



## EDITORIALE

### Siti internet, un'opportunità da far conoscere

Le compagnie si stanno preparando per produrre sul sito internet, in formato digitale, i fascicoli informativi relativi ai propri prodotti, dalla casa agli infortuni fino alle polizze vita e malattia. Fogli e fogli che i clienti potranno scaricare e leggere comodamente a casa propria, in tutta la loro quantità (decine di pagine, come è noto). Ma questa sarà solo una delle opportunità da garantire alla clientela: oltre al preventivo della polizza Rc auto, infatti, le aree riservate ai clienti dovranno permettere, con facilità e senza particolari intoppi, la consultazione delle condizioni contrattuali, delle coperture sottoscritte e relativi pagamenti o scadenze. Nel complesso, almeno su questo fronte, non sembra esserci particolare preoccupazione: si lavora alacremente per rispettare quanto richiesto dal legislatore. Si tratta, in effetti, di un cambiamento che promette una vera e propria rivoluzione nel rapporto con la clientela. Ad alcune condizioni, non proprio facilmente superabili. Al di là della necessità di proporre siti e aree facilmente fruibili e consultabili, rimane il fatto che un contratto assicurativo risulta difficile da leggere sia in formato cartaceo che in formato digitale. Anche se l'attenzione alla trasparenza è ormai da tempo una priorità per il settore assicurativo, le compagnie potrebbero approfittare proprio di questa fase di cambiamento per studiare una più efficace modalità di farsi capire dal cliente. Che, naturalmente, deve innanzitutto sapere delle nuove possibilità che le compagnie offrono, per poi approfondirle, usarle e arrivare ad apprezzarle.

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

## INTERMEDIARI

### Nuovi scenari regolamentari per l'industria assicurativa

**MIFID2, IMD2 e PRIPs. Tre normative diverse ma ispirate a un unico principio comune: la tutela del consumatore e la creazione di un mercato unico europeo. Cosa cambierà per l'industria assicurativa? Come dovranno comportarsi gli intermediari per cogliere tutte le opportunità? La risposta di MEDI, l'osservatorio europeo sulla distribuzione assicurativa**

Un detto anonimo dice che "bisogna cambiare almeno tre abitudini all'anno per ottenere risultati fenomenali". Da qualche anno a questa parte siamo ormai abituati a repentine mutazioni di scenario. L'instabilità economica e finanziaria è, del resto, solo uno dei motori di un cambiamento profondo che va ben al di là dei nostri confini nazionali. Il mondo assicurativo non è immune a tutto questo, e i segnali di un passato che non tornerà più e di un futuro che bussa vigorosamente alla porta, si fanno sempre più evidenti. Un fronte importante è quello dell'Europa: cosa sta accadendo a livello legislativo per l'industria assicurativa? Le nuove norme in discussione a Bruxelles cambieranno davvero nel profondo la struttura dell'intermediazione assicurativa? Una voce autorevole e indipendente come quella di MEDI - l'osservatorio europeo sulla distribuzione assicurativa - può aiutarci a sbrogliare la matassa, per misurare e comprendere al meglio la portata dei cambiamenti in atto.

#### L'IMPORTANZA DI UNA RELAZIONE COMMERCIALE DIVERSA

L'intermediazione finanziaria incorporerà d'ora in avanti anche le operazioni bancarie, finanziarie e assicurative. Le tre normative in questione - MIFID2, IMD2 e PRIPs - sono attualmente in discussione a Bruxelles e, anche se tra loro diverse, sono ispirate agli stessi principi e sono figlie dalla medesima dottrina. L'obiettivo principale dei nuovi regolamenti è, infatti, quello di rafforzare la tutela dei consumatori e dei risparmiatori colpiti dalla crisi, vittime anche di una cattiva vigilanza, spesso inadeguata o insufficiente. Le nuove norme intendono, inoltre, favorire la creazione di un mercato unico europeo, verso un'intermediazione sempre più transfrontaliera.

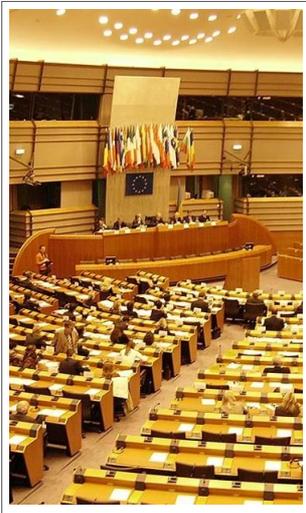
MEDI condivide lo spirito di questo nuovo corso, che ha il merito di evidenziare l'importanza delle relazioni commerciali con i risparmiatori e gli assicurati. In questo percorso legislativo il ruolo degli intermediari viene valorizzato e consolidato. Viene in particolare stabilita la maturità professionale dell'intermediario, al quale vengono attribuite nuove e importanti responsabilità, sancendo di fatto i cambiamenti iniziati nei primi anni '90, con il passaggio dal controllo del prodotto a quello della distribuzione. Quali sono, allora, gli elementi chiave che caratterizzano il nuovo scenario regolamentare?

#### UN EQUILIBRIO E' NECESSARIO

Questo approccio è ambizioso per diverse ragioni. Prima di tutto, la nuova normativa ha l'obiettivo di estendere le regole a tutti coloro che vendono prodotti assicurativi. Gli intermediari tradizionali (agenti e broker), i dipendenti delle compagnie e delle banche, i comparatori e altri aggregatori, la vendita diretta, il canale di Internet, saranno tutti sottoposti agli stessi obblighi.  
*(continua a p.2)*



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



*(continua da p. 1)* Con questa proposta, le autorità dell'Unione Europea intendono quindi garantire ai consumatori lo stesso livello di protezione indipendentemente dal canale utilizzato per acquistare prodotti assicurativi. Allo stesso tempo, però, occorre incoraggiare il Consiglio ad essere efficace nell'effettuare scelte basate su un'analisi obiettiva che rispetti gli interessi tanto dei consumatori, quanto degli intermediari. Infine, è necessario chiarire la relazione tra ogni attore della distribuzione e il cliente, per giungere a un elevato e misurabile livello di trasparenza.

Quale sarà l'impatto complessivo delle nuove direttive sul mercato assicurativo? MEDI ritiene che le nuove disposizioni avranno sul sistema conseguenze positive. Tuttavia, è necessario che il legislatore faccia molta attenzione a diversi elementi che potrebbero rendere difficile la realizzazione degli obiettivi prefissati. In primis, bisogna tener presente che i prodotti offerti hanno caratteristiche e tipologie di rischio di natura diversa. L'assicurazione, da un lato, e gli investimenti finanziari, dall'altro, hanno funzioni specifiche che si riferiscono a una gestione specialistica del rischio. La legislazione ha mantenuto una rigida separazione tra le attività per ovvie ragioni prudenziali, anche se questa realtà deve essere considerata nel momento in cui l'offerta ha la caratteristica di trasversalità. Allo stesso modo le nuove norme proposte danno vita a un significativo cambiamento nell'attività commerciale. Occorre pertanto costruire delle norme strettamente necessarie, senza correre il rischio di aumentare gli oneri amministrativi.

## COINVOLGERE LE ORGANIZZAZIONI PROFESSIONALI

E' necessario ricordare che le proposte delle direttive prevedono il ricorso alla procedura degli atti delegati. Ciò è coerente con il trattato di Lisbona e legittima la declinazione delle modalità di attuazione. Tuttavia lo stesso testo prevede che le autorità di vigilanza coinvolte siano incaricate di sviluppare norme tecniche di regolamentazione e di attuazione. Questo è nella loro missione, ma c'è un rischio insito in questo tipo di attività: l'introduzione di dispositivi virtuosi ancorché impraticabili. MEDI propone quindi che lo sviluppo di queste norme tecniche sia predisposto con le organizzazioni professionali, tramite un'azione concertata sotto la supervisione del Parlamento europeo, il quale potrà intervenire con il fine di superare le eventuali difficoltà incontrate nell'elaborazione dei termini e delle condizioni in caso di mancato accordo tra le Autorità e le controparti interessate.

In linea con il principio della centralità dei consumatori e dei risparmiatori, MEDI suggerisce quindi di effettuare ampie consultazioni coinvolgendo direttamente il mondo degli intermediari. Questo è necessario anche per favorire una graduale introduzione delle misure, che altrimenti potrebbero sconvolgere in profondità gli equilibri economici e il modello distributivo cui il progetto di legislazione è rivolto. Questo sarebbe dannoso sia per il settore, sia per gli stessi consumatori. Sul territorio sono, infatti, le piccole imprese che forniscono i servizi graditi dai clienti, ma che per la loro struttura presentano altresì una grande sensibilità ai repentini cambiamenti di scenario.

In conclusione, MEDI sottolinea l'importanza del lavoro di "armonizzazione" degli interessi in gioco, ma non nasconde un certo timore che le trasposizioni possano in qualche modo "travisare" l'impianto originario delle direttive, generando così notevoli disparità di trattamento tra i diversi Paesi. L'obiettivo generale delle nuove regolamentazioni si inserisce pertanto nella volontà delle istituzioni europee di sviluppare il mercato unico dei servizi, al di là delle molte differenze che ancora caratterizzano i mercati nazionali e i relativi modelli distributivi.

*Andrea Punzi,  
Business Analyst*

*Macros Consulting & MEDI (Monitoring European Distribution of Insurance)*



Ricordati, da oggi puoi **ABBONARTI!**

# Insurance Magazine

Chi si abbona entro Natale parteciperà alla assegnazione di un **posto gratuito** al **Corso di Diritto e Tecnica delle assicurazioni**

organizzato da   **LIUC**

[www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)



## MERCATO

### Coface: ecco i settori più vulnerabili

Il primo numero della nuova pubblicazione **Panorama Settori** di Coface analizza l'economia mondiale in base a tre indicatori: dinamismo del giro d'affari, solidità finanziaria e rischio credito

Ogni tre mesi Coface proporrà in una nuova pubblicazione economica dedicata, *Panorama Settori*, una dettagliata valutazione dei rischi settoriali nel mondo. Nello specifico lo stato di salute dell'economia internazionale sarà analizzato attraverso 14 settori di attività in tre grandi regioni, Asia emergente, Nord America e Unione Europea a 15 Stati. Il giudizio sarà fondato sull'esame di alcuni indicatori originali, sviluppati dagli economisti di Coface e ricavati dall'esperienza di pagamento delle imprese: dinamismo del giro d'affari, solidità finanziaria e rischio credito. Posto che a livello mondiale oggi sono "a rischio" diversi settori di attività - a causa del rallentamento globale dell'economia e dallo scarso dinamismo degli scambi internazionali - mostrano una sostanziale stabilità la farmaceutica, l'energia e i trasporti; sono attualmente "sotto sorveglianza" l'agroalimentare, l'auto e l'elettronica; mentre costruzioni, metallurgia e distribuzione sono giudicati "vulnerabili ed esposti ad un elevato rischio di credito". Perché è importante questa visione settoriale capace di andare oltre la logica Paese per considerare le strategie delle imprese della stessa filiera, lo ha spiegato **Jean-Marc Pillu**, ceo del gruppo **Coface**: "Per un assicuratore del credito, nella crisi attuale, identificare e comprendere le tendenze settoriali significa conoscere meglio e prevenire i rischi. L'analisi di questa logica propriamente settoriale, da parte degli esperti di Coface, arricchisce la nostra valutazione delle imprese e la nostra capacità di garantire le transazioni". Proviamo a scendere nel dettaglio. Tra i settori "solidi", compare quello farmaceutico grazie al generale aumento delle spese sanitarie, mentre l'energia gode della propria capacità di generare cash flow. I trasporti, marittimi e aerei, sebbene meno stabili sotto il profilo finanziario, vantano un rischio credito moderato in virtù di una politica di rischi controllata. Di contro, l'agroalimentare, l'auto e l'elettronica sono considerati rischiosi dagli esperti di Coface, i primi due a causa delle reazioni anche molto differenti a seconda delle aree geografiche, mentre l'ultima per la doppia dinamica determinata dal rallentamento economico cinese e dalla recessione europea. Le prospettive sono invece decisamente negative in quei settori - costruzioni, metallurgia e distribuzione appunto - in cui gli incidenti di pagamento sono frequenti a testimonianza di un rischio significativo, soprattutto nei paesi dell'Europa meridionale.

D.P.



## PRODOTTI

### Una protezione per la "vita intera"

La polizza **W-Life** di **Pramerica Life** assicura risparmio, sicurezza e soluzioni personalizzate

La nuova copertura proposta dalla compagnia **Pramerica Life** per il mercato italiano si presta al gioco di parole, è infatti una polizza vita intera il che significa che garantisce una protezione lungo tutte le fasi dell'esistenza di chi la sottoscrive. La compagnia assicurativa ramo vita del gruppo americano Prudential Financial, prevede da un lato il pagamento ai beneficiari del capitale rivalutato qualora avvenga il decesso dell'assicurato, ma dall'altro può rispondere alle esigenze di risparmio di persone di qualunque età, con chiare finalità previdenziali. Oltre quindi a tutelare la propria famiglia, permette di tutelare il capitale investito e accrescerlo nel tempo grazie alla rivalutazione semestrale garantita dal Fondo Pramerica Financial.

*Pramerica W-Life* consente inoltre di scegliere la durata del pagamento, l'importo da versare - in funzione della prestazione che si desidera ottenere - e anche le modalità con cui ricevere il valore di riscatto che può essere corrisposto in un'unica soluzione oppure convertito in una rendita vitalizia, in una rendita certa per un numero limitato di anni o in una rendita reversibile.

Come ha precisato **Alessandro Forza**, direttore commerciale della compagnia, questa nuova copertura "intende coprire un bisogno di protezione e tutela del presente e del futuro delle famiglie, degli imprenditori e delle loro imprese". La struttura di questa polizza vita - ha aggiunto Forza - la rende uno strumento utile anche "per aiutare l'imprenditore a fronteggiare l'eventuale perdita delle persone chiave, oltre che nella delicata fase del passaggio generazionale".

Con questa offerta, Pramerica vuole dunque rivolgersi ad un'ampia platea di potenziali assicurati, da coloro che intendono tutelare la sicurezza economica della propria famiglia, ai giovani che vogliono garantirsi un proprio capitale anche in periodi di elevata instabilità dei mercati finanziari, ma anche agli anziani, dal momento che la somma maturata viene preservata dalle tasse di successione.

Infine la polizza prevede la possibilità di personalizzare la copertura tramite garanzie aggiuntive come l'opzione "Borsa di Studio" che consente di liquidare il valore di riscatto in dieci rate semestrali posticipate, assicurando ai propri figli la sostenibilità di un percorso universitario all'altezza delle loro aspettative.

Le coperture Pramerica W-Life sono distribuite attraverso i Life Planner™ della compagnia, a disposizione dei clienti per studiare le soluzioni più idonee alle differenti esigenze.

D.P.



## INTERMEDIARI

### Libera collaborazione tra intermediari, il punto di Sniass

**Secondo il Sindacato è indispensabile rifare un accordo economico collettivo che coinvolga tutti, non solo gli agenti**

A pochi giorni di distanza dalla definitiva conversione in legge del Decreto Sviluppo bis anche lo **Sniass**, Sindacato nazionale intermediari di assicurazione, interviene nel dibattito sul futuro della professione attraverso una lettera aperta della Segreteria nazionale. Posta la necessità di attendere che il Regolamento attuativo del provvedimento chiarisca le effettive norme comportamentali a cui ogni intermediario dovrà attenersi, Sniass sottolinea come l'articolo 22 che introduce di fatto la libera collaborazione fra intermediari, consentirà anche gli agenti monomandatari di collaborare fra loro nell'interesse della propria clientela, ma a quale prezzo? "Già con la legge 40/2007 - rileva il presidente di Sniass Vito Stella - alcune compagnie avevano tentato di strumentalizzare a proprio favore la possibilità dell'agente monomandatario di vendere Rc auto con altre compagnie, dicendo, che di fatto, diventava plurimandatario e per cui le indennità da riconoscergli erano quelle da Regime 4". Ora, avverte il Sindacato, "questa tentata strumentalizzazione è divenuta realtà" con la conseguenza che "chi da 40 anni ha un monomandato storico e già con l'anno 2013 andrà in quiescenza, potrà, senza voler fare falsi allarmismi, vedersi ridurre le indennità, così come previste dall'accordo nazionale agenti per i plurimandatari".

Per questo, si chiede Sniass, conviene ancora agli agenti con un portafoglio prevalente legato ai premi Rc auto, "detenere un mandato con le barriere che, sicuramente, da domani le compagnie metteranno" oppure è preferibile farsi immediatamente liquidare, monetizzando le rispettive indennità e passare alla sezione E o diventare broker? L'unico modo per chiarire la situazione, secondo il Sindacato, è quello di procedere alla riformulazione di un accordo economico collettivo "che coinvolga tutti gli intermediari e non solo gli agenti".

La nuova normativa pone inoltre alcune questioni relative alla privacy e alla proprietà dei dati degli assicurati. Se l'intermediario venderà un contratto in regime di collaborazione con un altro, quale informativa sulla privacy dovrà far firmare al proprio cliente? Anche qui, avverte Sniass, è indispensabile che si produca al più presto "un disciplinare che dia le linee guida comportamentali ai fini del rispetto della normativa".

*D.P.*

## COMUNICAZIONE

### Neuroni specchio e capacità di sorridere

Nell'uomo in aree motorie e premotorie, nell'area di Broca e nella corteccia parietale inferiore si trovano particolari neuroni definiti "neuroni specchio".

Essi furono scoperti nella scimmia dovei neuroni specchio sono stati localizzati nella circonvoluzione frontale inferiore e nel lobulo parietale inferiore. Questi neuroni sono attivi quando le scimmie compiono certe azioni, ma si attivano anche quando esse vedono compiere da altri la stessa specifica azione.

**Giacomo Rizzolatti** (anni '80-'90) mentre studiava la corteccia premotoria di un manaco collocò degli elettrodi nella corteccia per studiare i neuroni specializzati nel controllo dei movimenti della mano, come il raccogliere o il maneggiare oggetti. Nel compiere un banalissimo gesto, quello di prendere un cesto di banane che doveva servire all'esperimento, lo sperimentatore notò che seppure la scimmia fosse immobile, alcuni dei suoi neuroni si erano attivati.

In realtà però un neurone specchio si attiva anche quando la scimmia strappa un pezzo di carta, quando la stessa scimmia ne vede un'altra fare lo stesso gesto o anche se solo sente il rumore della carta strappata, senza informazione visuale.

Nell'uomo i neuroni specchio sono responsabili della codifica degli atti motori transitivi e intransitivi, è cioè sono responsabili sia dell'azione che della sequenza di movimenti che la compongono. Nell'uomo, il ruolo primario di questi neuroni, è quello di capire le azioni degli altri.

Anche la "location" per così dire, dei neuroni a specchio nell'uomo è differente. Essi si trovano in sede parietale e frontale ma anche in aree non motorie quali l'ippocampo e la corteccia temporale.

Noi formatori proprio in virtù della presenza dei neuroni a specchio nei nostri corsi di formazione imponiamo di sorridere sempre.

Il perché di questa indicazione è comprensibile dal momento che i neuroni specchio ci dimostrano che "il sorriso è contagioso", quindi, se volete fare sorridere gli altri, dovete sorridere anche voi. Ecco che allora lo stimolare i neuroni a specchio fa sì che la nostra interazione con gli altri avvenga su un piano di sintonia comunicativa derivante proprio dall'attivazione dei neuroni a specchio del nostro interlocutore con risultati a volte inaspettati.

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