

PRIMO PIANO

Il nuovo Insurance Daily

Come i lettori più attenti avranno notato, ieri, in occasione del primo numero del 2015 di Insurance Daily, è stata inaugurata la nuova veste grafica. Si tratta di cambiamenti che non stravolgono la struttura del quotidiano che, volutamente, resta appunto quella di un classico daily newspaper suddiviso in colonne e tagli: Insurance Daily non è una newsletter, ma un prodotto originale che si forma giorno per giorno e segue in diretta l'attualità. Uno strumento sempre in evoluzione, che è divenuto il punto di riferimento per l'aggiornamento nel settore. Merito anche (e soprattutto) dell'apprezzamento crescente dei lettori e dei numeri sempre in aumento: nel 2014 il Daily è uscito 204 volte per un totale di letture di quasi un milione (988.900), ovvero una media di 4.850 lettori al giorno.

La veste grafica, dicevamo, è stata rinnovata nell'ottica di una maggior leggibilità dei testi e un posizionamento più dinamico delle immagini sulla pagina. Cambiano anche gli stili degli elementi di raccordo e tutti quegli accorgimenti che servono a movimentare la pagina, differenziando, pur nella coerenza stilistica, le rubriche e le sezioni. L'augurio è che apprezzate anche queste novità, pensate nell'ottica di migliorare costantemente i prodotti di Insurance Connect.

RICERCHE

Più costi, meno qualità

È la fotografia dei servizi scattata dal XIV Rapporto Pit Servizi Consumatori, servizi e utenze, realizzato da Cittadinanzattiva. Che, in ambito assicurativo, evidenzia una popolazione dilaniata tra prestiti negati e banche dati dei cattivi pagatori



Difficoltà nell'ottenere un prestito e aumento delle segnalazioni alle banche dati dei cattivi pagatori. Questo il quadro rappresentato dal XIV Rapporto Pit Servizi Consumatori, servizi e utenze: l'era dello scont(r)o, realizzato da Cittadinanzattiva, sulla base di 9.583 segnalazioni riferite a diversi ambiti: energia e ambiente, telecomunicazioni e servizi postali, servizi bancari e servizi assicurativi, mobilità e trasporti,

pubblica amministrazione e beni e contratti.

"A distanza di 14 anni dal primo rapporto Pit e dopo sei anni di crisi economica - afferma **Tina Napoli**, responsabile politiche dei consumatori di Cittadinanzattiva - i cittadini italiani vivono una difficilissima situazione, stretti nella morsa di pagamenti rateizzati, di utenze arretrate e di pratiche commerciali aggressive. La profondità e la straordinaria durata della crisi economica ha prodotto effetti che incideranno nella definizione dei servizi stessi, mettendo a rischio la tenuta sociale e ampliando i divari territoriali e sociali".

In particolare, dal focus *Servizi bancari e assicurativi* emerge che le segnalazioni giunte in tema di servizi assicurativi, nel 2013, rappresentano il 3% di quelle totali (9.583) raccolte dal Pit Servizi, in merito a polizze Rc auto e alle polizze vita/infortuni/salute.

Il settore è caratterizzato dalle difficoltà dei consumatori a ottenere la liquidazione in caso di servizi, dai costi elevati e da una forte asimmetria informativa tra le parti; ciò è più evidente nel settore delle polizze auto obbligatorie, rispetto alle quali i consumatori hanno poche possibilità di scelta poiché i contratti e le tariffe offerte dalle diverse compagnie di assicurazione sono molto simili e poco personalizzate.

LIQUIDAZIONI E TRASPARENZA

Le criticità sulle polizze auto riguardano principalmente: la liquidazione del sinistro (25,8%), l'aumento della polizza (19,4%) e il recesso (19,4%), mentre nell'ambito delle polizze vita/infortuni/salute, le lamentele più frequenti si riferiscono alla liquidazione (55%) e alla trasparenza delle condizioni contrattuali (30%). (continua a pag. 2)



INSURANCE CONNECT su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui





(continua da pag. 1)

Sul fronte dei servizi bancari e finanziari, le segnalazioni giunte nel 2013, rappresentano il 12,3% di quelle totali (9.583) e si suddividono tra: credito al consumo (35,2%), mutui (28,1%), investimenti e risparmi (21,1%) e conti correnti (15,6%).

La crisi economica ha inciso molto sulla disponibilità economica dei cittadini, spesso costretti a ricorrere al credito al consumo per pagare le tasse o le bollette delle utenze domestiche e a scontrarsi con rifiuti di concessione di credito e difficoltà a far fronte al pagamento delle rate, con successiva segnalazione alla *Banca dati cattivi pagatori*. In aumento, rispetto al 2012, le segnalazioni sui mutui (28,1%), soprattutto per problemi con le richieste di sospensione, di rinegoziazione e di ritardo nella liquidazione. In aumento anche le richieste di assistenza per investimenti e risparmi (21,1%) mentre diminuiscono le segnalazioni sui conti correnti, indicate nel 15,6% dei casi e con la clonazione delle carte di pagamento come principale criticità.

SERVIZI SEMPRE PIÙ CARI

Un elemento ricorrente nei diversi settori (e che accomuna le lamentele dei cittadini) riguarda la crisi economica che ha inciso profondamente sugli stili di vita delle famiglie italiane e anche sulla modalità con cui i cittadini-consumatori accedono ai servizi e usufruiscono degli stessi. La *spending review* in servizi, quali il trasporto locale o le scuole, e i tagli messi in atto dalle aziende nel settore delle telecomunicazioni e dell'energia pesano significativamente sui servizi finali offerti ai cittadini. Le famiglie, dunque, si trovano a dover fare i conti con servizi sempre più cari che peggiorano da un punto di vista della qualità.

Al contempo, la concorrenza è ancora ostacolata dalla presenza di pratiche commerciali aggressive e/o scorrette che si sostanziano, nei casi più estremi, nell'attivazione di contratti non richiesti. Infine, si evidenzia per alcuni settori (in particolare energia, banche e assicurazioni)

la grande difficoltà di accesso ai servizi a causa dei costi degli stessi e della crisi economica che ha inciso sul bilancio delle famiglie: molti consumatori segnalano di rinunciare al riscaldamento e all'automobile poiché non riescono a sostenerne i relativi costi.

Dal punto di vista dei diritti dei consumatori utenti, il diritto più violato in tutti i servizi resta quello alla qualità (27,4%), seguito da quello alla trasparenza (17%) e all'informazione (14,2%). Aumenta la violazione del diritto al servizio (11%, +4,4%) e di quello alla sostenibilità economica (8,2%, +3,1%). In sostanza, sempre più spesso, i cittadini denunciano di non aver potuto usufruire di servizi di pubblica utilità per la carenza o la totale assenza degli stessi, soprattutto nell'ambito del trasporto locale su gomma e su rotaia, e nell'ambito dei servizi postali; inoltre, i cittadini lamentano di non riuscire a sostenere i costi di energia (luce e gas), dei tributi locali, delle assicurazioni, delle banche e dei servizi finanziari.

LE URGENZE DA RISOLVERE

Dal rapporto, emergono alcune proposte sui temi più caldi del fronte assicurativo. Il primo tema riguarda l'educazione assicurativa e la necessità di promuovere, su indicazione anche dell'*Ocse*, una strategia condivisa: avere consapevolezza dei rischi a cui le persone e le imprese sono esposte e adottare scelte consapevoli può contribuire ad aumentare la concorrenza nel settore, mentre l'informazione, accanto al pilastro della tutela, permette di superare l'asimmetria informativa tra le parti.

Altro tema caldo: l'Rc auto. Qui, secondo il rapporto, è necessario rendere obbligatoria l'installazione della **scatola nera** (non prevedendo lo sconto così come indicato nel decreto *Destinazione Italia*), per limitare truffe e raggiri; mentre sul contratto base, va ripreso il provvedimento, così come indicato nel decreto legislativo del 15 febbraio 2013, nell'ottica della semplificazione e della chiarezza.

In tema antifrode, va rafforzata l'attività di vigilanza sulle polizze contraffatte prevedendo un sistema di allerta rivolto ai consumatori, semplificando e promuovendo l'informazione già presente sul sito dell'*Ivass* e, per gestire questa criticità, sarebbe opportuno costituire una *task-force* tra autorità, associazioni e istituzioni.

Sulla trasparenza, va favorita una revisione del linguaggio dei contratti, andando nella direzione della chiarezza e della semplificazione, promuovendo attività sperimentali come l'analisi dei contratti realizzata con le associazioni dei consumatori e, come strumento di tutela, andrebbe promossa, da parte dell'*Ivass*, un'istruttoria sull'eventualità dell'istituzione di un *arbitro assicurativo*.

"I consumatori - conclude la responsabile di Cittadinanzattiva - stanno già, seppur timidamente, indirizzando il mercato verso nuovi modelli di consumo e nuove modalità di erogazione di servizi. Ora la sfida sarà quella di co-progettare, con i diversi attori del sistema, per far sì che questa crisi non lasci solo macerie e difficoltà".

Laura Servidio

MERCATO

Al via il primo fondo a sostegno dell'export

Presentato ieri a Milano, si chiama Italy Export Credit ed è il primo del genere in EurOpa. Acquisirà obbligazioni di pagamento dalle banche estere che intervengono nelle transazioni commerciali delle aziende italiane

“Un fondo di sistema che, sostenendo le esportazioni, aiuta la ripartenza dell'Italia”. Così lo ha definito **Gerardo Stigliani**, direttore generale di **Co.mo.i.**, il gruppo privato indipendente, attivo in Italia, Svizzera e Lussemburgo nei servizi finanziari e nella consulenza alle imprese, che ha creato il primo fondo di investimento specializzato, finalizzato al sostegno delle esportazioni italiane.

Italy Export Credit, presentato ieri a Milano presso il Circolo della Stampa, è destinato ai grandi investitori istituzionali (fondi pensione, compagnie di assicurazione, fondazioni) e investirà in obbligazioni di pagamento rilasciate dalle banche dei Paesi importatori che intervengono nelle transazioni commerciali con le aziende italiane esportatrici, che potranno così smobilizzare i propri crediti liberandosi del rischio. L'obiettivo di raccolta è 500 milioni di euro. “Con questa iniziativa – afferma **Sergio Zoncada**, amministratore delegato di **Co.mo.i. Sim** – si apre una frontiera importante nel rapporto tra investitori e imprese, tra risparmio ed economia reale. Le esportazioni, che hanno tenuto in piedi l'Italia negli anni peggiori della crisi, raggiungeranno, nel 2015, i 600 miliardi di euro. Con il nostro fondo specializzato, oltre a cogliere l'opportunità di un investimento finanziario particolarmente interessante per i loro portafogli, gli operatori istituzionali possono sostenere il sistema produttivo, aiutando il Paese a ripartire. In questo senso – continua – *Italy Export Credit* si pone come reale fondo di sistema, uno strumento per rendere le aziende esportatrici italiane più aggressive sul piano finanziario e quindi più competitive all'estero”.

La componente finanziaria è decisiva nella corsa alle commesse internazionali: molto spesso, una vantaggiosa dilazione di pagamento, a medio termine, si rivela l'arma vincente.



Come e dove investe

Italy Export Credit investirà nei cosiddetti *trade finance receivable*, ovvero obbligazioni di pagamento (lettere di credito e/o *promissory note* avallate) rilasciate dalle banche dei Paesi importatori che intervengono nelle transazioni commerciali. Queste transazioni sono basate sulla definizione di dilazioni di pagamento, a beneficio dell'importatore, di durata pluriennale (tra 2 e 8 anni) rimborsabili, su base semestrale, per capitale e interessi.

Il fondo acquisterà tali obbligazioni di pagamento calcolando, all'atto dell'acquisto, un ricavo netto in base agli elementi caratteristici dell'operazione di esportazione: durata, importo, rischio Paese, rischio di credito, garanzie, e così via.

L'esportatore smobilizzerà il proprio intero credito liberandosi dal rischio, mentre i flussi di pagamento delle obbligazioni acquistate dal fondo genereranno nel tempo il rendimento del fondo stesso.

Rischio contenuto, rendimento oltre la media

La durata media massima degli investimenti di *Italy Export Credit* sarà di 4,25 anni, con un rating medio di controparte nella categoria cosiddetta *investment grade* (valutazione di solvibilità medio-alta), la redditività sarà generalmente superiore a quella dei titoli obbligazionari comparabili e la costanza dei flussi di pagamento e il fatto che i titoli vengono tutti portati a scadenza, senza alcuna attività di trading, determinerà anche una volatilità inferiore alla media – “Agli investitori istituzionali – conclude Zoncada – il comparto *Italy Export Credit* offre la prospettiva di un rendimento assolutamente buono, superiore alla media, a fronte di un rischio contenuto, se non inferiore. Anche per caratteristiche, orizzonte temporale e buon rapporto rischio/rendimento, riteniamo che la nostra iniziativa rappresenti una novità interessante nel panorama degli strumenti finanziari”.



TECNOLOGIE

Rc auto, per gli intermediari c'è Assiclick

La nuova suite assicurativa si propone di conciliare il modello distributivo tradizionale con quello delle dirette

Una nuova soluzione rivolta ad agenti e broker viene lanciata con l'obiettivo dichiarato di far aumentare la redditività sul più vasto terreno di competizione del mercato assicurativo: l'Rc auto. Si chiama *Assiclick* ed è una suite assicurativa sviluppata dall'omonima società di software *Assiclick* specializzata nella creazione di strumenti *web-based* per il mercato della bancassicurazione.

Si tratta di un sistema gestionale su piattaforma web, comprendente uno strumento di preventivazione, che permette di comparare le migliori offerte Rc auto e le coperture aggiuntive (incendio, furto, collisione, kasko, tutela legale, ecc.), presenti sul mercato. L'obiettivo è quello di consentire al cliente finale di acquistare dall'intermediario la polizza alle condizioni più vantaggiose, con risparmi medi che la società quantifica in "circa il 20% sul prezzo della polizza". In fase di preventivazione, le coperture aggiuntive possono essere inserite o rimosse all'interno della polizza, in modo da osservare sullo schermo del computer la contemporanea variazione del premio finale da pagare.

"La sfida è stata quella di creare uno strumento professionale affidabile ed efficace - spiega il socio fondatore di *Assiclick*, **Luca Gianzini** - in grado di conciliare i vantaggi garantiti dalle reti tradizionali con quelli delle compagnie dirette, in un mix di competenze tecniche, consulenza professionale, innovazione tecnologica e tariffe competitive". Nella fase sperimentale del servizio "i 60 intermediari che lo hanno utilizzato hanno effettuato 24mila preventivi in meno di due anni, con una percentuale di redemption/conversione in polizza del 14%".

La suite *Assiclick* può essere utilizzata esclusivamente dagli intermediari professionali iscritti al Rui, attraverso un mandato dal broker grossista **Hi-Lab insurance broker**: non dispone, quindi, di un portafoglio assicurativo diretto e non ha contatti diretti con i clienti, che rimangono sempre *proprietà* dell'intermediario.

Secondo Gianzini, "grazie al software di gestione del contratto *web-based*, *Assiclick* abbatte drasticamente i tempi e i costi legati all'emissione dei contratti auto, snellisce i processi amministrativi e aumenta in maniera significativa (fino al 30%) la redditività aziendale".

Beniamino Musto

SINDACATI

Accordo gruppo Unipol, sindacati divisi

Approvato con la maggioranza dei voti, secondo le sigle Confederali; iter ancora in discussione, secondo Snfia e Fna



Secondo quanto comunicato dal segretario generale della **Fisac Cgil**, **Agostino Megale**, lo scorso venerdì 16 gennaio è stato approvato con il 71% di voti favorevoli l'accordo **UnipolSai**, sottoscritto lo scorso 29 dicembre: "le assemblee nelle principali sedi di UnipolSai (Bologna, Torino, Genova, Milano, Firenze, Roma, Napoli, Catania, Padova) hanno visto la partecipazione di oltre tremila lavoratori - ha spiegato Megale - che hanno approvato l'accordo con il 71% a favore e il 29% contrari".

L'accordo, tuttavia, è stato firmato dalle sole sigle confederali (**Fisac Cgil**, **Fiba Cisl**, **Uilca Uil**) ma non dai sindacati autonomi, come **Snfia** e **Fna**, secondo cui diverse assemblee dei lavoratori sarebbero in realtà ancora in corso: "sulle piazze della gran parte delle città italiane - spiega Snfia in una nota - i lavoratori hanno espresso contrarietà all'accordo", mentre il segretario generale del sindacato, **Marino D'Angelo**, punta il dito contro le parole di Megale: "l'articolo 13 dell'accordo, dalle Confederazioni stesse sottoscritto, prevede che l'efficacia sia subordinata per la parte sindacale all'approvazione dei lavoratori. E non pensiamo che per parte sindacale si debbano intendere solo le confederazioni e per lavoratori solo i loro simpatizzanti", puntualizza D'Angelo, in una lettera inviata ai lavoratori, alla Fisac Cgil, Fiba Cisl, Uilca Uil e al *management* di UnipolSai, dove ricorda le assemblee indette da Snfia e Fna per la settimana in corso. "Solo alla loro conclusione - ribatte D'Angelo a Megale - si potrà avere un conteggio credibile del risultato della consultazione, che non può che essere la sommatoria dei risultati di tutte le assemblee dei lavoratori, da chiunque organizzate".

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.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it