



EDITORIALE

Un'assicurazione contro la disoccupazione

In un clima in cui il Governo e le parti sociali discutono a spada tratta su un welfare da ricostruire tenendo conto della sopravvivenza dei lavoratori, e quindi dei cittadini, emerge da più parti la necessità di rivedere la tenuta degli ammortizzatori sociali. L'ipotesi avanzata come solo una delle possibili soluzioni, perché lo sviluppo va naturalmente cercato altrove, è il ricorso a forme di assicurazione contro la perdita di lavoro, contro la disoccupazione. Molte sono le compagnie che già offrono soluzioni assicurative che coprono, per un certo periodo di tempo, lo stato di inattività, facendosi carico di rate di mutui e finanziamenti, così come del pagamento delle utenze domestiche. Ciò che serve davvero è però definire, soprattutto in questo ambito, il perimetro di una collaborazione tra pubblico e privato: sarà così possibile realizzare un nuovo sistema di sostegno sociale, efficace a livello di sistema e non solo per brevi periodi.

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

INTERMEDIARI

Il valore del brand e della consulenza

Le risorse economiche di tutte le agenzie si sono indebolite, così come l'incremento annuo. Ma l'assicurato continua a saper distinguere il valore di un marchio che offre certezze, preferendo affidarsi a un consulente di fiducia. E' questa la leva strategica per Antonio Colombo, agente Fondiaria a Como

Antonio Colombo, classe 1948, sposato con due figlie, agente **Fondiaria** dal 1975, oggi a Como. Compie i suoi primi passi nel settore assicurativo nel lontano 1969, come produttore alle Generali. Qualche anno di rodaggio e nel 1975 diventa agente dell'Italia assicurazioni a Varese, oggi Gruppo Fonsai.

E' bravo, preparato, portato a socializzare. Grinta, volontà granitica e desiderio di emergere dalla massa, lo portano a dedicarsi a questa professione con determinazione e costanza. Cerca di apprendere i segreti di questa difficile attività e comprende che la strada della formazione sarà una sua grande alleata. Intelligenza vivace, indole dolce.

Possiede la speciale capacità di riconoscere pregi e debolezze al primo colpo d'occhio. Saggio, sempre disponibile con tutti, ha anche il grande pregio di non giudicare mai.

Gestisce un'agenzia ben avviata, fatturato di tutto rispetto, nettamente al di sopra della media nazionale di mercato. Spaccato di portafoglio soddisfacente: circa il 30% di Ramo Vita; il restante 70% è suddiviso tra Rc auto (40%) e Rami Elementari (30%). Buon rapporto sinistri/premi.

Essere agente oggi, in un mercato inflazionato dalla concorrenza di banche, compagnie on-line, concessionarie auto, Poste. Ha ancora un ruolo sociale questa professione? Come ci si differenzia dalla massa dei competitori?

L'importanza sociale della nostra professione è evidente. Lo zoccolo duro dell'economia nazionale è, e resta, l'assicurazione. Gli agenti hanno un ruolo primario nella odierna società, fatto di consulenza e tutela dell'assicurato stesso, dei beni materiali costruiti in una vita di lavoro. (continua a pag. 2)



Antonio Colombo

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Unipol-Fonsai: presentato il quesito alla Consob

L'annunciato quesito è stato presentato. **Unipol** nel corso dell'incontro nella tarda serata di ieri con il presidente della **Consob Giuseppe Vegas** ha presentato l'istanza sul riassetto di **Fondiaria Sai** in cui chiede alla all'Autorità di Borsa di pronunciarsi sull'esenzione dall'obbligo di lanciare un'offerta pubblica di acquisto della compagnia. In queste ore è trapelata la voce secondo cui Unipol sarebbe intenzionata a presentare un esposto alla Consob sugli acquisti che hanno interessato il titolo Fonsai nelle ultime settimane.

Ricerca Linear: educazione stradale a scuola

L'educazione stradale va imparata a scuola. A sostenere questa esigenza l'89% degli intervistati della ricerca presentata dall'**Osservatorio sui Servizi di Linear Assicurazioni**, compagnia online del gruppo **Unipol**. Il 69% inoltre è contrario all'abbassamento dell'età per la patente. Solo il 6% vorrebbe seguire il modello americano della patente ai sedicenni, ma a sorpresa il 76% degli intervistati tra i 18 e i 21 anni ritiene giusto mantenere il limite della maggiore età.



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



Una veduta del lago di Como



Tra le tante novità, vengono ipotizzate due figure di intermediari: l'agente legato (colui che rappresenterà una sola compagnia e che solo dalla stessa verrà remunerato); l'intermediario indipendente (le cui provvigioni dovrebbero essere a carico del cliente). Quale la sua opinione?

Per carattere, modo di vedere e pensare, la scelta la farei cadere, quasi sicuramente, sulla seconda ipotesi, ma lo farei solo se l'intera società italiana cambiasse mentalità.

Mi domando se in Italia, proprio per la fidelizzazione e il rapporto che ancora oggi è forte con il proprio cliente, possa ipotizzarsi di dover chiedere la remunerazione provvisoria all'assicurato. Sarebbe un sogno, giusto un sogno.

La nostra clientela è viziata. Ancora oggi, al di là della convenienza economica, c'è chi fra di noi fa sopravvivere l'abitudine di portare a domicilio la quietanza, magari già pagata per bonifico. Peggio. Anticipiamo al di là della crisi, il premio di polizza al nostro assicurato, per le più svariate ragioni. E non di rado lo pretende, convinto di aver a che fare con Paperon dei Paperoni. Questo è il cosiddetto. "sospeso di cassa".

Possiamo realmente immaginare che l'italiano medio, oltre a chiedere quasi sempre un ulteriore sconto, sia disponibile a erogare di tasca propria la provvigione?

Purtroppo, non abbiamo mai acculturato l'italiano, che, ancora oggi, non riesce a discernere quale sia la differenza tra il mio ruolo di agente e la compagnia di assicurazione per la quale ripeto il mandato.

(continua da pag. 1) La differenza tra la nostra professione e la concorrenza di multicanali (banche, imprese on-line, Poste) si riscontra, essenzialmente, nella sicura professionalità, nell'esperienza tecnica/gestionale, nel servizio che quotidianamente erogano alla clientela.

Clima operativo difficile, crisi economica grave che incombe sull'intero sistema, a tutto ciò, non fa eccezione il settore assicurativo. Può descriverci il suo modello organizzativo e se lo stesso è almeno sufficiente per soddisfare gli obiettivi imposti dall'impresa, raggiungendo risultati soddisfacenti anche per l'economia reale dell'agenzia?

E' un momento difficile per tutti i settori merceologici e l'economia mondiale è proprio al centro del ciclone. La prima reazione di sofferenza la subiscono i servizi, ai quali apparteniamo. Anche le imprese non stanno meglio e devono fare i conti - seri - con tutto ciò che le circonda. Non di rado, viaggiano sull'onda della improvvisazione.

Gestisco un'agenzia di media grandezza, opero a **Como**, piazza che è sempre stata considerata ricca.

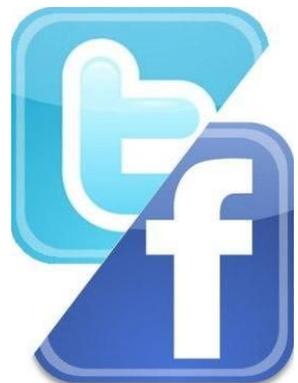
Oggi le situazioni sono cambiate. Anche la persona benestante fa attenzione a ciò che acquista e spende. E' preparato e sa distinguere ciò che gli dà maggiori certezze, come prodotto e come marchio. Preferisce non rischiare e affidarsi al consulente di fiducia. Certo anche l'organizzazione produttiva che da me dipende fa maggiore fatica a raggiungere i risultati che ci sono imposti dalla compagnia. Le risorse economiche dell'agenzia si sono indubbiamente indebolite, come si è indebolito l'incremento annuo: i costi lievitano a vista d'occhio, i ricavi netti sono in caduta libera. Situazione molto sofferta, ma credo sia una percezione generalizzata.

Lei opera nella qualità di agente monomandatario. Ritieni di avere maggiori difficoltà allo sviluppo del fatturato agenziale? Dovendo offrire unicamente i prodotti di Fondiaria, è sempre in grado di soddisfare il suo target di clientela? Troverebbe più utile all'economia agenziale, avere il mandato di altre compagnie?

Non ho mai riscontrato grossi problemi assuntivi. Grazie, forse, alla fiducia accordatami dalla compagnia in tanti anni di collaborazione attiva e dei buoni risultati ma anche, alla fortuna di operare in una zona asettica come il comasco. Certo oggi la situazione è cambiata radicalmente.

In particolare per noi agenti Fonsai la preoccupazione è grande. Tutto si modifica alla velocità della luce. Gli assetti direzionali sono in sommossa. Voglio però essere ottimista: un grande gruppo assicurativo come il nostro saprà affrontare bene le difficoltà del momento e uscire velocemente dall'impasse.

L'Europa avanza e sono allo studio della commissione preposta nuovi modelli distributivi, la cui bozza dovrebbe essere inoltrata agli Stati membri entro la prossima primavera.



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

Carla Barin



MERCATO

Liberalizzazioni, la strada è giusta

Cittadinanzattiva commenta le possibili modifiche al decreto Cresci Italia

A Palazzo Madama, in commissione Industria, prosegue l'analisi del decreto liberalizzazioni varato dal governo Monti il 20 gennaio scorso. Dopo una lunga mediazione il testo dovrebbe essere licenziato, pronto per il doppio passaggio parlamentare, entro la settimana. Le forze politiche stanno cercando di limare le ultime divergenze su farmacie e professioni. Mentre sembra esserci accordo sulle assicurazioni. **Tra le modifiche che potrebbero essere accolte dall'esecutivo, due riguardano gli articoli 29** (Assicurazioni connesse all'erogazione di mutui immobiliari) e **35** (Obbligo di confronto delle tariffe Rc auto).

Oltre che tra gli operatori del settore, l'attenzione è molto alta anche fra le associazioni dei consumatori.

Cittadinanzattiva, onlus che conta 115.000 aderenti e 15 associazioni federate, è tra queste. **Isabella Mori**, responsabile del servizio di informazione e tutela dell'ente, esprime un giudizio positivo sull'impianto del decreto. "Noi - dice la Mori - abbiamo un'ottima opinione riguardo al Cresci Italia. Da quello che traspare al momento, l'intervento del governo Monti va nella direzione di una maggiore libertà di scelta per il cittadino e di una maggiore concorrenza tra le aziende che operano sul mercato".

E le possibili modifiche al testo originale, secondo Cittadinanzattiva, non fanno altro che rafforzare questa convinzione. "Sulle polizze legate ai mutui immobiliari - spiega Isabella Mori - c'era una palese situazione di asimmetria tra le parti. Una netta differenza tra i soggetti chiamati a stipulare gli accordi contrattuali. Cittadinanzattiva si è sempre battuta per liberalizzare questo mercato e ora sembra che le cose stiano andando per il verso giusto. Pare che sia in dirittura di arrivo un **emendamento che obbliga gli istituti di credito ad accettare anche le polizze che il cliente si è cercato da solo. Se così fosse, ci sarebbe il nostro plauso più convinto**".

L'altra possibile novità prefigura una maggiore flessibilità rispetto al concetto di agente monomandatario. In poche parole, si procederebbe a passo spedito verso la figura dell'agente plurimandatario. "L'obbligo di confronto delle tariffe Rc auto è una misura apprezzabile - commenta ancora Cittadinanzattiva -, così come **l'emendamento che favorirebbe la figura dell'agente plurimandatario**. Finalmente i contratti assicurativi potrebbero essere tarati meglio sulle esigenze dei singoli clienti".

Qualche dubbio sorge, invece, sulle misure antifrode. La dottoressa Mori fa capire come i consumatori non abbiano nulla in contrario alla scatola nera sui veicoli e alla smaterializzazione del contrassegno. "Però - è questa l'osservazione - l'Isvap deve controllare affinché tutto funzioni alla perfezione. Le misure antifrode - aggiunge la Mori -, se applicate nel modo giusto, possono far cadere una delle ragioni con cui le compagnie giustificano i prezzi alti".

Sul risarcimento diretto, infine, Cittadinanzattiva preferisce evitare commenti prematuri. "Il testo - conclude la responsabile del servizio informazione e tutela - non ha ancora una versione definitiva. Quello che possiamo dire è che l'istituto del risarcimento diretto esiste da tempo ma non sta dando i risultati sperati. Forse le ultime scelte del governo rappresentano solo la volontà di mettere una pezza a una situazione poco funzionale".

Fabio Forlano



Isabella Mori

COMPAGNIE

Lloyds taglia i bonus dei dirigenti, vendevano polizze inutili

Il gruppo deve risarcire 3,2 miliardi di sterline ai consumatori

Il **Lloyds Banking Group** ha deciso di multare i suoi dirigenti, tagliando di oltre **un milione di sterline** i bonus del 2010 di cinque direttori generali. La sanzione si è resa necessaria per pagare i **3,2 miliardi di indennizzo** ai consumatori danneggiati dall'acquisto di prodotti assicurativi inutili. Si tratta dell'ormai famosa Ppi (Payment protection insurance), un'assicurazione che comprendeva anche un prestito per la copertura finanziaria in caso di malattia o perdita del lavoro.

Nel 2008 si scoprì che un cliente di Ppi su tre aveva acquistato un'assicurazione inutile, tre anni dopo il Gruppo Lloyds, di proprietà dello Stato al 41%, perse la causa e fu costretto a pagare i risarcimenti. A quel punto l'Autorità dei servizi finanziari chiese alle banche di rifarsi sui bonus dei dirigenti responsabili della vendita di quei prodotti.

Eric Daniels, ex direttore generale di Lloyds, perderà circa 360mila sterline, circa un quarto del bonus del 2010, gli altri dirigenti coinvolti tra le 220 e le 260mila sterline.

Altri istituti finanziari potrebbero seguire l'esempio, in primis la Royal Bank of Scotland di proprietà dello Stato all'83% e seconda per giro di affari fatti con i Ppi. Barclays, Rbs e altre banche hanno annunciato che valuteranno se intervenire sui bonus del 2011.

PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY",
IL PRIMO QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO,
ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO
WWW.INSURANCETRADE.IT



PRODOTTI

Linea anticrisi: la polizza che ti protegge dalla perdita del lavoro

Una polizza innovativa proposta da **Net Insurance** per proteggere il reddito della clientela consumer di fronte alle criticità del panorama socio-economico. Attualmente l'occupazione in Italia si attesta intorno al 56,9%; nel 2010 il tasso di disoccupazione ha raggiunto l'8,4% e il trend per il 2013 non accenna a migliorare.

Finora l'esperienza assicurativa sulla perdita del lavoro era legata ai finanziamenti: ovvero le polizze tutelavano l'istituto erogante il mutuo o il finanziamento nel caso in cui il cliente, perdendo il proprio impiego, non riuscisse a rimborsare le rate previste. Net Insurance propone un indennizzo a favore del disoccupato anziché della banca.

Forte della leadership acquisita nel campo dei prestiti contro la cessione del quinto, Net Insurance ha infatti deciso di distinguersi sul mercato con Linea Anticrisi, una triplice offerta di protezione: Linea Continua, Premi no-stress e Reddito no problem.

Linea Continua propone, a fronte di un costo contenuto, una copertura di base delle principali spese di gestione: utenze dell'abitazione di residenza (gas, luce, acqua, telefono fisso); oneri condominiali ordinari; retta mensile/mensa per la scuola dell'obbligo dei figli iscritti presso Istituti scolastici pubblici; tassa sui rifiuti solidi urbani; canone Rai.

Premi no Stress rimborsa le spese relative alle coperture assicurative, mentre **Reddito no problem** consente all'assicurato di mantenere inalterato il livello del reddito. Le tre soluzioni offrono coperture personalizzate con costi che si adattano alle diverse disponibilità economiche.

Per sottoscrivere Linea Continua è necessario non aver compiuto i 65 anni di età. La compagnia distingue due tipologie di assicurato (A-lavoratore dipendente a tempo indeterminato e B-lavoratore autonomo, dipendente o non lavoratore) che danno diritto a diverse garanzie a secondo dello status lavorativo ricoperto al momento del sinistro. Nello specifico, alla prima categoria è riservata la polizza contro la perdita del lavoro, mentre gli appartenenti la seconda possono stipulare quella per inabilità totale temporanea da infortunio o da malattia. Qualora il contraente a seguito della perdita di occupazione sia rimasto in stato di disoccupazione per un periodo superiore a 30 giorni, Net Insurance provvederà a rimborsare al cliente le utenze domestiche nel periodo compreso tra l'inizio dello stato di disoccupazione ed i 30 giorni successivi alla data di certificazione dello stesso. Qualora il contraente subisca una inabilità temporanea totale da infortunio superiore a 30 giorni o una inabilità temporanea totale da malattia superiore a 60 giorni, Net Insurance provvederà a rimborsare al cliente le utenze domestiche in scadenza successiva al verificarsi del sinistro e fino al perdurare dello stesso.

Diana Pastarini



FORMAZIONE

Assertività solo se c'è empatia

L'assertività (dal latino *asserere* che significa "asserire"), o asserzione (o anche affermazione di sé), è una caratteristica del comportamento umano che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore.

L'assertività passa necessariamente attraverso l'autostima, una buona comunicazione, capacità e libertà espressiva, facilità nella risoluzione dei conflitti.

Nel mondo del lavoro e della formazione oggi si fa un gran parlare di assertività: **leadership assertiva**, essere assertivi sono termini che sempre più spesso riempiono la bocca di chi della formazione fa il proprio mestiere. Personalmente ritengo che non servano sessioni ad hoc di formazione per insegnare ad essere assertivi. L'uomo, per sua natura ha bisogno di esprimere le proprie emozioni. Quando si comunica, le tre vie della comunicazione (verbale, paraverbale e non verbale) sono vettori eccezionali di emozioni. Non si vive senza emozioni. Ma mi spingerei ancora più avanti: **non esiste assertività se non c'è empatia** (capacità di comprendere appieno lo stato d'animo altrui, sia che si tratti di gioia, che di dolore). Appare quindi evidente come da una parte l'uomo senta il bisogno di essere assertivo e dall'altra però deve trovare qualcuno che sia empatico nei suoi confronti, soddisfacendo quindi questo bisogno esistenziale di essere emotivamente capito.

Nelle piccole e grandi azioni ognuno di noi mette emozioni e sentimenti e trova soddisfazione nel vedere che quanto socializzato viene effettivamente percepito dagli altri.

L'**asserpatia**, neologismo inesistente, è il giusto modo di mettere in relazioni le emozioni che riempiono la nostra vita di tutti i giorni e che sono difficilmente controllabili soprattutto a livello di comunicazione non verbale. Ci chiediamo spesso come mai le persone che amiamo o i nostri amici più cari capiscano immediatamente se siamo tristi o se al contrario siamo felici. La risposta è semplice: noi siamo esseri asserpatici. Si dice spesso "sprizza felicità da tutti i pori" o "è la tristezza fatta a persona" questo perché i nostri sentimenti sono sempre evidenti in maniera assolutamente oggettiva.

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