

ASSINEWS

Rivista Mensile di Tecnica, Giurisprudenza ed Informazioni Assicurative

Fondatore Mario Dal Cin



261

Sommario

Febbraio 2015

Rubriche

<i>L'opinione</i>	6
<i>Prodotti dall'estero</i>	13
<i>Intermediari</i>	15
<i>Tecnica</i>	17
<i>Dall'Italia</i>	22
<i>Dal Mondo</i>	24
<i>Riassicuratori</i>	27
<i>AltoProfilo</i>	60
<i>Mezzo & Messaggio</i>	63
<i>Spirito Olimpico</i>	
Il caso risolto	66
Giurisprudenza	69
I numeri del mese	72



ASSINEWS RISPONDE

7

Patente trattenuta da autorità Svizzere per eccesso di velocità

Ad un cliente è stata trattenuta la patente per eccesso di velocità in Svizzera dalle autorità locali e la Prefettura di Bonneville dovrà comunicare al cliente il periodo della sospensione della patente oppure la restituzione della stessa (per posta?). Pare che le autorità svizzere abbiano dichiarato al cliente che in Italia può guidare normalmente. Al momento il cliente risulta senza patente e la domanda è: l'assicurazione in caso di incidente paga il terzo danneggiato senza fare la rivalsa sul conducente e sul proprietario? Allego le condizioni della compagnia ...

RC generale 29

RC generale la maglia nera dei rami elementari

Il ramo è costantemente in perdita. Elevati costi di gestione e inadeguatezze delle riserve sinistri. Si notano segni di miglioramento, ma restano insoluti i problemi della RC sanitaria
di Fausto Panzeri

Previdenza 33

Previdenza obbligatoria: cosa c'è di nuovo?

A cura di A. Cauzzi e M. Elisa Scipioni

Benchmark 37

La buona fede

Analisi comparata della clausola di buona fede di maggior diffusione di polizza standard - Prima di tre parti
di Lucio Berno

Clausole & clausole 40

Vola, colomba bianca vola ... un caso liquidativo quasi "a lieto fine"

Appalti 44

L'incompiuta La legge Merloni e S.M.O.I.

di Gerardo Marrese

Compagnie 49

TUA Assicurazioni

La compagnia 'ibrida' prima creatrice di valore

a cura di Gigi Giudice

Intermediari 52

Bazzi & Partners fra i primatisti mondiali

a cura di Gigi Giudice

Intermediari 56

Uno spettro si aggira per il mondo: il cyber risk

di Riccardo Tacconi

TUA Assicurazioni

La compagnia 'ibrida' prima creatrice di valore



a cura di Gigi Giudice

Un bel mistero da risolvere quello dei risultati raggiunti da TUA Assicurazioni. Non ci vuole un commissario di polizia a indagare perché non ha le tinte fosche del giallo, semmai il ricorso a un qualche genio fatato dal momento che è un mistero dai colori solari, adeguati a dipingere un fenomeno sorprendentemente positivo.

Il primo mistero su cui cercare di fare luce: TUA Assicurazioni ha mostrato in questi anni una costante capacità di progredire in raccolta, oltre che in risultati tecnici e di bilancio, nonostante l'apparente handicap di operare solamente nei rami danni.

Come sanno anche i barbitonsori, la raccolta premi del mercato danni italiano continua a decrescere. In termini addirittura clamorosi. Un fenomeno che si è confermato nell'esercizio 2014 per una serie di concause. Che vanno dal crollo del premio medio della responsabilità civile auto alla discesa delle immatricolazioni dei veicoli, al mancato rinnovo delle coperture accessorie. Per non parlare, effetto della crisi in cui ci trasciniamo dal 2008, della chiusura di migliaia di imprese piccole e medie. Fenomeno che genera un'ulteriore caduta della spesa assicurativa degli italiani.

Basta confrontare i dati: 17,1 miliardi di premi danni raccolti nel giugno 2013 contro i 16,5 del giugno 2014. Vale a dire un arretramento del 3,4 per cento. E ricordarsi anche che era andata anche peggio nel raffronto fra la raccolta del 2012 e quella del 2013, che aveva registrato un decremento del 7,3 per cento.

Qual è dunque l'alchimia, il segreto di TUA Assicurazioni, la compagnia che era stata varata nel 2003 nell'ambito del Gruppo Cattolica con l'imprinting della "compagnia dell'innovazione"?

Sembrava una sfida impervia, destinata a stemperarsi tra lo scetticismo dei soliti fautori del tran tran tipico del settore.

E invece TUA Assicurazioni la ritroviamo, nel 2013, con una raccolta premi di 202 milioni di euro, al 29° posto della classifica generale delle compagnie operanti.

Con 390mila clienti e cinquecentomila polizze, contando su una rete di 450 intermediari.



Andrea Sabia

Ma ancora più eclatante è il superamento dei 235 milioni di euro di premi a fine 2014. Che era l'obiettivo massimo fissato dai vertici della compagnia a inizio d'anno.

Vale a dire una crescita di oltre il 16 per cento, quando invece la raccolta complessiva del mercato danni, come abbiamo detto, è arretrata ancora. Finendo in percentuale negativa.

Quel +16 per cento non è risultato da poco, se consideriamo che anche negli esercizi precedenti l'incremento della raccolta si è attestato su percentuali a due cifre ancora superiori.

I Premi emessi (Crescita)



Si vada a vedere – *si parva licet* come dicevano i latini e “fatte le debite proporzioni” aggiungiamo noi – i risultati di quelle che possiamo considerare compagnie dell'innovazione. Mi limito a Genertel e a Genialloyd, che però godevano del vantaggio di avere alle spalle i due maggiori gruppi del mercato e che sono partite quasi dieci anni prima. Con un organico – dati attuali – che per Genertel è di 867 e 312 per Genialloyd.

La società guidata da Andrea Sabia conta invece su un organico davvero minimale: 65 dipendenti ed un ampio ricorso ad un concetto di outsourcing strategico.

Il successo sudatissimo e, ovviamente, strame-



rito, è venuto per la capacità di effettuare scelte di fondo che hanno messo in pratica l'innovazione del modello di compagnia, dei processi e dei prodotti.

Il bello è che in un recente workshop sulla organizzazione strategica organizzato dal CETIF dell'Università Cattolica, è stato lo

stesso Andrea Sabia a spiegare quello che viene visto, dall'esterno, come un mistero.

“Puntare a esercitare all'interno le attività strategiche e far fare fuori le attività specialistiche, attrezzandosi con architetture applicative totalmente on-line e integrate lungo la filiera produttiva.

Senza dimenticare la ricerca di nuovi clienti sul web che non disintermedino gli agenti, ma si rivolgano poi per altri servizi e prodotti direttamente al punto vendita più vicino consigliato dalla compagnia”.

Ecco nata la compagnia ibrida capace di servire una base di assicurati che normalmente accedono a internet, ma che apprezzano ancora il servizio e la consulenza di un intermediario professionista. Aggiungendo che occorre focalizzarsi su una elevata efficienza operativa e su valide semplificazioni amministrative e procedurali. Per arrivare a costruire una struttura di servizio alla rete commerciale, dotata di ampie competenze operative e assuntive.

Ulteriore non trascurabile tassello: darsi da fare per dotarsi di un team manageriale ristretto, con le idee chiare, capace di interagire con una struttura piatta su tre livelli (che per comprensibili ragioni di top secret non vengono dettagliati in questo articolo).

Le peculiarità dell'azione di TUA Assicurazioni si evidenziano mettendo a confronto (vedi tabella “Indicatori di efficienza”) l'overperformance rispetto alla media di mercato e alle compagnie che possono definirsi affini nella competizione.

Tanto è che la compagnia “dell’innovazione” del Gruppo Cattolica, per i risultati conseguiti nel 2013, ha battuto ogni concorrente nell’aggiudicarsi il titolo di “miglior creatrice di valore”.

A stilare il giudizio sono stati gli analisti di DP Analisi Finanziaria, che hanno messo a confronto una quantità di voci: dal saldo ordinario, al risultato netto, all’utile netto, alla combined ratio al roe (19,47 per cento) considerandole nell’arco dell’ultimo triennio.

Sempre nel 2013 il saldo tecnico è migliorato a quota 127 per cento, insieme al risultato operativo a +496 per cento.

Da considerare anche che – nell’ultimo triennio – il rapporto tra sinistri pagati e premi netti è stato di poco superiore al 41 per cento.

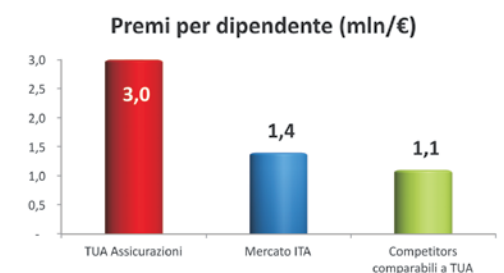
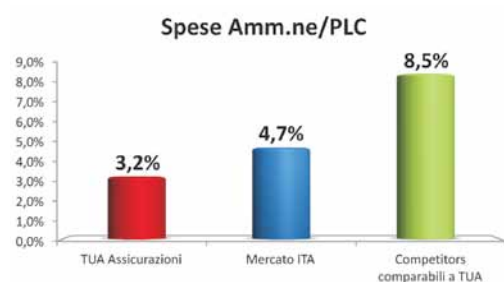
E, come già detto, gli esiti dell’esercizio 2013 del “Sistema TUA” sono stati ancora migliorati nel 2014.

I premi raccolti hanno infatti superato quota 235 milioni di euro, con un incremento ben superiore al 16 per cento, e con risultati tali da far prospettare il raggiungimento del miglior utile mai conseguito dalla compagnia.

Queste anticipazioni sono contenute nella lettera che ha le dimensioni quasi da enciclica pontificia ed è la più recente delle comunicazioni che l’amministratore delegato Andrea Sabia indirizza trimestralmente agli agenti di TUA Assicurazioni.

Lettera che insiste sulla necessità, per una compagnia che abbia chiara visione del fu-

Indicatori di efficienza



turo, di guardare a una “digital leadership” oltre che ripensare il modello di valutazione e assunzione dei rischi, semplificando organizzazione e processi.

L’invito a cambiare *il modo di giocare* nella gestione dei clienti è perentorio. Si giochi unendo agilità e velocità nel servizio, dal momento che TUA sarà la prima compagnia a rilasciare a ogni agenzia la possibile verticalizzazione della comunicazione attraverso un’app comune già rilasciata. Nell’ottica – senza lasciare nulla al caso – di migliorare la qualità del lavoro e la redditività degli intermediari e di fare diventare realtà l’agenzia digitale.

Nella consapevolezza che un cambiamento di tale portata esiga come supporto indispensabile un piano di formazione necessario a impadronirsi

si delle nuove tecniche e funzioni d’uso, utili a rilanciare un’ulteriore fase di crescita e a mettere a frutto il potenziale ancora inespresso. Il nutritissimo calendario dell’attività formativa è già stato definito nel dettaglio per il primo semestre del 2015.

E per dare un segnale pur minimo ma significativo, la lettera conclude che sarà l’ultima inviata da Andrea Sabia in forma cartacea in ossequio al coerente passaggio di tutti i collaboratori al mondo digitale.

Per chi guarda da fuori resta insoluta la domanda iniziale: va a sapere com’è che il mercato danni va sottozero e TUA Assicurazioni cresce nell’ultimo quinquennio ad un tasso annuo medio di sviluppo (CAGR) superiore al 25%?!