



EDITORIALE

Al via la mediazione per Rca auto e condomini

Ci siamo. Il momento tanto atteso sta per arrivare: da domani si stima che approderanno in mediazione circa 400mila cause, di cui 380mila relative all'Rca e circa 20mila riferibili alle controversie condominiali. La mediazione obbligatoria, secondo il decreto legislativo 28/2010, punta a ridurre tempi e costi della giustizia. Oggi una causa arriva a sentenza in media dopo 845 giorni, mentre per i successivi gradi di giudizio si toccano i 1.163 giorni (Corte d'appello) e 1.195 giorni (Cassazione). Quanto ai costi, stando ai dati raccolti da Adr Center, se solo si raggiungesse il 50% di esiti favorevoli su 100 controversie, i costi si ridurrebbero di oltre 3.000 euro. In questo caso, inoltre, i tempi di soluzione scenderebbero a una media di 652 giorni, con un taglio di 558 giorni. Accanto a questo quadro positivo, però, non vanno dimenticate le criticità che gravano sulla mediazione, tra cui la necessità di disporre di mediatori altamente qualificati e il rischio di acuire squilibri verso i soggetti più vulnerabili. Sulla mediazione, infine, grava un'incognita fondamentale: la decisione sulla sua legittimità, attesa tra aprile e maggio, da parte della Corte costituzionale a seguito del ricorso presentato al Tar del Lazio da una parte dell'avvocatura.

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

• COMPAGNIE & AGENTI

Aviva, con gli agenti per lo scatto finale

La convention della compagnia si è chiusa con il chiaro obiettivo di affrontare il cambiamento come una sfida sempre nuova. Nel 2012 la redditività sarà la guida per tutti: da raggiungere attraverso la flessibilità dei prodotti e un miglioramento del rapporto sinistri/premi

La redditività nel 2012 è un faro imprescindibile. Con queste parole si è chiusa la convention che **Aviva** ha organizzato a Roma per la propria rete agenti. Questo obiettivo, che è già sostanzialmente un piano industriale, racchiude, pur non esaurendolo, il significato della due giorni romana, che ha visto alternarsi sul palco i vertici italiani della compagnia. Dopo la prima edizione di Milano, nel 2010, la convention di venerdì e sabato scorsi ha avuto lo scopo di illustrare agli agenti i risultati ottenuti e le linee guida per il futuro. Dal 2010 la compagnia ha intrapreso la duplice strada del risanamento e della crescita, "un evento che tra qualche anno ci ricorderemo ancora, perché io non rammento molti esempi di questo tipo", ha precisato l'Amministratore Delegato **Andrea Battista**, a margine della seconda giornata di convention.



Andrea Battista, Amministratore Delegato di Aviva Italia

"Taking charge", questo il titolo dell'evento di venerdì e sabato: ricaricare le energie per lo scatto finale "l'ultimo miglio", come l'ha definito nel suo discorso d'apertura lo stesso Battista. Se gli ultimi anni sono stati una marcia, il 2012 deve rappresentare lo scatto, fanno sapere i vertici di Aviva: "la crisi dei debiti sovrani - ha spiegato l'AD - ha messo a dura prova l'economia mondiale, ma il settore ha ancora una volta reagito meglio di altri".

La compagnia in questo momento è focalizzata sul recupero della redditività attraverso il consolidamento dei risultati e quindi anche della rete. Ecco perché per quest'anno molto probabilmente non ci saranno nuove aperture di agenzie: sono 507 e su queste la compagnia si focalizzerà.

Le priorità sono altre: "Bisogna cambiare il modo di stare sul mercato - ha sottolineato **Michele Colio**, Retail Sales & Marketing Director - valorizzando al meglio l'innovazione tecnologica e di prodotto". (continua a p. 2)

• NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Sace e Intesa Sanpaolo, un accordo per sostenere le Pmi

Sace e Intesa Sanpaolo hanno messo a punto un accordo che consiste in un fondo di 500 milioni di euro per sostenere l'internazionalizzazione delle Pmi italiane, facilitandone l'accesso al credito. Le risorse sono a disposizione delle imprese con fatturato non superiore a 250 milioni di euro, generato almeno per il 10% all'estero e interessate a investimenti oltreconfine.

Le attività oggetto di un finanziamento possono riguardare l'acquisto, la riqualificazione o il rinnovo di impianti, macchinari, attrezzature industriali e commerciali; promozione, pubblicità, tutela di marchi e brevetti, ricerca o partecipazione a fiere internazionali; l'acquisizione di partecipazioni non finanziarie all'estero; l'acquisto di terreni, di immobili; o accordi di cooperazione e joint venture con imprese estere.

Sace offrirà coperture fino al 70% per i finanziamenti con importi compresi tra 250 mila e 5 milioni di euro, con durate tra 3 e 5 anni, erogati da Mediocredito Italiano, banca del gruppo Intesa Sanpaolo attraverso il nuovo prodotto International+. La garanzia offerta consente alla banca di finanziare i progetti di internazionalizzazione fino all'80% del costo senza garanzie reali.



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



(continua da p. 1) Un miglior mix di portafoglio e una focalizzazione sui rami elementari quindi, ma anche la riduzione della complessità e del carico burocratico per l'Rca, così da permettere agli agenti di "spostare l'attenzione sui prodotti non auto, che sono poi l'ambito su cui possono esprimere competenza e che li rende indispensabili", ha continuato Colio, parlando con il nostro giornale.

Per fare questo la compagnia ha investito molto, soprattutto nel pricing: "La nostra nuova vision - ha annunciato Battista - è quella di volere essere la compagnia più consigliata (the most recommended) d'Europa. Per farlo dobbiamo avere grandi competenze, ad esempio nell'underwriting e nel pricing. Molto abbiamo già fatto o stiamo facendo".

Già perché il miglior risultato tecnico di Aviva è l'andamento del rapporto sinistri/premi corrente nell'Rc auto, come ha confermato lo stesso Battista: in due anni il miglioramento si è attestato a 12,3 punti percentuali.



COME CONCILIARE SVILUPPO DEL PORTAFOGLIO E REDDITIVITA'

Per **Lamberto Di Pietro**, Chief Operating Officer, il capitolo auto è un argomento centrale: "Noi chiediamo una cosa agli agenti - ha detto dal palco e ha ribadito anche a Insurance Daily- di continuare a ridurre la frequenza nell'Rca. La flessibilità Rca - prosegue Di Pietro - verrà erogata sulla base della frequenza degli andamenti tecnici delle singole agenzie".

E infatti la flessibilità, parlando con gli agenti nei corridoi dello Sheraton Golf Hotel, o mischiandosi tra i tavoli della cena di Gala, era uno dei temi più dibattuti. Prodotti un po' ingessati, per far fronte al risanamento, hanno costretto i distributori a qualche sacrificio in questi anni. Ma, ha annunciato la compagnia, quest'anno è l'anno delle svolte: "Stiamo puntando molto su prodotti di protezione - ha detto Colio - le Tcm sono a nostro avviso quelle più adatte per fare incrociare la domanda con la competenza che può fornire l'agente: vediamo margini di crescita e di remunerazione. E' già disponibile una polizza di tipo upper affluent per clienti che desiderano una copertura più tailor made". Nel piano di quest'anno è prevista una completa rivisitazione del catalogo multi rischio, dove i prodotti verranno segmentati per settori: Globale fabbricati, Tuttoimpresa, Multibusiness, Globale abitazione. Il pricing dei singoli prodotti garantirà un adeguato margine di contribuzione per la compagnia senza rinunciare alla flessibilità tariffaria, sulla base di precisi andamenti tecnici delle agenzie. Conclude Di Pietro: "Questa impostazione ci consente di conciliare le esigenze di sviluppo del portafoglio con quelle di redditività".

Il 2012 sarà anche l'anno delle novità IT. Da venerdì scorso, il primo giorno della convention, è online sul sito di Pagine Gialle e Pagine Bianche il multilocator delle agenzie Aviva: una ricerca georeferenziata che permette al cliente di individuare l'agenzia più vicina.



E poi il nuovo sito che sarà attivo dalla prossima estate. L'innovazione è il miglior alleato per il futuro di un agente, ha sottolineato ancora Colio a margine del suo intervento: "Penso che la black box, gli aggregatori e ogni forma di possibile innovazione non rappresentino l'avversario da battere - ha detto - ma un potenziale strumento per ridurre la complessità e valorizzare la capacità di gestione dei clienti, peculiarità tipica imprescindibile delle reti agenziali".

L'IMPORTANZA DELLA DIALETTICA

Il pacchetto liberalizzazioni e in particolare quell'art. 34 che impone la multi-preventivazione agli agenti sta mobilitando ormai da mesi gli intermediari: anche quelli di Aviva che, pur essendo perlopiù plurimandatari, mostrano le loro perplessità. "Se la normativa verrà approvata senza modifiche - ha commentato a margine **Pierangelo Colombo**, presidente del gruppo agenti - occorrerà con la compagnia trovare strumenti per sfruttare la norma in maniera positiva".

L'ultima parola, a chiusura della due giorni a loro dedicata, spetta quindi agli agenti, coinvolti direttamente anche durante la tavola rotonda. "Nell'ultima convention - ha spiegato a Insurance Daily Colombo - ci era stato annunciato un biennio non facile perché la necessità era quella di crescere e riequilibrare i risultati. Ora che gli andamenti sono positivi, rimandiamo il confronto a fine 2012 quando ci aspettiamo anche tariffe più competitive. Una compagnia che ha la capacità di chiedere e ottenere di buon grado sacrifici, ha anche la possibilità di concedere benefici nei momenti migliori". Insomma in Aviva pare proprio sia imperante la dialettica.

Appuntamento quindi con gli agenti nel marzo del 2014, data della prossima convention, quando i cambiamenti di oggi saranno metabolizzati e, secondo lo spirito aziendale, quelli di domani saranno "necessari, possibili e sfidanti".

Fabrizio Aurilia



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



• **NORMATIVA**

La mediaconciliazione, l'Rca e la Corte Costituzionale

E' oramai imminente l'entrata in vigore della disciplina della mediazione finalizzata alla conciliazione di cui al **D.lgs. n. 28 del 2010** per le controversie in materia di RC Auto e quelle condominiali.

In particolare, con decorrenza **21 marzo 2012**, coloro i quali intenderanno promuovere una causa nelle suddette materie dovranno obbligatoriamente esperire il tentativo di mediazione finalizzato alla conciliazione, che costituisce condizione di procedibilità della domanda, presso un Organismo abilitato ed autorizzato dal Ministero di Grazia e Giustizia.

La novità normativa si colloca in un contesto piuttosto travagliato, che ha visto nel corso degli ultimi mesi il susseguirsi di una serie di modifiche legislative tese a rendere più efficace lo strumento della mediazione, anche attraverso l'inasprimento dell'impianto sanzionatorio in essa contenuto, le ultime delle quali contenute nella **legge n. 148/2011**, conosciuta anche come manovra di ferragosto, e nel **decreto legge 22 dicembre 2011 n. 212**, dettato in materia di giustizia civile.

Le modifiche legislative sopra delineate si sommano alle questioni di legittimità costituzionale sollevate nell'ambito del ricorso presentato al TAR Lazio da una parte dell'avvocatura, avente ad oggetto l'impugnazione di parte della legislazione in materia di mediaconciliazione, (tra i quali l'obbligatorietà della medesima, per le materie elencate nell'art. 5 del D. lgs. n. 28/2010), la cui decisione, attesa per il mese di febbraio, anche a seguito delle successive questioni di legittimità sollevate da alcune Corti di merito, è stata oggetto di rinvio.

A ciò si aggiungono, poi, le questioni più propriamente connesse alla disciplina dell' RC Auto, tra le quali si segnala quella inerente il soggetto nei confronti dei quali esperire il tentativo di mediazione; sul punto si rammentano, infatti, le questioni sollevate dall'**ordinanza n. 180/2009** Corte Costituzionale, secondo la quale, in relazione alla procedura di cui all'art. 149 del Codice delle Assicurazioni, l'azione diretta contro il proprio assicuratore è configurabile come una facoltà e quindi come alternativa all'azione tradizionale per far valere la responsabilità dell'autore del danno.

E' questo, dunque, il contesto nel quale si appresta a debuttare la mediaconciliazione in materia di RC Auto, che terremo attentamente monitorato, anche e soprattutto in relazione a quelle che saranno le determinazioni della Corte Costituzionale.

*Avv. Andrea Maura
Twitter @_andreamaura
andreamaura@yahoo.it*

• **PRODOTTI**

Saradanaio: un piano d'accumulo flessibile e garantito

Il fondo risparmio di Sara Vita offre un tasso tecnico del 2% e bonus fedeltà

Vacanze e regali o spese mediche e tasse scolastiche, in tempo di crisi per permettersi svaghi e far fronte ad imprevisti spesso è necessario risparmiare. Per rispondere a questa esigenza **Sara Vita** propone una soluzione assicurativa dal nome ironico ed evocativo: **Saradanaio**. La compagnia del gruppo Sara, specializzata nella previdenza e nel risparmio, ha pensato ad un piano di accumulo per le famiglie, flessibile e garantito e con un elevato rendimento.

Per aprire il fondo di risparmio bastano 75 euro mensili, pagabili tramite rid con addebito automatico sul conto corrente, senza che il cliente debba farsi carico di altre operazioni burocratiche. Il piano può avere una durata variabile di dieci, quindici o vent'anni e i versamenti possono essere effettuati ogni mese, ogni tre mesi oppure anche semestrali o annuali a seconda delle esigenze dell'utente. Inoltre è possibile in ogni momento procedere con versamenti aggiuntivi liberi a partire da 150 euro o ancora aumentare, sospendere, riattivare e ridurre i versamenti previsti al momento dell'apertura del fondo.

Per distinguere il prodotto da altri presenti sul mercato Sara offre una serie di vantaggi ai suoi clienti, sottolinea **Marco Brachini**, direttore marketing di Sara Assicurazioni "come i bonus fedeltà per i clienti che dimostrano regolarità e continuità nel versamento dei premi, oppure la copertura caso morte e, in caso di grave invalidità per infortunio o malattia, in queste fattispecie riconosciamo all'assicurato, a scadenza, i premi non ancora versati così da completare il piano qualunque cosa accada".

A queste tutele si aggiunge il fatto che le somme versate periodicamente confluiscono nelle Gestioni separate Sara Vita che hanno una storicità di rendimenti superiori alle medie di mercato e prevedono investimenti in titoli a basso rischio e con ampia diversificazione in modo da costituire una proposta prudente. Per questo Saradanaio è in grado di garantire un tasso tecnico del 2% annuo.

Infine, il capitale investito non è né pignorabile, né sequestrabile, è esente da tassa di successione; non rientra nell'asse ereditario quindi può essere utilizzato per destinare lasciti anche a persone non legate da vincoli di parentela, a totale discrezione dell'assicurato.

Per i soci dell'AcI, Sara in qualità di assicuratrice ufficiale dell'Automobile club d'Italia, riserva l'esclusivo fondo Soci che nel periodo dal 2007 al 2011 ha riconosciuto un rendimento medio annuo netto pari al 3,58%.

D.P.



• RICERCHE

Device personali utilizzati per lavorare: sono sicuri?

Una ricerca promossa da Dell Kace evidenzia preoccupazioni per la sicurezza dei dispositivi mobili

Smartphone, tablet e laptop. Alzi la mano chi non usa i suoi personali device tecnologici per lavorare. Secondo una ricerca appositamente condotta sul tema da **Dimensional Research** e commissionata da **Dell Kace**, su circa 750 professionisti ben l'87% degli intervistati sostiene di utilizzare qualche sorta di dispositivo personale al lavoro. Questi ultimi sono ben visti dalle aziende che in tal modo possono godere di una forza lavoro più mobile, efficiente e connessa, ma la ricerca mostra anche come la crescente consumerizzazione dell'IT crei problemi legati alla sicurezza. Il 62% degli intervistati pensa che la propria azienda non disponga degli strumenti necessari per gestire i dispositivi personali in maniera efficace; l'82% si dice preoccupato e l'88% ritiene che sia necessaria una policy per supportare i dispositivi personal.

Ancora, dall'indagine emerge come l'introduzione di Apple iPad e iPhone abbia fatto aumentare la richiesta di supporto di Mac OS X. Inoltre, il 32% conferma un utilizzo non autorizzato di device e applicazioni personali per connettersi alla rete aziendale.

"I prodotti consumer stanno evolvendo in utili strumenti di business - ha spiegato **Diane Hagglund**, senior research analyst per Dimensional Research - ma secondo i risultati della nostra ricerca, la maggior parte delle imprese non dispone di una strategia adeguata per gestire tali dispositivi, lasciandoli aperti a notevoli rischi alla sicurezza". La consumerizzazione dell'IT però non appare un trend momentaneo, quanto piuttosto una modalità lavorativa destinata a espandersi soprattutto nel mid-market, per questo, ha aggiunto Diane Hagglund "è fondamentale che le aziende adottino policy e standard per supportare questi dispositivi e garantire la sicurezza della proprietà intellettuale e aziendale".

Appare dunque sempre più necessario per le aziende investire su un'efficace gestione dei sistemi e sul controllo di endpoint di rete e sistemi operativi, compresi desktop, laptop, server e altri device connessi. "È essenziale che i team IT adottino una strategia che offra funzionalità di gestione end-to-end su diversi sistemi operativi per proteggere in maniera efficace le reti e indirizzare la consumerizzazione dell'IT", ha commentato **Rob Meinhardt**, general manager e co-fondatore Dell Kace. A questo proposito, Dell commercializza soluzioni di system management, per clienti di diverse dimensioni e complessità IT, capaci di potenziare gli endpoint e ridurre i rischi di compromissione da parte di malware, spyware e virus.

D.P.

• INTERMEDIARI

L'agente come vero amico del cliente

Enrico Somaschini, un grande Presidente di un Gruppo Agenti, sosteneva che gli agenti erano "azionisti non riconosciuti" dell'impresa mandante. La sua idea era in qualche modo di poter partecipare attivamente sia alle perdite che agli utili della compagnia in quanto elemento cardine nella catena distributiva della compagnia stessa. Un'idea sicuramente interessante anche in relazione al fatto che era stata concepita alla fine degli anni novanta.

Da sempre si parla del ruolo degli agenti di assicurazione, della loro dignità professionale. Gli agenti non vogliono essere chiamati venditori, ma consulenti, si definiscono o vengono definiti dalle compagnie imprenditori. Secondo me la definizione che l'Isvap ha dato nella costituzione del Registro Unico è la più corretta: oggi gli agenti sono intermediari. E allora qual è il loro ruolo nel processo assicurativo degli anni 2000? Partendo dall'assunto che intermediari assicurativi sono tutte le persone che offrono o si occupano della distribuzione contratti di assicurazione, coloro che fanno questo mestiere se la debbono vedere con un parterre piuttosto affollato, composto oltre che dalla loro categoria, dai broker, dalla vendita diretta, dalle banche, dalle poste ecc. Ergo, se l'agente vuole continuare ad essere l'intermediario principale del settore deve necessariamente riappropriarsi del suo ruolo originario.

L'agente per il cliente non è tanto un consulente, ma un amico, un confidente di cui il cliente si fida e che gli risolve tutti i problemi sia preventivi, che in caso di sinistro. L'agente una volta era il riferimento di tante famiglie non solo per il lavoro specifico che svolgeva, ma anche quale supporto nelle decisioni importanti della vita familiare e professionale dei suoi clienti.

Tornate ad essere agenti e vedrete che non esistono banche, poste o compagnie telefoniche che possano sostituirvi nella personalizzazione del rapporto con il cliente e nel lavoro di consulenza continuativa che prestate. Ma per fare questo dovete andare dai clienti, dovete chiamarli, coccolarli, farli sentire importanti. Ogni due anni riformate le polizze, inviate loro notizie che possono interessargli facendo sì che si sentano partecipi dell'attività della vostra attività, rendete le vostre agenzie "calde" ed "accoglienti". L'agenzia deve sorridere, solo così tornerete ad essere gli unici proprietari del portafoglio clienti. Senza temere alcuna concorrenza.

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