



PRIMO PIANO

INTERMEDIARI

Rca, confronto Ania, Consap e Agcm

Ania, Consap e Antitrust, insieme all'avvocato Maurizio Hazan, apriranno il prossimo, 14 novembre, il convegno sull'Rc auto, organizzato da Insurance Connect, editore di questo giornale. *Rc auto: tra tariffe e riduzione dei costi*, questo il titolo dell'evento, sarà un'occasione unica di confronto vero tra istituzioni e mondo assicurativo su un tema sempre caldo, che proprio in queste settimane sta impegnando ancora il legislatore. Per introdurre la giornata, ma soprattutto per entrare subito nel vivo delle questioni, ci saranno Renzo Baffi, il responsabile della direzione Fondi di Garanzia di Consap, Giuseppe Galasso, direttore credito concorrenza dell'Agcm, Vittorio Verdone, direttore centrale di Ania, e l'avvocato, giurista ed esperto di diritto assicurativo Maurizio Hazan, dello studio legale Taurini e Hazan di Milano.

Si parlerà quindi di tutta la filiera dell'Rc auto, dibattito che servirà poi da spunto per i contenuti dell'intera giornata, di cui trovate l'agenda in quarta pagina. Si partirà quindi dalla situazione di mercato in chiaroscuro per le compagnie, per focalizzarsi sui punti nevralgici per l'innovazione del settore: un focus sui costi, sulle novità legislative, la gestione del sinistro, la fase assuntiva e liquidativa, il contrasto alle frodi.

Agenti, è arrivato il momento dell'aggregazione

Strutturare le agenzie come aziende: un cambio di modello di business agevolato, oggi, anche dalle collaborazioni A con A. Gli altri ingredienti sono la specializzazione dell'offerta, il mantenimento del cliente in portafoglio e la consulenza, spiega Agnese Mazzoleni, presidente provinciale Sna Bergamo

Attraverso una gestione imprenditoriale e una suddivisione delle competenze tra più individualità si possono superare le difficoltà della crisi e raggiungere livelli di eccellenza sul mercato. Da qui discenderà l'essere propositivi e costruttivi anche in un contesto di standardizzazione dei prodotti. Secondo **Agnese Mazzoleni**, agente plurimandatario e presidente della Provinciale **Sna** di Bergamo dal dicembre 2012, questo è il momento per il salto di qualità: per la creazione di società agenziali strutturate, dove il vero agente possa fare il consulente assicurativo.

Mazzoleni ha trasformato una piccola agenzia in un'azienda. Insieme al fratello Enzo, gestisce quattro sedi nella provincia di Bergamo e cinque sub agenzie; 27 dipendenti e 13 collaboratori, rappresentando Unipol, Aviva, Milano, Arag, Arch, Net Insurance, Cattolica Previdenza e Tua.



Agnese Mazzoleni, presidente Sna Bergamo

Dall'esterno si ha la percezione che agenti e broker oscillino tra novità e tradizione. Ma per un nuovo modello di business è necessario confrontarsi con nuove tecnologie, multicanalità e social network, sperimentare e innovare. Qual è il suo pensiero?

Ritengo che sia importante essere due passi avanti e non al traino, quindi è opportuno fare scelte. Il mondo evolve molto velocemente, e un singolo individuo non può competere su tutti i fronti che continuamente si aprono: tecnologie, normativa, dinamiche di mercato, formazione professionale, organizzazione aziendale. La soluzione passa attraverso la capacità di aggregarsi e di superare l'individualismo tipico della nostra categoria. Solo attraverso una gestione imprenditoriale e una suddivisione delle competenze si possono raggiungere livelli di eccellenza, ed essere propositivi e costruttivi in un mercato guidato dalla standardizzazione voluta dalle compagnie.

L'intermediazione pare continui a delegare scelte professionali ad altri: all'Europa, al legislatore italiano, ai gruppi agenti. Non correte il rischio di appiattirvi sulle preferenze altrui?

Il confronto con le varie componenti del mondo economico e governativo è fondamentale per sviluppare sinergie e organicità di programma. La cosa che maggiormente stupisce è che tutto debba cadere dall'alto, e che nessuno di noi agenti sembra avere voce in capitolo: come se, anziché essere professionisti e consulenti, fossimo semplici commessi nel supermercato della distribuzione assicurativa.

Credo che a ogni servizio offerto dall'agente debba corrispondere un compenso professionale. L'agente, poi dovrebbe strutturarsi per una gestione qualificata di servizio: comparazione tra le compagnie rappresentate, gestione del pacchetto assicurativo del cliente (anche su più mandanti) dando al cliente il meglio che ciascuna compagnia offre sul mercato. *(continua a pag.2)*



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



(continua da pag. 1)

Il plurimandato è realtà già vecchia. La categoria ripiega verso le più recenti autorizzazioni del legislatore: in primis la collaborazione A con A. Lei che è un plurimandatario storico e ha una notevole esperienza, riesce a comprendere per quale ragione vi sono tante remore?

Il plurimandato richiede molta energia, si pensi anche solo alle riunioni che una compagnia promuove per la propria rete, moltiplicato per cinque compagnie. E poi circolari, formazione, prodotti, tariffe, programmi informatici; e quindi dipendenti, ore lavoro: questo è il plurimandato, e non tutti sono in grado di affrontare questa sfida. Ritengo per questo che sia il momento dell'aggregazione. Creare società agenziali strutturate, dove il vero agente possa fare il consulente assicurativo e dedicarsi con cura alla propria clientela. La struttura agenziale deve funzionare da sé; essere al servizio e sostenere l'attività professionale e di consulenza dell'agente. In quest'ottica la collaborazione A con A può rappresentare un grande aiuto ed essere uno strumento per consentire a realtà medie e piccole, di avvicinarsi, conoscersi e preparare, in tempi rapidi, un nuovo futuro di sinergie strutturali e commerciali.



Lei è presidente della Provinciale di Bergamo dalla fine del 2012. Sostituisce Stefano Ripoli, che è passato ad altra associazione. I suoi iscritti come hanno reagito? È stato di aiuto l'Esecutivo Nazionale in questo delicato passaggio di consegne?

Il presidente che mi ha preceduto è persona carismatica, e le persone a lui più vicine hanno subito la sua influenza, favoriti anche da una situazione di Sna che, fino alla precedente gestione, ha concentrato la propria politica su temi, per esempio le tariffe Rca, che, a mio parere, non sono proprio di competenza sindacale.

(continua a pag.3)

Non sarebbe meglio lavorare con uno specialista?



Quando si tratta di performance e qualità, uno specialista dà di più. QBE è tra i principali gruppi assicurativi specializzati nell'assicurazione del business. Sappiamo come assumere i rischi dei clienti, qualunque sia la loro attività. Lo facciamo con soluzioni innovative, assistendoli attivamente con offerte basate su competenze solide. Da oltre 125 anni assicuriamo business e oggi, con una presenza in 52 Paesi nel mondo e una forte solidità finanziaria, siamo uno dei principali assicuratori e riassicuratori a livello mondiale. Per un assicuratore che capisca il tuo business più da vicino consulta QBEurope.com/Italia

Business insurance specialist





(continua da pag.2)

Si sono trascurati fattori cruciali della gestione delle agenzie: Ccnl dipendenti, Ana, Embass, redditività, competenze e attività remunerate, tendenze di mercato, metamorfosi degli usi dei consumatori. Tutti temi sostenuti dall'attuale gestione di Sna. Questo ha sicuramente agevolato il mio compito, e gli iscritti hanno confermato la loro adesione. Ci sono state anche importanti agenzie bergamasche, con brand illustri, che quest'anno hanno scelto Sna come sindacato di riferimento, e altri, che avevano fatto scelte diverse, che torneranno a sostenerci nel 2014.

Tra compagnie e agenti le posizioni sono oggettivamente distanti. L'Europa imporrà le sue regole, forse con grave nocumento per tutte le parti in causa. A suo avviso il sistema è preparato?

Il futuro non è nell'incremento della raccolta premi, che verrà da sé, ma nella specializzazione dell'offerta, nel mantenimento del cliente in portafoglio, nella consulenza e attenzione alle vere esigenze del cliente: se siamo stati bravi, dobbiamo esserlo ancora di più. Dobbiamo aggregarci, strutturarci e specializzare le competenze. Dobbiamo essere partner preziosi e altamente qualificati per le mandanti, e non essere, come ci vorrebbero, dei meri codici di sportello.

Dobbiamo essere noi agenti a proporre il cambiamento, a proporci come realtà innovative e strutturate, con radicale conoscenza del territorio, del mercato; dobbiamo sentirci al fianco degli utenti, con la consapevolezza del ruolo tra interessi legittimi, anche se talvolta contrapposti.

Sono certissima che internet non potrà sostituire l'agente, così come non sostituirà il medico, l'avvocato, il commercialista. Tutti devono fare la propria parte e non sprecare le ormai poche energie in sterili polemiche.

Guardiamo oltre, con maggiore attenzione e fiducia: dobbiamo essere propositivi e per raggiungere l'obiettivo: abbiamo tutte le competenze necessarie.

Carla Barin

NEWS

Assimoco, più trasparenza verso il cliente

Un nuovo sito e un'Area riservata per l'utente, per suggerire un rapporto di fiducia tra compagnia, cliente e intermediario



Cambia il comportamento dei consumatori e aumenta l'accesso all'informazione in mobilità, in modalità *multitasking*: in media si usa il telefono 40 volte al giorno, il 66% delle persone dorme con il telefono accanto, il 26% degli italiani cerca informazioni sul web e, dal 2008 al 2013, il numero dei nuovi utenti internet è cresciuto del 53%, con il 670% di nuovi utenti Facebook.

Per rispondere alle nuove modalità di comunicazione e accrescere il rapporto di trasparenza e fiducia verso il cliente, il gruppo **Assimoco** ha lanciato un nuovo sito e un'Area Riservata per l'utente, a completamento di un triennio in cui la compagnia ha rafforzato la solidità patrimoniale e finanziaria, ampliato la propria offerta per soddisfare le esigenze dei clienti, con una gamma aggiornata e competitiva e rinnovato la gamma di servizi per la rete dei partner intermediari.

Il nuovo sito, completamente rinnovato nella grafica, nei contenuti e nella navigabilità, è pensato come uno strumento di informazione trasparente e diretta, che mira ad alimentare, con continuità, la fiducia che gli intermediari vivono quotidianamente con i clienti sul territorio. In particolare, sul sito è possibile conoscere i valori, la storia, le persone che dirigono il gruppo Assimoco e la relazione di fiducia intrattenuta con oltre 350 banche di credito cooperativo, casse **Raiffeisen** e casse rurali e un centinaio di agenzie tradizionali e di cooperazione; la solidità, l'esperienza e il grande potenziale di sviluppo degli azionisti di Assimoco, appartenenti al mondo della cooperazione nazionale e internazionale; esplorare le offerte assicurative disponibili per famiglie e aziende; individuare gli intermediari più vicini sul territorio; consultare guide e *vademecum*.

Altra novità è l'Area Riservata, uno spazio personale *on line*, disponibile sia in lingua italiana sia tedesca, che consente di avere una visione complessiva delle diverse coperture assicurative possedute, consultare le condizioni contrattuali, scaricabili in formato elettronico; visionare lo stato dettagliato dei pagamenti, le relative scadenze e conseguenti avvisi; conoscere le valorizzazioni aggiornate delle polizze vita; disporre dei contatti della banca e agenzia di fiducia. E, in futuro, l'Area Riservata permetterà di ricevere comunicazioni in forma digitale, anziché cartacea e utili informazioni sui sinistri, per un rapporto con la clientela più trasparente e veloce.

Il nuovo sito del gruppo Assimoco e l'Area Riservata sono già on line. L'iscrizione è possibile con pochi, semplici passaggi per usufruire fin da subito delle varie funzionalità, consultabile da pc, tablet o smartphone.



RC AUTO 2013: TRA TARIFFE E RIDUZIONE DEI COSTI

Milano, 14 novembre 2013 (9.00 - 17.30)
StarHotel Business Palace, Via Gaggia 3

Insurance Trade[®]
WWW.INSURANCETRADE.IT



PROGRAMMA

- 09.00** – Registrazione
- 09.30** – **RC Auto: tra tariffe e riduzione dei costi**
Renzo Baffi, responsabile della direzione Fondi di Garanzia di Consap
Giuseppe Galasso, direttore credito concorrenza di Antitrust
Maurizio Hazan, studio legale Taurini e Hazan
Vittorio Verdone, direttore centrale Ania
- 10.30** – **Polizza auto, la complessa scelta di una commodity**
Gionata Cerri, Iama Consulting srl
- 11.00** – Coffee break
- 11.30** – **Intervento a cura di Octo Telematics**
- 12.00** – **Rc auto e multicanalità: comparazione, risparmio e consulenza**
partecipano rappresentanti dei diversi canali distributivi (intermediari, comparatori, compagnie dirette, compagnie di bancassicurazione)
CheckitAuto, Antonia Boccadoro, segretario generale Aiba
Filippo Gariglio presidente Uea
Carmine Paolantonio, Responsabile Marketing Privati di Cariparma
Fabrizio Premuti presidente associazione consumatori Konsumer Italia
- 13.00** – Lunch
- 14.00** – **Danno alla persona: come rendere sostenibile il sistema di liquidazione dei sinistri**
Giovanni Cannavò, presidente associazione Melchiorre Gioia
Giacomo Travaglino, consigliere della III Sezione Civile della Corte di Cassazione, Roma
Vittorio Verdone, direttore centrale Ania
- 15.00** – **TAVOLA ROTONDA: Antifrode e controllo dei costi: l'esperienza delle compagnie**
Andrea Lorenzoni, chief claims officer Zurich Italia
Giacomo Lovati, direttore sinistri Unipol Assicurazioni
Maurizio Monticelli, direttore Sinistri rami Elementari ed Auto di Vittoria Assicurazioni
Nicola Murano, responsabile Antifrode Reale Mutua
Gaetano Occorsio, direttore sinistri Sara Assicurazioni
Pierluigi Pellino, responsabile organizzazione sinistri Axa Assicurazioni
Riccardo Porfiri, responsabile liquidazione sinistri auto Allianz
Ferdinando Scoa, direttore sinistri Assimoco
Massimo Treffiletti, area sinistri Auto e Antifrode Ania

Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo

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 4 novembre di www.insurancetrade.it

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