugno) dovrebbe sopportare un costo maggiorato di circa 8 miliardi. Per trovare questi soldi, il governo dovrebbe effettuare nuovi tagli e rincari, deprimendo ulteriormente l'economia e, dunque, il livello delle entrate.

Di conseguenza aumenta anche il rischio **default**, ovvero la condizione in cui il governo non è in grado (oppure, più raramente, si rifiuta) di pagare in tutto o in parte il proprio debito. Dal punto di vista dell'agenzia di rating americana Moody's, più a lungo continua la crisi di liquidità, più rapidamente cresceranno le probabilità di default multipli nell'area dell'euro e in tale contesto, diventa sempre più verosimile che uno o più Stati membri dell'Euro Zona siano costretti a uscirne.

In questo clima di tensione finanziaria, il 28 novembre scorso, l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (Ocse) ha diffuso le sue previsioni sull'andamento dell'economia nei prossimi due anni nei principali Paesi occidentali. Secondo le stime, il prodotto interno lordo dell'Italia nel 2012 sarà inferiore a quello di quest'anno dello 0,5% e tornerà positivo solamente nel 2013. La previsione ha messo ulteriormente in allarme l'area dell'euro e ha fatto parlare gli analisti di una fase di **recessione** per il nostro Paese.

In linea generale, la recessione si verifica quando la capacità produttiva di un Paese è inferiore a quella che lo stesso potrebbe avere usando tutti i propri fattori produttivi. La recessione è quindi l'opposto della crescita economica.



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



## MERCATO

### Eiopa, panoramica sul mercato assicurativo

#### Al centro dell'attenzione le polizze sui mutui e i prodotti unit-linked

L'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (Eiopa) ha concluso una dettagliata analisi su alcune delle tendenze in atto a livello europeo in ambito assicurativo. Al termine di un'attenta fase di raccolta di monitoraggio e raccolta dati sono state identificate tre questioni fondamentali che toccano da vicino le esperienze dei consumatori di tutti gli Stati membri: **le polizze Ppi, i prodotti unit-linked e il funzionamento dei siti Internet che offrono un confronto** tra i livelli di prezzo presenti sul mercato.

Sul primo punto, quello delle Payment Protection Insurance (le assicurazioni sui mutui, oggetto in Italia del recente intervento del governo Monti nell'ambito del decreto liberalizzazioni), sono state riscontrate diverse criticità.

La questione è particolarmente spinosa perché questo tipo di prodotto rappresenta ormai una realtà importante all'interno del comparto assicurativo. L'Eiopa ha individuato almeno quattro debolezze strutturali nei mercati analizzati.

In alcuni casi, innanzitutto, gli Stati membri non si sono mossi adeguatamente nella direzione di una maggiore tutela del consumatore. Talvolta il cliente è stato addirittura sviato, laddove gli è stato fatto credere che l'acquisto della polizza Ppi era obbligatorio per poter avere accesso al prestito. Spesso, invece, non sono state illustrate adeguatamente le caratteristiche del prodotto, oppure si è proceduto a vendere non preoccupandosi che l'offerta potesse realmente adattarsi ai bisogni e alle necessità degli acquirenti.

D'altro canto, l'Agenzia europea ha notato che almeno cinque Paesi si sono mossi nell'ottica di un superamento delle normative lacunose, intervenendo per rafforzare l'apparato legislativo nel senso di una maggiore trasparenza.

Anche le polizze tradizionali sono diventate, ormai, un fenomeno consolidato del panorama assicurativo continentale. E pure in questo caso l'invito è a tenere alta l'attenzione al fine di evitare pratiche scorrette. I venditori devono sempre prospettare a chi acquista i loro prodotti le informazioni necessarie a compiere la scelta in assoluta consapevolezza dei rischi. Gli organi regolatori nazionali hanno risposto all'appello, invocando più trasparenza nei costi e guide dettagliate per evitare spiacevoli sorprese. In un caso si è proceduto addirittura alla richiesta di moratoria.

Sui siti Internet che permettono confronti fra le tariffe, pur nell'elogio di una pratica che, è stato dimostrato, riesce a stimolare la concorrenza, l'Eiopa ha preferito sottolineare alcuni punti dolenti. Innanzitutto non piacciono gli stretti rapporti che talvolta intercorrono tra i gestori dei siti e gli assicuratori. Poi ci sono situazioni, come le polizze del ramo Vita, in cui il canale di vendita si presta poco alle peculiarità del prodotto e all'ampio ventaglio di informazioni necessarie prima della stipula dei contratti. È stato rilevato, infine, che questi siti sono spesso inconsapevoli del fatto che possono rientrare negli ambiti di applicazione del regolamento comunitario sulle assicurazioni e questo fatto può generare difficoltà nel rispetto delle direttive in materia.

## Bene le liberalizzazioni, ma manca la concorrenza

### Il presidente dell'Antitrust all'audizione in Senato

Il neo presidente dell'Antitrust, **Giovanni Pitruzzella**, lo ha esplicitamente ribadito nel corso della sua audizione al Senato in merito al decreto sulle liberalizzazioni: "maggiormente critiche appaiono le disposizioni relative ai servizi finanziari e assicurativi".

Per quanto riguarda l'abbinamento mutuo-polizza assicurativa sulla vita, il presidente dell'antitrust ha sottolineato che l'articolo 28 del decreto può produrre effetti restrittivi in termini concorrenziali perché suscettibile di "favorire l'abbinamento tra servizi non necessariamente legati permettendo alle banche/assicurazioni (appartenenti al medesimo gruppo o legate da accordi di *bancassurance*) di estrarre più commissioni e di godere del ridotto rischio cliente, senza alcun effetto positivo in termini di minor prezzo per il mutuatario".

Pitruzzella ha indicato come possibile correttivo, atto a innescare un reale processo competitivo nel settore assicurativo, la possibilità per chi stipula un mutuo di scegliere liberamente il prodotto più conveniente sul mercato con le caratteristiche preventivamente individuate e comunicate dal soggetto erogatore del mutuo. In tal modo si permette al contraente di scegliere il prodotto assicurativo da sottoscrivere "in base esclusivamente alle caratteristiche dello stesso e non all'identità del soggetto erogatore", eliminando la possibilità di pratiche commerciali scorrette.

In materia di Rc auto, il presidente dell'Antitrust ha avvertito che la finalità di assicurare la concorrenza tra le imprese "non appare in alcun modo conseguibile" dalla previsione, contenuta nell'articolo 34 "di un obbligo di confronto tra le tariffe e le condizioni contrattuali di almeno tre compagnie non appartenenti agli stessi gruppi". Secondo Pitruzzella questa disposizione va nella direzione di disincentivare lo sviluppo di reti di agenti realmente plurimandatari - ovvero in condizioni di comparare a vantaggio della domanda e delle sue esigenze la miglior polizza qualità/prezzo. In tal modo, ha concluso, "non sembra potersi innescare alcun pieno processo competitivo".

*Diana Pastarini*





## COMUNICAZIONE

### Manuale di belle maniere "@\_Galateo"

Chissà se l'illustre Monsignor della Casa si fosse trovato a scrivere oggi, e non nel 1500, il **Galateo delle email** ?

Tenterò io quest'impresa anche se, per mia esperienza

le regole base della buona creanza nell'uso di uno strumento che può avere degli effetti dirompenti,

nelle aziende non vengono mai rispettate, .

Cominciamo da chi deve essere messo in indirizzo (A) e chi per conoscenza (Cc). Il Galateo delle mail prevede che se si deve scrivere a due persone, una più importante dell'altra per ruolo, grado, si intesta la mail alla persona meno importante e nel campo "Copia Conoscenza" si scrive la mail di quello più importante.

Seconda regola: non aspettiamoci che chi è in Cc debba darci una risposta, se vogliamo una risposta dobbiamo scrivere direttamente a colui da cui ci aspettiamo la soluzione. Quindi, non intestiamo la mail a troppe persone altrimenti saremmo costretti nel testo a richiedere nominalmente le risposte. Mai più di mezza pagina di lunghezza e solo cose essenziali. Sono bandite immagini, faccine e quant'altro riconducibile ad elementi grafici. Evitare i titoli, anche se nobiliari. Attenzione all'uso della copia cieca, campo Ccn (copia conoscenza nascosta). Tale campo non andrebbe mai usato, l'uso è da vigliacchi. Se quindi vogliamo scrivere alla persona più importante e darne informazione a quella meno importante facciamo due invii separati. Il testo deve essere informale. Se dobbiamo scrivere a un direttore generale di una azienda usiamo la vecchia ma sempre apprezzata lettera. Se poi è qualcosa a cui teniamo molto consegniamo la lettera direttamente al suo assistente. Il saluto: peggio dei "cordiali saluti" ci sono "cordialmente" e "cordialità". Dall'email ci si aspetta qualcosa di più caldo, dunque molto meglio "le auguro una buona giornata". Io di solito saluto usando "con simpatia..." Dimenticavo il titolo. Il titolo (oggetto della mail) è fondamentale.

Se il titolo non è scritto bene l'email non viene neanche aperta. Il titolo deve incuriosire e deve distinguersi tra tanti altri. Il titolo deve essere composto di tre-quattro parole al massimo. Ultimo consiglio. A una mail non fate seguire una telefonata che dice: "ti sto mandando una mail in cui ti informo di...", sarebbe inutile.

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



## MERCATO

### Crisi economica determinante per la scelta dell'auto

**La ricerca Quixa fotografa le scelte degli italiani: necessario risparmiare anche sull'assicurazione**

Frustrati, appassionati, consapevoli o semplicisti. Dimmi che macchina scegli (e che assicurazione) e ti dirò chi sei. La ricerca **Stetoscopio - Il sentire degli assicurati italiani**, promossa dalla compagnia online **Quixa**, propone queste quattro categorie per capire come rispondono gli automobilisti italiani alla crisi globale.

Se gli "appassionati" non rinunciano al loro oggetto del desiderio e lo assicurano contro ogni evenienza, i "frustrati" sono costretti a cedere il passo alla convenienza economica. Laddove i "consapevoli" non transigono su qualità e sicurezza, i "semplicisti" inseguono solo il massimo risparmio sia per l'auto che per l'assicurazione.

La ricerca evidenzia in primis l'influenza della situazione economica quale fattore sempre più determinante nella scelta dell'acquisto dell'auto e della polizza assicurativa. Aumentano i **frustrati** dunque, anche al momento di sottoscrivere l'assicurazione optano per la stipula di polizze online e risparmiano sulle garanzie, pur senza rinunciare alle coperture che ritengono essenziali. La crisi invece sembra avere un minor impatto sul comportamento degli **appassionati** che continuano a destinare all'acquisto della propria macchina un investimento economico rilevante. Per questi automobilisti anche l'assicurazione è un elemento essenziale, per questo spesso sottoscrivono polizze kasco e non rinunciano alle garanzie furto e incendio, danni all'auto per furto, eventi atmosferici, cristalli e atti vandalici.

Analogo il comportamento dei **consapevoli**, che scelgono l'auto in base a fattori come la sicurezza e la robustezza. Non sacrificano la qualità e piuttosto cercano di risparmiare scegliendo allestimenti base o vetture di minor potenza. La priorità di tutelare se stessi e la propria famiglia li portano a considerare irrinunciabili garanzie assicurative come l'estensione dell'Rca ai figli minori, la copertura per infortunio al conducente, l'assistenza stradale e la tutela legale.

I **semplicistici** infine considerano l'automobile solo un mezzo di trasporto necessario per i propri spostamenti quotidiani per il quale non vale la pena investire. Questi automobilisti si spostano in macchina solo se strettamente necessario, riducono la manutenzione e spesso si limitano a sottoscrivere l'Rca.

*Diana Pastarini*