



EDITORIALE

## L'Italia non è un Paese per crescere

Che l'Italia stia diventando un luogo da abbandonare per continuare a sviluppare il proprio business, o per mantenere i consueti livelli agiati di vita, sembra ormai essere opinione abbastanza diffusa tra i cittadini più ricchi. Lo rivela un'indagine condotta da Skandia Vita, di cui trovate un approfondimento nelle prossime pagine. Finora avevamo fatto l'abitudine alla fuga dal nostro Paese da parte dei migliori cervelli, ma oggi apprendiamo che sono anche i ricchi a ritenere che le migliori opportunità possano essere colte solo lontani da casa. Tale considerazione, purtroppo, non ha nulla a che vedere con la convinzione di sentirsi cittadino del mondo, né con una spinta positiva proveniente dall'internazionalizzazione.

A rendere meno appetibile la vita in patria contribuiscono semplicemente l'aumento del costo della vita e l'elevata pressione fiscale, nonché generali standard di vita in calo. Un segnale di impoverimento, reale, psicologico e sociale, che indica un ulteriore passo in discesa del nostro Paese. E a cui occorre trovare presto una risposta efficace, capace di introdurre nuovamente possibilità di sviluppo, crescita e fiducia per il futuro.

**Maria Rosa Alaggio,**  
direttore Insurance Magazine  
e Insurance Trade  
alaggio@insuranceconnect.it

• COMPAGNIE

## Axa Assistance al servizio dell'impresa

Con Stéphane Coulot tra i prodotti e le strategie commerciali che il gruppo adotta in Italia

Servizi di assistenza a trecentosessanta gradi. E un portafoglio clienti composto da imprese di assicurazione, banche, broker e soggetti istituzionali. Queste le caratteristiche di **Axa Assistance**, gruppo che lavora in oltre 30 Paesi nel mondo e conta quasi 6.000 dipendenti.

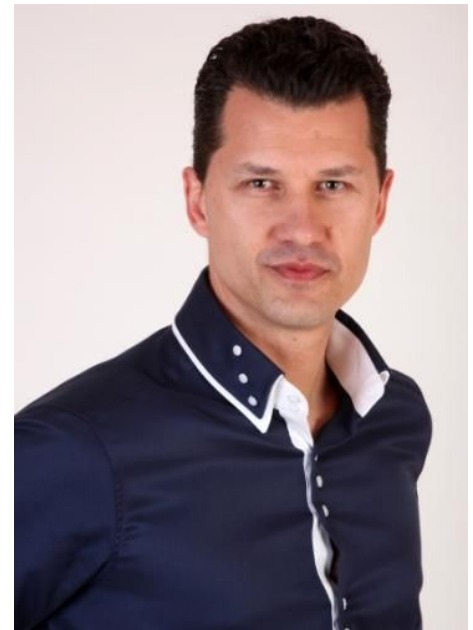
Le attività della compagnia si articolano in quattro direzioni: auto, viaggi, abitazione e salute. E offrono una vasta gamma di **prodotti e servizi pensati appositamente per i mercati b2b (business-to-business) e b2b2c (business-to-business-to-consumer)**.

“Siamo una società generalista nel mondo dell'assistenza - spiega **Stéphane Coulot, direttore commerciale di AXA Assistance Italia** -. Ci rivolgiamo prevalentemente ad altre imprese ma a breve avremo una linea di business rivolta ai privati”.

Riguardo la **rete di distribuzione**, la compagnia si serve di contatti diretti, di broker e di una serie di canali indiretti come quello, molto esteso, di Poste Italiane. A stretto giro, poi, sarà attivato anche il canale agenti. C'è già una piattaforma che permette di vendere soluzioni per l'auto e presto il sistema verrà adattato alle altre tre linee di business sopracitate.

Dal punto di vista dell'**offerta**, i prodotti messi a disposizione dei clienti sono particolarmente variegati. Nel settore automobilistico, ad esempio, si va dall'aggiornamento in tempo reale sulle condizioni del traffico, alla riparazione dei veicoli direttamente sul luogo in cui è avvenuto il guasto. Dalla copertura delle spese per la prosecuzione del viaggio (in caso di vettura in panne) fino alla demolizione e all'assistenza legale.

Per quanto riguarda l'abitazione, invece, la compagnia garantisce supporto in caso di danni, furti e piccole emergenze. Anche nell'eventualità si resti a lungo lontano da casa, magari per una vacanza. *(continua a p. 2)*



Stéphane Coulot, direttore commerciale di Axa Assistance Italia

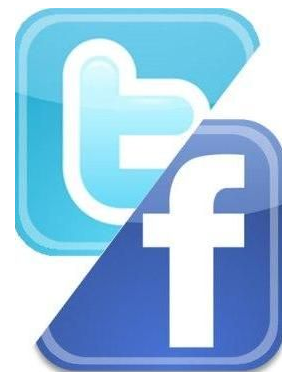
• NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Preventivo Rc auto? Basta un sms con data di nascita e numero di targa

Dopo i preventivatori on line, sono in arrivo le quotazioni Rc auto via sms. Con il nuovo servizio **Allianz Fastquote** basta inviare un messaggio con la targa della macchina e la data di nascita dell'intestatario per conoscere in pochi secondi tutti i dettagli della copertura assicurativa, compresi il premio bonus/malus e il costo delle garanzie incendio, furto e assistenza. Per usufruire del servizio è sufficiente inviare un sms al numero 393 800 3000, Allianz garantisce la sicurezza e la riservatezza dei dati personali.

Lo stesso servizio è proposto dal Gruppo anche tramite web sul nuovo sito **www.fastquote.allianz.it**. Il servizio fastquote è attivo solo per i veicoli ad uso privato che non sono già assicurati con società Allianz.

“Scoprire quanto si può risparmiare sulla polizza auto ora è veramente facile e veloce - ha detto **George Sartorel**, amministratore delegato di **Allianz Italia** che ha ricordato come la società sia “da sempre impegnata a sviluppare prodotti e servizi innovativi”.



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



## IL RAPPORTO CON GLI AGENTI DI ASSICURAZIONE *(continua da p. 1)*

Proprio i **viaggi** rappresentano l'area di maggiore interesse in questo momento. "Siamo tra gli attori principali nell'ambito dell'assistenza e delle assicurazioni travel - dice Coulot -. Axa Assistance non lavora con i tour operator ma direttamente con le agenzie di viaggio. La scelta è chiara: gli agenti sono quelli che seguono direttamente i clienti e che li guidano nelle fasi delicate del processo di acquisto. Non vogliamo quantità tanto per avere numeri. Vogliamo partner che credono in un progetto come il nostro e per questo li selezioniamo scrupolosamente. Ciò non toglie - prosegue - che la nostra attenzione non sia rivolta anche ai privati e a coloro che sono soliti organizzare le vacanze da soli".

Attualmente circa mille agenzie sono registrate sul portale **tripartner.it**. Dalle pagine del sito è possibile vendere direttamente i prodotti individuali. Anche in questo caso l'offerta è corposa: sanità (molto utilizzata in caso di soggiorno negli Stati Uniti), annullamento viaggio, assicurazione sui bagagli e perfino un prodotto particolare per le vacanze sulla neve (infortuni, rimborso skipass e lezioni perse, responsabilità civile).

"Alle agenzie che entrano a far parte della nostra rete - aggiunge il direttore commerciale di Axa Assistance - forniamo strumenti estremamente semplici perché non sono degli assicuratori e devono avere prodotti immediati e pronti per la vendita".

Il mercato italiano delle **polizze travel** è un terreno, per molti sensi, ancora inesplorato. Allo stato attuale, solo il 15% dei viaggiatori compra un'assicurazione prima di partire. Axa, tuttavia, forte dell'esperienza maturata in altri Paesi, è convinta che ci siano tutte le potenzialità per incrementare questi numeri. La ricetta sta nella qualità dei prodotti e nelle strategie di marketing. "Cerchiamo - dice ancora Coulot - di rafforzare i rapporti con i clienti storici, provando allo stesso tempo a sviluppare soluzioni innovative".

Sempre in ambito viaggi, risulta strategico il mercato del **travel for business**. Ossia di tutti quei professionisti che si spostano all'estero (per periodi brevi o lunghi che siano) per motivi di lavoro. A loro viene garantita copertura totale dai possibili rischi legati alla vita in un altro contesto: dall'assistenza medica alla responsabilità civile.

## PARTNERSHIP E SERVIZI ORIGINALI

Un altro elemento che funziona è quello delle **partnership**. Axa Assistance ne ha chiusa una interessante con **Maggiore Rent** per assicurare i clienti che prenotano una macchina per le vacanze invernali. E anche **Federturismo** si è legata alla compagnia, ritenendola ideale per tutelare tutti gli attori della filiera turistica.

Fuori dalle quattro attività fondamentali, c'è poi tutta una serie di prodotti particolarmente originali. È il caso, ad esempio, di **Lifestyle** e del **Progetto Prevenzione**.

Il primo nasce dalla considerazione che i ritmi frenetici imposti dalla vita spesso non permettono di ritagliare tempo sufficiente alla cura per la persona. Sul modello americano del personal shopper, ai clienti viene offerta assistenza in tema di acquisti: dall'abbigliamento alla spesa, dall'arredamento al weekend fuori porta.

Progetto Prevenzione, invece, sfrutta la telemedicina per monitorare costantemente lo stato di salute dei soggetti coinvolti. Il sistema si basa sull'automisurazione dei parametri fisiologici di base (pressione sanguigna, frequenza cardiaca etc.), su autoanalisi del sangue (eseguite tramite un pungito dito monouso) e sulla videocomunicazione con un medico personale che dispensa consigli sulla base dei valori stimati e fornisce suggerimenti su alimentazione, dieta e attività fisica.

*Fabio Forlano*



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

**PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY", IL PRIMO QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO, ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO WWW.INSURANCETRADE.IT**





Claudio Demozzi, presidente dello Sna

• MERCATO

## Articolo 34, gli agenti si attendono la voce grossa dell'Isvap

**Lo Sna crede che sia il momento per l'autorità di prendere decisioni concrete, mentre chiede all'Ania un confronto immediato**

Tutto nelle mani dell'Isvap. Dopo che nell'ultimo giorno disponibile per modificare il **decreto legge sulle liberalizzazioni** (venerdì), la Camera ha approvato un Ordine del giorno che impegna il Governo a riconsiderare l'applicabilità e l'utilità dell'**articolo 34**, il testimone passa nelle mani dell'organo di vigilanza che, come da legge approvata, ha 120 giorni di tempo per regolarne l'attuazione.

"Restiamo in attesa dell'Isvap che - sottolinea il presidente dello Sna **Claudio Demozzi** al nostro giornale - è ancora in possesso dell'autodenuncia degli organi direttivi del sindacato". Ma al momento, appunto, la legge è in vigore, e dall'emissione del decreto (gennaio 2012) gli agenti che non hanno potuto applicare l'articolo 34 secondo il dettato sono passibili di pesanti sanzioni.

"Voglio sperare - continua Demozzi - che non sia possibile punire un privato cittadino quando espressamente il legislatore in ultima analisi riconosce l'inutilità e l'inapplicabilità della norma approvata". La Camera ha infatti impegnato il Governo "a rivalutare con attenzione gli effetti applicativi della disposizione, affinché il confronto delle tariffe Rc auto venga proposto soltanto nel caso in cui vi sia una specifica richiesta da parte dei clienti, e prevedendo inoltre opportune forme di consultazione anche fra agenti di compagnie diverse".

Lo **Sna** a questo punto attende che "**l'Isvap si esprima anche nel senso di definire la consultazione tra agenti in un'ottica di intermediazione tra agenti: cosa che noi - precisa Demozzi - ci auguriamo e chiediamo**". Su questo punto esiste una ragionevole apertura da parte dell'Autorità garante.

In questi giorni, benché non vi siano stati incontri ufficiali, le diplomazie hanno lavorato sottotraccia. Da contatti informali è emerso che l'Isvap abbia intenzione di uscire dalla situazione di stallo che si è creata e sia pronta per fare un atto concreto. Anche da fonti politiche sono giunte allo Sna alcune garanzie: il presidente **Giancarlo Giannini** si sta mostrando aperto a interpretare la consultazione tra agenti come intermediazione tra agenti.

"Noi - conclude Demozzi - siamo pronti a un **confronto con Isvap e Ania** anche domani. Una tavola rotonda nelle sedi ufficiali dedicata solo a questo tema, che ci pare di primaria importanza. Anche l'Ania deve esprimersi in tal senso, perché per competere in un mercato europeo moderno è necessario che la competizione avvenga anche attraverso una maggior autonomia dell'intermediario, nonché sul fronte della flessibilità tariffaria".

Fabrizio Aurilia

• INTERMEDIARI

## Willis Italian Network: 35 i broker aderenti

**Premiate per i risultati raggiunti: Caleas, Gm Insurance Brokers e Omega Broker, fondatori del network insieme a Willis Italia**

In tre anni **Win, Willis Italian Network**, ha raddoppiato il volume dei premi imponibili intermediati - otto milioni di euro rispetto ai quattro dell'anno precedente - ed è arrivata a contare **35 broker aderenti**. Nato sulla scorta di un'analoga esperienza inglese, il network italiano è nato nel 2009 con nove broker iscritti e l'obiettivo di fornire soluzioni assicurative ad hoc prevalentemente per il mercato delle piccole e medie imprese. Nel corso dell'annuale convention di Win, tenutasi a Milano, sono state premiate tre società di brokeraggio: **Caleas** di Milano, **Gm Insurance Brokers** di Bergamo e **Omega Broker** di Trescore Balneario, in provincia di Bergamo. "La crescita del volume dei premi intermediati testimonia la validità del progetto - ha spiegato **Titti De Spirt**, coordinatrice del network, che ha aggiunto: "per noi di Willis è un piacere premiare in questa edizione le società aderenti che fino a ora si sono particolarmente distinte per i risultati ottenuti. Si tratta di tre broker che fanno parte di Win sin dalla nascita, che hanno capito e interpretato lo spirito di collaborazione, che a noi piace definire One Flag, collaborando attivamente al miglioramento del network con il loro apporto professionale e tecnico".

**Walter Albini**, amministratore delegato di Willis Italia, ha sottolineato l'importanza di aver efficacemente rafforzato in pochi anni la reputazione e la conoscenza sul mercato di questo innovativo modello di business capace di esprimere un'offerta alternativa di qualità a costi sostenibili per le Pmi. Inoltre ha fissato come obiettivo per il 2012 l'incremento del numero dei broker aderenti con un focus particolare nelle aree del Triveneto e del Centro Italia. Di numeri più specifici ha parlato espressamente Titti De Spirt affermando: "Win riunisce oggi circa 100 professionisti di 35 società di brokeraggio altamente qualificate di dieci diverse regioni; l'obiettivo è arrivare a 45 entro la fine dell'anno".

I driver su cui puntare maggiormente nel breve e medio termine sono stati individuati nell'innovazione di servizi e prodotti a disposizione del network, e nel lancio di nuovi strumenti volti a garantire la crescita. Per arrivare a questi obiettivi Willis Italia ha messo a disposizione di Win un team dedicato di sei professionisti che opera dalla sede di Milano. Sul territorio la presenza è garantita attraverso i focal point, che dagli uffici territoriali assicurano ai broker aderenti un'assistenza basata sulla prossimità.

D.P.





• MANAGEMENT

## Quando la riunione è un successo

Le riunioni sono uno strumento quantitativamente rilevante in azienda ma qualitativamente troppo spesso scadente: oltre il 60% delle cause di malfunzionamento delle riunioni sono da attribuirsi a una cattiva conduzione. Impreparazione, improvvisazione, mancanza di conoscenza delle tecniche di gruppo portano a pessimi risultati.

Prima di dichiarare la volontà di indire una riunione, dunque, meglio rispondere in proprio a qualche domanda: è proprio necessario incontrarsi o possiamo invece usare una forma di comunicazione alternativa? Che obiettivi vogliamo raggiungere? Quali argomenti desideriamo trattare?

Le riunioni vanno gestite. Quando si decide di convocare una riunione è necessario seguire alcune regole basilari, come se stessi invitando qualcuno a casa nostra. Per prima cosa la riunione va convocata se c'è veramente qualcosa da discutere e soprattutto l'invito deve essere preciso. Bisogna indicare il luogo della riunione, l'orario d'inizio e quello di termine, gli argomenti che verranno trattati, chi li tratterà ed eventuali strumenti di presentazione. Se qualcuno deve intervenire alla riunione sviluppando argomenti specifici deve saperlo in anticipo e, soprattutto, quando sono più persone a svolgere una relazione è buona norma dare a tutti lo stesso format di presentazione e indicare i tempi di esposizione a loro riservati. Non fate riunioni se non servono. La sala riunioni va allestita bene e se si vogliono assegnare dei posti specifici è necessario preparare e disporre in anticipo i segnaposti.

Deve essere sempre chiaro chi gestisce la riunione e le regole di intervento. Se la riunione si svolge con la tecnica del brain storming sarebbe meglio che a gestirla non fosse la persona più importante, ma questa addirittura evitasse di intervenire con l'atteggiamento del capo o peggio come censore delle idee.

I tempi della riunione vanno rispettati rigorosamente e quindi è necessario tenere sul tavolo un misuratore di tempo (orologio, clessidra etc.). Richiamare all'ordine, con fermezza, chiunque non segua le regole, compreso l'uso dei cellulari, che debbono essere spenti.

Il coordinatore della riunione ha il compito di far scorrere i vari temi, di non permettere che ci si incagli in una divergenza, di riassumere e accompagnare le decisioni, di sedare gli animi tumultuosi, di riportare a terra i voli pindarici. Il coordinatore è colui che facilita la riunione verso conclusioni efficaci, decisioni e soluzioni. Tutte le riunioni debbono terminare con un verbale da inviare in tempi brevi a tutti i partecipanti. Perciò all'inizio della riunione il coordinatore deve indicare chi sarà il verbalizzante. Concluderei con un suggerimento: fate poche riunioni, brevi e soprattutto efficaci, altrimenti evitate di farle.

*Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto, consulente di direzione strategica in ambito assicurativo, docente vendite e management*

• RICERCHE

## Un terzo degli italiani ricchi valuta di abbandonare il Paese

**Secondo una ricerca di Skandia gli imprenditori sono pronti a espatriare per cercare migliori opportunità di crescita**

Dopo i cervelli in fuga, in Italia meditano di andarsene pure i milionari. Un terzo dei nostri compaesani più facoltosi, secondo la ricerca *Millionaire Monitor+* di **Skandia Vita**, potrebbe valutare di lasciare la madrepatria. L'indagine è stata condotta dalla divisione del **gruppo Old Mutual**, specializzata nella gestione del risparmio a lungo termine, per capire le scelte di vita e di investimento del segmento più ricco della popolazione in sei paesi: Italia, Francia, Gran Bretagna, Hong Kong, Singapore e Dubai.

Le principali motivazioni che inducono gli italiani a espatriare sembrano essere: la ricerca di migliori opportunità di lavoro per il 22%, le politiche governative per il 15%, l'aumento del costo della vita per il 13%, e infine l'elevata pressione fiscale e il raggiungimento di un miglior standard di vita, segnalati entrambi dal 12% degli intervistati. Questo, nonostante il 64% del campione abbia rilevato un incremento della propria ricchezza dall'inizio della crisi economica mondiale del 2008, e il 66% si dichiara comunque fiducioso nelle politiche economiche dell'attuale governo.

In Italia, il campione è stato di 300 persone proprietarie di oltre 900 mila euro di asset investibili a gennaio 2012: è emerso che le modalità principali di accumulo della ricchezza sono per via ereditaria nel 70% dei casi, frutto di investimenti per il 66% e per reddito da lavoro nel 63%; inoltre un quarto ha ammesso di aver beneficiato di una vincita alla lotteria o al gioco. In merito alla distribuzione geografica, circa il 30% dei ricchi vive nel Lazio, il 26% in Lombardia, mentre solo uno su dieci in Campania.

La fotografia che emerge dell'Italia è quella di un Paese di imprenditori, dei quali circa la metà ha fatto fortuna grazie alla propria attività; più di due terzi hanno avviato il proprio business prima dei trent'anni e quasi quattro su cinque hanno accumulato ricchezza entro un decennio dall'avvio dell'impresa.

**Enzo Furfaro**, market manager di Skandia Vita, ha sottolineato come "sebbene la maggioranza degli italiani facoltosi sia intenzionata a restare in Italia, un numero significativo di essi si dichiara pronto a trasferirsi all'estero per assicurarsi di continuare a crescere", come dimostra il fatto che il 71% ha dichiarato di avere un'elevata, o addirittura molto alta, propensione al rischio. Ciononostante, nel nostro Paese, la proprietà rimane l'investimento più diffuso: circa un quinto della ricchezza è detenuto in immobili residenziali; il 10% in proprietà commerciali; il 15% è in liquidità; il 12% è destinato al risparmio gestito e l'11% a titoli azionari.

*D.P.*