



PRIMO PIANO

## Ivass, raccolta premi 2012

L'Ivass ha diffuso i dati sui premi lordi del 2012 dalle compagnie italiane ed extra S.e.e. La raccolta premi globale ammonta a 105.109,4 milioni di euro, in calo del 4,6% rispetto al 2011. I premi vita, pari a 69.707,2 milioni (- 5,6%) hanno un'incidenza sul portafoglio globale (vita e danni) che si attesta al 66,3% (67% nel 2011). Il portafoglio danni, che totalizza 35.402,2 milioni, si riduce del 2,6%, con un'incidenza del 33,7% sul portafoglio globale. L'incidenza della raccolta premi sul Pil è stata pari al 6,7% (-6,98% rispetto al 2011). La nuova produzione vita emessa si attesta a 44.076,6 milioni di euro, con una riduzione del 3,3% rispetto al 2011. Dalla ripartizione per canale distributivo della raccolta premi, gli sportelli bancari e postali intermediano il 48,6% del portafoglio vita (nel 2011 era il 54,8%). Per quanto riguarda i rami danni, il portafoglio dei rami Rc auto ammonta a 17.576,1 milioni di euro, in flessione dell'1,2% rispetto al 2011, con un'incidenza del 49,6% sul totale rami danni (48,9% nel 2011) e del 16,7% sulla raccolta complessiva (16,1% nel 2011). L'analisi per canale distributivo continua a evidenziare la preponderanza della raccolta attraverso le agenzie con mandato, che colloca l'81,3% del portafoglio danni (81,6% nel 2011) e l'87,2% del portafoglio relativo alla Rc auto (88% nel 2011). Da segnalare, infine, la crescita della quota intermediata dalle altre forme di vendita diretta, sia con riguardo alla globalità del portafoglio danni (5,2% rispetto al 4,7% nel 2011), sia con riferimento al solo ramo Rc auto (7,9% rispetto al 6,9% nel 2011).

**B.M.**

INTERMEDIARI

## Home insurance, lavori in corso

Ricevute nei giorni scorsi dall'Ivass, le rappresentanze degli intermediari evidenziano il rischio disintermediazione sottolineando la centralità del loro ruolo. A parlarne è Luigi Viganotti, presidente di Acb

Con la cosiddetta home insurance, introdotta dal governo Monti, chi ha stipulato una polizza potrà reperire via internet, sui siti delle compagnie, informazioni che riguardano la propria situazione assicurativa. Tuttavia questo strumento non è stato ancora regolamentato, ed è per questo motivo che l'Ivass, durante la scorsa settimana, ha ricevuto i vertici delle principali compagnie assicurative che operano in Italia e le rappresentanze delle associazioni di categoria, per redigere delle linee guida il più possibilmente chiare e corrette, e che nelle prossime settimane si dovranno concretizzare in un regolamento ufficiale. Tra le varie voci ascoltate dall'Istituto di vigilanza non poteva mancare quella di **Acb**, l'associazione di rappresentanza dei broker presieduta da **Luigi Viganotti**.



Luigi Viganotti, presidente di Acb

### Dottor Viganotti, quale parere avete espresso all'Ivass in merito alla home insurance?

Così come recita la norma contenuta nel decreto sviluppo, la home insurance deve diventare soprattutto uno strumento di controllo e di verifica per il contraente. Il che di conseguenza esclude un discorso di marketing o di possibile contatto per modifiche contrattuali o inserimento di garanzie ulteriori. Detto in breve, deve essere un mero strumento di consultazione del contratto già in essere. Questo è il nostro parere, in linea di principio. Ai rappresentanti dell'Istituto di vigilanza abbiamo inoltre esposto alcune perplessità sulle problematiche di carattere organizzativo. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Salvatore Ligresti assolto a Firenze

**Salvatore Ligresti** e **Fondiarìa Sai** sono stati assolti dall'accusa di corruzione nel processo che li vedeva imputati per la trasformazione urbanistica di Castello, l'area di 170 ettari edificabili a nord di Firenze. L'ex presidente onorario di Fondiarìa Sai, insieme all'ex assessore di Palazzo Vecchio Graziano Cioni, è stato assolto perché "il fatto non sussiste". Condannato a un anno, invece, l'altro ex assessore della giunta Domenici, Gianni Biagi, che è stato condannato per abuso d'ufficio e interdetto per un anno dai pubblici uffici. Il presidente della seconda sezione penale del tribunale di Firenze, Francesco Maradei, ha disposto il dissequestro di tutti i beni immobili, sotto sequestro da cinque anni. La sentenza è arrivata dopo otto ore di camera di consiglio.



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



(continua da p. 1) Una di queste riguarda il fatto che le compagnie non emettano immediatamente i contratti.

Questo è un elemento che penalizza l'intermediario broker, perché il cliente potrebbe avere modo di trovare direttamente sul sito il dettaglio della polizza e delle garanzie molto prima di poter ricevere fisicamente il documento, perché il broker, non avendo ancora ricevuto la polizza dalla compagnia, non è stato in grado di consegnargliela.

Per quanto riguarda l'operatività della *home insurance*, quello a cui noi più teniamo è che i codici di accesso alla propria posizione di cliente vengano forniti al contraente della polizza direttamente dalla direzione della compagnia, senza transitare dall'intermediario, sia esso broker o agente.

### **L'ivass ha già dato una prima risposta alle vostre osservazioni?**

Ci è stato confermato innanzitutto che questo strumento sarà valido per il consumatore, e non per le aziende. Inoltre è stato sottolineato che queste disposizioni verranno riferite a quanto contenuto nella norma, ovvero al principio di mera consultazione. Questo è quello che più ci interessava sapere, perché in prima istanza si supponeva un'attivazione diversa, ipotesi venuta poi a cadere con l'ultimo emendamento proposto prima che il decreto fosse convertito in legge.

### **Tra le tante novità legislative che hanno riguardato il settore assicurativo, c'è anche la possibilità di collaborazione tra intermediari. Qual è la vostra valutazione a proposito?**

La valutazione è assolutamente positiva. Acb è stata la prima associazione a non volere un registro con la suddivisione delle sezioni. Già nel 2005, prima che uscisse il nuovo codice, lo avevamo chiesto al Ministero che doveva emettere le normative da inserire nel nuovo codice delle assicurazioni.

Acb sosteneva infatti che, così come diceva la direttiva europea, il registro doveva essere unico, cioè l'intermediario (dipendente, indipendente, rappresentante di una compagnia ecc.) si sarebbe dovuto qualificare solo di fronte al cliente.

### **Cosa risponde a chi sostiene che la collaborazione tra intermediari avvantaggi soprattutto la categoria dei broker?**

Come ho avuto modo di ribadire più volte, non vedo una categoria più privilegiata di un'altra da questo chiarimento legislativo, perché ritengo che la scelta portata avanti dal governo Monti abbia di fatto sottolineato una norma, quella europea, che già prevedeva la possibilità di collaborazione.

In realtà, chi beneficerà della collaborazione tra intermediari sarà soprattutto l'utente finale del prodotto assicurativo, che avrà la possibilità di avere un mercato più libero, aperto a un confronto su più offerte da parte degli intermediari, che avranno loro stessi la possibilità di cooperare con più compagnie e non essere più legati a un solo player.

Il vantaggio sarà per tutto il mondo assicurativo, perché una maggiore possibilità di collaborazione comporta un mercato più aperto.

Resta sempre al buon senso degli operatori comportarsi in maniera intelligente e corretta, in modo da non portarsi via il cliente l'uno con l'altro, approcciando in modo trasparente le responsabilità nei confronti dell'utilizzatore del prodotto. Il contraente della polizza deve sapere - nel caso in cui siano intervenuti più intermediari - chi ha fatto cosa, e quali sono le responsabilità attribuite all'uno o all'altro. Il concetto che deve prevalere - non mi stancherò mai di ripeterlo - è quello del buon senso.

Ho già avuto occasione di sottolinearlo durante alcuni appuntamenti pubblici: lo Stato può legiferare nella maniera migliore possibile, ma successivamente siamo noi operatori a dover mettere in pratica le norme.

Dunque dobbiamo approcciare la questione con la giusta mentalità, evitando di pensare al proprio limitato e circoscritto interesse.



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

**Beniamino Musto**



NORMATIVA

## Intermediazione assicurativa: quali prospettive dalla direttiva comunitaria?

**Disciplina delle remunerazioni, requisiti minimi di professionalità e polizze unit linked sono tra i temi della proposta pubblicata dalla Commissione Europea**

Come è noto agli operatori di settore più avveduti, all'inizio del secondo semestre del 2012 la **Commissione Europea** ha pubblicato, al fine di ottenere commenti sul punto, la propria proposta della nuova direttiva inerente l'intermediazione assicurativa.

Rinviando ad analisi successive i dovuti approfondimenti relativi a specifici aspetti della nuova normativa, qui di seguito tratteremo degli aspetti più importanti e innovativi della precitata legislazione rispetto alla precedente *Direttiva sull'intermediazione (2002/92/CE, la c.d. "IMD1")*.

In primo luogo, viene modificata la definizione di intermediazione assicurativa: viene esclusa dall'ambito di applicazione oggettivo dell'attività intermediativa la mera attività di segnalazione consistente nel segnalare informazioni e dati di potenziali clienti ad imprese ed intermediari di assicurazione o, viceversa, nell'informare i potenziali clienti circa l'esistenza di prodotti, imprese ed intermediari di assicurazione.

In secondo luogo, viene rivoluzionata l'intera disciplina delle remunerazioni: da una parte il legislatore comunitario definisce - finalmente - il concetto di remunerazione che si estende a tutte le forme commissionali, a qualsivoglia compenso o tipologia di pagamento, ivi incluso ogni tipo di beneficio economico, dato o offerto in connessione con l'attività di intermediazione prestata.

La proposta di nuova *Direttiva*, inoltre, prevede un inasprimento dei requisiti soggettivi connessi alla possibilità di esercitare l'attività di intermediazione assicurativa. Verranno contestualmente fissati dalla Commissione, tramite successivi provvedimenti, i requisiti minimi a livello di professionalità e preparazione per gli operatori destinatari della normativa.

Da ultimo, si segnala come nella nuova normativa comunitaria vi sia un capitolo dedicato alle polizze *unit linked*. In particolare, il capitolo suddetto dispone per una serie di requisiti, di natura informativa e precontrattuale, che avvicinano molto la disciplina di questa tipologia di contratti assicurativi a quella contenuta nella proposta della nuova *MiFid* - non a caso la relazione alla proposta della nuova *Direttiva sull'intermediazione* assicurativa auspica una identità informativa fra l'offerta di prodotti finanziari e l'offerta di polizze a contenuto finanziario - e sono in linea con l'intenzione espressa del legislatore comunitario di uniformare la regolamentazione informativa con riferimento ai servizi di investimento et similia.

All'interprete e all'operatore non resta dunque che stare in attesa dei futuri sviluppi della produzione normativa relativa a questo aspetto, con la consapevolezza che vi saranno forti cambiamenti nel settore, grazie all'impulso comunitario.

**Luca Emanuele Lanza,**  
*Studio Jenny & Partners*

COMPAGNIE

## Unisalute, più di due milioni le prestazioni gestite nel 2012

**La compagnia ha pubblicato i risultati ottenuto lo scorso anno: un milione e mezzo le richieste telefoniche gestite dal call center e cinque milioni i servizi richiesti sul web**

**UniSalute**, società del gruppo **Unipol** specializzata in assistenza e assicurazione sanitaria, ha reso pubblici i risultati ottenuti durante il 2012. Supera la quota di 2,1 milioni il numero delle prestazioni sanitarie gestite durante lo scorso anno. Il risultato positivo si affianca a quello del rafforzamento della struttura di Unisalute, all'interno della quale lavorano 560 persone, tra cui 44 medici presenti in azienda che operano in sinergia con gli operatori specializzati del call center interno alla società, che nell'anno appena concluso ha gestito 1,5 milioni di richieste telefoniche. I canali diretti - telefono e internet - sono gli strumenti principali con cui UniSalute opera per fornire consulenza e assistenza ai propri clienti. Si è distinto in particolar modo l'online come un canale fondamentale nella relazione con i clienti: nel 2012 sono state oltre 38 milioni le pagine visualizzate e oltre cinque milioni i servizi richiesti sul web, tra prenotazioni ed estratti conto.

Il network di strutture è parte centrale della proposta UniSalute. Per questo la compagnia, a fianco di un controllo qualità del servizio offerto, che è affidato a propri specialisti interni, ha iniziato a coinvolgere il cliente in una attività più approfondita rispetto ad una indagine campionaria di *customer satisfaction*: tutti i clienti che hanno usufruito di prestazioni odontoiatriche sono stati infatti invitati a rispondere in merito alla qualità del servizio ricevuto.

Ben l'86% di coloro che hanno partecipato all'indagine, e che ha usufruito di una prestazione in uno degli oltre 3.800 studi odontoiatrici convenzionati, consiglierebbe lo studio in cui è stato curato e più di otto studi su dieci hanno ricevuto un gradimento superiore a quattro (in una scala da uno a cinque).

Il consolidamento del team si propone di offrire un servizio di livello alto agli oltre 4,3 milioni di clienti della compagnia. A fine 2012 la rete di strutture sanitarie convenzionate contava 8.100 unità, continuando così il proprio percorso di ampliamento. Le strutture sono presenti lungo tutto il territorio nazionale, e comprendono ospedali, studi odontoiatrici, case di cura, poliambulatori, centri diagnostici, fisioterapici e di psicoterapia.

**B.M.**



EVENTI

## La responsabilità civile automobilistica

Se ne parlerà in un convegno martedì 12 marzo a Milano, presso l'Università Statale. Tavola rotonda moderata da Maria Rosa Alaggio

Martedì 12 marzo a Milano, presso l'Università degli Studi un convegno, al quale parteciperanno i principali stakeholder del mercato assicurativo italiano, affronterà il tema della responsabilità civile automobilistica. Il tema è d'obbligo visto che l'anno appena trascorso ha segnato un punto di svolta, l'ennesimo, per il tema dell'Rc auto e più in generale delle assicurazioni. Attraverso il decreto *Sviluppo bis*, convertito in legge a dicembre e le liberalizzazioni di gennaio, il Governo ha cercato di imprimere una torsione al mercato. Ma il convegno vuole consegnare una visione più ampia e profonda. Nel corso dei quaranta anni successivi alla sua introduzione, la Rc auto ha subito una miriade di interventi legislativi.

Per meglio coglierli nella loro portata, durante l'evento si affronteranno tutti gli aspetti giuridici e aziendali, temi rigorosamente teorici e argomenti pratici, informazioni di carattere storico e novità recentissime. Il convegno si configura come una fitta giornata di studio con relazioni dei più autorevoli esperti del settore. Saranno presenti Ania, Consap, i rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, dell'Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), e dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Al centro della giornata una tavola rotonda, moderata dal direttore delle testate Insurance Connect, Maria Rosa Alaggio. Il convegno inizierà con i saluti delle autorità accademiche, del presidente della fondazione nazionale Cinzia Dabbrassi e del consigliere delegato di Ubi Banca. Interverranno come relatori Dario Focarelli, dg di Ania, Paolo Panarelli, dg di Consap, Massimo Francescangeli, servizio tutela del consumatore - Ivass. Concluderà la sessione Fabio Cerchiai, presidente della federazione delle banche, delle assicurazioni e della finanza.

La partecipazione al convegno darà inoltre diritto al conseguimento di crediti formativi.

PSICOLOGIA

## Respirare meglio, vivere meglio



Il respiro è armonia, vita. Il respiro è ritmo, tranquillità, serenità. Il respiro è energia espansa, fluida, è utile ed efficace nel far fluire l'energia corporea e liberare la nostra mente, permettendoci di aumentare la nostra consapevolezza e la nostra capacità di amare, dunque la qualità delle nostre relazioni e della nostra vita.

Tutto passa attraverso il nostro respiro, ancora quando siamo all'interno del ventre materno tutto il nostro ritmo di vita è scandito dal respiro.

Attraverso il nostro respiro recuperiamo energie ed armonia.

Lo yoga e tutte le filosofie orientali partono proprio dalla respirazione. Chi le pratica sa bene che per prima cosa si impara nuovamente a respirare. Anche nei corsi di recitazione e di doppiaggio si passano parecchie lezioni ad imparare la respirazione per poter modulare meglio la propria voce.

Se si è colti da uno stato di agitazione, o si è sotto stress, la prima cosa da fare è respirare lentamente e profondamente.

Prima di iniziare un discorso in pubblico è bene fare un bel respiro profondo.

Eppure, nonostante la respirazione sia così importante, noi dedichiamo pochissima attenzione a questo elemento fisiologico della nostra vita.

Respiriamo inconsciamente senza godere di questo gesto, che fa parte di tutta la nostra vita.

Cominciate invece a farci caso, a respirare a tutti i polmoni, a dedicare al respiro la giusta attenzione e vedrete che improvvisamente acquisirete maggiori energie. Starete meglio e vi ammalarete meno.

Le cose che farete durante le vostre giornate vi riusciranno meglio. Sorriderete anche di più.

Respirare non è solo una esigenza di vita, ma deve diventare anche una cosa piacevole.

Attraverso la respirazione dovrete poter riequilibrare non solo il vostro corpo, ma la vostra mente. Un atto di vita che vi dona serenità e benessere, il tutto gratuitamente.

Nel respiro non esistono differenze sociali, non esistono vincoli. Nel respiro siamo tutti uguali, la differenza la facciamo solo ed esclusivamente noi.

Respiriamo con impegno e come risultato avremo una vita migliore.

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

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 02.87069835 [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

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

Supplemento al 7 marzo di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)

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