



## PRIMO PIANO

### Se le imprese smettono di chiedere

Monti o non Monti la situazione creditizia delle imprese non accenna a migliorare. Le ultime rilevazioni del Centro studi di Confindustria evidenziano una situazione particolarmente negativa sul fronte del *credit crunch*. Il credito erogato alle imprese è giudicato "in netto calo" e sono sempre di più da un lato le aziende che faticano a ottenere prestiti e dall'altro quelle che hanno smesso di chiederli perché i tassi d'interesse sono troppo alti. Un credito "scarso e costoso", sottolineano gli esperti di Confindustria, "frena gli investimenti e l'operatività delle imprese", due tasselli fondamentali per la crescita di un Paese che, anche per questo, stenta a ripartire. Da viale dell'Astronomia fanno sapere che le previsioni del Pil per il 2013 sono state ancora una volta riviste al ribasso: -1,1% contro il -0,6% della stima precedente. I primi segnali di ripresa sono comunque attesi per la fine del prossimo anno, ammesso che si riesca a dare un minimo di slancio alla domanda interna, mai così depressa dal dopoguerra, e ad allentare la pressione fiscale.

Diana Pastarini

## INTERMEDIARI

### Più che il futuro, i social media sono il presente

Macros Consulting e Medi (Monitoring European Distribution of Insurance) hanno creato l'"Osservatorio Insurance 2.0", un think tank che monitora l'uso dei social media per tutta la rete di distribuzione. Un intermediario che volesse affacciarsi sul mondo 2.0 deve superare le resistenze iniziali. Le opportunità da cogliere sono molte e il mercato è ancora tutto da scoprire

Si fa un gran parlare di social media da qualche anno a questa parte. Tutti (o quasi), volenti o nolenti, stiamo facendo i conti con la socialità al tempo del Web 2.0, chi per esigenze professionali, chi per intrattenimento personale. Sono diventati un passatempo ormai per molti, ma il "tempo delle mele" è finito anche per loro: Facebook e gli altri strumenti sono ormai "roba da adulti". Sempre più professionisti usano i social per ampliare il proprio network professionale, sempre più aziende investono nel Web 2.0 per pubblicizzare il proprio marchio e assistere la propria clientela, sempre più compagnie di assicurazione stanno subendo una metamorfosi social - e non parliamo solo del mondo delle Dirette. Ma i social media possono essere un'interessante novità anche per tutti gli intermediari, agenti e broker in testa. Quali possono essere i vantaggi di un uso strategico dei social media per la rete di distribuzione?

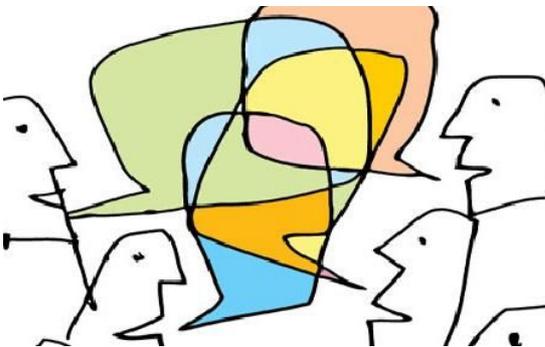
C'è davvero consapevolezza sul funzionamento di questi strumenti e sulle (molte) opportunità di business che ne possono emergere? Come Macros Consulting e Medi (l'osservatorio europeo sulla distribuzione assicurativa) abbiamo dato vita all'"Osservatorio Insurance 2.0", un gruppo di studio e analisi dell'uso dei social media da parte del settore assicurativo, con un focus particolare sulla rete distributiva.

#### AL CENTRO STA COMUNQUE LA PERSONA

I social media nascono per mettere in connessione tra loro persone accomunate da un interesse, una passione o un altro fattore di aggregazione che può andare dal proprio lavoro alla propria rete di amici. Quando l'alchimia di questi fattori funziona, essi diventano degli strumenti di comunicazione potentissimi, in grado di catalizzare l'attenzione delle persone e di aggregare grandi masse o nicchie molto ben profilate. Al centro ci sono dunque le persone, il consumatore con i suoi bisogni e le sue esigenze: al centro dell'universo social c'è la relazione, con le sue infinite sfumature. Sfatiamo un primo mito, allora: l'uso dei social media nel lavoro dell'intermediario assicurativo non deve essere finalizzato alla vendita diretta; piuttosto la favorisce, creandone i presupposti basilari. L'obiettivo è ottenere una maggior vicinanza "emotiva" con il cliente, fidelizzandolo, avvicinandolo ai valori della propria impresa agenzia, per metterlo nelle condizioni di poter usufruire dei servizi erogati con minori vincoli di strumenti, orari e luoghi. Mettere l'utente-cliente al centro è la "golden rule" dell'agente che sceglie i social media per far crescere il proprio servizio, e a maggior ragione dovrebbe essere anche quella di chi, su questi servizi, vuole costruire l'immagine e il successo della propria attività. *(continua a p.2)*



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



*(continua da p. 1)* Del resto, gli strumenti social occupano ormai una posizione di primo piano nell'universo dei mezzi di comunicazione. I trend del loro utilizzo sono in costante crescita, non solo tra i giovani e i giovanissimi (un dato ormai consolidato), ma anche tra i più insospettabili over 50 e 60. Facebook si sostituisce sempre di più al sito personale (o in alcuni casi di azienda); LinkedIn ha spedito il vecchio curriculum vitae cartaceo nella preistoria delle public relation e Twitter ha fatto degli sms uno strumento ampiamente superato (almeno nella possibilità di condividere un network a partire dai famosi 140 caratteri). Tuttavia, la ricchezza della conversazione rimane un valore insostituibile e si commette un grave errore di valutazione se si pensa che i social media possano supplire in toto alla funzione della relazione "face to face".

### UN MIX VINCENTE TRA MEDIA E RELAZIONE

Come tutto questo può essere un vantaggio competitivo per gli intermediari? Come sempre la verità sta nel mezzo e la soluzione vincente sta nel diverso modo di miscelare il nuovo con la tradizione. Le conversazioni mediate dalla tecnologia (e nella fattispecie dai social media) non vanno a detrimento delle relazioni interpersonali.

Anzi, le favoriscono e ne costituiscono una fase "propedeutica", facilitando e mantenendo nel tempo la relazione con il proprio interlocutore. Perché, allora, non dotarsi di strumenti grazie ai quali siamo messi nelle condizioni di comunicare in modo più rapido e più economico? Perché non aprire una finestra su un mondo affascinante e in continua espansione come quello dei social media, così frequentato e innovativo e proprio per questo foriero di grandi opportunità da cogliere?

Il tema è pertanto di assoluta attualità. Come "Osservatorio Insurance 2.0" conduciamo un'intensa attività di monitoraggio della attività social (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube) nel mondo della distribuzione in Italia. La nostra analisi è effettuata seguendo tre principali assi di intervento: in primo luogo è definito il target (agenzie e broker); in secondo luogo viene verificato l'impatto dell'uso degli strumenti social su un numero significativo di agenzie e società di brokeraggio; in terzo luogo viene condotta un'analisi analoga anche sulla realtà delle compagnie. In questo modo abbiamo ottenuto una overview su tutto il settore, che ci consente di effettuare valutazioni pertinenti e utili per tutta la rete di distribuzione.

Abbiamo visto che già molte agenzie stanno puntando su queste nuove forme di comunicazione, perché hanno compreso che spesso e volentieri esse non si esauriscono nell'effimera virtualità di un "tweet" o di uno status "postato" di Facebook. Sono modalità relazionali ricche di significato che riflettono una community e un territorio fatti di persone e clienti reali, desiderosi di comunicare e saperne di più sui servizi e i prodotti offerti. Perché farli ancora aspettare?

*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)



2,07	21,18	+0,26	0,89%
27,33		-1,14	-4,08%
11,58		+13,53	3,32%
96,51		+0,82	0,54%

## MERCATO

### Il factoring continua a crescere, +4,2% nel 2012

Secondo i dati Assifact, il trend sarà positivo anche nel 2013 spinto dalla minor rischiosità rispetto al credito bancario tradizionale

Il 2011 è stato l'anno d'oro del factoring con una crescita complessiva del 22%; quest'anno i dati sono meno esaltanti, ma si rileva comunque un andamento positivo, nonostante una pesante recessione e il netto calo dei prestiti bancari al sistema produttivo.

Gli operatori del settore associati ad **Assifact**, Associazione italiana per il factoring, stimano per il 2012 un incremento del **4,2%** e anche i più recenti dati raccolti dal gruppo, evidenziano una crescita a ottobre del 5,2% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

In controtendenza con l'attuale andamento dei finanziamenti bancari alle imprese, mostrano una leggera espansione, pari al 4,5%, anche gli anticipi erogati dalle società di factoring.

Secondo quanto si legge nell'ultimo rapporto sulla stabilità finanziaria divulgato dalla Banca d'Italia, la contrazione dei prestiti erogati dagli istituti di credito dovrebbe proseguire anche nel prossimo anno, mentre per il settore del factoring si prospetta uno sviluppo ancora positivo, con attese di crescita del turnover mediamente pari al 5,4% rispetto al 2012.

Questo andamento favorevole del factoring nel nostro Paese è sostanzialmente imputabile alla minore rischiosità di questa tipologia di prodotto rispetto al credito bancario tradizionale a breve termine. "La natura autoliquidante del factoring - si legge in una nota di Assifact -, l'attenta valutazione da parte delle società specializzate sia del cedente che del debitore ceduto e la natura commerciale del rapporto che ha alla base i crediti ceduti consentono di mitigare la rischiosità dell'operazione". Ne risulta che l'incidenza delle esposizioni deteriorate nel factoring si riduce fortemente rispetto ad altre tipologie di finanziamento: stando ai dati del 30 giugno di quest'anno, si parla del 5,2%, contro il 16,8% del totale delle esposizioni bancarie verso le imprese.

Rispetto al tradizionale finanziamento bancario inoltre l'appeal del factoring è determinato anche da altri fattori: in primis il fatto che si tratta di uno strumento finanziario particolare che offre, in base alle esigenze del cliente, oltre all'anticipazione totale o parziale dei crediti ceduti, anche il servizio di gestione e amministrazione del credito e la protezione dal rischio di credito in favore del cedente (*pro soluto*).

## NORMATIVA

### Imprese in crisi e concordato

Una delle novità più attese introdotte dal decreto legge n. 83/2012 è il concordato o concordato in bianco previsto dall'art. 161, comma 6 L.F.. I vantaggi che tale procedura garantisce alle imprese in crisi sono rilevanti: si pensi che, come dimostrato anche dalle denominazioni che gli operatori della giustizia hanno dato a tale procedura, la stessa ha inizio con una domanda presentata dall'imprenditore, corredata unicamente dai bilanci degli ultimi tre esercizi. L'imprenditore può quindi presentare la domanda "in bianco" riservandosi, nel termine, prorogabile tra i 60 e i 120 giorni, il deposito dell'aggiuntiva documentazione quale il piano e la proposta. L'imprenditore beneficia immediatamente delle tutele derivanti dalla Legge, prima ancora di aver reso edotti sia il Tribunale sia i creditori del piano aziendale. Tali garanzie hanno incentivato gli imprenditori in crisi che, in pochi mesi, hanno intasato i Tribunali di domande di concordato "in bianco". E invero il primo controllo operato dal Tribunale è di mera legittimità, non vi sarebbero, d'altronde, elementi per poter effettuare un esame del merito.

La grande novità di tale procedura, come detto, concerne gli effetti che il deposito della domanda "in bianco" produce dal momento della pubblicazione della stessa sul registro delle imprese sino all'emissione del decreto di omologazione. Dalla pubblicazione, per dirlo con una metafora, tutto viene sospeso come se ci trovasse in purgatorio. In particolare i creditori per titolo o causa anteriore vengono vincolati ad una moratoria *ex lege* nel senso che non possono né iniziare né proseguire azioni esecutive nei confronti dell'imprenditore, il quale conserva il diritto di compiere gli atti di ordinaria amministrazione e, previa autorizzazione del Tribunale, anche quelli di straordinaria. L'art. 161, comma 7 L.F. prevede, inoltre, la prededucibilità dei crediti sorti per gli atti legalmente compiuti dal debitore in epoca successiva al deposito della domanda di concordato. Tale previsione lascia un quesito irrisolto: i creditori anteriori vengono bloccati nell'escussione coattiva mentre i crediti successivi vengono addirittura garantiti dalla prededucibilità? Altra questione spinosa concerne i contratti in corso di esecuzione. La peculiarità di questa disciplina deriva dal fatto che l'imprenditore, previa autorizzazione, può sciogliere i contratti in essere riconoscendo all'altro contraente un indennizzo pari al risarcimento del danno conseguente al mancato adempimento che viene soddisfatto come credito anteriore al concordato. Potrà essere un modo per salvare le imprese in crisi? O sarà uno strumento che metterà in crisi le imprese creditrici?



RICERCHE

## Le paure sul futuro della previdenza sociale in Italia

**Secondo un rapporto del Censis l'81% dei connazionali giudica negativamente il sistema di welfare del nostro Paese**

Timore e incertezza per il futuro. È questo lo stato d'animo degli italiani in materia di previdenza, secondo quanto emerge dal 46° rapporto annuale del Censis sulla situazione sociale del Paese. Interrogati per un'indagine dell'Eurobarometro realizzata per confrontare le opinioni dei cittadini europei sull'argomento, gli italiani esprimono (81%) un giudizio negativo sulla propria previdenza sociale, opinione cresciuta di ben il 25% se la si confronta con la stessa indagine di un anno fa. Un dato preoccupante, soprattutto se raffrontato con quello di altri Paesi Ue: in Finlandia, ad esempio, solo il 32% della popolazione giudica negativamente il proprio sistema previdenziale, mentre è il 33% in Germania e il 39% nel Regno Unito. Le aspettative non sono poi ottimiste nemmeno a proposito del futuro, con il 50% degli italiani che si aspetta un ulteriore peggioramento. Il quadro è a tinte fosche: il ruolo sociale della previdenza sembra diventare più un problema che una risorsa. Un sistema minato dall'interno da contraddizioni, che costa tanto in generale e copre poco in particolare, con bassi redditi pensionistici attuali e futuri. E con il presentimento di essere condannati a pensioni basse, timore diffuso in maniera maggiore tra i giovani. Non a caso, tra gli eventi che probabilmente li coinvolgeranno nel corso della loro vita, quasi il 68% degli italiani in generale reputa molto o abbastanza probabile l'impossibilità di ricevere una pensione adeguata nel futuro, quota che aumenta vertiginosamente tra i giovani, fino a oltre il 93%, e rimane alta trasversalmente al corpo sociale. Le iniquità contribuiscono poi a screditare un sistema che negli ultimi anni ha visto un compattamento gestionale particolarmente centrato sull'Inps; tra queste iniquità c'è quella della coesistenza di pensioni molto basse per tanti e pensioni dai valori elevati per pochi. Tra i pensionati con pensioni di vecchiaia, il 35% ha un reddito pensionistico inferiore a 1.000 euro mensili e assorbe circa il 14,9% del totale dei redditi pensionistici; laddove il 6,4% che ha almeno 3.000 euro mensili di reddito pensionistico (categoria in cui sono ricomprese anche le pensioni molto elevate) assorbe oltre il 18,7% del totale dell'ammontare delle pensioni erogate.

PSICOLOGIA

## Nella scrittura la propensione alle decisioni

**Paola Urbani**, grafologa, propone un test per misurare la velocità con cui siamo soliti scrivere.

Il test nella sua semplicità dà, come del resto la grafologia in genere, preziose indicazioni su come siamo nel processo decisionale. Ve lo ripropongo in modo che chi volesse può fare una verifica di quanto scrive veloce e cosa vuol dire il fatto di scrivere più o meno velocemente.

Prendete carta e penna e in un minuto scrivete più volte possibile, alla vostra normale velocità, la seguente frase che contiene tutte le lettere dell'alfabeto ed è lunga 50 lettere:

*"va l'imbarcazione leggera sopra le fresche onde tranquille"*

Bene ora sempre in un minuto scrivete la stessa frase accelerando però la vostra normale velocità di scrittura. Ora verificate il vostro speed test:

### A velocità normale

**< di 100** lettere al minuto: siete persone con scarsa capacità decisionale, temete di sbagliare e non lasciate nulla al caso. La passività è la vostra arma vincente.

Se siete riusciti ad accelerare di almeno 20 lettere vuol dire che comunque avete una base di capacità decisionale, diversamente siete schiacciati dal senso di responsabilità e di insicurezza.

**>100 e <130** lettere al minuto: siete abitudinari, non vi piacciono le novità, siete riflessivi e a volte vi lasciate sfuggire le buone occasioni. Anche qui, il recupero di almeno 20 lettere dimostra una certa capacità di far fronte agli imprevisti. Diversamente, siete poco reattivi e competitivi.

**>130 <160:** persone determinate ed attive. Con solo 15 lettere recuperate a velocità accelerata vi guadagnate agilità mentale e versatilità.

**>160 <190:** veloci nel cogliere al volo le occasioni, competitivi e risoluti. Attenzione però che le 15 lettere recuperate rappresentano avventatezza e superficialità.

**>190:** ansia, instabilità, emotività, impazienza e alla ricerca continua delle novità.

Le 15 lettere rappresentano per voi un aumentare della rischiosità sia delle vostre azioni che delle decisioni che prendete.

La velocità della scrittura è quindi caratterizzante di come ci comportiamo nel nostro processo decisionale, si passa dall'essere vittime degli eventi a essere troppo affrettati nel prendere decisioni.

**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 Ripamonti 44, 20141 Milano 02.87069835 [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

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

Supplemento al 11 dicembre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)

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