

## PRIMO PIANO

### Scissione di Cattolica Previdenza

Si è completata ieri la scissione di Cattolica Previdenza. Tutto il business assicurativo sarà in capo a Cattolica Assicurazioni, mentre CP Servizi Consulenziali sarà la società che si occuperà dei rapporti in essere con gli addetti e i collaboratori dei servizi commerciali e di supporto commerciale.

La delibera definitiva è arrivata dal consiglio di amministrazione del gruppo veronese, e dalle assemblee di Cattolica Previdenza e di CP Servizi Consulenziali.

L'operazione di scissione di Cattolica Previdenza era stata già annunciata a giugno 2014 e, si legge nella nota del gruppo, "si inserisce all'interno del nuovo contesto organizzativo di gruppo delineato dal Piano d'impresa 2014-2017, ed è finalizzata a dare impulso al business vita, welfare e previdenza, mettendo il gruppo in condizione di valorizzare i prodotti previdenziali nell'ambito della propria offerta, facendo leva su tutti i canali distributivi".

Il piano industriale di Cattolica Assicurazioni era stata presentato lo scorso settembre e ha previsto un aumento di capitale per 500 milioni di euro completato a novembre. A fine 2017, l'impresa di Verona avrà un miliardo in più di premi e oltre 200 milioni di utile netto.

Fabrizio Aurilia

## INTERMEDIARI

### Insieme, per il cliente esigente

**La collaborazione tra colleghi può aiutare a mantenere il rapporto con l'assicurato, e a non perderlo. Molto, però, dipende dalla compagnia, che deve evitare l'abuso di questo strumento, per non compromettere la fidelizzazione del cliente. Ne è convinta Paola Marzioli, agente Zurich nel centro Italia**

Molto esigente e troppo attento al prezzo. Questo l'identikit dell'assicurato di oggi, formulato da Paola Marzioli, agente generale Zurich, a Montefalco, nel perugino dove svolge anche incarichi impegnativi nella giunta comunale.

Figlia d'arte, lavora nelle assicurazioni dal 1991 ed è in Zurich, dal 2007, dove ha imparato a calibrare modi e tempi per soddisfare una clientela, che lei dichiara *esigentissima* e troppo focalizzata sul risparmio. Una tendenza questa che, secondo Marzioli, dovrà far riemergere la capacità dell'intermediario di far capire all'assicurato che una buona tutela è inestimabile. Puntando su personalizzazione della polizza e utilizzando la collaborazione *A con A*, nei tempi e modi opportuni.



Paola Marzioli, agente generale Zurich

**Le abitudini dell'assicurato sono stravolte dalle nuove tecnologie. Compagnie e agenti devono rivisitare i processi commerciali come vendita, pre-vendita e servizio. Questo nuovo iter complica la gestione agenziale?**

Sicuramente, la gestione è più complessa, in quanto i clienti sono sempre più portati verso la nuova tecnologia, che vuol dire anche risparmio, a volte a discapito delle garanzie acquistate. *(continua a pag. 2)*

## ON LINE L'11 FEBBRAIO

### Insurance Trade: in arrivo il nuovo sito

Da mercoledì 11 febbraio il sito [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) si presenterà totalmente rinnovato, aumentando la velocità nella proposta dei contenuti e migliorando la leggibilità. In particolare, ci sono due importanti novità: una è l'area dedicata ai *convegni*, dove saranno raccolti tutti i materiali relativi agli eventi che **Insurance Connect** organizza e dove sarà possibile consultare il programma, iscriversi e, dopo l'evento, scaricare i contenuti e visionare i video con gli interventi dei relatori; l'altra novità è *Insurance DB*, un nuovo strumento a disposizione di chi lavora nel settore assicurativo, ma aperto anche ai consumatori: un vero *data base* che raccoglie tutte le imprese del mondo assicurativo e tutte le aziende che forniscono prodotti e servizi al settore. Vi aspettiamo on line!

-6

AL NUOVO INSURANCE TRADE

[www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)





(continua da pag. 1) In ogni caso, l'iter pre-vendita, vendita e servizio è ancora quello che aiuta la figura dell'intermediario-agente a rimanere viva.

**Per i consumatori, è fondamentale individuare la polizza giusta, confrontare le offerte esistenti e scegliere quella più adatta alle proprie necessità. Sul suo territorio, gli assicurati sono esigenti e smaliziati? Per quanto attiene alla sua esperienza, si discute solo sul prezzo o le garanzie hanno sempre un loro valore?**

Purtroppo la situazione economica che stiamo vivendo non ci aiuta, per cui i clienti sicuramente rincorrono, sempre più, il prezzo minore. A essere sincera, sul territorio in cui opero ormai da anni ho clienti fidelizzati che si fidano del rapporto costruito con me. Altri, a causa della crisi, rincorrono solo il risparmio, cercano lidi più profittevoli economicamente e se ne vanno.

In ogni caso, qui riemerge la figura e la capacità dell'intermediario che cerca di spiegare e vendere la polizza in base alle vere esigenze del cliente, al quale presta il servizio cercando di bilanciare le dovute garanzie, sulle quali non si può (né si deve) derogare, e concedendo, in particolari casi, solo una piccola flessibilità sul premio. Non è comunque difficile far comprendere all'assicurato che un contratto assicurativo ben fatto, è (e resta) una tutela inestimabile, per la quale vale la pena di impegnare qualche soldo in più.

**Rc auto: sono allo studio, da parte del Governo, nuove disposizioni di legge, al fine di individuare i veicoli non assicurati ed evitare le frodi che, oggi, alimentano una vera industria del malaffare: l'obbligatorietà della scatola nera dovrebbe svolgere una pluralità di funzioni, rappresentando una via maestra per l'abbassamento del premio. Qual è la sua opinione?**

Sicuramente il Governo avrebbe dovuto pensarci molto prima, evitando di doversi confrontare con situazioni davvero incresciose; ormai, la situazione è talmente grave e onerosa che sarà difficile tamponare queste perdite che incidono negativamente anche sul buon cliente, il quale finisce per pagare per tutti quegli utenti irresponsabili. In ogni caso, l'obbligatorietà della scatola nera, intesa come garante per il veicolo, per il conducente ed eventuali trasportati e per i terzi danneggiati, può essere una vera soluzione qualora adottata all'unisono da tutte le compagnie e dagli assicurati. L'ottica di prevenire frodi e, allo stesso tempo, abbattere i costi deve essere spalmata su tutti gli autoveicoli circolanti. Sono contraria a politiche diversificate, perchè finirebbero per incidere solo sugli onesti.

**Con polizze Rca contratte tramite comparatori, con basse garanzie e massimale minimo (quindi senza alcune varianti indispensabili, quali guida in stato di ebbrezza, circolazione in luogo privato, omettendo) un incidente grave verso terzi potrebbe rovinare l'esistenza di un automobilista risparmiatore. Trattandosi di un ramo a elevata valenza sociale, è difficile convincere il cliente ad assicurarsi bene?**

Torniamo sempre alla situazione di mercato che stiamo vivendo. Secondo me, è proprio la situazione economica che porta il cliente a fare una semplice comparazione solo con il prezzo. I comparatori d'altro canto, non aiutano la collettività a crescere anche culturalmente, proprio perché puntano solo sul risparmio.

(continua a pag. 3)

 **INSIA**  
INSURANCE INTELLIGENCE  
& ASSISTANCE

**Independent...  
...but not alone**

Non affrontare da solo le nuove sfide del mercato, se puoi far parte di un network come INSIA.

Entrare in INSIA significa beneficiare di solidi accordi con primarie compagnie assicurative e di una piattaforma web-based accessibile in mobilità, mantenendo la propria autonomia e indipendenza.

[www.insianet.it](http://www.insianet.it)

 **MARSH & MCLENNAN  
COMPANIES**

(continua da pag. 2) Il cliente non ha esperienza specifica, non fa l'assicuratore, non ha conoscenza delle condizioni di polizza e delle garanzie, pertanto corre il rischio di acquistare, sí, il prodotto economicamente più vantaggioso, ma di trovarsi, in caso di grave sinistro, a pagare delle rivalse molto alte, comprese le esclusioni di copertura. Se il cliente punta solo sul prezzo, potrebbe venir meno il ruolo dell'intermediario-agente, con grave danno per tutti.

**Pur essendo, lei, monomandataria convita, qual è la sua opinione sulle collaborazioni A con A, a due anni dalla legge 221/2013? Crede che, in talune circostanze, possa essere utile?**

Ho svolto sempre la mia professione come monomandataria, cercando di vendere il miglior prodotto Zurich al cliente, e di proporre, dopo attenta valutazione, il c.d. *abito su misura*. Credo di aver sempre offerto un buon servizio, soprattutto la fase post vendita e una seria consulenza, peraltro dovuta, in caso di sinistro. Quanto alle collaborazioni A con A, ho la fortuna di avere alle spalle un'impresa di ampio respiro, solida e con un catalogo prodotti di tutto rispetto. Capisco, in ogni caso, che non tutte le compagnie hanno la capacità di rispondere positivamente alle richieste di una clientela, oggi molto esigente. La collaborazione tra colleghi, in alcuni casi, potrebbe essere utile al fine di mantenere sempre il rapporto con il cliente, per non perderlo. Molto dipende anche dalla compagnia per la quale si ripete il mandato: solo loro, possono evitare l'uso o l'abuso di tale possibilità. È sufficiente mettere la propria rete nella condizione di avere la disponibilità di proporre all'utente quanto di meglio offre il mercato, oggi. Anche per non *giocarsi* la fidelizzazione dello stesso, tanto faticosamente conquistata.

Carla Barin

NORMATIVA

## Gli intermediari tra formazione e aggiornamento

**Il nuovo Regolamento Ivass n. 6/2014 distingue l'attività formativa dalle modalità da adottare per sessioni rivolte a soggetti già formati. Con una precisa distinzione anche sull'impostazione dei test conclusivi**

Il nuovo *Regolamento sui requisiti professionali degli intermediari assicurativi e riassicurativi*, in vigore dal 1° gennaio 2015, regola la formazione e l'aggiornamento per i diversi soggetti operanti nel mercato dell'intermediazione assicurativa, creditizia e finanziaria.

In particolare, la normativa si sofferma sulla formazione prima, e sull'aggiornamento poi, degli intermediari che dovranno acquisire nozioni giuridiche, tecniche, fiscali ed economiche proprie dell'at-



tività assicurativa e riassicurativa. Inoltre vengono individuati i soggetti tenuti all'obbligo di formazione iniziale, e quelli tenuti al semplice aggiornamento.

Per poter svolgere l'attività di intermediazione, gli intermediari hanno preliminarmente l'obbligo, nei 12 mesi precedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione al RUI o dell'inizio dell'attività, di partecipare a corsi di formazione per una durata non inferiore a 60 ore. I corsi, tenuti da soggetti *formatori* (imprese o intermediari iscritti al RUI nelle sezioni A, B e D), devono svolgersi in aula e/o, nel caso in cui la formazione avvenga a distanza, con l'ausilio di apparecchiature informatiche, come videoconferenze, *webinar*, piattaforme elettroniche (*e-learning*), come specificamente definiti dal *Regolamento Ivass n. 6/14*.

I corsi di aggiornamento, diversamente, sono finalizzati all'approfondimento e all'accrescimento delle conoscenze e capacità professionali dell'intermediario che sia già iscritto al RUI. La caratteristica principale dell'aggiornamento è la specificità, in quanto tende a caratterizzare l'intermediario *specializzandolo* in relazione ai prodotti intermediati, all'evoluzione della normativa di riferimento e alle prospettive di sviluppo tipiche di ogni attività.

### La differenza tra i test finali

I corsi di formazione e aggiornamento si concludono con test di verifica finale consistenti in un questionario a risposta multipla e a risposta singola, in modo da poter valutare e verificare l'adeguato apprendimento delle conoscenze utili e necessarie per poter svolgere l'attività di intermediazione. Ma le modalità di svolgimento dei test di verifica presentano alcune differenze tra l'attività di formazione e quella di aggiornamento.

I test finali dei corsi di formazione, infatti, si svolgeranno con modalità più stringenti, in quanto dovranno essere svolti esclusivamente in aula e senza l'ausilio di alcun supporto cartaceo e/o elettronico, né sarà consentito l'uso di telefoni cellulari o altre apparecchiature. Diversamente, per i test finali dei corsi di aggiornamento, anche secondo gli esiti della fase di pubblica consultazione del Regolamento, si conferma la possibilità di ricorrere a strutture, modalità e forme più libere, in quanto i test sono finalizzati all'aggiornamento continuo di un intermediario già formato, e non concernono la verifica della formazione necessaria per l'inizio dell'attività assicurativa.

Tale differenza tende, da un lato, a facilitare gli adempimenti relativi all'aggiornamento ma, dall'altro, mantiene intatto il fine ultimo di favorire una sempre maggiore professionalità degli intermediari.

Dott.ssa **Annastella Minnaja**,  
Jenny.Avvocati

## PRODOTTI

## Metlife libera la mente

**Presentate le nuove garanzie della polizza Tcm, studiata per tutelare lo stile di vita della famiglia. In modo snello e personalizzato**

Nata come evoluzione della precedente *Libera Mente*, *Libera Mente Più* prevede nuove garanzie e strumenti per proteggere le famiglie dai gravi imprevisti. La nuova polizza *Temporanea caso morte* (Tcm) di **MetLife** assicura un capitale costante fino a 1 milione e mezzo di euro, in caso di decesso, e permette di integrare la copertura con numerose nuove opzioni, oltre alla già disponibile invalidità permanente totale.

*Libera Mente Più* conferma le tariffe e le modalità assuntive del prodotto base, arricchendolo di nuove garanzie opzionali. In particolare, la nuova Tcm consente di raddoppiare il capitale se il decesso è causato da infortunio, e di raddoppiarlo o triplicarlo se provocato da incidente stradale. E, in caso di invalidità permanente totale, il cliente è esonerato dal pagamento dei premi per il rischio di decesso, rimanendo protetto gratuitamente per il resto della durata della polizza.

È possibile costruire i pacchetti in base alle caratteristiche familiari e professionali del cliente, in modo da permettere di aumentare il livello di sicurezza offerto alla famiglia secondo le esigenze e le capacità di spesa: ad esempio per assicurare un giovane quarantenne che usa molto l'auto per lavoro, per una durata di 20 anni, si spendono 28 euro al mese, con la garanzia di un capitale fino a 300mila euro, in caso di morte dovuta a incidente stradale, oltre alle garanzie decesso da ogni causa e da infortunio generico.

Infine, la polizza, in assenza di problemi di salute dell'assicurato, può essere emessa direttamente dall'intermediario, senza necessità di attesa o di documentazione medica.

Laura Servidio



## COMPAGNIE

## Genertel prima nel Super indice Lombard

**La compagnia premiata anche dall'Istituto tedesco di qualità e finanza**

**Genertel** (gruppo **Generali**), per il secondo anno consecutivo si è confermata in vetta alla classifica del *Super Indice Lombard*, indicatore sintetico che premia la redditività delle compagnie di assicurazione italiane assieme alla valutazione dell'efficienza operativa e della loro solidità patrimoniale. Genertel si è aggiudicata la prima posizione grazie a "indicatori di bilancio solidi e profittevoli": la compagnia diretta da Generali Italia ha registrato, nel 2013, un Roe del 31,8%, e un rapporto tra sinistri pagati e premi netti attestatosi al 71%. Inoltre, Genertel è stata premiata anche dall'**Istituto tedesco di qualità e finanza** con i *Sigilli di qualità* per la soddisfazione dei propri clienti. L'Istituto ha stilato il *Terzo rapporto sull'Rc auto in Italia*, confrontando, sotto l'aspetto qualitativo, i grandi operatori del mercato.

B.M.

## NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Cgpa Europe chiude positivamente il 2014

Per **Cgpa Europe** il 2014 è stato il primo anno di effettiva operatività nel mercato italiano. Un anno che ha portato molte soddisfazioni alla compagnia specializzata nell'Rc professionale degli intermediari assicurativi: in una nota, Cgpa parla di "una consistente raccolta premi" a cui hanno contribuito "gli accordi con alcuni tra i gruppi agenti delle principali compagnie assicurative del Paese". La compagnia ricorda l'apertura della direzione tecnica, con sede a Ferrara, e l'ampliamento del proprio team con la creazione dell'area di sviluppo commerciale, e annuncia la prossima apertura di un ufficio commerciale a Milano, "per accelerare lo sviluppo della compagnia in Italia". La solidità patrimoniale di Cgpa Europe, scrive la compagnia "è stata validata da **Standard & Poor's** che all'inizio del 2015 ha confermato il rating A- con outlook stabile, evidenziando le possibilità di crescita del business nei prossimi due anni e la solida posizione di mercato".

**Insurance Daily**

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl - Via Montepulciano 21 - 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

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