



EDITORIALE

Dal cliente alla multicanalità

Strategie capaci di fornire un deciso segnale di discontinuità rispetto al passato. Un salto di qualità inteso come capacità di rispondere alle esigenze del cliente con il giusto mix di innovazione, garanzie di sicurezza, distribuzione evoluta e multicanale. E' questa la vera sfida su cui le compagnie, la bancassicurazione, il canale diretto e gli intermediari devono confrontarsi quotidianamente per fronteggiare una crisi prolungata, finanziaria ed economicamente reale. Le risposte stanno arrivando, su tutti i fronti, dalla bancassicurazione al canale diretto, dalla capacità consulenziale degli agenti al crescente ricorso alla tecnologia. E si traducono nei tanti prodotti auto basati sulla valutazione del comportamento della clientela o sul pay per use, sul valore aggiunto dell'assistenza o sulla completezza delle polizze multiramo. Forse le banche possono contare su una carta in più, vale a dire una più frequente relazione con il cliente, ma per tutti vale un principio: nelle politiche di marketing e di prodotto ciò che fa la differenza è l'approccio complessivo al mercato, che deve essere in grado di tradurre la conoscenza del cliente nella giusta offerta di sicurezza.

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

• COMPAGNIE

Imprese premiate per la capacità innovativa

Un premio, organizzato da Aifin, per la promozione dell'innovazione nel settore bancario, assicurativo e finanziario. Da cui emerge la capacità del settore di anticipare i cambiamenti del mercato

Intesa Sanpaolo, Axa Mps e Assimoco sono i vincitori, per la categoria "prodotti e servizi assicurativi", del premio "Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria".

L'iniziativa è stata organizzata da **Aifin, Associazione italiana financial innovation**, think tank indipendente nato per promuovere e diffondere la cultura dell'innovazione nel settore bancario, assicurativo e finanziario. Nello specifico per l'ambito assicurativo: primo classificato Intesa Sanpaolo con "Polizza BusinessGemma"; secondo Axa Mps con "Axa Mps protezione infortuni"; terzo Assimoco con "Famiglia ConFort coop". Axa Mps ha ottenuto il secondo piazzamento anche nell'ambito "prodotti e servizi di investimento" con "Lifecycle fondi pensione aperti Axa Mps".

Infine, nella categoria "organizzazione e operations", terzo posto per Cardiff - Gruppo Bnp Paribas - con "Maia - Un approccio quantitativo integrato al processo di marketing".

Con il presidente di Aifin, **Sergio Spaccavento**, analizziamo gli spunti più interessanti emersi in questa ottava edizione del premio, i trend e le prospettive di sviluppo innovativo in particolare del settore assicurativo.

Da cosa nasce l'idea del premio? E su quali criteri si basa la valutazione?

"Il premio rappresenta un importante osservatorio indipendente sull'innovatività degli intermediari bancari, assicurativi e finanziari e sulla loro capacità di anticipare o guidare i cambiamenti di mercato. A questa edizione hanno partecipato 25 intermediari di diversa tipologia con 74 progetti, valutati sulla base di una serie di indicatori: dal grado di innovazione e complessità del progetto, ai driver che hanno attivato l'innovazione, gli obiettivi e i risultati raggiunti".

Quanto è importante la capacità di innovare nell'attuale momento di criticità economica?

"In questo particolare momento di crisi e di recessione il settore bancario, assicurativo e finanziario può avere un ruolo fondamentale a sostegno della crescita del nostro Paese. *(continua a pag. 2)*



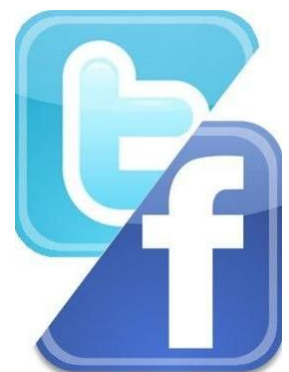
Sergio Spaccavento, presidente Aifin

• NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

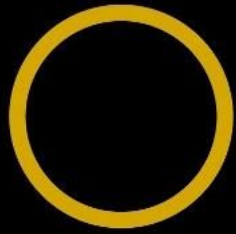
Sicurezza stradale, incidenti in calo dell'11,5%

Stando ai dati diffusi dalla Polizia di Stato sugli incidenti e le vittime della strada, nei primi due mesi di quest'anno, rispetto allo stesso periodo del 2011, gli incidenti sono diminuiti dell'**11,5%**, le vittime del **22,7%** e i feriti del **14,5%**. Analogo trend positivo si registra anche confrontando i dati complessivi dello scorso anno con quelli del 2010: nel 2011 la Polizia Stradale e l'Arma dei Carabinieri hanno rilevato 95.317 incidenti ovvero l'8,7% in meno rispetto al 2010, con 2.185 morti (- 10,6%) e 69.519 feriti (- 7,9%).

Dati incoraggianti, che sembrano andare nella direzione indicata dalla Commissione europea che - per consolidare i risultati ottenuti tra il 2001 e il 2010 con oltre 78mila vite umane salvate - per il decennio 2010-2020 aveva posto l'obiettivo di dimezzare il numero delle vittime della strada. A questo proposito, tema cardine rimane quello dell'educazione stradale e della formazione di responsabili utenti della strada. Un terreno su cui si muove da oltre dieci anni il **Progetto Icaro**, la campagna di sicurezza stradale promossa dalla Polizia di Stato, dal ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, dal ministero dell'Istruzione e dalla **Fondazione Ania**.



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



premio cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria



L'aspetto più interessante è stato la volontà di offrire una soluzione in grado di agevolare il raggiungimento del "work-life" balance con l'obiettivo di facilitare la conciliazione di vita professionale e familiare. Il prodotto quindi si caratterizza per un'ampia gamma di coperture per maternità, assistenza, salute e momenti di difficoltà legati a separazione, divorzio, stalking e stupro: agenti di alleggerimento per sostenere la donna e la sua attività economica al verificarsi di eventi gravi e nella quotidianità".

Quale trend differenziante c'è tra banche e assicurazioni? Le compagnie che sono anche realtà bancarie secondo lei sono favorite nello sviluppo di strategie innovative?

"Visti i risultati e generalizzando, riteniamo di estremo interesse lo sviluppo del bancassurance danni, questo non solo da un punto di vista distributivo, ma anche per lo sviluppo di nuovi prodotti, che mettano insieme e valorizzino la base informativa, le competenze e le technicalità di entrambi i settori. Relativamente ai vantaggi delle compagnie appartenenti a gruppi bancari, riteniamo che queste sicuramente possano beneficiare della disponibilità di una rete distributiva estesa, della più forte relazione e conoscenza della clientela e del maggior numero di opportunità commerciali. Dall'altro lato non tutte e non sempre le reti bancarie sono pronte alla vendita di prodotti assicurativi danni, sia per competenze che per cultura, oltre che a gestire i sinistri. Inoltre c'è anche un problema di ampiezza e complessità di portafoglio di offerta nelle reti bancarie e quindi è importante capire quanta priorità verrà data alla distribuzione di questi prodotti dalle direzioni centrali e dalle reti. Tuttavia riteniamo, anche per ragioni di sviluppo e diversificazione dei ricavi, che molte banche punteranno strategicamente allo sviluppo dell'offerta assicurativa danni".

Il premio "Intermediario finanziario innovativo dell'anno" è andato a Intesa Sanpaolo. Quali skills hanno determinato la scelta?

"Il riconoscimento va a chi ha il più alto numero di progetti finalisti nelle diverse categorie. Particolarmente apprezzata è stata la capacità di rispondere a diversi bisogni e aspettative mirate quali quelle dei giovani, delle donne e delle piccole imprese, oltre alle iniziative per agevolare la crescita delle imprese sui mercati esteri, per ridurre la carta nelle filiali, per far decollare i pagamenti di prossimità con il cellulare e per offrire assistenza ai clienti attraverso i social network. Il "portafoglio" di progetti innovativi presentato da Intesa Sanpaolo era particolarmente diversificato e dimostrava la capacità di saper leggere i cambiamenti sviluppando consapevolmente e velocemente innovazioni orientate al mercato".

(continua da pag. 1) Dal punto di vista industriale questo settore nel suo complesso dovrà recuperare redditività e renderla sostenibile nel tempo al fine di garantire agli azionisti un'adeguata remunerazione del capitale e generare contestualmente valore per tutti gli stakeholder. L'innovazione in questo caso rappresenta una delle principali leve per migliorare il proprio posizionamento competitivo e quindi la redditività. Dall'altro lato, il settore dovrà assolvere in modo efficiente ed efficace alla sua principale mission: finanziare l'economia, gestire il risparmio, coprire i rischi di famiglie e imprese. Detto in altri termini l'attuale contesto economico pone gli operatori del settore e i loro manager di fronte a scelte strategiche di discontinuità rispetto al passato e alla necessità di una maggiore propensione all'innovazione".

Generalmente il settore assicurativo è ritenuto meno innovativo rispetto a quello bancario. E' effettivamente così? E in merito all'innovazione di prodotto, quali sono i trend e le peculiarità di cui tenere conto nei diversi rami?

"Sulla base della partecipazione al premio il settore assicurativo, sotto il profilo dell'innovazione, sembra più conservativo rispetto a quello bancario. Sicuramente l'area di maggiore dinamicità in questo senso è quella delle assicurazioni online che stanno da un lato ampliando l'offerta (prodotti previdenziali, salute e malattia) e dall'altro offrendo servizi innovativi basati su nuove tecnologie come il mobile. Quest'anno abbiamo ricevuto diversi progetti relativi a polizze auto basate sulla tecnologia satellitare con relative innovazioni sulla valutazione del comportamento della clientela, sul pricing (pay per use o meritocratico) e sui servizi a valore aggiunto di assistenza. Così come un altro filone in crescita è quello delle polizze multiramo.

Invece relativamente ai prodotti di investimento anche assicurativi e previdenziali riteniamo interessante la tendenza a sviluppare soluzioni che, in relazione alle basse competenze finanziarie degli investitori retail, abbiano dei meccanismi interni ed automatici che possono ridurre se non annullare scelte di investimento sbagliate.

Ancora, altra partita importante per il settore assicurativo è quella dell'ottimizzazione distributiva e la relativa innovazione sulla matrice clienti/prodotti/canali sia in termini di value proposition che di customer experience. Infine, un altro grande tema è lo sviluppo del mercato assicurativo danni non auto su cui c'è un grande potenziale ancora inespresso".

Tornando al premio, qual è il prodotto assicurativo più innovativo?

"Il prodotto vincitore della categoria è stata la Polizza BusinessGemma di Intesa Sanpaolo dedicata alle donne lavoratrici autonome, imprenditrici e libere professioniste.



• RISK MANAGEMENT

Il financial risk manager

I mercati finanziari rappresentano una fonte di grandi opportunità per il sistema delle imprese, ma anche di rilevante rischio. Ecco perchè è fondamentale dotarsi di una figura dedicata a questa tipologia di rischi

Mai come nel 2011 finanza, investimenti e mercati hanno occupato i titoli delle prime pagine di quotidiani e telegiornali. La crisi del debito sovrano che ha imperversato e continua ad affliggere l'Europa, e prima ancora la crisi del 2008 legata ai mutui subprime, ha portato all'attenzione di tutti, anche del cittadino comune che prima non prestava molta attenzione a questi temi, la possibilità di rischi legati anche a investimenti che precedentemente erano comunemente ritenuti blindati.

Anche prima di arrivare alla crisi, l'idea di investimenti e operazioni finanziarie del tutto prive di rischio era un mito privo di reali fondamenti, tanto che già da tempo i mercati del lavoro richiedono un figura professionale dalle competenze specifiche, il financial risk manager, professionista che rivolge le sue competenze al mondo delle imprese che necessitano di un controllo e di una gestione maggiore dei rischi legati alla propria attività. I mercati finanziari rappresentano una fonte di grandi opportunità per il sistema delle imprese, ma anche di rilevante rischio; per questo il **Consorzio** universitario **Cineas** ha dedicato un master a questa specializzazione. I financial risk manager si occupano di individuare i rischi finanziari, di misurare e di definirne i processi di gestione, di coordinare i rapporti con gli stakeholder.

Emanuele Mino, è uno dei diplomati del master Cineas in Financial Risk Management, ed è ora nell'ufficio Global Risk Management di Société Générale Securities Services dove si occupa di analisi e monitoraggio del rischio di credito. In precedenza Mino lavorava nel settore finanziario, ma è grazie alle competenze specifiche acquisite con il master che svolge una delle professioni più richieste oggi dal mercato.

Società di consulenza, assicurazioni e banche non possono rinunciare a questa figura professionale per scampare al rischio default e dimostrare la propria compliance rispetto alle disposizioni degli organismi internazionali. A dimostrazione di questa tendenza, alcuni studi mostrano come i livelli retributivi di questo profilo siano i più alti tra i livelli manageriali e possono superare i 180 mila euro all'anno.

Adolfo Bertani, presidente di Cineas, Consorzio universitario specializzato nella formazione sui temi legati alla gestione del rischio

• RICERCHE

Più protezione per le transazioni

Si all'utilizzo dei dispositivi mobili per le transazioni economico-finanziarie, ma solo con prodotti assicurativi ad hoc per proteggere le operazioni. E' quanto emerge da un sondaggio sulle tendenze del mercato mobile condotto da Assurant solutions, compagnia assicurativa specializzata in risk management a livello globale. L'indagine mette in evidenza un'esigenza di protezione specifica per tutti quei pagamenti che è possibile effettuare tramite dispositivi mobili, come gli acquisti presso i negozi, il banking online, il pagamento delle utenze domestiche e gli acquisti online.

"Quando si tratta di effettuare una transazione, i consumatori stanno molto attenti ad aprire il proprio mobile wallet" ha spiegato **Nino Treusch** - responsabile delle attività di mobile business development per l'Europa di Assurant solutions. Ancora, ha aggiunto: "l'adozione del mobile wallet è ancora poco diffusa nei paesi in cui abbiamo condotto il sondaggio e la maggior parte dei consumatori hanno espresso forti perplessità in merito alla sicurezza di questo strumento di pagamento".

Lo studio è stato condotto su mille utenti di telefoni cellulari in ognuno dei paesi presi in esame, ovvero: Argentina, Cina, Germania, Spagna e Stati Uniti. Dalle interviste è emerso che ovunque tutti i consumatori si preoccupano quando devono dare i dettagli del proprio conto corrente, temono il furto di identità e delle password e, in generale, la vulnerabilità dei dati personali connessi ai dispositivi mobili.

"La protezione aggiuntiva per dispositivi mobili e per i dati giocherà un ruolo fondamentale per sfruttare il potenziale del mobile wallet" ha sottolineato Treusch lo dimostra il fatto che "i consumatori si sono detti molto più interessati al completamento di transazioni tramite dispositivi mobili in presenza di strumenti di protezione".

D.P.



Nino Treusch



• PSICOLOGIA

Un bene inestimabile

FIDUCIA: “Essere pronti ad abbandonare volontariamente il controllo, rendendosi vulnerabili verso qualcuno, per raggiungere un certo risultato o una conseguenza della nostra decisione. La fiducia cresce come risultato di esperienze positive accumulate con il tempo.”

Amo molto questa definizione perché è molto onesta nei confronti di un sentimento che è fondamentale nella nostra vita di relazione.

La fiducia è una necessità fisiologica. Passa attraverso l'autostima, le motivazioni personali, il modo in cui vediamo gli altri. Un bambino, che non ha ancora completamente definiti gli aspetti relazionali esprime fiducia anche nei confronti di uno sconosciuto che lo prende in braccio, lo fa in maniera semplice, totale.

Volendo esaminare il meccanismo della fiducia possiamo tranquillamente definirla come un'emozione che passa attraverso quattro fasi:

- **fase soggettiva**, caratterizzata da giudizi che diamo del prossimo basandoci sulle nostre emozioni;
- **fase oggettiva**, si tratta di valutazioni che tralasciano le emozioni e si basano su fatti concreti o esperienze ricordate;
- **fase di azione**, dopo essere passati attraverso le due fasi precedenti dobbiamo necessariamente dare fiducia a qualcuno : dobbiamo “agire fiducia”;
- **fase riflessiva**, è l'analisi che facciamo dopo aver dato fiducia a qualcuno. Se abbiamo ben riposto le nostre emozioni, questa fase rende più facili le relazioni future con il prossimo.

TRADIMENTO: coincide, spesso, con la presa d'atto, da parte del tradito che l'altro è un individuo che presumevamo di conoscere ma che si manifesta invece in tutta la sua inconoscibilità.

In amore tradire passa molto spesso attraverso “la rivelazione”, che rappresenta il momento più drammatico, è uno spartiacque fra il matrimonio felice (prima) e la mancanza di complicità (dopo).

La rivelazione porta alla crisi del matrimonio, il coniuge è ossessionato dal problema, e oscilla fra la decisione della rottura o quella di tentare attraverso il perdono una riconciliazione.

Nel lavoro, il tradimento della fiducia, è altrettanto importante e pieno di significati. Esso passa attraverso la distruzione della stima verso la persona a cui avevamo dato la nostra fiducia. Nel lavoro quello che più ci fa male è l'aver mal riposto la nostra fiducia: un bene inestimabile nella rapportualità umana che passa attraverso la dedizione incondizionata nei confronti del prossimo.

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



• MERCATO

Liberalizzazioni, sì del Senato dopo il voto di fiducia

Obbligo di tariffa unica su tutto il territorio italiano, riduzione dei premi Rc auto per i guidatori virtuosi, sì alla multiprevidenza, costi di installazione e disinstallazione della scatola nera a carico delle compagnie e pene più severe per chi froda le assicurazioni.

Queste le principali novità approvate dal Senato - che ha votato la fiducia al Governo con 237 sì, 33 no e 2 astensioni - in merito al decreto legge sulle liberalizzazioni. Il provvedimento, con 141 nuovi emendamenti, passa ora all'esame della Camera e dovrà essere convertito in legge entro il 24 marzo.

Nello specifico, alcuni emendamenti comportano novità significative per il settore assicurativo. Su alcuni il presidente dell'Ania, **Aldo Minucci** ha espresso forte preoccupazione, in primis sulla riduzione tariffaria agli automobilisti virtuosi: “In questo modo salta la logica mutualistica su cui si fonda l'industria assicurativa” perché l'intero onere dei risarcimenti e le riduzioni a favore dei virtuosi verrebbe addossati solo a quanti sono responsabili di un sinistro. Perplesità anche sull'eccessivo gravame della scatola nera sulle compagnie e sull'eliminazione della territorialità nel calcolo delle tariffe assicurative: la tariffa unica, ha detto Minucci “sarebbe contraria alle norme comunitarie”.

Tra le altre norme previste dal decreto, è stato confermato l'obbligo di **fornire ai clienti preventivi di almeno due assicurazioni concorrenti** e per chi non si adegua sono previste sanzioni da mille a diecimila euro. Inoltre, è stato aggiunto un emendamento, che obbliga le compagnie a comunicare all'Isvap il numero dei sinistri per i quali si è ritenuto svolgere approfondimenti in relazione ai costi (in caso di inadempimento, le sanzioni vanno da diecimila a cinquantamila euro).

In tema di risarcimenti, **nessuna penalità per gli automobilisti che faranno riparare la vettura dal proprio carrozziere di fiducia**, anziché in quello convenzionato con la propria assicurazione. E nessun dietro front sul cosiddetto **colpo di frusta**: non si avrà diritto ad alcun rimborso per danni biologici di lieve entità (inferiori ai 9 punti d'invalidità) non comprovati da un'adeguata valutazione medico-legale.

Giro di vite anche sulle frodi alle compagnie di assicurazione: le pene saranno più severe di quelle attualmente in vigore, gli anni di carcere passano da uno a cinque anni, mentre prima si rischiava da sei mesi a quattro anni. I guidatori che vengono scoperti a circolare senza l'assicurazione e non regolarizzano entro 15 giorni la loro posizione, verranno segnalati alle forze dell'ordine affinché possano prendere provvedimenti.