



EDITORIALE

Il risparmio alla ricerca di certezze

In appena 12 mesi i risparmiatori hanno riscattato 40,8 miliardi di euro. Un bilancio pesante quello evidenziato dai dati di Assogestioni per il 2011, anche se meno devastante rispetto a quanto accaduto nel 2008, anno in cui erano stati persi più di 52 miliardi. Ma le decine di miliardi riscattati negli ultimi mesi la dicono lunga sul livello di sfiducia degli italiani, sempre più oppressi da una situazione che, come aggravante rispetto alle esperienze passate, non sembra presentare fattori in grado di motivare un'inversione di tendenza: basti pensare che a luglio e agosto 2011 la perdita era stata inferiore ai due miliardi, contro i 9,5 miliardi di riscatti registrati nel solo mese di dicembre del 2011. Questa fuga dai mercati dimostra anche quanto gli italiani, oggi più che mai, siano alla ricerca di risposte sicure e affidabili a cui ricorrere per salvaguardare il proprio risparmio. Alle compagnie, e agli intermediari, resta da assumere il ruolo che contraddistingue l'assicurazione dalla finanza: la capacità di valutare il rischio e di fornire certezze, anche nel lungo periodo.

Maria Rosa Alaggio, direttore Insurance Trade e Insurance Magazine

alaggio@insuranceconnect.it

NORMATIVA

Il rischio riqualificazione per le polizze c.d. linked

Il regime normativo applicabile alle polizze di natura finanziaria e alle polizze vita risulta spesso oggetto di confusione, richiamando l'attenzione delle compagnie a una particolare prudenza nella costruzione di questi prodotti

Giovedì 19 gennaio u.s. lo studio Jenny & Partners, in collaborazione con lo studio legale e tributario Russo, De Rosa, Bolletta e Associati, ha dedicato un pomeriggio di approfondimento al tema della riqualificazione dei prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione.

Tra i molti argomenti affrontati, si evidenzia in particolare la ricostruzione analitica delle pronunce giurisprudenziali in materia proposta dagli avvocati Andrea Polizzi e Federico Banti, soci dello Studio Jenny & Partners.

Durante il convegno è stato evidenziato come, anche a seguito dell'andamento negativo dei mercati finanziari (e connessi crack) degli ultimi anni, si sia assistito ad un progressivo interessamento della giurisprudenza di merito alla determinazione della natura giuridica delle polizze linked che, stante la loro somiglianza con gli strumenti finanziari in senso stretto, sono spesso oggetto di confusione circa il regime normativo alle stesse applicabile.

Una delle prime sentenze ad occuparsi di riqualificazione risale ormai all'11 marzo 2008: in questo provvedimento, il Tribunale di Trani identificò nell'assenza di garanzia del premio versato il fattore di maggiore criticità del prodotto, concludendo che una tale struttura contrattuale dovesse per questo essere ricondotta alla categoria degli strumenti finanziari e non dovesse dunque classificarsi come un contratto di assicurazione.

Un'impostazione simile venne poi seguita dal Tribunale di Parma. Nell'agosto 2010 il giudice ha ritenuto che una polizza linked potesse essere riqualificata in un vero e proprio strumento finanziario laddove mancasse lo scopo previdenziale che, ad avviso della Corte, deve qualificare ogni contratto di assicurazione sulla vita.

(continua a pag. 2)



Andrea Polizzi, Studio legale Jenny & Partners

BREVI DA WWW.INSURANCETRADE.IT

S&P abbassa il rating di Cattolica e Generali

Standard&Poor's ha modificato il rating di **Cattolica Assicurazioni**, passato da BBB+ a BBB con outlook negativo, e quello di **Generali**, sceso da A+ ad A con outlook stabile. Al gruppo triestino è stato comunque assegnato un voto superiore rispetto a quello riservato all'Italia. «Il rating di Generali - ha spiegato S&P - continuano a riflettere la sua posizione competitiva e la performance operativa molto forte».

Addetti assicurazioni: In arrivo uno sciopero nazionale

I sindacati di settore **Fiba, Cisl, Fisac, Cgil, Fna, Snfia, Uilca** hanno annunciato che presto verrà proclamato uno sciopero nazionale dei lavoratori delle assicurazioni a causa del ritardo nella firma del nuovo contratto collettivo nazionale. In segno di protesta, «si procederà al «blocco delle attività degli Enti Bilaterali e degli organismi Paritetici (Fondo di Solidarietà, Fba, Enbifa, Commissioni) e a presidi di massa nelle piazze assicurative».



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



Se infatti, argomenta il giudice di merito, una polizza vita per potersi chiamare tale deve soddisfare un bisogno di carattere previdenziale, allora un contratto di assicurazione che non garantisca un rimborso almeno pari al capitale versato, non può rientrare nella categoria delle polizze sulla vita e deve pertanto essere piuttosto considerato come un contratto di investimento finanziario. Seguendo la medesima scia, ma spostando la riflessione su un piano decisamente più tecnico, nel novembre del 2010 il Tribunale di Cagliari si è pronunciato in tema rilevando che una polizza sulla vita debba necessariamente contemplare anche un rischio demografico a carico dell'impresa di assicurazione. In mancanza di quest'ultimo elemento infatti, la polizza vita non potrebbe considerarsi tale dal momento che il rischio, causa del contratto di assicurazione, verrebbe meno in seguito al suo totale trasferimento in capo all'assicurato. Altri giudici negli ultimi mesi hanno fatto proprie le motivazioni della sentenza dei Tribunali di Parma e Cagliari.



Le pronunce cominciano ad essere dunque piuttosto numerose: ciò ha comportato una progressiva evoluzione nell'approccio della magistratura, sempre più attenta anche agli aspetti tecnici di questi prodotti, fino a pochi anni fa quasi del tutto sconosciuti alle Corti. In gioco è anche la tenuta delle polizze linked quali prodotti vita che possono godere dei privilegi di cui all'art. 1923 c.c. (impignorabilità e inesecutibilità).

Il che si traduce ulteriormente in una necessaria maggiore attenzione da parte delle compagnie nel costruire tali prodotti e da parte degli intermediari nell'illustrarli ai clienti.

La materia è certamente complessa e non ha ancora ottenuto un'interpretazione giurisprudenziale e dottrinale univoca. Nelle prossime settimane continueremo dunque ad approfondire questi temi insieme agli avvocati dello Studio Jenny & Partners.

Unipol approva l'accordo per la fusione con Premafin

«Unipol ha approvato l'accordo. Si farà carico dell'aumento di capitale Premafin». Ieri, Fausto Rapisarda, legale storicamente vicino alla famiglia Ligresti, ha reso pubblico il via libera alla fusione a quattro fra Unipol, Premafin, Milano Assicurazioni e Fonsai. A differenza di quanto annunciato in precedenza, la famiglia Ligresti rimarrà azionista di Premafin, anche se diluirà le sue quote.

Zurich paga il peso delle catastrofi naturali

La compagnia assicurativa Zurich ha annunciato che, a causa dello straordinario accumulo di catastrofi naturali nel 2011, ha dovuto ricorrere ad una copertura riassicurativa aggiuntiva con ulteriori recuperi per 130 milioni di dollari. In totale, il gruppo ha detto di avere un carico pari a circa 200-250 mln dollari per le alluvioni in Thailandia e il terremoto in Nuova Zelanda, al netto della riassicurazione.



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



Filippo Gariglio

INTERMEDIARI

Liberalizzazioni e intermediari: cosa cambia

Per capire le evoluzioni del mercato, anche alla luce delle novità introdotte dalle liberalizzazioni, Uea si affida alla ricerca e all'impegno costante verso la preparazione professionale. A parlarne è il presidente Filippo Gariglio

La lenzuolata di liberalizzazioni varata dal governo Monti sta scuotendo il mondo delle assicurazioni in tutte le sue componenti. Ma l'attenzione alle pieghe che potrà assumere il decreto, prossimo all'esame delle commissioni parlamentari, è alta soprattutto tra gli intermediari. L'Unione europea assicuratori (Uea) è un istituto internazionale che dal 1973 svolge attività di studio e ricerca a carattere scientifico per sviluppare la cultura assicurativa e la crescita dei propri soci. E proprio questa cura particolare per l'aggiornamento professionale non può esimere il presidente, **Filippo Gariglio**, ad analizzare le norme appena licenziate dal governo. «Alcune scelte - dice Gariglio - ci hanno creato delle perplessità. Le modalità applicative del pacchetto liberalizzazioni si pongono in una difficoltà operativa per il rispetto dei regolamenti Isvap. In concreto, la riforma impone agli intermediari di illustrare al cliente anche le offerte di altre compagnie. Ma questi prodotti potrebbero non essere stati sottoposti ai test di idoneità che normalmente vengono svolti». Sulla questione degli agenti plurimandatari, caduta dall'agenda del governo proprio all'ultima curva, l'Uea ha le idee chiare. «Non abbiamo predilezione per il mono o il plurimandato - conferma Gariglio -. In entrambi i casi gli agenti devono avere una propria identità che non può prescindere dal contesto e dalla storia professionale dei singoli soggetti. Così come non si possono demonizzare i monomandatari, non lo si può fare nemmeno per i plurimandatari, i quali hanno bisogno di grande coraggio nelle loro scelte imprenditoriali. I due sistemi possono coesistere. Piuttosto è l'obbligatorietà di una sola opzione che crea qualche problema». Anche nell'universo degli intermediari la coesione fra professionisti è uno degli aspetti più difficili da affrontare. L'Uea ribadisce che l'incertezza sul futuro, che pesa sulla categoria esattamente come lo fa su ogni altra figura lavorativa, non aiuta. Gli agenti cercano punti fermi anche alla luce del ruolo crescente che stanno assumendo le nuove tecnologie e i nuovi metodi di approccio alla materia. «Qui - conclude il presidente dell'Unione europea assicuratori - nessuno ha la pietra filosofale. Per capire le evoluzioni del mercato noi ci affidiamo alla ricerca e all'impegno costante verso la preparazione professionale». Per questo l'Uea dà appuntamento ai propri soci il 24 febbraio a Verona per un convegno sul ruolo degli agenti di assicurazione nella conciliazione obbligatoria. Il simposio sarà l'occasione per discutere della normativa che disciplina il nuovo istituto e delle opportunità di natura commerciale che si vengono a creare con la riforma.

Fabio Forlano

ANTIFRODE

Integrazione tra funzioni aziendali: così Cattolica contrasta le frodi

Partendo da un aneddoto su una truffa ad opera di un insospettabile, Alessandro Bettmann, dirigente responsabile reti Sinistri del Gruppo Cattolica, racconta i due anni di sviluppo del sistema antifrode della compagnia

“Un docente di architettura ha denunciato per tre volte lo stesso tipo di incidente: mentre si spostava in bicicletta è stato investito da un'auto. Ma non basta, perché per tre volte gli si sono rotti sempre gli stessi oggetti e ha riportato sempre il medesimo danno alla schiena”.

Questo episodio, racconta **Alessandro Bettmann**, dirigente responsabile reti Sinistri del Gruppo Cattolica, è indicativo dell'ampio spettro di frodi che la compagnia si è trovata ad affrontare in questi anni. Già, perché le frodi non sono solo truffe milionarie architettate da geni del crimine, ma più spesso piccoli escamotage, magari ideati da persone insospettabili.

“Da due anni il Gruppo Cattolica, avvalendosi di una consulenza esterna, - spiega Bettmann - ha iniziato a lavorare a un progetto antifrode, che prevede prima di tutto il coinvolgimento di tutte le direzioni e non solo di quella Sinistri. Si tratta di un nuovo sistema informatico che stiamo cercando di far 'comunicare' anche con la banca dati Isvap, che ha come possibilità quella di aggregare fenomeni e generalità ricorrenti, così che i liquidatori possano facilmente ravvisare la presenza o meno di elementi sospetti”.

Il sistema studiato dal Gruppo si basa sull'interazione di tutte le direzioni, da quella commerciale a quella assuntiva. “Questi dati poi - continua Bettmann - sono catalogati per agenzie e territori, evidenziando così anche eventuali carenze di natura contrattuale”.

Questo meccanismo crea un circolo virtuoso che permette di quantificare con esattezza (Bettmann non fatica a definire “aritmetica”), il risparmio consolidato. I numeri sono effettivamente ragguardevoli: solo nel primo anno, i dati forniti dal Gruppo, certificano il risparmio consolidato derivante da frodi accertate in cinque/sei milioni di euro. Ma come si arriva a questa cifra?

“Il liquidatore - precisa Bettmann - mette a bilancio una somma per risolvere un sinistro; quando questa somma non viene utilizzata, perché accertata la frode, diventa risparmio consolidato: quindi è un dato certo”.

La partita non è finita però. Resta il problema di accedere in modo compiuto alla banca dati Isvap, nonché estendere le regole del sistema dal ramo auto ai rami elementari, questi ultimi, conferma Bettmann in conclusione, “sono ancora un po' indietro”.

Fabrizio Aurilia



MERCATO

Nuove regole per il sistema finanziario

Una giornata di studio organizzata dall'Aiaf per parlare della crisi internazionale e delle prospettive per l'Italia

Mercoledì 25 gennaio, l'**Aiaf**, l'Associazione Italiana Analisti Finanziari, ha organizzato a Milano un convegno dal titolo: "Finanza: la serva padrona?". Un'occasione per parlare dei cambiamenti che devono essere introdotti nei mercati con l'obiettivo, come ha spiegato Paolo Balice, presidente dell'Aiaf, di: "mettere a confronto esponenti del mondo accademico e di quello finanziario su proposte e soluzioni per correggere gli eccessi del sistema finanziario internazionale". Fra i relatori, oltre a Michele Calzolari, presidente di Assosim, Ugo Bertone, direttore della rivista Aiaf, e l'economista Giacomo Vaciago, anche Malcolm Galloway Duncan, economista, socio dell'Aiaf e responsabile dei rapporti internazionali di Piazza Affari fra il 1972 e il 1994, che nel suo intervento si è occupato di analizzare il tema della governance della Borsa. In particolare, Duncan ha sottolineato che, prima della crisi, i mercati finanziari "Over the counter" (Otc), cioè non regolamentati, valevano 12 volte l'economia reale. Mentre nel 2009, subito dopo l'esplosione della bolla immobiliare americana, l'economia era scesa a un valore pari al 7% rispetto a quello dei prodotti trattati sugli Otc. "La situazione non sta cambiando - ha spiegato l'economista -. Quando mi chiedono perché c'è la crisi, di fronte a questi dati mi meraviglio piuttosto che ci sia ancora un'economia". Duncan ha anche ricordato che le banche italiane non sono state messe eccessivamente in difficoltà dal peso dei derivati, ma che il futuro si presenta pieno di incognite. "Molti istituti di credito stanno dismettendo le attività di ricerca e analisi, con il rischio di disoccupazione cronica per molti analisti", ha concluso l'esperto. Anche Giacomo Vaciago ha incentrato il suo intervento sugli Otc e sulla qualità dei mercati. In particolare, l'economista ha spiegato che non è corretto puntare il dito solo sugli errori degli intermediari finanziari. A mancare, è soprattutto la "qualità" di alcuni mercati, in cui gli attori devono muoversi in un ambiente caratterizzato dall'asimmetria informativa. La soluzione, quindi, consiste nell'aprire un dibattito pubblico sul tema, e non certo nel "mandare i banchieri in galera". Il convegno ha anche rappresentato l'occasione di fotografare la situazione italiana. Parlando con i giornalisti, il presidente dell'Aiaf Paolo Balice ha spiegato: "Dai segnali che abbiamo, in questo inizio di 2012 sta tornando la disponibilità degli investitori stranieri a comprare i titoli di Stato italiani". "L'obiettivo di pareggio di bilancio nel 2013 - ha aggiunto - è più credibile e in parte sta rientrando la sfiducia. Ora comunque ci sono dei test e delle aste importanti: nel 2012 abbiamo 440 miliardi di euro di debito in scadenza".

Emanuela Meucci



MARKETING

CrM, quando il cliente è un asset per l'azienda

Una delle prime cose che si insegna a chi vive di vendita è che il costo sostenuto per acquisire un nuovo cliente è di gran lunga superiore, circa 10 volte, a quello necessario per realizzare nuove opportunità sui clienti già attivi. Su questa affermazione si basa il Crm che ha l'obiettivo di aiutare le aziende nella fidelizzazione dei propri clienti, attraverso l'individuazione e lo sfruttamento di nuove opportunità intervenendo proprio dove il cliente ha necessità prevedibili e soddisfabili. Il cliente è l'asset più importante per un'azienda. Investire nelle relazioni con il cliente significa investire nel futuro dell'azienda. Fidelizzare il cliente significa conoscerlo a fondo, capirne e farne emergere le esigenze, individuare le possibilità di business ed il momento più opportuno nel quale attuare politiche di cross e di up selling.

Un cliente avrà forti motivazioni per restare fedele, se ravvisa nell'agente, nel broker o nell'impresa una rilevante attenzione alla sua identità ed ai suoi bisogni in termini di soluzioni, prevenzione, assistenza e servizio.

Il Crm è uno strumento formidabile per la conoscenza della clientela e dei suoi bisogni, per le campagne di marketing. Nelle aziende di servizi l'utilizzo del Crm è ancora agli albori. Ciò è dovuto principalmente al fatto che ancora oggi questo settore ha pochissime informazioni sulla propria clientela, database con informazioni sporche (spesso l'anagrafica di uno stesso cliente è scritta in tanti modi diversi e quindi non riconducibile ad un unico cliente). Le compagnie di assicurazione stanno facendo grandi investimenti e sforzi per dotarsi di sistemi di Crm sempre più evoluti e sempre più precisi. Sulle analisi derivanti dal Crm basano le loro campagne di vendita e i sistemi di gestione integrata della propria clientela. Questo è il futuro. Solo chi andrà in questa direzione avrà un reale vantaggio competitivo che supererà le più banali obiezioni quali ad esempio il costo della prestazione o della polizza. Attraverso il Crm si possono individuare i reali bisogni della clientela fornendo una risposta adeguata e soprattutto un servizio di qualità tangibile.

Leonardo Alberti, trainer della scuola di Palo Alto, consulente di direzione strategica commerciale in ambito assicurativo, docente