



EDITORIALE

Non chiamatele "signorine"

Un'agenzia di assicurazioni deve essere accogliente, esprimere professionalità e mettere il cliente a proprio agio anche nei momenti di attesa. Insomma, deve trasmettere l'idea che si è nel posto giusto per ricevere consulenza di qualità sulle proprie esigenze di sicurezza e protezione. Per farlo non servono particolari investimenti. A volte, infatti, basterebbe solo un po' di attenzione in più per eliminare quella patina di incuria e trasandatezza in cui, osservando le insegne delle agenzie, mi capita di imbartermi quando sono in giro. Perché, diciamo, il locale trasandato, adibito a ufficio ma con annesso cucinino non è proprio del tutto estinto! Del resto, e a ben vedere può esserci un certo legame, non sono estinte, purtroppo, nemmeno le "signorine dietro al bancone". Le definiva così, giusto qualche giorno fa, un vostro collega nel descrivere l'attività quotidiana della sua agenzia. Vale allora la pena di ricordare che tali "signorine" sono l'interfaccia che il cliente ha quando varca la soglia della vostra agenzia, si occupano di tutti gli aspetti burocratici e amministrativi, sbrigano con precisione ed efficienza vicende legate a polizze, sinistri, reclami, imprevisti e contrarietà. Che quando si parla di assicurazioni, lo sappiamo, sono la norma. E allora, oltre a rivedere l'arredamento dei vostri uffici, sarebbe anche opportuno incominciare a dare la giusta definizione, con il giusto vocabolo, all'importanza del lavoro che "le signorine" svolgono. Chiamatele allora segretarie, collaboratrici o... colonne portanti della vostra attività!

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

INTERMEDIARI

Insieme per bloccare una situazione che penalizza il mercato

Francesco Pavanello, presidente provinciale Sna di Padova, invita la categoria a non essere solo vittime dei cambiamenti, ma a saperli governare

Il tour nelle province italiane continua. Attraverso gli incontri con i presidenti provinciali dello Sna cerchiamo da molto tempo di capire di più dei cambiamenti legislativi che stanno modificando il settore. Ma non solo: il dialogo costante con i territori mostra certamente un dibattito vivo e sempre aperto che non si limita alle riunioni di Esecutivi chiusi, o ai continui botte e risposta tutti interni alla categoria.

Francesco Pavanello, presidente provinciale di Padova, è tra l'altro l'esempio di un agente molto attivo nel sindacato che ha fatto anche scelte coraggiose e scissioniste: nel 1995, assieme ad altri colleghi, tra cui l'ex Segretario nazionale Luigi Molinari, fonda il Csa, un nuovo sindacato.



Luigi Pavanello, presidente provinciale Sna di Padova

Dopo un ragionato ripensamento, nel 2001, i "transfughi" però rientrano nella old house Sna. Per tre mandati consecutivi sarà componente dell'Esecutivo nazionale, sino al 2009. Carattere forte, determinato con voglia di emergere dalla massa, diventa agente delle Generali a Padova nel 1987. Formazione professionale doc, affronta il mercato assicurativo con capacità e competenza. La sua impresa/agenzia riesce a ottenere risultati produttivi di tutto rispetto e costruisce nel tempo un portafoglio bene bilanciato. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Fonsai, i sindaci approvano le azioni contro i Ligresti. Giannini offre le dimissioni

In vista dell'assemblea dei soci di **Fonsai** che domani sarà chiamata a nominare il nuovo cda targato **Unipol**, il collegio sindacale ha presentato una dettagliata relazione sulle ventuno operazioni finite nel mirino per aver favorito i **Ligresti** e le loro società a danno del gruppo Fonsai. Di queste però le quattordici ritenute più rilevanti - tra cui quelle relative alle operazioni immobiliari con parti correlate, alle maxi-consulenze a Salvatore Ligresti e alle sponsorizzazioni ai cavalli di Jonella - sono state "avocate" dal commissario ad acta, **Matteo Caratozzolo**, nominato dall'Isvap. Le conclusioni dei sindaci comunque ipotizzano cause da decine di milioni di euro e evidenziano "specifici profili di responsabilità" per i Ligresti. Intanto nella serata di venerdì il presidente e commissario straordinario dell'Isvap **Giancarlo Giannini** ha offerto le proprie dimissioni al ministro dello Sviluppo economico, Corrado Passera. A Giannini, raggiunto nei giorni scorsi da un avviso di garanzia disposto dalla Procura di Torino per concorso in falso in bilancio, sarebbe stato chiesto di "soprsedere" anche in vista della trasformazione dell'Authority nell'Ivass, il nuovo soggetto incaricato di vigilare sul settore.



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



(continua da p. 1) **Il nuovo DI Sviluppo bis apre a un possibile rinnovamento del sistema Italia, ma crea forti malumori all'interno dell'Ania. Ci sarà a suo parere un seguito?**

Credo di sì. Anzi sono certo che l'Ania intensificherà la propria attività di lobby, come sempre ha fatto per i provvedimenti avversi, durante la fase di approvazione del DI Sviluppo bis. Sono però convinto che il processo di liberalizzazione non potrà essere arrestato, perché imposto anche dalle direttive europee e richiesto dal mercato stesso. Per queste ragioni auspico che il Governo, di fronte alla chiusura dell'Ania, apra un tavolo di confronto per avviare un percorso condiviso tra tutte le parti interessate.



Le imprese assicurative (a parte qualche lodevole eccezione) hanno fatto mancare al settore investimenti importanti per ammodernare la gestione amministrativa, organizzativa e per una vera formazione. La redditività agenziale nell'ultimo quinquennio è scesa a -32%. Gli agenti carnefici e vittime di un mercato asfittico?

E' (purtroppo) vero che la generalità delle Imprese non ha investito in termini di risorse (sia umane che di capitali) per rendere più efficiente la propria gestione, scaricando quasi tutto il peso gestionale ed operativo proprio sull'agenzia, quest'ultima gravata, oltretutto, da riduzioni provvigionali (con punte fino al 30%) e da un contestuale calo della redditività. Perciò credo, senza ombra di dubbio, che gli agenti siano da considerare esclusivamente vittime. Semmai sono stati costretti a essere "carnefici" per conto delle compagnie.



Il DI Sviluppo bis pare abbia "chiuso" definitivamente il confronto tra Sna e Ania. A suo modo di vedere, i sindacati di categoria dovrebbero cercare un dialogo propedeutico a soluzioni serie, nell'interesse dell'intero mercato?

Stante la totale e ribadita indisponibilità dell'Ania a sedersi a un tavolo per un confronto vero e serio, con Sna e Unapass, sarà inevitabile, a mio giudizio, che i sindacati percorrano tutte le strade, incluse le più ardue e difficili, coinvolgendo la categoria tutta, le istituzioni e il governo per sbloccare una situazione che penalizza tutto il mercato e non consente allo stesso di crescere in linea con quello degli altri Paesi dell'Ue. Ricordo che l'Italia è agli ultimi posti della classifica europea in termini di spesa assicurativa pro capite in rapporto al Pil.

La poliennale diatriba all'interno della categoria ha prodotto e produce danni seri. Voi agenti non scontate anche per questo motivo un grave ritardo nel dialogo con le compagnie, che poteva risultare di vero stimolo a utili convergenze?

Certamente le diverse visioni all'interno della categoria (vedi le varie correnti di pensiero presenti nei sindacati e i rapporti tra gli stessi ed i gruppi aziendali) non hanno contribuito a darne forza e credibilità. Tuttavia non attribuirei a tali carenze la causa del ritardo di dialogo con le imprese. Quasi sempre sono state le compagnie a non essere disponibili ad un vero dialogo, che ricordo significa confronto e ascolto delle diverse ragioni e ricerca di soluzioni condivise. Ne sono prova i vari "Accordi Integrativi Aziendali", sottoscritti dai gruppi aziendali, che per la quasi totalità dei casi, a fronte di temporanei e modesti benefici economici, hanno comportato la perdita definitiva di diritti acquisiti.

Gli agenti sono consci che la moderna tecnologia potrebbe portare alle agenzie profonde modifiche nel modo di operare e creare vero business?

Credo che la tecnologia di base faccia ormai parte dell'attività quotidiana dell'agente. Tuttavia penso che culturalmente gli agenti debbano fare un passo in avanti e investire molto nella conoscenza delle nuove tecnologie informatiche e nella loro realizzazione. Sono convinto infatti che l'agente, per competere ad armi pari con gli altri canali distributivi, dovrà ripensare al modello informatico, ma anche organizzativo, della propria agenzia.



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

Carla Barin



Professionisti a rischio, il sostegno di Emapi

I tagli alla spesa pubblica spingono l'Ente ad investire sul fronte dell'assistenza sanitaria integrativa e sulla tutela della non autosufficienza

La crisi del welfare colpisce tutti, la stretta sulla sanità pubblica e i tagli alle pensioni, uniti alle ripercussioni della crisi economica sul quotidiano, mettono in crisi i bilanci familiari e la situazione si aggrava nel caso in cui sia necessario assistere persone non autosufficienti. Si tratta di una questione che coinvolge ovviamente anche i liberi professionisti interessati in questi giorni da un convegno "Nuovi orizzonti del welfare: assistenza sanitaria integrativa e long term care" organizzato da **Emapi**, l'ente di mutua assistenza per i professionisti italiani costituito da otto enti previdenziali a cui fanno capo 160 mila professionisti.

Tra i relatori dell'incontro c'era anche il professor **Federico Spandonaro**, curatore dell'ultimo Rapporto Sanità del Ceis dell'Università di Roma Tor Vergata, che ha sottolineato come "la spesa socio-sanitaria annua media delle famiglie ammonti a 1.840 euro, ovvero il 5,8% dei loro consumi". Si tratta di un dato in continuo calo e in particolare si evidenzia "un crollo significativo dei ricoveri a pagamento, ma anche dei servizi classificati come ausiliari, come infermieri e fisioterapisti". Si riducono invece molto poco, perché evidentemente non comprimibili, le spese per la farmaceutica e per gli anziani non autosufficienti.

Lo scorso anno la classifica dei 31 paesi Ocse ha visto il nostro paese al 18esimo posto con una spesa sanitaria pari al 7,3% del Pil ovvero 3.080 dollari pro capite, contro i 3.311 del Regno Unito, i 3.872 della Francia, e i 4.072 della Germania. Ulteriore differenza di non poco conto che emerge dal confronto con l'estero è che il 90% della "nostra" spesa sanitaria privata è sostenuta direttamente dalle famiglie, mentre soltanto il 10% passa attraverso forme mutualistiche o assicurative, contro il 60% della Francia e il 40% della Germania.



"Con gli ulteriori interventi previsti nelle scorse settimane - ha rilevato **Demetrio Houlis**, presidente di Emapi - e con una riduzione della spesa pubblica sanitaria nel triennio fino al 2014 di circa otto miliardi, il quadro è destinato a peggiorare". A tutto questo si aggiunge il problema previdenziale con l'introduzione del sistema contributivo che per i liberi professionisti significa la prospettiva di una sensibile riduzione delle pensioni.

Di fronte a questa situazione, Emapi ha deciso di concentrare la sua azione lungo due direttrici, l'assistenza sanitaria integrativa e la tutela della non autosufficienza, poiché ha spiegato Houlis - "riteniamo siano fra quelli in cui più alto è il rischio di grave impoverimento del professionista e del suo nucleo familiare in relazione a spese che per la loro entità e/o per la loro ripetitività rappresentano un onere difficilmente sostenibile".

In particolare, per quanto riguarda l'assistenza sanitaria l'Ente ha intenzione di investire soprattutto su qualità e tempi delle cure e degli interventi chirurgici, due fattori determinanti per le malattie cardiovascolari, ictus e tumori, "colpevoli" dei due terzi dei decessi in Italia.



Enrico Bondi (a sinistra), commissario straordinario per i tagli alla spesa pubblica

Diana Pastarini



MARKETING & VENDITE

Un'agenzia per il più bel mestiere del mondo

Stanotte ho fatto un sogno. Mi trovavo a Lecce ed entravo in un'agenzia della Reale Mutua al secondo piano di un moderno edificio. Si trattava dell'agenzia della famiglia Carofalo.

Entrato nei locali percorrevo un lungo corridoio con le pareti colorate di un azzurro mare "spatolato", un profumo di orchidea mi avvolgeva e dei bellissimi quadri appesi sul lato destro della parete (quello sinistro era occupato da una serie di porte aperte) mi davano una sensazione di incredibile piacevolezza. In fondo al corridoio una porta a vetri e poi un grande stanzone, sapientemente arredato, che lasciava al cliente la possibilità di muoversi all'interno dell'ufficio, come se fosse a casa sua.

C'era anche un pezzettino di bancone, appena entrati sulla sinistra e nel sogno, la mia guida alla visita in agenzia, mi spiegava che il bancone era dedicato alle persone che avendo fretta, non volevano aspettare e sedersi di fronte ad uno dei sei collaboratori dedicati al cliente.

Tutte le porte erano aperte, tutta l'agenzia era piena di piante, profumi e..... soluzioni ai problemi dei clienti. La stanza dell'agente aveva un tavolo riunioni, di forma particolare, dove i clienti potevano appoggiarsi per leggere un giornale o bersi un caffè.

La sensazione che ho provato era quella di essere entrato in un ufficio dove, a fronte di un investimento notevole, si era riusciti a creare una atmosfera di piacevole rilassatezza e di grande competenza.

Ero in un bellissimo sogno, in una città che è fra le più belle di Italia e stavo amabilmente chiacchierando con Silvia, Dario, figli del fondatore Totò ed Antonio membro acquisito di questa bella famiglia di assicuratori.

Le cose mi venivano raccontate con sentimento, passione e sorridendo con gli occhi. Si percepiva la grande gioia di fare un mestiere che se fatto con amore è e rimane, il più bel mestiere del mondo.

A un certo punto squilla il cellulare e mi sveglio di soprassalto. Era il mio commercialista che mi avvisava di aver sbagliato a emettere una fattura. Mi guardo intorno ed ero realmente nell'agenzia di Totò Carofalo. Questo mio sogno è realtà, oggi sono in aula ed ho il desiderio di trasmettere quanto ho avuto la fortuna di vedere.

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

PRODOTTI

La tutela legale rafforza le coperture assicurative

Da Arag Assicurazioni due nuovi prodotti per completare le garanzie offerte dalla Rc del capofamiglia e dalla polizza vita a puro rischio

Prendiamo due esempi, quello della responsabilità civile del capofamiglia e quello della polizza vita, questi prodotti garantiscono, in caso di sinistro, una tutela di tipo economico ai contraenti. Per rendere le garanzie assicurative ancora più efficaci può essere utile affiancare ad esse, soluzioni specialistiche per la tutela legale. **Arag** ha pensato esattamente a questo studiando per il mercato due prodotti che permettono agli assicurati di proteggere al meglio i propri diritti, in diversi frangenti della vita. Nello specifico si tratta di due polizze di tutela legale che rappresentano il possibile completamento della polizza vita a puro rischio e della Rc del capofamiglia.

La prima si rivolge ai beneficiari di una copertura vita "caso morte" che, ad esempio, si vedono contestare da terzi il loro diritto a percepire la rendita o la somma di denaro prevista dal contratto, oppure, al caso in cui i beneficiari della polizza vita debbano costituirsi parte civile in un processo penale "causato" della morte non naturale dell'assicurato.

Il massimale è unico, pari a 5 mila euro per caso assicurativo, mentre il premio annuo è di 60 euro e garantisce il contraente di polizza e, alternativamente, i soggetti presenti sullo stato di famiglia dell'intestatario al momento del decesso, oppure fino a due soggetti identificati nel contratto. Con un sovrappremio è possibile assicurare fino ad un massimo di ulteriori tre soggetti.

La seconda soluzione proposta da Arag invece è pensata per soddisfare le esigenze di tutela legale della vita privata a **rafforzamento delle polizze di responsabilità civile del capofamiglia o multirischi dell'abitazione**. Con un massimale unico di 10mila euro ed un premio di 48 euro fornisce diverse prestazioni, dalla difesa penale per delitti colposi o contravvenzioni, a quella per delitti dolosi, purché gli assicurati vengano assolti con decisione passata in giudicato o vi sia stata la derubricazione del reato da doloso a colposo. Inoltre la protezione viene estesa alla resistenza in I° e II° rischio alle richieste di risarcimento danni di natura extracontrattuale avanzate da terzi e alla redazione dell'atto di chiamata in causa dell'assicuratore di Rc del capofamiglia (o multirischi dell'abitazione).

D.P