

PRIMO PIANO

Ivass, l'Rc sanitaria nel 2020

Cresce, nell'anno della pandemia, il mercato delle polizze di Rc sanitaria. Nel 2020, secondo l'ultimo bollettino statistico dell'Ivass, la raccolta premi è aumentata del 4% su base annua e ha raggiunto quota 604 milioni di euro. Prosegue tuttavia la diminuzione delle strutture pubbliche assicurate, passate dalle 1.426 del 2010 alle attuali 535, mentre aumentano gli stanziamenti di fondi per la cosiddetta "auto-ritenzione del rischio", opzione consentita dalla disciplina vigente come soluzione alternativa o integrativa alla tradizionale assicurazione: nel 2019, secondo l'Ivass, gli accantonamenti erano pari al 182% del valore dei premi. L'istituto evidenzia poi che il 4% del personale sanitario assicurato ha cambiato compagnia nel corso del 2020 per ottenere una riduzione del premio: l'80% della raccolta complessiva resta tuttavia appannaggio dei primi cinque operatori del settore.

Il bollettino si sofferma infine sull'impatto del coronavirus. Dalle evidenze emerge che nel 2020 sono stati denunciati 404 sinistri riferibili al Covid-19, con un'incidenza del 2,5% sul totale. L'impatto sui risarcimenti e sulle riserve è stato molto modesto, ma l'istituto non esclude che in futuro i contratti possano contenere clausole di esclusione o aggravanti per i rischi pandemici.

G.C.

CONVEGNO

Qual è la forza degli intermediari assicurativi

Circa 200 persone hanno assistito al convegno dedicato alla distribuzione assicurativa, che è tornato a svolgersi in presenza, ieri a Milano, nella consueta location del Palazzo delle Stelline. Al centro, l'evoluzione della figura di agenti e broker, il cui ruolo è uscito trasformato e rafforzato dalla pandemia

Agenti e broker sono usciti inaspettatamente rafforzati dalla pandemia. Nonostante la spinta digitale e le misure di distanziamento sociale, gli intermediari hanno saputo valorizzare il proprio ruolo per restare vicini alla clientela al momento del bisogno e per rimarcare la propria centralità all'interno dell'attuale modello di business. Insomma, nonostante i timori della vigilia, gli intermediari hanno trovato una nuova forza dall'esperienza della pandemia. E proprio su questo tema si è aperto il tradizionale convegno di **Insurance Connect** sulla distribuzione assicurativa. Interamente moderato dal direttore di *Insurance Daily*, **Maria Rosa Alaggio**, il convegno è tornato a svolgersi in presenza, in totale sicurezza e nel pieno rispetto della disciplina vigente anti-Covid, di fronte a una platea di circa 200 professionisti del settore giunti ieri al Palazzo delle Stelline di Milano.



UNA NUOVA CONSAPEVOLEZZA SULLA DIGITALIZZAZIONE

Il convegno, come di consueto, si è aperto con la presentazione dei risultati dell'indagine realizzata da **Scs Consulting**, in partnership con **Swg**, sull'universo degli intermediari assicurativi. Il mercato, come ha osservato in apertura **Giorgio Lolli**, manager mercato finanza di Scs Consulting, ha subito gli effetti della crisi economica innescata dal coronavirus. Eppure, fra molte difficoltà, sono emersi anche segnali di speranza e ripresa: i rami property e malattia, guarda caso fra gli elementi più colpiti dalla pandemia, si avviano a chiudere il 2021 con andamenti molto positivi. Alla base di questo risultato, come ha illustrato **Alessandra Dragotto**, direttore di ricerca di Swg, ci sono soprattutto le nuove abitudini ed esigenze della clientela: l'emergenza sanitaria ha incrementato la sensibilità della popolazione verso la propria esposizione al rischio, spingendo inoltre l'utilizzo di strumenti digitali che prima erano poco sfruttati. Per rispondere a questa nuova normalità, secondo le conclusioni della ricerca, sarà necessario investire in prodotti, tecnologia, canali di contatto e persino nel rinnovamento delle tradizionali agenzie. Il tutto mantenendo sempre centrale il ruolo dell'intermediario: per quasi l'80% degli intervistati, agenti e broker sono fondamentali per semplificare la customer journey.

Dopo la presentazione della ricerca è intervenuto **Andrea Balestrino**, direttore commerciale di **Prima Assicurazioni**, il quale ha raccontato la forte crescita della società nei suoi sei anni di vita, motivandola con la funzione centrale di una piattaforma tecnologica sviluppata in collaborazione con gli intermediari.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Balestrino ha detto che il vantaggio competitivo della tecnologia, creato inizialmente per i clienti, era apprezzato anche dagli intermediari per il cambio di paradigma dei modelli distributivi tradizionali: una svolta che ha portato nel 2021 a una quota del 30% dei nuovi rischi raccolta dalla rete.

Gli agenti, dunque, sono sempre più imprescindibili. Se la pandemia potrà mai insegnarci qualcosa, c'è sicuramente il fatto che gli intermediari restano fondamentali nel modello di business del mercato assicurativo italiano. E le compagnie sono al lavoro per promuovere il ruolo di agenti e broker, come emerso da un confronto fra **Luca Filippone**, dg di **Reale Mutua**, e **Alberto Tosti**, dg di **Sara Assicurazioni**. I due manager hanno illustrato alla platea del convegno le strategie adottate dalle rispettive compagnie per lo sviluppo della rete distributiva. Tanti i punti in comune: dall'investimento in nuove tecnologie all'arricchimento dell'offerta con nuove soluzioni di servizio, passando per l'utilizzo del dato e per l'adozione di un approccio multicanale volto a valorizzare le competenze professionali di agenti e broker. La logica di fondo è quella di una partnership sempre più stretta fra compagnia e intermediario, che possa favorire il dialogo fra le parti e l'ascolto delle rispettive esigenze.



COME TUTELARE AL MEGLIO IL CONSUMATORE

La mattinata è proseguita con l'intervento di **Lorenzo Sapigni**, dg per l'Italia di **Cgpa Europe** rappresentanza generale per l'Italia, il quale ha esaminato come la possibilità dell'intermediario di autodeterminare il proprio percorso professionale sia legata alle competenze. Secondo Sapigni, la centralità dell'agente va costruita attraverso l'indipendenza, attribuita dal ruolo previsto dalla Pogg per l'intermediario, e la consapevolezza del valore aggiunto del proprio consiglio professionale.

Se tutelare il consumatore significa creare una sovrapproduzione di norme e documentazione, l'intento positivo potrebbe ottenere l'effetto opposto e disincentivare il ricorso a strumenti di protezione e di risparmio. In attesa degli esiti del tavolo di confronto sulle semplificazioni, **Antonio Pinto**, dirigente **Confconsumatori**, ha invitato tutta la filiera assicurativa a operare in termini di maggiore trasparenza, che è vitale ai fini di indurre il risparmiatore a destinare una parte dei propri risparmi a prodotti finanziari e assicurativi.

La tutela del consumatore, in continuità con l'intervento di Confconsumatori, è stata una delle due direttrici della tavola rotonda che ha concluso la mattinata di convegno. L'altro *fil rouge* è stato quello della competitività, o meglio, dei nuovi scenari che si aprono sul mercato assicurativo e ai suoi attori. Su questi temi si è acceso il confronto tra tutte le anime del settore, agenti, broker, compagnie e regolatore, rappresentate da **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di **Ania**; **Roberto Novelli**, responsabile ufficio segreteria di presidenza e del consiglio di **Ivass**; **Vincenzo Cirasola**, presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**; **Luca Franzini De Luca**, presidente di **Aiba**; **Sergio Sterbini** vice presidente di **Sna**; e **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb**.

Sono tanti i fronti aperti: dalla semplificazione alla trattativa sull'accordo impresa-agenti, fino alla notizia del giorno, ossia il blocco dell'Oria, l'organismo di diritto privato che avrebbe dovuto vigilare sugli intermediari assicurativi e tenerne il registro. Dopo gli incontri del Mise con le rappresentanze di agenti, broker e compagnie, c'è stato il passo indietro e, come confermato da Novelli, ci sarebbe un ripensamento in corso, con la possibile modifica dell'impianto normativo in modo che tutte le competenze del Rui rimangano a Ivass.

COME SONO CAMBIATI GLI INTERMEDIARI

Il *fil rouge* che sullo sfondo ha legato gli interventi che hanno avuto luogo nel pomeriggio ha riguardato l'analisi sui principali cambiamenti che hanno coinvolto gli intermediari. A partire dall'evoluzione della cooperazione tra compagnia e rete agenziale: **Michele Colio**, head of retail distribution di **Zurich Italia**, ed **Enrico Olivieri**, presidente del **Gruppo Agenti Zurich**, hanno spiegato su che basi poggia la ritrovata sintonia tra la branch italiana del gruppo svizzero e la sua rete distributiva. Questo nuovo corso dei rapporti tra gruppo agenti e mandante si deve all'arrivo dello stesso Colio, come ha riconosciuto Olivieri. L'atteggiamento pragmatico e schietto da entrambe le parti ha fatto sì che nel giro di pochi mesi si raggiungessero traguardi come l'accordo dati e la nuova tabella provvigionale, che non si era riusciti a centrare nei quattro anni precedenti.

La variabile del contesto attuale in forte cambiamento può diventare un punto di forza degli agenti e dei broker: secondo **Vincenzo Latorraca**, ad di **Global Assistance**, il comportamento dei clienti evolve in ritardo rispetto all'emergere del bisogno; invece conoscere ed essere consapevoli dei fattori esogeni dell'attuale fase di cambiamento rappresenta un vantaggio per giocare d'anticipo e andare incontro ai nuovi bisogni.

La discussione è proseguita con una tavola rotonda che ha affrontato i temi dell'operatività, della gestione dei dati e delle nuove competenze necessarie agli agenti, di cui hanno parlato **Massimo Agrò**, direttore rete agenti di **Axa Italia**, **Ennio Busetto**, presidente dell'**Associazione Agenti Allianz**, **Laura Puppato**, vice presidente di **Agit (agenti Groupama)**, ed **Enzo Sivori**, componente del comitato dei presidenti di **Agenti UnipolSai Associati (Aua)**. (continua a pag. 3)

(continua da pag. 2)

Punto di partenza, la comune constatazione che il ruolo dell'agente è uscito dalla pandemia rafforzato, perché ha saputo rinsaldare l'elemento di fiducia con il cliente. Una relazione che si è rafforzata anche con la compagnia, ha detto Agrò, il quale ha ricordato i tanti passi avanti in termini di strumenti digitali messi a disposizione della rete negli scorsi mesi per facilitare il lavoro degli agenti. Gli intermediari sanno bene che la strada del digitale è una scelta obbligata, come ha ricordato Busetto, ed è uno degli elementi fondamentali di un percorso di evoluzione che, ha ribadito Sivori, deve accompagnarsi a una capacità di autonomia degli agenti nel saper rispondere alle sollecitazioni del mercato. Tuttavia su questo cammino permangono grandi incognite come l'applicazione dei nuovi regolamenti Ivass che, secondo Puppato, invece di facilitarne l'attività rallentano enormemente il lavoro degli agenti.

STRUMENTI EVOLUTI E CONSULENZA CONTRO IL PREZZO PIÙ BASSO

Il contributo di una tecnologia innovativa nel supporto alla prevendita e nel rapporto con il cliente è stato l'argomento di cui ha parlato **Matteo Tagliabracci**, amministratore di **Netlevel**, che ha presentato la piattaforma Engage, uno strumento per coinvolgere l'utente, che è insieme preventivatore, Crm e configuratore di prodotto, e che include inoltre le funzioni di sottoscrizione tramite firma elettronica e la possibilità di effettuare il pagamento in open banking.

I lavori sono poi proseguiti con un focus sulla gestione della rete secondaria, tema su cui si sono confrontati un agente e un subagente: **Dario Piana**, presidente del Comitato dei gruppi agenti di Sna, e **Sebastiano Spada**, presidente di **Ulias**. Entrambi hanno posto l'accento sul tema delle conoscenze e della formazione necessarie a chi è in prima linea nel dialogo con il cliente.

La competenza è restata al centro del dibattito anche nell'ultima tavola rotonda del convegno. Si parla di "valore della consulenza e di consulenza di valore" nel confronto tra **Ezio Peroni**, responsabile distribution di **Alleanza Assicurazioni**; **Angela Rebecchi**, general manager, **Qbe SA/NV**, rappresentanza generale per l'Italia; **Michele Anzalone**, direttore generale di **Area Broker & QZ**; e **Roberto Conforti**, presidente di **Uea**.

Gli ultimi due anni, complice la pandemia, hanno messo a dura prova la consulenza di valore, ma è soprattutto in un momento di hard market che professionalità e competenza sono ancora più necessarie. Le aziende, hanno raccontato i relatori, hanno puntato molto sul rafforzamento della partnership con gli intermediari e gli assicuratori, ma solo quando hanno trovato questi ultimi preparati al cambiamento in atto. Capacità e volontà di mettersi attorno a un tavolo e trovare soluzioni che non siano solo quelle del prezzo più basso è oggi una condizione essenziale e necessaria, ma, contemporaneamente, le compagnie devono essere brave a calmiere l'innalzamento dei prezzi.



Dal punto di vista degli intermediari, infine, è emersa la necessità di essere "bravi a farsi preferire alle piattaforme automatiche", studiate proprio per la ricerca del prezzo più basso.

La giornata si è conclusa con un intervento di **Gianluigi Bonanomi**, formatore che ha illustrato alla platea dei partecipanti le potenzialità del social selling per gli assicuratori. Il punto di partenza di Bonanomi è stato chiaro fin da subito: fare social selling non significa semplicemente vendere sui social network, ma vuol dire utilizzare le piattaforme digitali per generare autorevolezza, stringere relazioni, contribuire a risolvere i problemi degli utenti e, più in generale, fare cultura assicurativa. In questo contesto, l'aggressività dei classici annunci promozionali non serve a nulla. È necessario invece comprendere l'importanza di comunicare, perché anche non comunicare è, alla fine dei conti, una forma di comunicazione. E poi è fondamentale costruire strategie adeguate a un obiettivo che, almeno in prima battuta, non deve essere la semplice vendita di una polizza.

UN RINGRAZIAMENTO AI NOSTRI SPONSOR

Come sempre, Insurance Connect desidera ringraziare gli sponsor e i partner, senza il cui supporto non sarebbe stato possibile organizzare l'evento. Un sentito grazie, dunque, a **Alleanza Assicurazioni**, **Cgpa Europe**, **Global Assistance**, **Netlevel**, **Prima**, **Qbe**, **Sara Assicurazioni**, **Scs Consulting**, **Acb**, **Axa Italia**, **Das Difesa Legale** e **First Point**.

Nei prossimi giorni, su **Insurancetrade.tv** saranno pubblicati tutti i video degli interventi dei relatori e delle varie tavole rotonde.

Un ampio resoconto, inoltre, sarà pubblicato sul numero di novembre della nostra rivista **Insurance Review**.

Fabrizio Aurilia,
Giacomo Corvi,
Maria Moro,
e **Beniamino Musto**

MERCATO

Facile.it acquisisce il gruppo Tcs

Il comparatore rafforza così la propria rete di intermediari sul territorio

Il comparatore online **Facile.it** ha annunciato oggi l'acquisizione del gruppo **Tcs**, realtà specializzata nella distribuzione e nella consulenza assicurativa fondata nel 207 da **Marco Pagani**, **Bruno De Angelis**, **Vittorio Giuncato** e **Ludmila Fernandes**. L'operazione riguarda il 100% del gruppo e tutte le sue società: **Tcs Broker**, società di brokeraggio assicurativo, **Tcs Assicura**, agenzia mandataria, e **Tcs Academy**, realtà che si occupa di formazione con specializzazione nell'ambito delle assicurazioni e della comunicazione. Il valore della transazione non è stato reso noto.

Il gruppo Tcs che opera attraverso una rete di circa 150 collaboratori attivi sul territorio, gestisce un portafoglio clienti in tutta Italia che comprende anche professionisti e aziende, e distribuisce prodotti che spaziano dall'Rc auto alle polizze vita, sino ad altri rami come le assicurazioni viaggio e quelle per la casa. La rete continuerà a lavorare con il brand Tcs. Con questa operazione, come spiega una nota stampa, Facile.it "punta a rafforzare il canale di distribuzione fisico e a potenziare ulteriormente la sua rete **Facile.it Partner**".

"La multicanalità è uno degli elementi chiave della strategia di crescita di Facile.it", ha commentato **Tobias Stuber**, ceo di Facile.it. "Per questo – ha proseguito – abbiamo scelto di rafforzare ulteriormente la nostra presenza sul territorio con questa acquisizione, che ci consentirà di avere un presidio ancora più capillare nelle regioni del centro e del sud Italia, dove il gruppo Tcs ha una presenza importante. Siamo contenti – ha concluso – di poter accogliere nella squadra di Facile.it i professionisti di Tcs e, grazie anche al loro contributo, continuare a crescere e puntare a obiettivi sempre più sfidanti".

G.C.

INTERMEDIARI

Anapa ha incontrato al Senato Anna Maria Bernini e Gilberto Pichetto Fratin

Il vice ministro allo Sviluppo economico ha detto che sull'Oria il Governo starebbe valutando una modifica dell'impianto normativo per lasciare il Rui in Ivass

Una delegazione di **Anapa Rete ImpresAgenzia**, guidata dal presidente **Vincenzo Cirasola**, è stata ricevuta al Senato dalla senatrice **Anna Maria Bernini**, capogruppo di Forza Italia, e dal senatore **Gilberto Pichetto Fratin**, vice ministro allo Sviluppo economico con delega alle assicurazioni.

Nel corso dell'incontro, rispondendo alle osservazioni sollevate da Anapa sulla disciplina organizzativa del futuro Oria, Pichetto Fratin ha reso noto che "alla luce delle istanze sollevate dalle associazioni di rappresentanza coinvolte, tra cui Anapa, sulla procedura di costituzione dell'Oria si stanno facendo delle valutazioni di carattere tecnico". Considerato che al nuovo organismo spetterebbe la sola responsabilità della tenuta del Rui, mentre l'attività di vigilanza rimarrebbe in capo all'Ivass, il viceministro Pichetto Fratin ha aggiunto che "sebbene l'Oria derivi da una norma di legge, si sta valutando una modifica dell'impianto normativo affinché il Rui possa rimanere all'interno di Ivass".

Secondo Cirasola, si tratta di un risultato molto importante "che tiene conto delle osservazioni critiche avanzate da tutte le associazioni di rappresentanza degli intermediari assicurativi e dalla stessa **Ania**". Durante l'incontro, spiega una nota di Anapa, "sono state evidenziate le principali problematiche che devono affrontare quotidianamente gli intermediari assicurativi, a partire dalla smisurata burocratizzazione derivante dall'eccessiva produzione normativa, che va a distogliere risorse importanti all'attività consulenziale, nella decisiva fase di ripartenza".

Bernini e Pichetto Fratin hanno ribadito l'attenzione del Governo alle problematiche sollevate dall'associazione, sottolineando il costante confronto tra il ministero dello Sviluppo economico, l'Ivass e gli altri soggetti interessati, al fine di individuare le soluzioni più idonee ad accrescere l'efficienza del mercato semplificando le procedure, a migliorare la diffusione dello strumento assicurativo tra le famiglie e le imprese italiane che in questa fase di grandi cambiamenti rappresenta una forma di tutela indispensabile. In conclusione, Cirasola ha invitato la capogruppo di Forza Italia e il viceministro a partecipare al terzo congresso ordinario di Anapa, in programma agli inizi del 2022, durante il quale saranno celebrati i primi dieci anni di attività dell'associazione.

B.M.

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.itPer inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.itSupplemento al 8 ottobre di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

XIX Convegno Benpower

LA SFIDA OLTRE L'EMERGENZA

Dalla pandemia ai cambiamenti climatici, i nuovi scenari dell'assicurazione property

10.30-10.35 ► **BENVENUTO**

Maria Carolina Balbusso, Responsabile Marketing e Comunicazione Benpower

10.35-11.35 ► **TAVOLA ROTONDA: NUOVE EMERGENZE PROPERTY, SOLUZIONI E PROGETTI INTEGRATI**

Modera: Maria Rosa Alaggio, Direttore Responsabile Insurance Review

Ellen Bertolo, Head of Claims Aon Italia

Giuseppe Degradi, Consigliere Aipai

Michele Grilli, Responsabile Sinistri Sara

Andrea Gualtiero, Head of Large Property Claims AXA Italia

Nicola Mancino, Responsabile Allianz Global Corporate & Specialty

Renato Vecchio, Direttore Assicurativo e Risk Management Benpower

11.35-11.45 ► **INTERMEZZO: INSURTECH 2021: TREND E VISIONI D'INSIEME**

Gerardo Di Francesco, Founder & General Secretary Italian Insurtech Association

11.45-12.45 ► **TAVOLA ROTONDA: IL PARADIGMA DEL CLIENTE OLTRE L'EMERGENZA, SFIDE E OPPORTUNITÀ**

Modera: Maria Rosa Alaggio, Direttore Responsabile Insurance Review

Marcella Accoto, Southern Region Cluster Claims Manager Chubb Italy

Lucio Silvio Casati, Country Head of Risk Engineering Zurich

Dario Cincotti, Presidente Cincotti & Company

Sergio Ginocchietti, Dirigente Responsabile Liquidazione Property Unipolsai

Paolo Iurasek, Vice Presidente Nazionale Anapa Rete ImpresAgenzia

Luigi Viganotti, Presidente Acb

12.45-12.55 ► **CONCLUSIONI: L'EVOLUZIONE NELL'APPROCCIO ALLA MITIGAZIONE DEL RISCHIO**

Massimo Michaud, Presidente Cineas

12.55-13.00 ► **SALUTI**

**ISCRIVITI GRATUITAMENTE
ALL'EVENTO CLICCANDO QUI**





INSURANCE CONNECT AWARDS

MILANO, 30 NOVEMBRE 2021

INSURANCE CONNECT compie 10 anni e festeggia questa ricorrenza istituendo gli **INSURANCE CONNECT AWARDS**, l'assegnazione di premi alle eccellenze del settore assicurativo che si sono distinte nel 2021 per strategie competitive, lungimiranza e innovazione, progetti e iniziative innovative, evoluzione dell'offerta, capacità di vicinanza al cliente.

Per poter partecipare alla selezione è necessario inviare la candidatura compilando il form all'indirizzo: **<https://bit.ly/candidatura-IC>**

Per info: **awards@insuranceconnect.it**

SCARICA IL REGOLAMENTO COMPLETO