

PRIMO PIANO

## Sorpresa: tra i giovani la polizza tira

Più della metà dei giovani tra i 25 e i 34 anni (60%) possiede una polizza oltre a quella dell'Rc auto. Un dato sorprendente che getta una luce nuova sui comportamenti d'acquisto, ma anche sull'atteggiamento di quella generazione che sta entrando nella fascia, teoricamente, con più possibilità di spesa. Teoricamente, perché sono anche quelle stesse persone che stanno attraversando la crisi peggiore da almeno mezzo secolo: la disoccupazione giovanile è arrivata al 44,2%. Dai dati dell'indagine condotta da Episteme e Università Bocconi per Axa Italia, e presentata oggi nel corso dell'Italian Axa Forum 2014, emerge che i rischi più temuti sono quello di non riuscire a mantenersi in vecchiaia e quello di non poter avere le giuste cure mediche. Il prodotto più richiesto tra i 25 e i 34 anni è la pensione integrativa, sottoscritta dal 21,8%. Seguono la polizza casa (18,6%) e la Rc auto per danni a terzi (16%). Molto richieste sono anche le polizze infortunio (15,6%), vita e investimento (13,8%), e malattia (10%). Gli stessi prodotti sono quelli scelti con maggior frequenza anche nella fascia di età tra i 18 e i 24 anni, il 40% dei quali possiede almeno una polizza oltre all'Rc auto.

Fabrizio Aurilia

BANCASSICURAZIONE

## La bancassurance, tra cross-selling e opportunità mobile

Tre i temi principali trattati nel corso della nona "Bancassurance Conference": Pmi e professionisti, l'omnichannel e le potenzialità della mobilità

Si è svolta a Vienna il 2 e 3 ottobre scorsi la 9a *Bancassurance Conference*, organizzata da **Uniglobal**, appuntamento ricco di spunti che possono avere un rilevante interesse anche per il contesto italiano.

La conferenza ha raccolto una pluralità di testimonianze e tematiche, tra cui abbiamo selezionato le tre che ci hanno maggiormente colpito: bancassurance per professionisti e Pmi, impatto dell'omnichannel sulla bancassurance, mobile e bancassurance. Le affrontiamo nel medesimo ordine in questo articolo.

### PMI E PROFESSIONISTI: LA NUOVA FRONTIERA NELLA BANCASSICURAZIONE

Questo è stato certamente il tema che ha riscosso il maggior interesse. Nella sua presentazione, **Stefan Anderson**, responsabile del business Pmi di **Seb**, una delle maggiori banche svedesi, ha raccontato l'esperienza decennale di Seb nello sviluppo e nella vendita di prodotti assicurativi per Pmi e professionisti tramite il canale bancario.

Seb ha tra i propri clienti bancari oltre 400 mila piccole e medie aziende e professionisti, ed è stata premiata più volte come migliore banca per il segmento Pmi.

Nello sviluppare la propria offerta assicurativa, la banca si è inizialmente rivolta ai business in start up, per i quali i neo-imprenditori si recano in filiale ad aprire un nuovo conto corrente. Al momento dell'apertura del conto viene proposto anche un pacchetto assicurativo con premio mensilizzato, gratuito per i primi tre mesi. La vendita del prodotto assicurativo (di tipo Rc generale, talora arricchito anche da coperture dirette, a seconda del settore) consente di aumentare in modo significativo la fidelizzazione del cliente Pmi.

Nel tempo l'offerta assicurativa si è sviluppata lungo due assi: l'impresa e l'imprenditore fino a 15 dipendenti, e le Pmi da 15 a 50 dipendenti, in modo da sfruttare la forza della relazione con la banca, che di solito eroga anche dei prestiti o dei mutui a queste aziende.

Nel caso delle imprese fino a 15 dipendenti, oltre a offrire una consulenza assicurativa in filiale attraverso degli specialisti, Seb promuove prodotti di protezione e di previdenza per l'imprenditore e la sua famiglia, che costituiscono un'opportunità importante di business nel vita, settore in maggior crescita negli ultimi anni. I prodotti assicurativi offerti nel ramo danni sono generalmente nel pacchetto di Seb assicurazioni ma, se il rischio non rientra nei criteri di sottoscrizione, Seb cerca all'esterno il miglior prodotto attraverso un broker e lo propone al cliente.

Per le imprese di maggiori dimensioni, vengono offerti prodotti propri e prodotti di terzi in architettura aperta e ci si avvalendosi anche della collaborazione di una società di brokeraggio esterna.

A circa otto anni dal lancio, il tasso di *cross selling* dei prodotti per Pmi è superiore al 35% dei clienti Pmi della banca, ed è in costante crescita.

### OMNICHANNEL E IMPATTO SULLA BANCASSICURAZIONE

**Tom DeWitte**, general manager per la distribuzione dei prodotti assicurativi di **Kbc**, una delle maggiori banche in Belgio e pioniere della bancassurance, ha affrontato nella sua presentazione il tema dell'omnichannel.

(continua a pag.2)





(continua da pag. 1) La progressiva digitalizzazione della nostra economia sta avendo un impatto importante sulle aspettative dei consumatori, con riflessi significativi sul modello distributivo di quasi tutti i prodotti e servizi, inclusa la bancassurance. Il cliente ha maggiori possibilità di informarsi e di accedere ai servizi on line, per poi decidere se, come e quando informarsi di persona, ed eventualmente acquistare. L'aumento del numero di clienti maggiormente propensi a informarsi a fondo prima di acquistare richiede una revisione dei processi di vendita, di supporto al cliente, ma anche lo sviluppo di nuovi prodotti assicurativi per il canale bancario che si focalizzano sulle necessità peculiari di uno specifico segmento di clientela.

DeWitte ha poi fornito l'esempio di un prodotto di Kbc disegnato ascoltando le necessità della clientela *affluent* di età più avanzata: l'acquisto di una *unit linked* a premio unico, che provvede automaticamente al rinnovo e al pagamento dei premi di tutte le polizze danni sottoscritte dal

cliente, utilizzando riscatti parziali del capitale accumulato nella Unit. Questo prodotto è maggiormente orientato alla *convenience* per un segmento di clientela con molti asset e che non ci tiene a dover monitorare costantemente le scadenze.

Anche **Stephan Moltzen**, responsabile dei prodotti assicurativi di **Deutsche Bank** in Germania ha toccato questo tema: il cliente si informa maggiormente on line e si reca meno frequentemente in filiale, dato che è in grado di svolgere quasi tutte le operazioni di pagamento tramite l'*home banking* e spesso tramite le app bancarie. Secondo Moltzen, il settore della bancassurance è rimasto indietro in termini di digital e deve urgentemente recuperare terreno, a fronte di un processo di acquisto che vede sempre più un mix di *touchpoints*, sia on line sia off line.

#### BANCASSICURAZIONE DANNI E SVILUPPO DI SOLUZIONI MOBILE

La conferenza è stata l'occasione per presentare la nostra ricerca sul mobile in ambito bancassicurativo danni. La bancassurance è indietro, in termini di offerta mobile (siti mobile e app), rispetto ai servizi di pagamento in generale offerti dalle banche. Dall'analisi condotta emergono tre modalità di utilizzo prevalente del mobile. La prima consiste nel **disegnare siti mobile o web** per clienti e non clienti, che vengono utilizzati per fornire preventivi e poi generalmente inviare sul canale fisico per la consulenza e la vendita del prodotto vero e proprio. Si tratta di un modello di *lead management* per prodotti complessi e per attirare nuovi clienti per la banca (e non solo per i prodotti di bancassurance).

La seconda consiste nell'integrare l'offerta di bancassurance nella app di mobile banking o nell'*home banking*, consentendo di solito l'acquisto del prodotto e il pagamento in conto corrente ai clienti della banca. Questo costituisce una notevole fonte di vantaggio competitivo data la semplicità d'uso, ma riduce il potenziale di cross-selling ai soli prodotti più semplici e *di domanda*.

La terza consiste nell'utilizzo di **app stand alone**, non integrate con quelle della banca, di solito utilizzate nel post vendita e nella gestione sinistri, un'area in cui la bancassurance è di solito percepita come *inferiore* rispetto ai canali tradizionali.

Nell'insieme una conferenza interessante e ricca di contenuti e dibattito, a cui è mancata la componente di un pubblico italiano numeroso.

**Carlo Palmieri** ([carlo.palmieri@cpconsul.com](mailto:carlo.palmieri@cpconsul.com))

Managing Partner di CP Consulting ([www.cpconsul.com](http://www.cpconsul.com)), una società di consulenza specializzata nel settore assicurativo e con sede a Londra

# RISK MANAGER

"Il cambiamento favorisce soltanto le menti preparate ad accoglierlo".  
Louis Pasteur

## LA PROFESSIONE DEL FUTURO

Master in

**Risk engineering e risk management nelle imprese**

dal 21 novembre 2014

**4 borse di studio**

> approfondisci su  
[www.cineas.it](http://www.cineas.it)

 **CINEAS**  
PER UNA CULTURA DEL RISCHIO



## Danno alla persona, finalmente un po' di chiarezza

La sentenza n. 235 della Corte Costituzionale, resa nota lo scorso 16 ottobre, chiarisce antichi dubbi interpretativi e introduce elementi decisionali che pongono fine a un dibattito giurisprudenziale durato anni

La Corte Costituzionale ha reso nota, il 16 ottobre scorso, la sentenza n. 235 che, inutile negarlo, era una delle decisioni più attese nella materia del risarcimento del danno alla persona.

Questa sentenza, assieme a quella che ancora aspettiamo dal 17 giugno scorso (data dell'udienza pubblica delle Sezioni Unite della Cassazione, chiamate a decidere la risarcibilità o meno del danno da *perdita del bene vita*), vantava l'attesa di quelle pronunzie destinate, in un modo o nell'altro, a stravolgere l'impianto ordinamentale, preesistente e attuale.

A ciò si aggiunga che la materia discussa e risolta nella sentenza 235 impatta in misura importante nella casistica del risarcimento del danno da sinistro stradale e che, almeno secondo gli auspici, la decisione era chiamata a risolvere quasi dieci anni di mai sopiti conflitti dottrinali e giurisprudenziali.

### Decisioni non più contestabili

Se queste erano le attese, va detto subito che le stesse non sono andate deluse: la Corte ha preso decisioni interpretative chiare e solutorie della gran parte delle questioni che si erano poste fin dalla entrata in vigore del *Codice delle assicurazioni*, nella parte in cui disciplinava l'istituzione di una tabella di liquidazione per le lesioni conseguenti a sinistri stradali, con l'intento dichiarato di delimitare e contenere i costi risarcitori dei sinistri nel regime pubblicistico e sociale che regge l'assicurazione obbligatoria per la Rc auto.

Le censure mosse riguardavano da un lato una supposta lesione del principio di uguaglianza (a parità di lesione il danneggiato percepiva somme diverse a seconda che fosse vittima di un sinistro stradale o di altra vicenda illecita) e di compromissione del potere del giudice di personalizzare il danno e, dall'altra, la violazione del principio della integralità del ristoro (laddove è imposto un tetto ai risarcimenti del danno).

La Corte, respingendo le censure provenienti da ben quattro tribunali di ogni parte del Paese, pone alcuni paletti chiari e non più contestabili che è bene, seppur sommariamente, così riassumere.

**A.** L'articolo 139 del Codice delle assicurazioni non viola l'articolo 76 della Carta Costituzionale, perché il legislatore aveva delegato la riforma della normativa Rca anche nel contesto della razionalizzazione delle tabelle di liquidazione dei danni.

**B.** Lo stesso articolo, poi, non viola il principio di uguaglianza e quello della tutela dei diritti primari (artt. 2 e 3) perché, al contrario di quanto sostenuto, la riduzione del *quantum risarcitorio* è compensata con una disciplina che avvantaggia la vittima di sinistri stradali rispetto

ad altre (potendo ottenere certo ristoro del danno dal sistema assicurativo cui è imposto l'obbligo di contrarre polizze Rc auto).

**C.** La tabella proposta sulla base dell'art. 139 del Codice non viola nemmeno il principio di integralità del danno perché il risarcimento può essere commisurato dal giudice fino ad aumentarlo del 20% massimo, come previsto dal terzo comma della norma censurata.

**D.** Né potrà essere ammesso un risarcimento superiore a quello derivante dalla tabella, eventualmente maggiorata della suddetta quota del 20%, poiché tale valore sconta in sé l'integralità del ristoro, come disposto e previsto dalle sentenze della Cassazione a Ssuu rese nel novembre del 2008 e che da allora disciplinano il nostro diritto risarcitorio.

**E.** Infine, la Corte ha ritenuto ammissibile e legittima una tabella che limiti il ristoro del danno, con il tetto indicato dalla legge, nella misura in cui tale compressione del diritto della persona sia riequilibrata dalla difesa di un altro interesse sociale parimenti degno di attenzione: quello della sostenibilità dei premi assicurativi per la comunità, che necessariamente passa attraverso la compressione e il calmieramento del costo dei sinistri.

### La validità della tabella

Così, composto questo annoso conflitto giuridico ed elevata la tabella di liquidazione per le lesioni di lieve entità a parametro normativo congruo e valido di compensazione del danno alla persona, resta aperta la discussione sulla validità di questo sistema, nell'ipotesi in cui vedesse la luce la tabella delle lesioni più gravi (articolo 138 Cod. ass.), attesa da oramai troppi anni.

La soluzione data dalla Corte al bilanciamento degli interessi in gioco (danno alla persona e sostenibilità economica del sistema) non appare predicabile anche nel diverso contesto della compensazione delle menomazioni gravi e presuppone la necessità, ove riproposta la questione in futuro, di un nuovo vaglio di costituzionalità.

Ma, nel sistema odierno, come *sanato* dalla odierna pronuncia, il nostro ordinamento si dota definitivamente di parametri normativi incontrovertibili e limitati per la compensazione del danno biologico fino al 9%, tanto nel contesto della Rc auto, quanto, va rammentato, nell'ipotesi che la lesione dipenda da un errore medico (art. 3 delle n. 289/2012, meglio nota come *legge Balduzzi*).

Filippo Martini,  
Studio legale Mrv

### Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 21 ottobre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012

## RIPENSARE L'RC AUTO

Milano, 12 novembre 2014 (9.30 - 17.00)  
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

### PROGRAMMA

**Chairman Maria Rosa Alaggio**, *Direttore di Insurance Review e Insurance Magazine*

09.30 - 10.00 – **Registrazione**

10.00 - 10.20 – **Presentazione della ricerca “Sistemi e processi per la gestione dei sinistri nel Ramo Rc auto”**  
a cura di Scs Consulting

10.20 - 10.40 – **L'efficienza nella gestione dei sinistri**

10.40 - 11.00 – **Via libera della Consulta all'art. 139 del CAP: fine di un'epoca?**  
*Maurizio Hazan, studio legale Taurini & Hazan*

11.00 - 12.30 – **TAVOLA ROTONDA: Ripensare l'Rc Auto**  
*Giovanni Calabrò, direttore generale Antitrust*  
*Giovanna Gigliotti, direttore sinistri UnipolSai*  
*Paolo Panarelli, direttore generale Consap*  
*Fabrizio Premuti, presidente Konsumer Italia*  
*Fabio Sattler, direttore area sinistri Allianz*  
*Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode Ania Generali Italia (\*)*

12.30 - 13.00 – **Q&A**

13.00 - 14.00 – **Lunch**

14.00 - 14.20 – **Il contrasto alle frodi**  
a cura di I.car

14.20 - 14.40 – **Il risarcimento del danno alla persona**

14.40 - 15.00 – **Intervista ad Alessandro Santoliquido, direttore generale Sara Assicurazioni e presidente commissione auto Ania**

15.00 - 15.20 – **L'esperienza nei Paesi europei**

15.20 - 16.45 – **TAVOLA ROTONDA: Come migliorare il processo di liquidazione sinistri**  
*Barbara Buralli, responsabile sinistri e contenzioso Intesa Sanpaolo Assicura*  
*Luigi Caligaris, direttore Quattroruote Professional*  
*Andrea Lorenzoni, chief claims officer Zurich*  
*Paolo Masini, direttore sinistri Cattolica Assicurazioni*  
*Pierluigi Pellino, responsabile coordinamento, organizzazione e monitoraggio sinistri Axa Assicurazioni*  
*Paolo Rozzi, responsabile direzione sinistri Groupama Assicurazioni*  
*Ferdinando Scoa, direttore sinistri Assimoco*  
*Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode Ania*

16.45 - 17.00 – **Q&A**

**Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)**  
**Scarica il programma completo**

sponsorizzato da