

PRIMO PIANO

Se non c'è educazione finanziaria

Non è una novità che tra la popolazione italiana il livello di educazione finanziaria sia basso. Questa scarsa sensibilità è una delle cause che concorrono "non solo al mancato sviluppo dei fondi pensione ma anche al basso utilizzo dei servizi di investimento a più alto valore aggiunto". A sottolinearlo, in un'audizione presso la Commissione parlamentare di controllo sulla previdenza, è Anna Genovese, commissario Consob. A fronte di opportunità più redditizie che potrebbero essere colte, Genovese osserva come gran parte della ricchezza delle famiglie continui a essere allocata in depositi e risparmio postale, per una cifra superiore al 45%, mentre "l'investimento in prodotti del risparmio gestito si colloca attorno al 16% delle risorse finanziarie complessive". La rappresentante di Consob è poi intervenuta sulle competenze di vigilanza: nel settore della previdenza, osserva Genovese, "con la Covip opera il principio della vigilanza settoriale e tendenzialmente esclusiva", e l'intervento nella gestione del risparmio previdenziale di banche e sgr (sorvegliate da Bankitalia e Consob), produrrebbe sul modello di vigilanza "interferenze da parte di discipline che si ispirano a vigilanza per finalità". Secondo la Consob, va realizzata "maggiore sinergia di vigilanza in un settore socialmente tanto rilevante".

B.M.

IL PUNTO SU...

Incidenti auto all'estero: più semplicità per la richiesta di danni

Il mandatario in Italia della compagnia assicurativa estera non avrà più solo il ruolo di facilitatore dei rapporti tra vittima e compagnia ma è il pieno rappresentante di quest'ultima, anche nel caso di controversia in giudizio

Una sentenza appena resa pubblica dalla terza sezione della Corte di Cassazione in data 18 maggio 2015 (n. 10124, estensore Consigliere **Marco Rossetti**), ci porta ad analizzare la complessa disciplina della procedura di richiesta di danni. La richiesta è stata avanzata verso un'impresa di assicurazione estera che garantisca il veicolo straniero responsabile di un sinistro stradale avvenuto al di fuori dei confini dello Stato italiano.

L'idea della facilitazione delle modalità per ottenere il risarcimento dei danni derivanti dalla circolazione *trasfrontaliera* è sempre stata, per la Comunità economica europea, legata alla propria funzione di agevolare lo scambio e la circolazione dei cittadini all'interno dello spazio Cee. Storicamente, le prime direttive comunitarie, volte al riavvicinamento delle legislazioni dei singoli Stati in materia, risalgono addirittura alla fine degli anni cinquanta del secolo scorso.

Così, oggi e da molto tempo, il cittadino italiano che abbia subito un danno in Italia causato da un veicolo immatricolato in un Paese Cee può più facilmente richiedere il risarcimento nel nostro Stato all'Uci (Ufficio centrale italiano, con sede a Milano) che per direttiva comunitaria e per legge nazionale (articoli 125 e 126 del *Codice delle assicurazioni*) deve garantire la responsabilità di tale veicolo estero immatricolato in un Paese Cee.

Per fare un esempio, il pedone investito in una città italiana da un veicolo spagnolo, potrà chiedere il risarcimento dei propri danni alla persona all'Uci, senza dover avanzare la propria domanda in Spagna, ove risiede il responsabile e dove ha sede la di lui compagnia di assicurazione.

Questo sistema è operativo in Italia fin dalla fine degli anni sessanta (articolo 6 della legge 990/69, oggi trasfuso nelle richiamate norme del Codice delle assicurazioni).

IL RUOLO DEL MANDATARIO A OGGI

La materia affrontata dalla decisione qui riferita riguarda invece una disciplina normativa diversa anche se sempre legata ai sinistri stradali da circolazione internazionale.

Che accade se il *nostro pedone* dell'esempio viene investito, invece che su una strada italiana, in Spagna sempre da un distratto automobilista alla guida di un veicolo immatricolato in tale Paese membro?

Una volta tornato a casa in Italia non potrà chiedere il risarcimento del danno all'Uci, che garantisce i veicoli esteri ma solo per la loro circolazione in Italia.

A evitare che lo sventurato debba agire dall'Italia contro un soggetto residente in Spagna, ha provveduto la Comunità Europea introducendo la procedura contenuta nella cosiddetta *quarta direttiva* del 16 maggio 2000 (2000/26/Ce), che in Italia è stata introdotta sempre nel corpo normativo del Codice delle assicurazioni (articoli 151 e seguenti). *(continua a pag. 2)*



(continua da pag. 1) Tale disciplina ha previsto un sistema che obbliga ogni impresa di assicurazione operante in un Paese Cee a nominare in ogni singolo altro Stato membro, ove non abbia una sede legale, un proprio rappresentante (definito "Mandatario") che è tenuto a ricevere, in nome e per conto dell'impresa stessa, le richieste risarcitorie da parte delle vittime di sinistri stradali che risiedano in altro Paese membro.

Così, nel nostro esempio, il turista italiano che sia stato investito sulle strisce in Spagna, invece di rivolgersi alla compagnia garante del responsabile in tale Paese, potrà rivolgere le stesse richieste danni in Italia nei confronti del mandatario, che l'assicurazione spagnola deve avere nel frattempo nominato in Italia.

La procedura di contatto e la trattativa risulteranno dunque certamente agevolate dalla comprensione della lingua e dalla possibilità di creare un colloquio diretto e fisico con il rappresentante dell'impresa estera.



RAPPRESENTANZA TOTALE, ANCHE IN SEDE DI GIUDIZIO

Ma che accade se la vittima dell'investimento e il mandatario dell'impresa di assicurazione spagnola non trovano un accordo (perché è negata la responsabilità, oppure perché è offerta una somma inferiore alla pretesa)? Come potrà la vittima tutelarsi giudizialmente? Potrà citare in giudizio davanti al giudice italiano la compagnia spagnola, o potrà agire anche contro il mandatario della stessa in Italia?

Sino alla decisione oggi segnalata, l'interpretazione prevalente in dottrina e in giurisprudenza, optava per la facoltà di citare in giudizio in Italia la sola impresa di assicurazione straniera, non riconoscendo al mandatario una funzione di rappresentanza processuale e sostanziale tale da poter essere considerato oggetto passivo della mandante straniera.

La decisione a firma del giudice Rossetti prende marcatamente una posizione opposta, affermando la seguente massima: "il mandatario per la liquidazione dei sinistri di cui all'art. 152 Cod. Ass. è un mandatario con rappresentanza ex lege dell'assicuratore del responsabile. Egli, di conseguenza, può agire ed essere convenuto in giudizio in nome e per conto del mandante, nel rispetto delle regole sulla giurisdizione e sulla competenza, per ottenere una sentenza eseguibile nei confronti del mandante".

Per effetto di tale decisione (che appare primaria nel panorama giurisprudenziale per la linea marcatamente innovativa adottata, rispetto alle precedenti posizioni della giurisprudenza), nella disciplina dell'azione risarcitoria da sinistro stradale transfrontaliero (artt. 151 e ss. Cod. Ass. e dir. 2000/24/Ce, oggi dir. 2009/103/Ce) si potranno verificare le seguenti *importanti conseguenze pratiche*:

- il mandatario in Italia dell'assicuratore estero del responsabile del sinistro avvenuto al di fuori dei confini del nostro Paese ha rappresentanza sostanziale e quindi processuale dell'assicuratore mandante;
- la vittima potrà quindi convenire in giudizio davanti al giudice italiano il mandatario, in nome e per conto dell'impresa mandante;
- anche il mandante può essere convenuto in giudizio in Italia, ma tale opzione costituisce una mera facoltà del danneggiato che non condiziona l'esperibilità dell'azione diretta con il mandatario;
- l'atto di citazione nei confronti della compagnia mandante può essere validamente notificato presso il mandatario;
- è chiarito che la legge applicabile alla controversia esercitata in Italia deve essere determinata sulla base all'art. 4 del regolamento cosiddetto *Roma II* (Reg. Ce n. 864/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 luglio 2007);
- l'eventuale sentenza di accoglimento della domanda della vittima non potrà però che essere eseguita nei confronti dell'impresa mandante, avendo il mandatario la mera qualità di rappresentante;
- è fatta salva in ogni caso la facoltà ed il diritto del danneggiato di agire contro il Mandatario in proprio per responsabilità nella gestione del sinistro nella sua veste delegata dalla legge (*ad esempio per mala gestio ovvero per dolosa induzione a stipulare una transazione rovinosa*).

UN'AGEVOLAZIONE PER LE VERTENZE EXTRA-TERRITORIALI

La sostanza è che, sul piano strettamente pratico, il mandatario dell'impresa spagnola del nostro esempio potrà essere citato personalmente in giudizio e potrà inoltre ricevere validamente l'atto di citazione analogo notificato alla compagnia mandante; che lo stesso sarà tenuto a svolgere le difese in nome e per conto dell'impresa mandante (verso la quale risponderà dunque anche sul piano professionale, per la qualità della difesa adottata) e che la sentenza di condanna emessa nei suoi confronti andrà, però, eseguita solo nel Paese di stabilimento della compagnia di assicurazione del responsabile civile, come titolo giudiziale valido ed efficace in detto Stato.

L'efficacia pratica della sentenza qui segnalata, dunque, è quella di agevolare e proteggere ancor di più, in un'ottica interpretativa ampia della volontà del legislatore comunitario difficilmente criticabile, la posizione processuale delle vittime di sinistri stradali legati alla circolazione internazionale dei veicoli e dei natanti.

MARKETING

Prodotti assicurativi oltre la crisi

Il ruolo assunto dalla tecnologia nei sistemi di consumo e di relazione con il cliente impone al settore assicurativo nuovi assetti organizzativi e una profonda riflessione sulle capacità distributive, anche attraverso canali alternativi di vendita

Personole che si interfacciano con nuove tecnologie. Tecnologie che interagiscono con le persone. Un circolo, dinamico ed interattivo, che sta confluendo nel cosiddetto paradigma dell'*Internet of things*. Un nuovo scenario, in cui le cose, gli oggetti, acquistano una specifica identità virtuale e interagiscono grazie al collegamento alla rete.

Si tratta di una tendenza molto significativa che ha portato le industrie italiane a focalizzarsi sempre più sulla produzione di connessi e wearable device.

Le stime oggi parlano di oltre 600 mila dispositivi utilizzati nel nostro Paese, sia in ambito medicale sia wellness e fitness.

Una tendenza che si riflette anche nel mercato assicurativo, dove le tecnologie giocano un ruolo sempre più significativo in relazione allo sviluppo dei prodotti e al servizio alla clientela.

Recentemente, in un intervento intitolato *Come la tecnologia cambia/minaccia il business assicurativo (e la distribuzione)* il direttore generale Ania, **Dario Focarelli**, ha sottolineato questo aspetto, richiamando un approfondimento dell'*Economist* in cui l'assicurazione è stata definita una "Big Mother" per i cittadini. Un concetto che evoca la prudenza, il controllo e la forte connessione tra mutualità e prevenzione del rischio.



Le frontiere dell'innovazione

In questo contesto, le tecnologie si innestano cambiando il business e la distribuzione assicurativa, permettendo il controllo a distanza accurato e la conoscenza più approfondita degli assicurati, senza ricorrere a proxy di analisi dei comportamenti.

Un esempio in questo senso è costituito dalle *white box*, che permettono il monitoraggio della sicurezza domestica attraverso appositi rilevatori all'interno delle abitazioni.

Un primo passo verso le nuove frontiere dell'innovazione, in cui il ramo auto fa da traino con le *black box*: secondo l'Ania i dispositivi mobili satellitari installati in Italia nel 2014 sono stati circa 3 milioni, una cifra più che raddoppiata nell'ultimo biennio. Un modo



per comparare i parametri dell'autoveicolo e registrare dati quali la velocità, l'accelerazione e le marce inserite durante la guida già appena dieci secondi dopo il sinistro.

Questo breve excursus è utile per indicare che le tecnologie sono uno dei driver fondamentali per generare nuove opportunità di business nel mercato assicurativo, grazie alla progressiva e sempre più capillare diffusione di strumenti volti a rilevare la posizione dei clienti, utilizzando dati biometrici e informazioni derivanti da wearable device, sensori domotica, smartphone, ecc.

Verso una customer experience di qualità

Il business si evolve potenziando l'interazione assicuratore-cliente e il servizio offerto a quest'ultimo, che diventa sempre più fruibile in tempo reale.

Cosa significa tutto questo? Sicuramente uno sforzo, una sfida per le compagnie chiamate a rimodellare la gamma dei servizi offerti, puntando sempre più su una customer experience di qualità che richiede di reinventare le logiche di product governance.

Inizialmente l'industria assicurativa ha avuto un approccio conservativo all'utilizzo della miriade di dati disponibili dell'era digitale (Smac: social, mobile, analytics and cloud).

Alcune delle motivazioni alla base delle tendenze conservative del settore sono da imputarsi alla legacy nella tecnologia, alla lentezza nel cambiamento e alla resistenza della distribuzione. Attualmente il mercato assicurativo è caratterizzato da un business estensivo, in cui il target preponderante è costituito da una moltitudine di clienti a basso valore unitario: si sottoscrive in media poco più di una polizza e mezza pro capite, con una spesa globale di 1000 euro all'anno per le coperture legate al ramo danni.

In quest'ottica, il futuro della distribuzione assicurativa è strettamente legato alla riorganizzazione del business.

(continua a pag. 4)

(continua da pag. 3)

Un utilizzo strategico del digitale potrebbe comportare una maggiore soddisfazione degli utenti, un controllo della relazione con gli assicurati in ottica di miglioramento del servizio/assistenza e l'acquisizione di nuovi segmenti di clientela.

Morgan Stanley e Boston Consulting group hanno recentemente analizzato il settore stimando che, grazie alle tecnologie, il numero di sinistri per i danni alle abitazioni potrebbero diminuire del 40-60%.

Già negli anni '80 e '90 il settore assicurativo è stato interessato da forti cambiamenti scaturiti da un processo di rapide e continue innovazioni che ha coinvolto in modo particolare la funzione distributiva.

Oggi le domande alla base del business assicurativo riguardano la scelta della struttura distributiva più flessibile e omnicomprensiva, oltre al dilemma del marketing or buy.

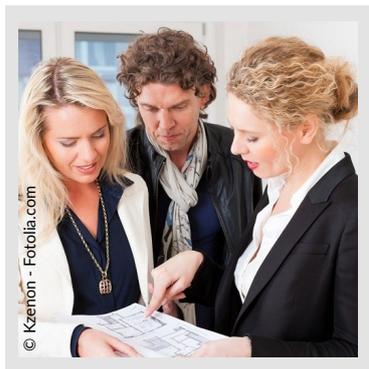
Uno scenario in cui la tecnologia può rappresentare, a seconda di come viene vissuta e gestita, una minaccia o un'opportunità.

Da un lato aumenta la competizione con gli altri operatori, con un rischio di disruption dovuto all'ingresso sul mercato di nuovi player, quali **Google** ed **Amazon**, in grado di massimizzare il vantaggio competitivo legato all'utilizzo dei dati social e mobile in ambito distribuzione.

Dall'altro crea nuove opportunità grazie a modelli come quelli costituiti dalle FinTech starts-up, non vincolate dalle esperienze pregresse e capaci, contenendo i costi, di sperimentare nuovi business model.

Tirando le fila del discorso, le dinamiche distributive del mercato assicurativo sono state e sono sempre più influenzate dal fattore tecnologico e dalla capacità di gestire i costi di transizione ad esso connessi.

La strategia vincente deve prevedere una combinazione, un giusto mix tra acquisizione della tecnologia e diffusione sul mercato, utilizzando come apripista i sub brand, fenomeno già accaduto in concomitanza con lo sviluppo del canale diretto.



Chiaramente in questo contesto il ruolo dell'agente tradizionale va profondamente rivisto. Le tecnologie andranno a rivoluzionare il mondo assicurativo, rete tradizionale in primis. Anche in questo caso, tra minacce ed opportunità: da un lato si può razionalizzare il lavoro, dall'altro bisogna prestare attenzione al legame con il cliente.

Per contestualizzare le moderne tecnologie nel business occorre leggere questo fenomeno con la giusta chiave interpretativa,

andando a prendere in esame gli impatti che esse avranno sulla catena del valore.

Alessia de Falco,
head of marketing and communication Risk-Governance,
Politecnico di Milano

COMPAGNIE

Axa Italia, un 2014 chiuso in crescita

In aumento sia la raccolta (8 miliardi di euro, +27%), sia gli utili (355 milioni, +9%)



Frédéric de Courtois, ad di Axa Italia

Il gruppo assicurativo **Axa Italia** ha chiuso il 2014 con una raccolta premi in crescita del 27% a 8 miliardi di euro, e un utile consolidato di 355 milioni di euro (+9% sul 2013), con una contribuzione di 157 milioni di euro da parte di **Axa Assicurazioni** e 198 milioni di euro da parte di **Axa Mps**. L'Italia mantiene un

peso consistente nella raccolta assicurativa globale del gruppo Axa, con un'incidenza dell'8,7% sul vita e del 5,2% sui danni.

Nonostante il difficile contesto del mercato, nel comparto danni il gruppo ha mantenuto un livello pressoché inalterato di produzione, contabilizzando 1,6 miliardi di euro (-0,2% sul 2013), con una lieve flessione della raccolta del canale agenziale, che ha totalizzato 1,4 miliardi di euro (-1,5% sul 2013), determinata dal bilanciamento tra aumento del portafoglio e riduzione del premio medio causata dalla forte concorrenza sul mercato; di contro, nella bancassicurazione è proseguita la crescita a due cifre, con una raccolta di 161 milioni di euro (+12% sul 2013). Il combined ratio si conferma a 94,7%

Nel comparto vita, la raccolta premi ha raggiunto i 6,4 miliardi di euro, in crescita del 35% rispetto al 2013, guidata per 5,7 miliardi di euro dal canale bancassicurativo di Axa Mps, mentre il canale agenziale di Axa Assicurazioni si attesta a 668 milioni. In particolare si registra un remix di portafoglio, con le soluzioni unit linked che contribuiscono al 61% del business. Anche la protection continua a dare buoni risultati, con una raccolta di 125 milioni di euro (+4% sul 2013).

"Il 2014 è stato un anno importante - spiega l'ad di Axa Italia, **Frédéric de Courtois** - per l'implementazione di una nuova governance che ha permesso al gruppo di consolidare la sua presenza sul mercato assicurativo e di porre le basi, attraverso degli ottimi risultati, per una crescita sostenibile fondata sui due pilastri distributivi, agenti e banche".

Beniamino Musto

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

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

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

AZIENDE, DAI RISCHI ALLA SICUREZZA DELLA POLIZZA

Milano, 10 giugno 2015 (9.00 - 17.00)
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

PROGRAMMA

Chairman Maria Rosa Alaggio, *Direttore di Insurance Review e Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.10 - **L'assicurazione e i rischi per settore merceologico**

*Adolfo Bertani, presidente di Cineas
Claudia Costa, vice presidente di Anra
Carlo Marietti Andreani, presidente di Aiba
Luigi Viganotti, presidente di Acb*

10.10 - 10.30 - **L'assicurazione a supporto dello sviluppo delle aziende**

Vittorio Scala, country manager e rappresentante generale dei Lloyd's in Italia

10.30 - 10.50 - **Imprese e internazionalizzazione: come gestire le diversità tra sistemi giuridici**

Bruno Giuffrè, country managing partner di Dla Piper

10.50 - 11.10 - **Soluzioni per il rischio di credito commerciale**

Antonella Vona, direttore marketing e comunicazione di Coface Italia

11.10 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.00 - **Garanzie assicurative per le Pmi: il ruolo di agenti e broker**

*Arnaldo Bergamasco, presidente di Brokers Italiani
Anna Fasoli, consigliere di Uea*

12.00 - 12.30 - **Aziende e polizze assicurative: un rapporto soddisfacente?**

*Francesco Ferri, procuratore Autodromo di Monza e vice presidente nazionale Giovani imprenditori di Confindustria
Matteo Polo, amministratore delegato di Crai Supermercati - Ama Crai Ovest*

12.30 - 12.50 - **Servizi innovativi: un lavoro di squadra a vantaggio dell'azienda cliente**

Stefano Sala, amministratore delegato gruppo per

12.50 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Il peso delle catastrofi naturali**

Intervista a Roberto Manzato, direttore centrale vita, danni e servizi di Ania

14.20 - 14.40 - **Gestire il rischio ambientale**

Giovanni Faglia, responsabile Pool Inquinamento

14.40 - 15.00 - **Sinistri property e ambientali: formazione e disaster recovery come valore aggiunto della loss prevention**

Filippo Emanuelli, amministratore delegato di Belfor Italia

15.00 - 15.20 - **Cyber risk e Pmi: una polizza ad hoc con assistenza H24**

Maurizio Ghilosso, amministratore delegato di Dual Italia

15.20 - 16.30 - **TAVOLA ROTONDA: Gestione del rischio: gli ambiti di miglioramento e di valorizzazione del contratto assicurativo**

*Natale Castagna, managing director di Novatex Italia
Francesco Cincotti, presidente di Aipai
Paolo Lionetti, vice presidente di Anra e group insurance & claims manager di Autostrade per l'Italia
Angela Rebecchi, head of sales & market management di Allianz Global Corporate & Specialty SE
Marco Rossi, head of sales & marketing di Das
Stefano Tasso, director di Affiliated FM
Benoît Michel Verbrigghe, GI Product Director di Aviva
Massimiliano Zampieron, head of sales di Aig per l'Italia*

16.30 - Q&A

Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo

patrocinato da



sponsorizzato da

