



PRIMO PIANO

Reclami, modifiche al regolamento

L'ivass ha posto in pubblica consultazione il Regolamento 24 del 2008 emendato secondo le indicazioni contenute nelle linee guida di Eiopa. Il regolamento riguarda la gestione dei reclami che pervengono alle compagnie e, più in generale, alcuni rapporti con i consumatori. L'ivass si è dichiarata compliant rispetto alle linee guida di Eiopa, ma ha comunque modificato alcuni articoli del regolamento al fine di estendere l'applicazione alle imprese dell'Unione Europea che operano in Italia, richiedere policy dedicate alla gestione dei reclami, valorizzare l'uso dei reclami per comprendere i motivi di quelli ricorrenti e chiedere il miglioramento dei rapporti con i consumatori attraverso un linguaggio più semplice.

Inoltre, l'Autorità sottolinea che "grazie al miglioramento conseguito da Ivass nei processi di gestione dei reclami" sono stati ridotti i tempi di comunicazione al reclamante della trattazione del reclamo (da 90 a 45 giorni), della richiesta di dati mancanti (da 90 a 45 giorni) e di comunicazione al reclamante dell'esito finale da 120 a 90 giorni. Il regolamento resterà in pubblica consultazione fino al 30 aprile. La mail per inviare le osservazioni è modificheregolamento24@ivass.it.

FA.

PROTECTION

Ipof 2014, potenzialità che non decollano

Nel campo della protection, da un anno all'altro, sta cambiando poco. Tuttavia, gli operatori continuano a investire e si distinguono per strategie che, finalmente, appaiono di lungo periodo e meno condizionate dal risultato immediato

Ogni anno, per un giorno, a Milano si parla solo di *protection*. Ogni anno, quel giorno, le principali compagnie che operano in Italia e tutti i rappresentanti della distribuzione, dagli agenti ai broker, alle banche ai promotori finanziari, si confrontano sul tema della protezione. Quel giorno, ogni anno, si squadernano strategie, piani di sviluppo, si promette marketing aggressivo e innovativo per spingere i prodotti *protection* e dar linfa al mercato che è sempre pronto a esplodere.

Tuttavia, ogni anno, numeri alla mano, si fa il conto con la realtà dei fatti: ovvero che il mercato della *protection* resta al palo, sempre in procinto di spiccare il volo, ma inesorabilmente bloccato da qualcosa. Da molte cose, in realtà: tutte questioni che anche quest'anno sono state approfondite e analizzate durante l'appuntamento fisso dell'*Italy Protection Forum*. L'evento, organizzato da **Emf group**, è giunto al quarto anno: dal 2011 è cresciuto per importanza e numero di aderenti, cosa che però non è accaduta (ancora) alla raccolta premi afferente al settore.



RISULTATI STABILI

Dopo il calo registrato nel 2012, quando i premi totali ammontavano a 7,2 miliardi di euro (-8% rispetto ai 7,8 miliardi del 2011), al 31 dicembre dello scorso anno la raccolta ha sfiorato gli otto miliardi. La quota di mercato sulla somma rami vita e danni, tuttavia, si contrae ulteriormente: se nel 2012 la protezione rappresentava il 7% della raccolta totale dei premi assicurativi italiani, a fine 2013 valeva il 6%. Circa il 20% della raccolta dei prodotti *bundled*, cioè legati ad altri strumenti finanziari (mutui, prestiti ecc.) è intermediato dalle banche, mentre il restante 80%, formato da prodotti *non bundled*, quindi *stand alone*, è venduto dagli agenti. Ma, anche in questo caso, i numeri non sono confortanti. Da una ricerca condotta da Emf group su un campione rappresentativo di intermediari assicurativi (agenti e broker) è risultato che il 45% intermedia più di due polizze tcm al mese, il 12% esattamente due, e il restante 33% ne vende al massimo una. Molto simili i dati sulla vendita delle polizze Infortuni (*stand alone*): il 29% dichiara praticamente di non venderne nessuna, il 15% una sola, il 17% due polizze e il restante 39% più di due.

UN MERCATO EMPATICO

Quindi, che fare? Dal lato delle compagnie, quest'anno è emerso un impegno più forte dal punto di vista della formazione e della cura del rapporto con il cliente. La necessità di far emergere questi bisogni di protezione latenti, salute e previdenza in primis, sembra passare attraverso un contatto più empatico con il consumatore, capace anche di semplificare i contratti, specie quelli previdenziali, che possono allontanare chi sceglie un prodotto *protection* basato sull'investimento a lungo termine.

Ecco quindi presentati i piani strategici di rafforzamento del *know how* dei distributori, attraverso ore di formazione e supporto di personale specializzato. (continua a pag.2)



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



(continua da pag. 1) Scelte diverse, quindi, ma con il comune denominatore di diffondere cultura. Pronti i *consulenti della protection*, inviati dalle compagnie che hanno partnership di distribuzione con le banche, per supportare gli operatori allo sportello, oppure le sinergie tra agenzie e banche per le compagnie che sfruttano tutta la filiera.

L'investimento nella formazione dei distributori è il segno concreto di una visione, finalmente, prospettica.

PRODOTTI CON VALORE AGGIUNTO E NORMATIVE CHIARE

Ma anche dal lato prodotti, molti player assicurativi e bancassicurativi si stanno muovendo di più e meglio. Le grandi compagnie, che hanno a disposizione massa critica per fare economie di scala, stanno potenziando i propri prodotti *affluent*, cui gli agenti, formati e dotati di nuovi supporti tecnologici, potranno dare valore aggiunto.

Da molti operatori, tuttavia, arrivano anche delle richieste da fare al legislatore e ai regolatori di settore. Per esempio, dare la possibilità alle compagnie di associare prodotti *protection* con quelli di risparmio e di previdenza, cosa che, come ha sottolineato un manager di una primaria assicurazione, "Covip non gradisce affatto". Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria, invece, i vari relatori concordavano nell'osservare che il sistema fiscale appare un po' "schizofrenico", quando il legislatore incentiva strumenti alternativi, riducendone poi la detraibilità e deducibilità fiscale.

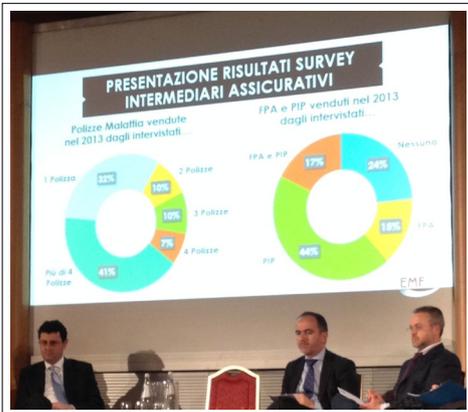
UNA CRESCITA ATTESA

Al termine della giornata, il *sentiment* che rimane è ambiguo. Da una parte il settore assicurativo percepisce con chiarezza che prima o poi il mercato comincerà ad aprirsi. C'è chi crede che questo avverrà improvvisamente, che gli italiani dall'oggi al domani si renderanno conto dell'importanza dei prodotti di protezione e previdenza, e chi invece è convinto che la crescita sarà lenta ma, anno dopo anno, esponenziale.

Dall'altra, però, la certezza che anche nel nostro Paese si attivi questo circuito non c'è: anzi. Si è sempre detto che l'Rc auto assorbe tutta la capacità di spesa assicurativa degli italiani; ora che il calo dei prezzi è significativo, e molti pensano strutturale, non è automatico che le risorse risparmiate siano reinvestite in altri prodotti assicurativi. Le tendenze demografiche (invecchiamento, non autosufficienza), il contesto economico (il *welfare state* sempre più assente), la ripresa che dovrebbe innescarsi, favoriscono la fioritura del mercato *protection*. Ma non basta.

È già accaduto che i player di un settore abbiano perso il momento giusto per investire pesantemente in un determinato mercato e quando se ne sono accorti era troppo tardi: i cigni neri erano già arrivati.

Fabrizio Aurilia



Il Sole **24 ORE**

5° FORUM BANCA IMPRESA

IL DOPO CRISI: IL CREDITO ALLE IMPRESE TRA VINCOLI E OPPORTUNITÀ

MILANO, 9 APRILE 2014 (ORE 8.30 - 13.00)
SEDE GRUPPO 24 ORE - VIA MONTE ROSA, 91

Per informazioni e iscrizioni: www.formazione.ilsole24ore.com/bancaimpresa2014

Servizio Clienti
Tel. 02 5660.1887
Fax 02 7004.8601
info@formazione.ilsole24ore.com

GRUPPO **24 ORE**

24 ORE ANNUAL | EVENTI



Segui Il Sole 24 ORE Formazione | Eventi su:

Il Sole 24 ORE Formazione ed Eventi
Milano - via Monte Rosa, 91
Roma - piazza dell'Indipendenza, 23 b/c
ORGANIZZAZIONE CON SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO ISO 9001:2008



Hyperion Insurance, obiettivo crescita

Il ceo del gruppo David Howden, presente in Italia presso la nuova sede di Dual a Milano, ieri ha illustrato le strategie di sviluppo e i traguardi raggiunti

Specializzazione e semplicità sono le due parole d'ordine di **Hyperion Insurance group**, agenzia di sottoscrizione con base a Londra, presente nel nostro Paese attraverso **Dual Italia**. In un incontro con la stampa tenutosi ieri a Milano, il ceo di Hyperion Insurance group, **David Howden**, il ceo di Dual International, **Shane Doyle**, insieme con l'ad di Dual Italia, **Maurizio Ghilosso**, hanno ripercorso le tappe del cammino che ha portato la società a diventare un punto di riferimento nel supportare gli assicuratori a sbarcare nei mercati in cui sono interessati a entrare.

Nato nel 1994 come broker wholesale, Hyperion è diventato un gruppo assicurativo internazionale che opera attraverso tre forme di distribuzione: il *retail broking*, il *wholesale broking* e l'*underwriting*. Nel 2013 i ricavi complessivi delle operazioni correnti sono cresciuti del 51% rispetto al 2012, passando da 111 a 166,6 milioni di sterline, contribuendo a un tasso di crescita annuo composto del 35% negli ultimi cinque anni. Lo scorso anno è stato anche caratterizzato da importanti operazioni, come ad esempio l'acquisizione di **Pgi commercial inc.**, agenzia indipendente tra i principali player del mercato americano, con una raccolta premi vicina ai 200 milioni di dollari, e che ha portato in dote al ramo sottoscrittivo di Dual diversi prodotti assicurativi, oltre a un importante riequilibrio geografico.



David Howden, ceo Hyperion Insurance

Il ruolo del mercato italiano

Nel corso dell'incontro, Howden ha ricordato "l'importanza dell'apporto dell'Italia alle performance del gruppo: Dual Italia è un'esperienza di grande successo, e il mercato italiano è molto importante per noi. Il 2013 - ha osservato Howden - è stato a sua volta un anno da record, un anno di investimenti in preparazione della nostra prossima fase di crescita".

Maurizio Ghilosso ha poi ricordato "le importanti partnership con compagnie di primissimo piano, come quella con le **Poste**. Questo significa che Dual Italia è molto credibile". Ghilosso ha voluto mettere l'accento sul "percorso di crescita costante in Italia", che, tra le altre cose, ha visto raddoppiare il numero di intermediari. Una credibilità ottenuta anche grazie al supporto della rete distributiva: il numero degli agenti, ha rivelato Ghilosso, a fine prossimo biennio crescerà del 35%. "L'attività degli intermediari - ha sottolineato - ha un ruolo molto importante nello sviluppo delle *financial lines*". Proprio questa è l'area in cui si è registrata la crescita maggiore: l'**Rc professionale** può riservare ancora ulteriori possibilità di espansione dal momento che, nonostante l'obbligatorietà di avere una polizza, il 40% dei professionisti non è ancora assicurato.



Maurizio Ghilosso, ad Dual Italia

B.M.

Scopri l'App di Insurance Magazine per smartphone e tablet

Scaricala gratuitamente



PREVIDENZA

Torna la Gnp: quest'anno focus su lavoro e giovani

La manifestazione è in programma dal 14 al 16 maggio a Milano



Si terrà dal 14 al 16 maggio, presso la sede di Borsa Italiana Palazzo Mezzanotte in piazza degli Affari, a Milano, l'edizione 2014 della **Giornata nazionale della previdenza e del lavoro** (Gnp). Due giorni fitti di appuntamenti indirizzati a rispondere alle domande di lavoratori dipendenti e liberi professionisti alle prese con imprenditorialità e nuove sfide, ragazzi che si affacciano sul mondo del lavoro per la prima volta. Oltre 80 stand, una sessantina di convegni, postazioni interattive per fare il proprio *check-up previdenziale*, consulenze per chi è pronto ad avviare un'attività e veloci *speed-date* previdenziali per porre domande specifiche a esperti di settore. A caratterizzare la Gnp2014 sarà in particolare il tema del lavoro, con la manifestazione parallela *#servelavoro*. Per tutte e tre le giornate sarà allestita appositamente una tensostruttura nella quale ricevere informazioni utili su colloqui, *curricula*, lavoro on line, dote unica lavoro, bandi, possibilità di crescita professionale e tanto altro. Per promuovere e testare sul campo l'idea del lavoro in uno spazio condiviso sarà inoltre attivata un'area di *temporary coworking*, assieme a un'*isola dei professionisti*, con esperti di settore che potranno fornire consulenze gratuite e rispondere alle domande più varie. Tornerà anche quest'anno l'iniziativa della cosiddetta *Busta Arancione*, grazie alla quale ognuno potrà ottenere una proiezione effettiva di quella che sarà la propria pensione, ricevendo consigli su eventuali strumenti di previdenza complementare. Particolare attenzione sarà dedicata ai giovanissimi, attraverso il *Premio Gnp2014* che coinvolge oltre ai ragazzi delle scuole superiori e gli universitari, anche gli studenti delle medie che troveranno attività loro dedicate. I genitori potranno confrontarsi sulle prospettive che si aprono dopo la terza media ricevendo utili consigli.

B.M.

EVENTI

Il mondo assicurativo, tra norme e sentenze

Il tema sarà al centro del 23° congresso dell'associazione Melchiorre Gioia, in programma a Pisa il 23 e 24 maggio

Moto perpetuo - mondo assicurativo tra norme e sentenze è il titolo del ventitreesimo congresso nazionale medico giuridico dell'associazione **Melchiorre Gioia** che si terrà a Pisa (hotel Galilei, via Darsena 1) i prossimi venerdì 23 e sabato 24 maggio 2014.

I lavori si apriranno con gli interventi del presidente dell'associazione, **Giovanni Cannavò**, del country manager di **Octo telematics**, **Eugenio Lamberti**, nonché del presidente dell'**Antitrust Giovanni Pitruzzella** e del presidente della III Sezione Civile Scc di Roma, **Giuseppe Salmé**.

Il programma dei lavori

Nella giornata di venerdì 23, la prima sessione dei lavori analizzerà lo stato di salute del settore assicurativo in Italia, e in particolare l'irrisolto problema della speculazione e della riduzione delle tariffe, sia attraverso un confronto con il mercato Rca in Europa, sia parlando della crescita dei valori delle tabelle dei vari tribunali, dal 1995 a oggi; a seguire i temi trattati verranno discussi all'interno di una tavola rotonda moderata da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Daily*.

Nel pomeriggio i lavori si apriranno affrontando il tema delle limitazioni legislative e *quantum* del risarcimento, prendendo in esame le ultime sentenze della Corte di Giustizia Europea e della Corte di Cassazione.

La sessione di sabato 24 maggio, infine, affronterà il tema del contratto e del problema processuale, dell'efficacia e rilevanza della prova nel mondo delle comunicazioni telematiche



Giovanni Cannavò, associazione Melchiorre Gioia

e digitali. Insieme a **Costantino Moretti**, head of claims and underwriting di **ConTe.it**; **Maurizio Hazan**, avvocato dello Studio legale Taurini-Hazan di Milano; **Raffaele Frasca**, magistrato III e IV sezione civile Scc.

Per il programma completo clicca qui.

B.M.

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 3 aprile di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012