

## PRIMO PIANO

### Gdpr, si può fare di più

In occasione dello European data protection day, i vertici di Insurance Europe hanno fatto il punto sui risultati raggiunti dal regolamento europeo sulla tutela dei dati personali, il cosiddetto Gdpr, che è entrato in vigore nel maggio del 2018. "Gli assicuratori europei sostengono fermamente gli obiettivi del Gdpr", ha affermato William Vidonja, head of conduct of business della federazione. Tuttavia, ha aggiunto, "in alcuni ambiti il regolamento non è ancora riuscito a soddisfare i propri propositi".

Innanzitutto, a detta di Vidonja, il regolamento non è sempre applicato in maniera uniforme. "Per esempio – ha affermato – le basi legali per l'elaborazione dei dati sanitari nel mercato assicurativo variano fra i diversi Stati membri, creando incertezza legislativa e rendendo difficile per le compagnie gestire il proprio business in più mercati restando conformi alle norme sulla protezione dei dati personali". In secondo luogo, ha proseguito, il quadro regolamentare "non risulta del tutto innovation-friendly e adatto all'epoca digitale: alcune regole sembrano in contrasto con una tecnologia in rapida evoluzione e potrebbero rallentare il passo dell'innovazione digitale all'interno delle assicurazioni".

Giacomo Corvi

## NORMATIVA

### Nuove regole Rc auto, ecco gli interventi dell'Ivass

In pubblica consultazione le modifiche alla regolamentazione Rca, con particolare riguardo all'attestazione sullo stato del rischio

I cambiamenti attesi nell'Rc auto iniziano a prendere forma attraverso le disposizioni dell'Ivass. Lo scorso dicembre un emendamento approvato dalla commissione Finanze della Camera al decreto Fiscale ha introdotto una norma che consentirà a una famiglia di assicurare tutti i veicoli, indipendentemente che si tratti di un mezzo a due o quattro ruote, usufruendo della migliore classe di merito presente all'interno del nucleo.

L'Autorità ha diffuso ieri in pubblica consultazione il documento contenente le "modifiche alle disposizioni dettate dal provvedimento Ivass n. 72 del 16 aprile 2018 in materia di Rc auto, con particolare riguardo all'attestazione sullo stato del rischio, nonché all'allegato 1 al provvedimento Ivass n. 35 del 19 giugno 2015".

La proposta di modifica arriva in seguito alle novità introdotte all'articolo 134, comma 4-bis del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 del Cap (Codice delle assicurazioni private) dal decreto-legge n. 124 del 26 ottobre 2019 recante "disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili" (il cosiddetto decreto Fiscale), convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

#### IL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

L'articolo 134, comma 4-bis del Cap è stato recentemente modificato dall'articolo 55-bis, comma 1 del decreto Fiscale; inoltre, il comma 2 dello stesso articolo prevede una disciplina intertemporale per i contratti in corso, stabilendo che per i contratti stipulati anteriormente alla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto "le disposizioni novellate si applicano in sede di rinnovo dei medesimi contratti". Le nuove previsioni, precisa l'Ivass, troveranno applicazione dal 16 febbraio 2020, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 4, del decreto legge 30 dicembre 2019, n.162 (cd. decreto Milleproroghe), "fatta salva l'eventualità che nell'ambito del relativo procedimento di conversione in legge l'articolato sia oggetto di eventuali interventi di modifica".

#### LE NOVITÀ INTRODOTTE

Per maggiore chiarezza, l'Autorità riporta il testo dell'articolo 134, comma 4-bis del Cap con le modifiche apportate: "L'impresa di assicurazione, in tutti i casi di stipulazione di un nuovo contratto e in tutti i casi di rinnovo di contratti già stipulati, purché in assenza di sinistri con responsabilità esclusiva o principale o paritaria negli ultimi cinque anni, sulla base delle risultanze dell'attestato di rischio, relativi a un ulteriore veicolo, anche di diversa tipologia, acquistato dalla persona fisica già titolare di polizza assicurativa o da un componente stabilmente convivente del suo nucleo familiare, non può assegnare al contratto una classe di merito più sfavorevole rispetto a quella risultante dall'ultimo attestato di rischio conseguito sul veicolo già assicurato e non può discriminare in funzione della durata del rapporto garantendo, nell'ambito della classe di merito, le condizioni di premio assegnate agli assicurati aventi le stesse caratteristiche di rischio del soggetto che stipula il nuovo contratto". (continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Lo schema di provvedimento in consultazione, in linea con la normativa primaria, "ha come obiettivo l'adeguamento delle disposizioni regolamentari vigenti interessate dalla modifica della normativa primaria", scrive l'Ivass.

## COSA CAMBIA NELLO SPECIFICO

L'Autorità riporta una sintesi delle disposizioni interessate dall'intervento di revisione normativa.

In particolare, gli articoli 2 e 7 del Provvedimento Ivass n. 72 del 16 aprile 2018, nonché l'allegato 1 al Provvedimento Ivass n. 35 del 19 giugno 2015, sono modificati per rendere tali previsioni coerenti con il nuovo dettato normativo di cui all'articolo 134, comma 4-bis, Cap.

Per quanto riguarda specificamente Provvedimento Ivass n. 72, nell'articolo 2 comma 1, viene inserita esplicitamente, in ipotesi di accesso al bonus familiare, la deroga alla norma generale che assegnerebbe alla classe di merito di conversione universale 14 (classe CU) "i veicoli di prima immatricolazione, ovvero oggetto di voltura al Pra ovvero di prima registrazione nell'Archivio nazionale dei veicoli".

Nell'articolo 2 comma 2, viene inserita esplicitamente, in ipotesi di accesso al bonus familiare, la deroga alla norma generale "che assegnerebbe in caso di veicoli già assicurati la classe di merito di conversione universale indicata nell'attestazione sullo stato del rischio".

Nell'articolo 7 comma 2, in ipotesi di mantenimento della classe di CU e della relativa tabella di sinistrosità pregressa contenuta nell'attestato di rischio, è inserito il riferimento ai soli veicoli appartenenti alla stessa categoria, "alla luce dell'apertura contenuta nel comma 4-bis dell'art. 134 Cap viene modificato, consentendone l'applicabilità anche a veicoli di diversa tipologia".

Nell'articolo 7 comma 2 lettera i), il riferimento al decreto Bersani viene aggiornato con il più ampio riferimento "ai benefici di cui alla novella legislativa primaria".

Nell'articolo 7 comma 3, il riferimento alla sinistrosità pregressa viene aggiornato alla luce della nuova disposizione primaria.

Per quanto concerne, invece, il Provvedimento Ivass n. 35 del 19 giugno 2015, la modifica proposta ha a oggetto il contenuto dell'allegato 1, che viene sostituito "al fine di tener conto del nuovo disposto di cui all'articolo 134, comma 4-bis, Cap".

Eventuali osservazioni, commenti e proposte possono essere inviati all'Autorità di vigilanza entro il 6 febbraio 2020 scrivendo a [rcautofamiliare@ivass.it](mailto:rcautofamiliare@ivass.it).

**Beniamino Musto**



TUTELIAMO INSIEME  
**IL FUTURO  
E GLI INTERESSI**  
DEGLI AGENTI DI ASSICURAZIONE

**ISCRIVITI**

**RINNOVA**

## Il decennio dell'intermediazione

**Banche, intermediari tradizionali, consulenti finanziari, private banker: ecco chi trainerà la crescita del settore assicurativo e finanziario anche nei prossimi dieci anni. Secondo una ricerca di Finer, la loro evoluzione contribuirà al successo di un mercato che sembra ancora dipendere unicamente dall'offerta**

La più grande banca italiana, **Intesa Sanpaolo**, ha riaperto le danze meno di due anni fa apponendo sulle vetrine delle filiali la scritta **Banca Assicurazione**. Si tratta di un passo decisivo per la rinascita del progetto **Bancassurance**, che può contare su fabbriche prodotte interne, come **Intesa Assicura** e **Fideuram Vita**. Tutto il mercato sembra aver ritrovato un rinnovato dinamismo, pensiamo alle **Bcc** con **Assimoco**, **Uni-credit** con **Creditras**, **Bnp Paribas** con **Cardif**, **Mps** con **Axa**.

Nel ramo vita le banche hanno da tempo conquistato una posizione di leadership, la novità è l'ingresso nel ramo danni non motor, dove la maggior parte delle reti di agenti assicurativi, forti delle rendite di posizione relative alla Rc auto, paiono al momento meno reattive.

A ulteriore testimonianza del risascimento assicurativo rileviamo nuove campagne di comunicazione da parte di **Allianz**, **UnipolSai** e **Mediolanum** e presto anche di **Generali**. Per non parlare di un leader come **Poste Italiane** che ha reclutato come dg di **Poste Assicura** uno dei manager più brillanti del settore.

Questo ritrovato attivismo in campo assicurativo, certamente figlio della spasmodica ricerca di integrare i margini sempre più risicati derivanti dalla caduta sottozero dei tassi e dalla conseguente difficoltà di convertire in risparmio gestito il fiume di denaro che gli italiani si ostinano a tenere sui conti correnti, è comunque il benvenuto nel mercato assicurativo italiano cronicamente non assicurato.

### Il ruolo dei consulenti finanziari

Basti pensare ai consulenti finanziari che, forti del loro patto fiduciario con i clienti, hanno prodotto risultati eccezionali: il 60% della componente da loro gestita è investita in prodotti a contenuto assicurativo e previdenziale. Alcune compagnie

(**Aviva**, **Eurovita** e **Zurich**) hanno consolidate relazioni con importanti reti di consulenti finanziari come **Fineco** e **Deutsche Bank Financial Advisor**.

Inoltre i dati a livello nazionale confermano la fiducia degli italiani verso il risparmio assicurativo, che è arrivato a rappresentare il 17% della ricchezza finanziaria totale delle famiglie.

A ben vedere, per i consulenti finanziari promuovere prodotti a contenuto assicura-

tivo e previdenziale non è certo una novità. I pionieri della professione che lavoravano qualche decennio fa in **Fideuram**, in **Programma Italia** (oggi **Mediolanum**) e in **Dival Ras** (oggi **Allianz Bank**) si sono affermati sul mercato partendo proprio da questo tipo di prodotti.

### La ricerca di Finer

Per comprendere a fondo le dinamiche in atto e anticipare i trend futuri, **Finer** ha avviato la ricerca **Insurance Explorer 2020** che ha coinvolto, in una prima fase esplorativa, 50 top manager delle principali compagnie assicurative, banche, reti di consulenti finanziari e associazioni di categoria.

A questa fase ne farà seguito un'altra estensiva che coinvolgerà nei prossimi mesi oltre 7.000 professionisti rappresentativi dei 19mila agenti, degli oltre 170mila sub-agenti/intermediari (sezione E del Rui), degli oltre 3.000 broker (operatori effettivi), dei circa 1.000 ispettori commerciali delle principali compagnie assicurative, oltre a consulenti finanziari con mandato attivo (25mila in Italia), *private* e *retail banker*.

Dalla prima fase esplorativa emergono alcuni spunti molto interessanti: il mercato assicurativo richiede una forte specializzazione che al momento non sembra ancora riconosciuta alle banche, quantomeno dagli addetti ai lavori. D'altro canto tutti concordano nel ritenere che per le banche, operando prevalentemente con una rete di dipendenti a stipendio fisso e senza provvigioni d'intermediazione, sia meno oneroso, o forse è meglio dire più profittevole, vendere alcuni prodotti vita e danni non motor che viceversa non assicurerebbero adeguati margini di intermediazione alla rete agenziale assicurativa.

### L'equilibrio tra sportelli e agenzie

Inoltre per le banche l'erogazione di mutui e finanziamenti per l'acquisto della casa offre un'opportunità unica: quella di sensibilizzare i sottoscrittori sul tema rischio che va ben oltre l'obbligatorietà dell'assicurazione per incendio o scoppio prevista per l'intera durata del mutuo.

Quindi, tutti concordano nel ritenere che la quota delle banche crescerà ancora nel mercato danni non motor e si consoliderà ulteriormente nel ramo vita (al netto delle polizze Tcm e Ltc che quasi tutti considerano appannaggio degli agenti assicurativi).

Tutto ciò dovrebbe avvenire, a detta degli intervistati, senza mettere in discussione il ruolo di agenti e sub-agenti assicurativi che, forti della loro esperienza, manterranno il ruolo centrale di specialisti del settore.

(continua a pag. 4)



(continua da pag. 3)

Certamente un pensiero viene fatto da tutti sul sistema incentivante delle reti agenziali assicurative che, così come è concepito oggi, promuove la vendita di polizze con ritorno provvigionale immediato e molto meno la consulenza finalizzata al cross e up selling, motivo per il quale il settore motor rimane l'ago della bilancia.

### La sensibilità del broker

Esiste poi un'altra figura centrale nel mercato assicurativo, il broker, che ha contribuito e contribuisce in maniera significativa allo sviluppo e all'evoluzione del settore. Oggi è sempre meno un intermediario passivo fra le compagnie e il cliente, e sempre più un'operaia e propria forza trainante del mercato, in grado di stimolare la competizione fra le compagnie. In Italia l'evoluzione del broker è stata più lenta rispetto ai Paesi anglosassoni. La conquista della sua autonomia ha richiesto molti sforzi. Oggi il mercato del brokeraggio assicurativo italiano vale 16 miliardi di euro, pari all'11% del mercato complessivo e al 38% del mercato danni. Le compagnie sono molto sensibili alla relazione tra broker, agenti e sub-agenti sia per le frequenti rotazioni dei portafogli, sia per la capacità delle associazioni che li rappresentano (**Aiba** in primis) di saper cogliere in anticipo le dinamiche settoriali connesse ai rischi, proprio in ragione del loro osservatorio privilegiato e della loro indipendenza. Per tentare un altro parallelismo con il settore finanziario, si tratterebbe della stessa indipendenza che caratterizza i consulenti autonomi, il cui servizio, la consulenza *fee only*, sembra essere di grande interesse anche per le reti dei consulenti finanziari che operano con agenti monomandatari.

### Un mercato con tante identità

Che dire poi della diversità di Dna che caratterizza le differenti compagnie assicurative: pensiamo a Generali e a UnipolSai, leader sì ma complementari l'una nel segmento Pmi l'altra nell'auto, o al dinamismo che caratterizza le compagnie francesi, Axa e **Groupama**, l'attenzione all'innovazione digitale e all'IT di Allianz, al collante mutualistico di **Reale Mutua**, per non citare i tratti distintivi attribuiti dal mercato ad **Alleanza, Amissima, Cattolica, Sara e Vittoria**.

Ultimo ma non meno importante tema emerso dalla fase esplorativa della ricerca è il concetto di gestione del rischio che oltre a evolvere (pensiamo alla *cyber security* o ai danni catastrofali) richiede sempre di più una visione olistica dell'offerta che va dalla protezione, alla gestione del risparmio e all'erogazione di credito (al consumo e immobiliare). Molti concordano che i primi ad agire simultaneamente sui tre fronti avranno un vantaggio competitivo ineguagliabile.

Agenti, sub-agenti, broker, consulenti finanziari e private banker, sono il vero asset trainante del settore assicurativo e finanziario e lo saranno anche nel prossimo decennio. La loro evoluzione e la loro rigenerazione contribuiranno al successo di un mercato che oggi sembra dipendere unicamente dall'offerta.

**Nicola Ronchetti,**  
founder e ceo di **Finer**

## TECNOLOGIE

# Un anno di Rob, il chatbot di Marsh

**Primo bilancio per la soluzione sviluppata da Responsa, partner tecnologico del gruppo Euris: chiamate al servizio clienti in calo del 25%, e-mail del 18%**

Ha spento recentemente la sua prima candelina Rob, il chatbot realizzato da **Responsa**, partner tecnologico del gruppo **Euris**, per il sito italiano di **Marsh** specializzato in polizze professionali. La soluzione è attiva in qualsiasi momento e risponde in tempo reale alle domande degli utenti all'interno di una chat che simula una conversazione con un normale operatore umano. Obiettivo dell'innovazione è quello di alleggerire il volume delle attività di chi lavora nel settore dell'assistenza ai clienti, automatizzando le mansioni ripetitive e i processi standardizzati. Come specifica un comunicato stampa, le chiamate al servizio clienti sono diminuite del 25% e le e-mail del 18%, consentendo agli operatori di ottimizzare il proprio tempo e gestire in maniera più efficiente le richieste più complesse.

"I brand devono essere dove i consumatori si aspettano che sia normale trovarli e dove hanno una modalità di fruizione che percepiscano come più naturale possibile rispetto alle loro abitudini", ha commentato **Paolo Odoardi**, digital strategist del gruppo Euris. "Per fare ciò – ha aggiunto – bisogna puntare su soluzioni innovative, come ha fatto Marsh introducendo il ChatBot Rob sul sito per i professionisti".

La soluzione dispone di un dashboard di amministrazione che consente ai settori business e marketing di operare in autonomia sulla piattaforma senza coinvolgere il reparto IT. Tre, infine, le componenti essenziali della soluzione: una piattaforma di *knowledge management*, che il cliente può amministrare in autonomia dal dashboard, fruibile anche dall'utente finale; un *chatbot framework*, che permette di sviluppare un chatbot sempre più amministrabile dall'autonomia dal dashboard; e una piattaforma di *escalation* che può essere gestita attraverso l'apertura di un ticket o attraverso una live chat con un operatore umano.

G.C.

### 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)

Supplemento al 28 gennaio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577