

**11 OTTOBRE 2018**  
Convegno

**MILANO | 9.00 - 17.00**  
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

# Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

*Lorenzo Sapigni, direttore generale  
per l'Italia di Cgpa Europe rappresentanza generale per l'Italia*



## Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

- ❑ D. Lgs. n. 68/2018: attuazione e recepimento della Direttiva Europea sulla Distribuzione Assicurativa nell'ordinamento italiano
- ❑ Regolamento IVASS n. 39/2018 – Sanzioni
- ❑ Regolamento IVASS n. 40/2018 – Distribuzione
- ❑ Regolamento IVASS n. 41/2008 – Informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti ass.vi



## Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

- ambiente competitivo in continua evoluzione dal 2002
- il cambiamento non va subito ma va cavalcato
- solo così si riescono a cogliere le opportunità che tutte le fasi di evoluzione e crescita di un mercato sanno offrire
- il nostro è un paese largamente sotto assicurato, con possibilità di nuovo business soprattutto su segmenti di mercato in cui il cliente ha bisogno di «consulenza» (es. welfare)



## Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

- ❑ consulenza intesa come «consiglio professionale» che un intermediario è certamente più in grado di fornire rispetto agli altri distributori
- ❑ per poter solo mantenere ma aumentare la propria quota di mercato, l'intermediario deve ottimizzare l'intero processo di relazione con il cliente, dall'analisi dei suoi bisogni, alla proposizione di contratti assicurativi coerenti con quei bisogni e con una «assistenza in continuo» lungo tutta la vita del contratto (e anche dopo....)



## Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

- ❑ solo in questo modo il cliente potrà percepire il valore aggiunto che fornisce l'intermediario professionale rispetto agli altri canali di distribuzione
- ❑ ma per essere in grado di fornire dei consigli adeguati, occorre creare e mantenere nel tempo la propria professionalità
- ❑ percorsi informativi e formativi che vadano al di là dell'imposizione normativa e che abbiano come obiettivo lo sviluppo della propria cultura assicurativa



## Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

- ❑ formazione intesa come processo pianificato volto ad incrementare e mantenere le conoscenze e le competenze nel tempo
- ❑ la formazione per CGPA Europe → incentrata sui casi pratici, da cui desumere regole di comportamento e «buone pratiche professionali»



## Tra rischi, sanzioni e nuovo business: così cambiano i comportamenti degli intermediari

- ❑ Individuare le aree critiche analizzando gli errori che si verificano all'interno delle Agenzie per proporre le soluzioni organizzative più efficaci per limitare il ripetersi degli stessi
- ❑ Contribuire a migliorare la qualità del servizio al cliente con ricadute positive sulla reputazione e sulla competitività delle Agenzie
- ❑ Un programma di quattordici appuntamenti in sette città che si rivolge:
  - agli Agenti di Assicurazione (Formazione di I° livello)
  - ai dipendenti ed ai collaboratori di Agenzia (Formazione di II° livello)



## PROGRAMMA

**15:30 - 16:00**

**Registrazione ospiti**

**16:00 - 16:10**

**Apertura lavori**

**Dott. Lorenzo Sapigni**, Rappresentante Generale per l'Italia di CGPA Europe

**16:10 - 16:40**

**Presentazione dell'Osservatorio Europeo degli Intermediari Assicurativi**

**Dott. Massimo Michaud**, Amministratore Delegato di Kinetica S.r.l.

**16:40 - 17:10**

**"L'innovazione nel sapere come volano all'imprenditorialità: la formazione agli intermediari assicurativi anche alla luce delle nuove disposizioni Ivass"**

**Prof. Patrizia Contaldo**, Università "L. Bocconi", Head of Observatory on Insurance Market del Centro Studi "Baffi-Carefin"

**17:10 - 18:30**

**Tavola rotonda:**

**"Fare crescere il business gestendo i rischi. A quali condizioni?"**

Moderatore

**Dott.ssa Maria Rosa Alaggio**, Direttore di Insurance Trade

**Luca Franzi de Luca**, Presidente Aiba

**Luigi Viganotti**, Presidente Acb

**Paola Minnini**, Presidente Gruppo Agenti Fondiaria

**Antonio Canu**, Presidente Gruppo Agenti Lloyd Italico - Generali Italia

**Massimo Uncini**, Presidente Gruppo Agenti Italiana

**18:30 - 19:00**

**Question Time e chiusura lavori**



insurance Trade<sup>®</sup>.IT