



PRIMO PIANO

Decreto Sviluppo bis, il sì della Camera

La Camera ieri sera ha votato la fiducia al decreto Sviluppo bis, quello contenente, oltre ad altre importanti innovazioni su agenda digitale e start up, anche alcuni provvedimenti che interessano il mondo delle assicurazioni. Grande spazio al dibattito è stato dato su questo giornale soprattutto sul tema delle collaborazioni tra intermediari, ora consentite dal decreto. Ancora molto se ne parlerà e solo l'applicazione al mercato delle norme diranno se davvero la collaborazione potrà aiutare il decisivo rilancio dell'intermediazione assicurativa.

Intanto però sono passate anche altre norme che impatteranno su tutti: dal primo gennaio 2013 addio al tacito rinnovo Rc auto, toccherà all'impresa informare non oltre il trentesimo giorno prima della conclusione, mantenendo validi i quindici giorni dopo la fine della copertura. Infine l'lvass, il nuovo organismo di vigilanza controllato dalla Banca d'Italia, dovrà ridurre la burocrazia e favorire il digitale nei rapporti tra compagnie, intermediari e clienti. Per un approfondimento collegati a questo link <http://bit.ly/QWzsxe>.

Fabrizio Aurilia

INTERMEDIARI

Quote rosa cercasi: le donne del sindacato tra casa e agenzia

In uno dei settori più maschili, Tiziana Belotti, vice presidente provinciale Sna di Milano, gestisce un'agenzia plurimandataria, mentre governa contemporaneamente una famiglia con cinque figli

Difficile in questo settore imbattersi in una donna imprenditore. Una figura capace di districarsi in un mondo talvolta ostile, vuoi per le oggettive complessità che la professione di agente di assicurazione impone, vuoi perché l'ambiente è abbastanza chiuso, poco innovativo, e la donna che intraprende è spesso guardata con sospetto.

Ancora maggiori sono gli ostacoli se la persona in questione, come **Tiziana Belotti**, è un intermediario capace di interpretare le moderne esigenze di un'impresa/agenzia plurimandataria, che, per vocazione, sente il dovere di dedicare attenzione e consulenza alla clientela, come vero *core business* della propria attività. Un'organizzazione familiare, personalizzata, che riesce a estrapolare dalla competenza acquisita negli anni, la motivazione per continuare su una strada che ha dato e continua a dare buoni risultati. A questo sforzo professionale Tiziana Belotti somma anche l'interesse associativo, che si manifesta quando veste i panni di vice presidente provinciale **Sna** di Milano.

Il comparto assicurativo è perlopiù maschile. Lo spazio per le signore è estremamente esiguo. Agli inizi della sua attività ha riscontrato problemi? Quale l'atmosfera nei suoi confronti?

Sono entrata nel nostro mondo in punta di piedi. Ho posto come priorità la famiglia e pertanto ho cercato un lavoro che mi aiutasse ad arrotondare il bilancio familiare.

Lavoravo part time da un amico che aveva un'agenzia del gruppo Generali nella zona centrale di Milano. Allora le polizze si scrivevano con la macchina da scrivere quando non si facevano addirittura a mano: parlo di più di venticinque anni fa. Mi ero ritrovata a sviluppare il ramo vita, riscontrando un successo nella vendita. Ho poi risposto a un'inserzione dove cercavano una sub agente. Pensavo che quell'impegno lavorativo mi avrebbe permesso di conciliare meglio lavoro e famiglia, avevo allora solo tre figli. Mi sono iscritta subito ad un corso per prepararmi a sostenere l'esame per l'iscrizione all'Albo agenti, che superai. Ho iniziato andando di porta in porta, contattando i nominativi delle nuove attività che si potevano ricavare dalla Camera di Commercio.

Ritengo che essere donna è un'arma a doppio taglio: la prima cosa che può colpire, quando c'è, è l'avvenenza femminile che suscita inevitabilmente pressioni usurpatrici, ma di converso diventa un'arma di persuasione se usata con saggezza. La professionalità in una donna non è la prima cosa che il mondo del lavoro ti riconosce. Devi saper dimostrare il tuo valore, le capacità. Credo molto nella complementarità dei ruoli e credo che il rispetto lo si conquisti individualmente. *(continua a p.2)*



Tiziana Belotti, vice presidente provinciale Sna di Milano



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



(continua da p. 1) **Ancora oggi la quota rosa è limitata. A questo si aggiunge che lei è moglie e madre di cinque figli. E' stato faticoso conciliare famiglia e lavoro?**

Lavorando seriamente alcuni traguardi sono stati raggiunti. Sono diventata agente nel 1991, ho avuto altre due figlie e conciliare il tutto è stata un'impresa titanica. La prima responsabilità è quella della madre. L'aiuto più grande l'ho avuto dalla mia primogenita, mio alter ego, e da mia madre, per quanto concerneva la gestione dei figli più piccoli. La nostra famiglia è sempre stata un'impresa familiare, ognuno doveva contribuire assolvendo la propria parte.

Lei ha scelto di operare come agente plurimandatario. Ci illustra il perché di questa scelta, gli eventuali vantaggi e i possibili svantaggi?

Siamo diventati plurimandatari per soddisfare le esigenze della clientela. Ho lasciato una compagnia primaria pur mantenendo l'iniziale rapporto collaborativo, attraverso il mandato di sub agente di mia figlia. Le compagnie stabiliscono le proprie politiche assuntive che non sempre soddisfano la nostra clientela. E' importante per non depauperare il nostro portafoglio, vero patrimonio dell'agenzia. Quando il decreto Bersani ci ha dato la "libertà condizionata", noi l'abbiamo cavalcata seppur con qualche preoccupazione. I vantaggi sono stati quelli di aver aumentato la nostra redditività, potendo soddisfare maggiormente più categorie di clienti; gli svantaggi sono stati maggiori oneri amministrativi e gestionali. Riteniamo fondamentale la selezione della clientela. Con la conversione del dl Sviluppo bis, si potrà allacciare un rapporto fiduciario direttamente con i colleghi, essenziali in questo tipo di futura collaborazione.



All'interno della sua professione ha trovato spazio anche per interessarsi di sindacato. Vice presidente Sna della più grande provinciale italiana, Milano, e del Collegio dei Probiviri. Quali suggerimenti darebbe alle rappresentanze della categoria degli agenti?

All'interno del sindacato ho sempre voluto rivestire ruoli operativi legati al servizio per gli iscritti. Come la formazione, in cui credo molto. Ai vertici Sna e Unapass suggerirei, in modo provocatorio, d'imparare dal management di compagnie: quando c'è un obiettivo da perseguire la cosa fondamentale è il lavoro di squadra. I "disturbatori" devono essere estromessi. In Sna molti si sentono in diritto di imporre il proprio punto di vista, a discapito di obiettivi irrinunciabili in un mercato globale che non si lascia più condizionare. La libera concorrenza è indispensabile. Leoni con la clientela, deboli con le Imprese: rischiamo sempre di finire come i polli di Renzo. Mi auguro fortemente, per la tutela del nostro futuro professionale, che si riesca a conseguire l'unificazione con Unapass, riuscendo a far prevalere l'intelligenza all'indifferenza, verso i valori collettivi.

Il consumatore percepisce la differenza tra ciò che offre un agente rispetto al call center di una compagnia diretta telefonica?

Il consumatore italiano cerca il rapporto personale. Ci rendiamo disponibili a soddisfare i suoi bisogni di risparmio, mantenendo invariate le garanzie. I clienti soddisfatti portano altri clienti: è un lavoro fatto di relazioni personali dirette. Un vero patrimonio anche umano. Non sottovalutiamo comunque l'evoluzione del mercato e la grande crisi. Crediamo nella pluriofferta: è un'esigenza per sopravvivere con equilibrio alle esigenze reciproche di compagnia e intermediario.

Carla Barin



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  

www.insurancetrade.it/abbonamenti



L'assicurazione telematica nel mercato inglese

La scatola nera in Gran Bretagna è un mercato in crescita, che punta fortemente sul target del giovane neopatentato e a creare una segmentazione che vada oltre la differenza di genere

L'assicurazione telematica prevede l'installazione sul veicolo di un apparecchio, a cui ci si riferisce abitualmente col nome di "scatola nera". Questo apparecchio comunica con la strumentazione di bordo per monitorare una serie di parametri quali le ore del giorno in cui viene usata l'auto, per quale distanza, dove viene guidata e la velocità dell'auto durante il tragitto.

In aggiunta può controllare anche aspetti più soggettivi dello stile di guida come l'accuratezza e gli angoli di curvatura, la capacità di anticipare il traffico tramite frenate o decelerazioni graduali, accelerazioni rapide.

In caso di incidente, la scatola nera registra anche gli elementi chiave dell'incidente (direzione, velocità, posizione dei veicoli e angolo d'urto).

Rilancio dell'assicurazione telematica nel Regno Unito

La telematica non è una novità: **Progressive Auto Insurance** negli Stati Uniti e **Norwich Union** nel Regno Unito hanno implementato commercialmente la telematica già dai primi anni 2000.

Ai tempi il costo e la complessità della sua installazione hanno limitato il successo di questo prodotto che (almeno in Uk) è sempre rimasto di nicchia per conducenti che percorrono poche miglia all'anno. L'enfasi del prodotto e del suo marketing era prevalentemente legata alla registrazione dei dati chiave in caso di sinistro (simile alla scatola nera di un aereo).

La comparsa della tecnologia smartphone e l'installazione divenuta più semplice hanno determinato un rilancio delle assicurazioni telematiche a partire dal 2010, con un'enfasi commerciale completamente differente: i giovani neopatentati.

I benefici dell'unione tra assicurazione e tecnologia

Da anni, i neopatentati devono pagare premi assicurativi più alti, visto che le serie storiche dimostrano che il profilo di rischio per un guidatore giovane e inesperto è significativamente più alto della media.

Nel Regno Unito un guidatore su cinque ha un incidente durante il primo anno di guida; il **26%** degli incidenti sulla strada coinvolgono almeno un guidatore di età compresa tra i **17 ed i 24 anni**. La maggioranza degli incidenti ha luogo il venerdì e il sabato sera e coinvolge guidatori giovani.

Non solo la probabilità di avere un incidente è più alta, ma anche la loro gravità; nel 2009 sono morti 79 giovani alla guida, 770 sono stati feriti gravemente e 9500 feriti lievemente.

Quindi il beneficio più significativo di affidarsi a una assicurazione telematica (specialmente per i giovani guidatori) è che il premio assicurativo è inferiore per i guidatori più cauti, visto che hanno probabilità inferiori di avere un incidente.



Nel mercato inglese ci sono evidenze statistiche che la telematica riduce la percentuale di incidenti tra i giovani guidatori: già nel 2005, Norwich Union ha dimostrato che i guidatori tra i 18 e i 23 anni d'età dotati di una assicurazione auto telematica hanno avuto una probabilità di incidente del 20% inferiore rispetto all'automobilista medio.

Telematica per determinare il profilo di rischio e il premio

La scatola nera manda le seguenti informazioni alla compagnia d'assicurazione: la distanza totale percorsa, la velocità a cui l'auto viene guidata, la data e l'ora di uso dell'auto (permette di controllare se l'auto viene guidata principalmente di notte, ed in particolare nel fine settimana), la quantità di pause effettuate nel corso di un viaggio, il numero di miglia percorse in ogni viaggio e il tipo di strada (in città, fuori centro abitato, autostrada), il numero di viaggi.

Il sistema di monitoraggio è continuo durante la durata della polizza: l'abilità del guidatore viene monitorata costantemente e il premio viene ricalcolato circa ogni tre mesi (una volta al mese per talune compagnie), ulteriormente alimentando il circolo virtuoso "guida sicura = risparmio" o viceversa "guida spericolata = sovrappremio o cancellazione della polizza".

Pertanto se il guidatore vede il suo premio aumentare a causa della sua guida non soddisfacente ha la possibilità di modificare il proprio stile di guida al fine di ottenere una riduzione del premio nella successiva revisione. Grazie alla telematica, i giovani guidatori responsabili pagheranno un premio più ragionevole piuttosto che essere valutati solo per la fascia d'età a cui appartengono, che include altri guidatori dal comportamento meno prevedibile. *(continua a p.4)*



(continua da p.3) A seguito delle nuove norme Ue, dal mese prossimo non sarà più possibile considerare il sesso dell'assicurato nella determinazione del premio. Pertanto la telematica diviene una valida alternativa per la segmentazione della clientela dato che consente di individuare i giovani conducenti più responsabili, indipendentemente dal sesso.

L'educazione alla sicurezza stradale

Gli stessi dati sullo stile di guida sono accessibili anche all'assicurato via internet, al fine di consentirgli di monitorare le proprie prestazioni alla guida.

Da un punto di vista commerciale, in Uk è stato molto enfatizzato l'aspetto educativo e di *risk prevention* offerto sia ai giovani conducenti che ai loro genitori, che possono collegarsi al portale Internet e monitorare lo stile di guida dei propri figli.

Uso della telematica per gestire i sinistri

Anche nel Regno Unito, se il guidatore viene coinvolto in un incidente, alcuni dei dati raccolti sono utilizzati per gestire la liquidazione del sinistro.

Questi comprendono: il luogo e l'ora dell'incidente, la forza dell'impatto, la velocità a cui viaggiava l'auto prima e dopo l'impatto, la direzione in cui viaggiava al momento dell'incidente.

I fornitori nel mercato inglese

L'assicurazione telematica è al momento un mercato di nicchia con pochi operatori specializzati (**Insurethebox**, **Ingenie**, **Coverbox** e **iKube**) e poche compagnie più tradizionali: **Co-operative Insurance**, **AA** e **Hastings Direct**.

Il fornitore leader di mercato nella telematica è Insurethebox, fondata nel Maggio 2010. Le loro polizze assicurative sono sottoscritte da **Catlin Insurance**, uno dei principali operatori del mercato dei **Lloyds** di Londra, mentre la piattaforma tecnologica è fornita da un'azienda italiana.

Insurethebox ha una quota di mercato stimata del 75% del mercato ed un totale di 120.000 assicurati e stipula oltre 6.500 nuove polizze ogni mese. A Luglio 2012, Insurethebox ha vinto l'*E-Business Award* ai *British Insurance Awards*.

Cosa pensano i clienti

Il sondaggio trimestrale dei consumatori del 2012 effettuato dall'Associazione degli assicuratori britannici (Abi) conferma l'interesse dei giovani inglesi: il 41% degli intervistati è disposto ad acquistare una polizza auto telematica.

Le ragioni principali fornite a favore di tale scelta sono: ottenere un premio assicurativo coerente con le reali abilità di guida (51% degli intervistati) e ridurre il premio della polizza auto (45% degli intervistati).

Carlo Palmieri,
managing director Cp Consulting

NORMATIVA

Le altre novità del Decreto legge 179 del 18 ottobre 2012

La disposizione del Consiglio dei Ministri potranno comportare una rivisitazione del ruolo degli intermediari

Come ormai è noto a tutti gli operatori del settore assicurativo, il 18 ottobre il Consiglio dei Ministri ha emanato un Decreto Legge recante le importanti innovazioni della caduta del divieto di collaborazione fra intermediari assicurativi principali e del divieto del tacito rinnovo nelle polizze R.C. auto. Riteniamo opportuno segnalare come il decreto provveda con innovazioni nel campo assicurativo, di possibile rilevante impatto. In particolare, due commi dell'**articolo 22** (il 9 e il 13) dettano alcune regole relative alla struttura tecnologico-informatica di cui sia le compagnie che gli intermediari assicurativi dovranno dotarsi. La ratio, si premette, sembrerebbe essere quella da una parte di fornire al consumatore un'uniformità informativa tale da escludere qualunque possibilità di confusione nell'offerta assicurativa, dall'altra di evitare che le compagnie escludano di fatto alcuni intermediari dalla rete distributiva adducendo come ragione la non coincidenza dei rispettivi sistemi informativi di gestione dei contratti.

In questo senso, il **comma 13** richiede espressamente che la nuova autorità di vigilanza promulghi, tramite regolamento, anche se il termine non compare esplicitamente nella norma, delle disposizioni tese ad uniformare gli standard tecnologici relativi alla gestione e alla conclusione dei contratti assicurativi. Non è chiaro, al momento, come questa norma potrà venire implementata, ma stando alla sua lettera, sembrerebbe che i consumatori e gli operatori assicurativi avranno una piattaforma di gestione dei contratti unica. Non v'è chi non veda come tale regola, soprattutto se unita alla collaborazione fra intermediari, permetta una fruizione ed una gestione del prodotto assicurativo comune a tutti gli operatori, eliminando di fatto ogni possibile barriera all'accesso della formazione e del collocamento delle polizze.

Oltre a quanto previsto al comma 13, il comma 9 del medesimo articolo prevede che l'**Ivass** emani un regolamento in forza del quale tutte le imprese di assicurazione, vita e danni, si adoperino per creare, nel proprio sito internet degli appositi portali, ad accesso riservato, presso cui i contraenti direttamente possano ottenere le informazioni necessarie alla propria polizza ed eventualmente gestirne la decorrenza. L'impatto di una norma così formata avrebbe inevitabilmente una forte rilevanza per quanto riguarda sia l'attività di intermediazione - che verrebbe quanto meno limitata in alcune sue peculiarità - sia per quanto concerne la regolamentazione di vigilanza afferente agli obblighi informativi in corso di contratto - che risulterebbero almeno ridondanti.

Luca Emanuele Lanza,
Studio Jenny & Partners