

**Focus convegni  
marzo 2016**

# INSURANCE REVIEW

Strategie e innovazione per  
il settore assicurativo

**FOCUS INTERMEDIARI  
E TECNOLOGIA**

# I NOSTRI CONVEGNI

L'attività convegnistica di Insurance Connect, in continuo sviluppo ed evoluzione, si rivolge prevalentemente ad un target B2B. I convegni sono destinati ad un pubblico specializzato con apertura a figure professionali provenienti dal mondo economico, industriale, finanziario, giuridico-legale e della formazione. Oltre a rappresentare un'importante occasione di incontro e confronto diretto, i nostri convegni sono veri e propri momenti di formazione e aggiornamento. I temi che sviluppiamo vengono scelti tra gli argomenti di attualità e maggiore interesse, cercando di interpretare i cambiamenti in atto e le necessità latenti. La qualità contenutistica viene garantita anche grazie al coinvolgimento, in qualità di relatori, di rappresentanti di spicco del settore assicurativo, economico e giuridico.

**INNOVAZIONE | RISCHI | INTERMEDIARI | RC AUTO**



focus intermediari e tecnologia // marzo 2016

## INTRODUZIONE

**03** COMPETERE  
CON LA TECNOLOGIA

## AEC

**04** IL BUSINESS  
CRESCE IN MOBILITÀ

## DAS

**06** CON IL SERVIZIO  
LA FEDELITÀ È ASSICURATA

## AXA ASSISTANCE

**08** AXA ASSISTANCE IN AIUTO  
DEI NON UDENTI VIA APP

## COFACE

**11** COFACE ASSICURA  
IL CREDITO

## DOCTOR GLASS

**13** UNA STORIA DI SUCCESSO

## INSURANCE ARENA

**14** DIGITAL INSURANCE: NUOVE  
SFIDE O NUOVE OPPORTUNITÀ?

## ARAG

**17** IL FUTURO DI ARAG  
È NELLA TECNOLOGIA

## KOOLSITE

**18** INSURANCE  
ANYWHERE

## RISPARMIO POLIZZA

**20** RISPARMIOPOLIZZA.COM,  
SINERGIA TRA AGENTE  
E BROKER

## IRSA

**22** FORMAZIONE IRSA  
PER INTERMEDIARI



Convegno

# LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELL'INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

1 Marzo 2016

Auditorium Coface – Via Spadolini, 4, 20124 Milano

9.00/17.30

## COMPETERE CON LA TECNOLOGIA

*In uno scenario di mercato dove la multicanalità rappresenta il nuovo paradigma di relazione con la clientela, e in cui le abitudini per informarsi e acquistare passano sempre più spesso da strumenti digitali, l'intermediario è chiamato a ripensare il proprio modello operativo e organizzativo. La tecnologia rappresenta oggi per gli agenti una leva ineludibile per continuare a competere sul mercato.*

*Gli interventi (e gli investimenti) necessari per affrontare questo cambiamento, anche a seguito di importanti provvedimenti legislativi tesi alla semplificazione e alla digitalizzazione nel rapporto tra assicurazione, intermediario e cliente, riguardano più fronti:*

- Operatività e produttività dell'agenzia
- Efficienza nel dialogo con la compagnia o, nel caso di agenti plurimandari, con le compagnie
- Evoluzione della relazione con il cliente
- Utilizzo di strumenti digitali
- Iniziative a favore della proattività commerciale, da calibrare su target di clientela e sulle specificità del territorio
- Iniziative a supporto della presenza su web e social network
- Opportunità di collaborazione tra intermediari
- Utilizzo di marketplace
- Conoscenza delle norme, sempre più numerose e stringenti

*Molte le problematiche da affrontare e da risolvere a seconda delle dimensioni della singola agenzia, delle strategie di sviluppo e di presidio della clientela. Con un comune denominatore: aprirsi alle soluzioni disponibili sul mercato, scegliere nuove strade di approccio alla professione di agente, rivolgersi al cliente digitale e sfruttare tutte le opportunità che questa evoluzione offre in termini di conoscenza e vendita del prodotto assicurativo.*

**AEC**

## IL BUSINESS CRESCE IN MOBILITÀ

CON IL PROGETTO PAD, AEC TRASFORMA L'INTERMEDIARIO IN UN AGENTE DIRETTO. CHE CRESCE IN AUTONOMIA. NE PARLIAMO CON IL COORDINATORE COMMERCIALE DELLA RETE AGENZIALE, ANDREA COSTA

Quando si parla di tecnologia nelle agenzie di assicurazione, si fa riferimento soprattutto alla digitalizzazione che le compagnie stanno attuando nei confronti delle reti distributive. Aec ha pensato a una tecnologia che deve essere, *in primis*, propedeutica al business. Una tecnologia che si sposi, quindi, con la mobilità. Tradotto, significa che, se l'IT nelle agenzie non manca, non si può dire lo stesso del contesto in cui l'agente opera.

Aec ha dato una risposta concreta a questa esigenza: il gruppo intermediario grossista, specializzato nel piazzamento dei rischi di Rc professionale di professionisti, aziende ed enti pubblici, ha lanciato per il canale agenti il *Pad (Progetto agente diretto)*.

“Il meccanismo – racconta **Andrea Costa**, coordinatore commerciale rete agenziale presso **Aec Underwriting**, agenzia di assicurazione e riassicurazione – è molto semplice. Attraverso il conferimento di un mandato diretto da un assicuratore o dal mercato assicurativo **Lloyd's**, il nostro agente può accedere a due diverse modalità operative”.

### IN ASSENZA DI SINISTRI

La prima, denominata *Self made standard*, è un contenitore di soluzioni assicurative sulla responsabilità civile professionale a emissione in totale autonomia. Attraverso schede prodotto contenenti caratteristiche/prestazioni e tariffe, l'agente può proporre soluzioni per commercialisti, avvocati, ingegneri e architetti senza sinistri e/o circostanze con introiti fino a 300 mila euro e massimali fino a 2,5 milioni di euro. Sempre nella modalità *Self made standard*, può emettere la polizza D&O Commercial intestata alla società oppure la *D&O Individual*, per il singolo amministratore/dirigente. Il tutto grazie alla collaborazione con alcuni sottoscrittori dei Lloyd's, cioè il più grande



**Andrea Costa**, coordinatore commerciale della rete agenziale di Aec

mercato assicurativo mondiale. “Attraverso la nostra piattaforma – spiega Costa – è possibile stampare la polizza da qualsiasi *device* con una semplice connessione internet. Questo è ciò che intendiamo per mobilità”.

### PER SOLUZIONI SU MISURA

La seconda modalità, denominata *Tailor made*, si sviluppa per tutto il business che non rientra nella modalità *Self made standard*, con massimali e/o introiti superiori a 300 mila euro o questionari gravati da sinistri, affidandosi all'esperienza dei nostri sottoscrittori altamente qualificati.

“Inoltre – conclude il responsabile – abbiamo costruito una serie di prodotti, *non standard*, dedicati a società specifiche, quali, ad esempio, gli Istituti di vigilanza. Rischi specifici come le *Soa*, società di certificazione o società di ingegneria, sono solo alcuni esempi che completano il *bouquet* di offerte del gruppo Aec”.

# LA SPECIALIZZAZIONE il futuro per il tuo business.



**Agenzia di Sottoscrizione specializzata nella Responsabilità Civile Professionale, rischi della persona, Aziende e Enti Pubblici.**  
**I nostri punti di forza:**

- UNIT Commerciale dedicata agli Agenti di Assicurazione.
- Accordi con assicuratori Internazionali.
- Gestione “in house” dei sinistri.
- Aggiornamento professionale specialistico gratuito.
- Sistema di emissione che opera 24 ore su 24.
- Soluzioni Standard e TAILOR MADE.

**Sede Legale e Direzione Generale**  
Piazza delle Muse 7 - 00197 Roma  
**Sedi operative**  
Piazza delle Muse 8 - 00197 Roma  
Corso di Porta Vittoria 29 - 20122 Milano

# AEC<sup>®</sup>

[www.aecunderwriting.it](http://www.aecunderwriting.it) [www.aecbroker.it](http://www.aecbroker.it) [www.aecs.it](http://www.aecs.it)





# CON IL SERVIZIO, LA FEDELTA' È ASSICURATA

CONSULENZA LEGALE TELEFONICA, POLIZZE IN MOBILITÀ, TUTELA DAI PERICOLI DEL WEB, SOLUZIONI PER AMPLIARE IL PORTAFOGLIO. CON QUESTI STRUMENTI, DAS AIUTA GLI INTERMEDIARI E LE COMPAGNIE PARTNER A FIDELIZZARE IL CLIENTE

La fedeltà alle reti distributive tradizionali è, oggi, sempre più precaria, messa a dura prova dalla maggior consapevolezza e proattività dei clienti e dal loro crescente utilizzo dei canali a distanza.

L'analisi 2015 sulla *customer satisfaction* nel mercato assicurativo evidenzia un ulteriore calo della quota di clienti che seguirebbe il proprio agente nel caso in cui questi decidesse di cambiare la compagnia per cui lavora (28% contro il 31% del 2013). Questo è solo uno degli indicatori che dimostra quanto il cliente sia oggi più autonomo e direttamente protagonista delle proprie scelte.

Il cliente è aperto a ricevere proposte da canali e provider nuovi e alternativi, pertanto per mantenere una relazione consolidata è fondamentale assicurare una *customer experience* fidelizzante, con servizi ad alto valore aggiunto. Questo tipo di servizi rappresentano il carattere distintivo di **Das**, tra le prime compagnie al mondo specializzate nel ramo assicurativo della tutela legale.

Grazie all'esperienza maturata in 57 anni di attività sul territorio italiano, ai qualificati servizi offerti ai clienti e allo spiccato orientamento all'innovazione tecnologica e di prodotto, Das Italia rappresenta un importante punto di riferimento per migliaia di famiglie, professionisti e aziende.

La società si avvale di una rete distributiva di oltre 1700 intermediari, tra agenti e broker di assicurazione, e di una struttura commerciale dedicata che garantisce alla rete di vendita una professionale e puntuale assistenza sul territorio. Das presta, inoltre, i propri servizi e il proprio *know*

*how* a favore di 16 compagnie partner, che hanno deciso di affidarsi allo specialista internazionale nella difesa legale per la tutela dei loro clienti.

Il fiore all'occhiello tra i servizi offerti è rappresentato dalla consulenza telefonica, il primo soccorso legale per gli assicurati Das che, in caso di necessità, possono confrontarsi con un avvocato esperto per conoscere la strada migliore da intraprendere per risolvere il contenzioso che li vede coinvolti. Durante il colloquio i clienti hanno la possibilità di analizzare la normativa vigente, i loro diritti, gli obblighi da rispettare, le strategie più efficaci da adottare. Al termine della consulenza, sempre tramite una semplice telefonata, il cliente può decidere di attivare la polizza richiedendo l'assistenza legale necessaria per la sua tutela.

I professionisti di Das, grazie a un'approfondita analisi sui motivi del contendere e a un'alta capacità negoziale, riescono in moltissimi casi a evitare al cliente il lungo e tortuoso iter della giustizia tradizionale, risolvendo i contenziosi già in sede stragiudiziale, con tempi molto rapidi.

## E-SIGNDAS, LA POLIZZA DOVE VUOI, QUANDO VUOI

Das è stata la prima compagnia assicurativa sul mercato italiano ad aver implementato una soluzione che permette di emettere polizze elettroniche su tutto il portafoglio prodotti, indipendentemente dagli strumenti tecnologici utilizzati e dal sistema operativo installato. La soluzione presentata da Das permette di emettere le polizze in mo-

bilità, in completa sicurezza e nel rispetto della normativa vigente grazie all'utilizzo della firma elettronica. Oltre a un processo di emissione snello e veloce, sono totalmente aboliti i costi di stampa e archiviazione e sia l'intermediario sia il cliente possono sempre disporre della polizza e della documentazione allegata in formato elettronico, senza avere alcun problema di archiviazione cartacea e potendo facilmente consultare tutti i documenti tramite un semplice accesso web, da qualsiasi parte del mondo.

## LA DIFESA NEL WEB

Negli ultimi 25 anni, lo sviluppo tecnologico ha guidato l'innovazione in ogni settore. La metà dei consumatori italiani è ormai multicanale e internet ha un ruolo sempre più importante. Tuttavia il web, dietro le numerose opportunità, nasconde moltissimi rischi legati a possibili violazioni dei propri dati personali e finanziari sul web. Per tutelare i clienti da queste minacce, sempre più sentite, Das ha creato *Difesa Web*, un prodotto specifico per i rischi derivanti dalla rete, che combina una componente assicurativa e una di servizio. Si tratta di un prodotto completo che risponde alle due principali esigenze espresse dal mercato: da un lato l'aspetto di prevenzione e monitoraggio dei propri dati, dall'altro il supporto legale necessario in caso di violazione degli stessi o di furto d'identità.

## UNA SOLUZIONE PER FARE CROSS SELLING

*Più Difesa* è la nuova linea di prodotti di Das studiata appositamente per essere il perfetto abbinamento alle

garanzie offerte dalle polizze Rc capofamiglia, abitazione, infortuni/malattia e vita/Tcm, garantendo, in ciascuno di questi ambiti, garanzie di tutela legale e di assistenza assolutamente complementari ai prodotti principali. La nuova polizza si compone di quattro opzioni, con garanzie abbinabili ai prodotti di riferimento maggiormente presenti nei portafogli agenziali:

- + Difesa Capofamiglia
- + Difesa Abitazione
- + Difesa Infortuni e Malattia
- + Difesa Vita



## Con la linea di prodotti Più Difesa, Das intende:

- ampliare l'offerta dedicata ai privati e alle loro famiglie con una gamma di coperture caratterizzate da un premio *entry level* e da garanzie ad alto contenuto di servizio;
- stimolare operazioni di *cross selling* da parte degli intermediari nei segmenti di portafoglio agenziale maggiormente popolati, come Rc capofamiglia, multirischi abitazione, malattia e infortuni, vita, previdenza complementare e Tcm;
- garantire una copertura completa ai clienti, che permetta di avere un servizio di assistenza legale altamente qualificato, non solo in ambito civile ma anche penale.





# AXA ASSISTANCE IN AIUTO DEI NON UDENTI VIA APP

SEMPRE VICINI ALLE NECESSITÀ DEI CLIENTI CON UNO SGUARDO ATTENTO ALLE POTENZIALITÀ OFFERTE DAL MONDO DIGITALE

**AXA Assistance Italia**, compagnia del Gruppo AXA, primo brand assicurativo mondiale, secondo la classica *Interbrand 2015*, è protagonista nell'assistenza da oltre 20 anni in Italia.

La compagnia opera principalmente su cinque *aree di business*: auto, salute, abitazione, travel e tutela legale, sviluppando prodotti dedicati a partner, quali compagnie di assicurazioni, banche, operatori del turismo, automotive e mondo *affinity, utilities* e grande distribuzione, a cui propone soluzioni assicurative e servizi complementari ad alto valore aggiunto.

Vanta una rete globale e, in Italia, assiste i propri clienti nazionali e internazionali, attraverso un network qualifi-

cato e capillare: oltre 2000 mezzi di soccorso, 870 officine che, insieme agli 8.000 medici convenzionati, alle 550 strutture sanitarie e alle 200 ambulanze, sono il risultato di un processo continuo di ricerca e miglioramento, in termini di efficienza e qualità del servizio erogato.

La centrale operativa risponde ai clienti 24 ore su 24, sette giorni su sette, con personale qualificato e multilingue, formato costantemente per dare soluzioni immediate alle criticità della vita quotidiana.

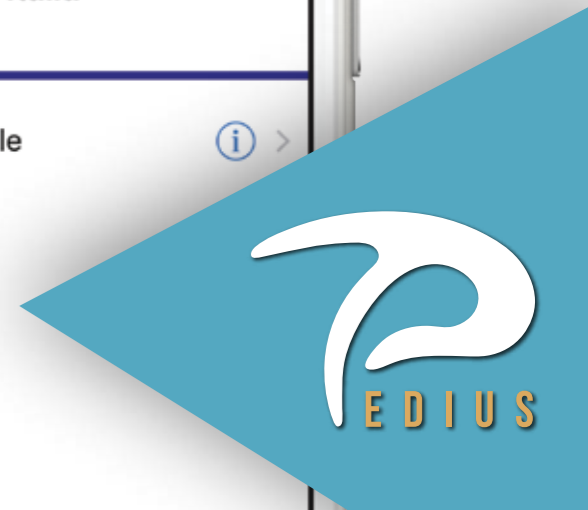
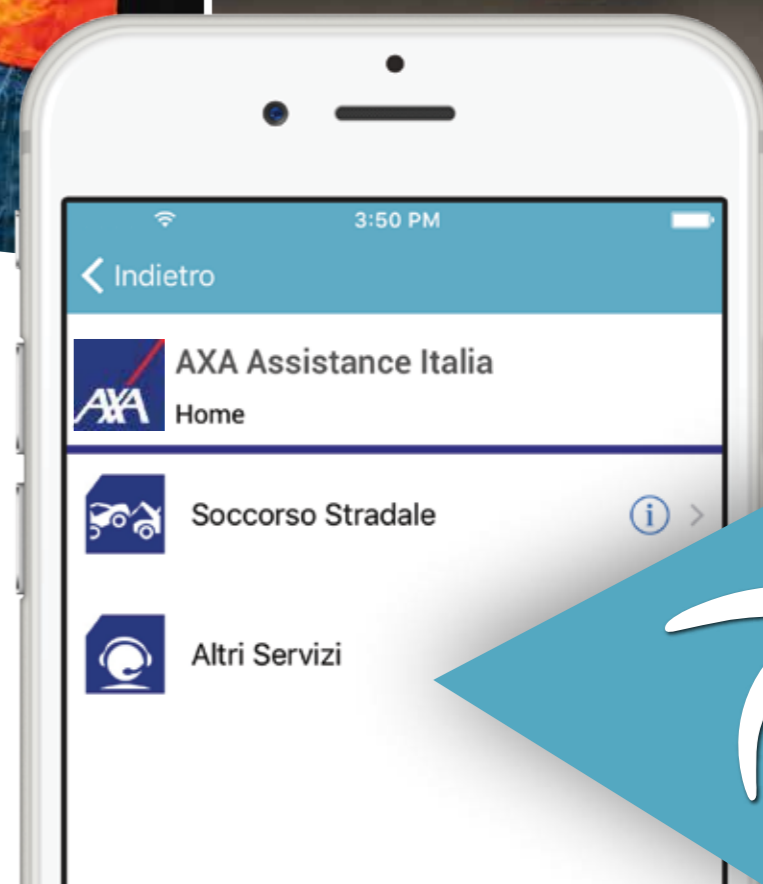
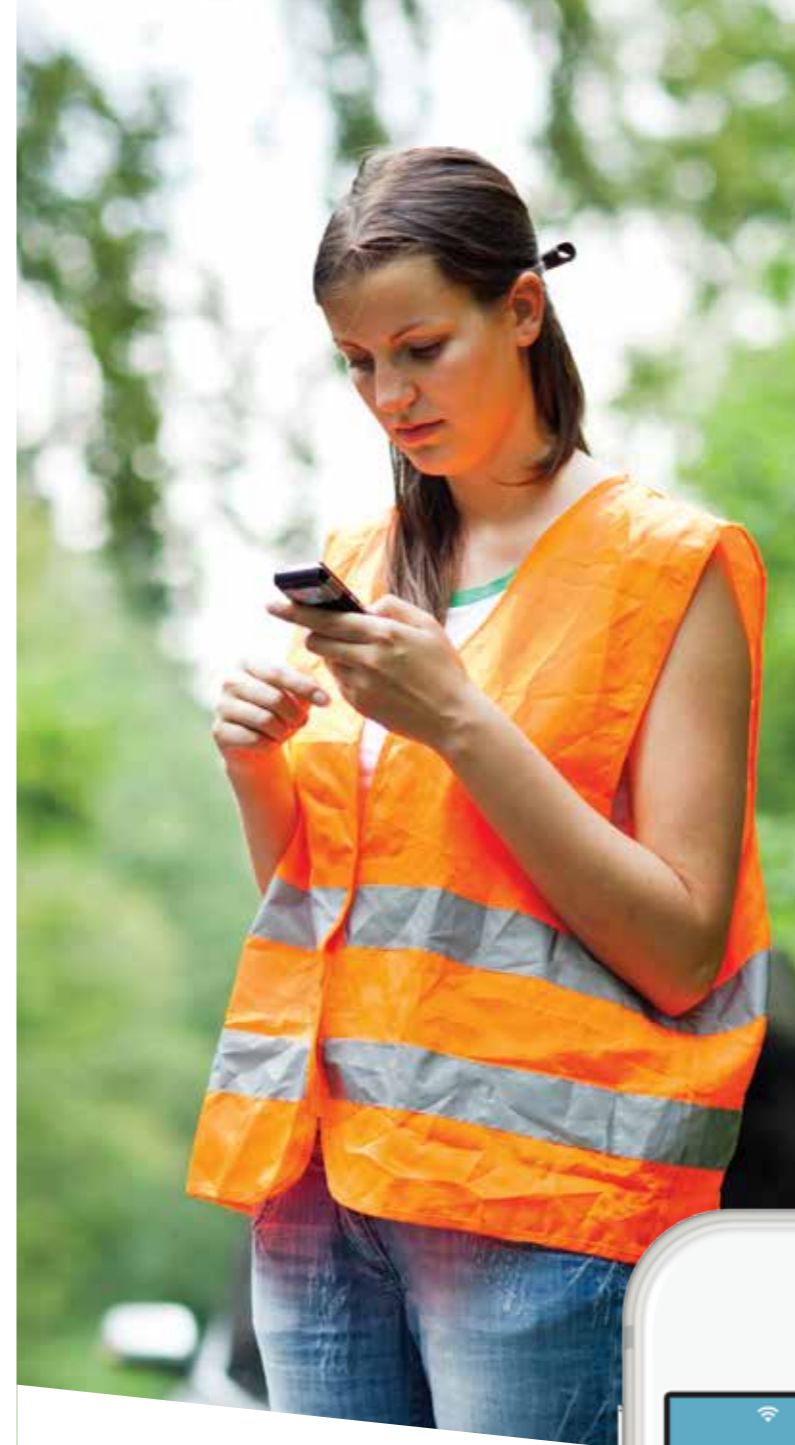
## ASSISTENZA VIA MOBILE

Il cliente, e la continua ricerca di prodotti e servizi innovativi, sono per AXA Assistance elementi distintivi, in grado di fare la differenza. In questo senso, l'ultima innovazione della compagnia nasce grazie alla partnership con **Pedius**, l'App *mobile* che permette alle persone non udenti di telefonare e, da oggi, di ricevere assistenza dalla centrale operativa con semplicità e velocità.

*Il cliente sempre al centro del nostro servizio* non è uno slogan: è la leva che muove la curiosità e la ricerca continua del team di sviluppo di AXA Assistance. Il servizio offre un'assistenza stradale sulla rete ordinaria e autostradale per il recupero o la segnalazione di un guasto del proprio veicolo e/o per ricevere un consulto medico telefonico.

L'applicazione, disponibile su smartphone, trasforma il testo in voce e la voce in testo, attraverso un sintetizzatore vocale, permettendo, al cliente non udente, di esprimersi liberamente e in autonomia.

Pedius, nata dall'esigenza di una persona sorda che, coinvolta in un incidente non ha potuto contattare telefonicamente alcun tipo di assistenza stradale, è attiva nel campo dell'accessibilità dal 2013 e opera in nove paesi nel mondo.



**AXA Assistance Italia**

**240** Dipendenti

**80 milioni di €** di giro di affari circa

Le linee di business:

- Auto
- Abitazione, Tutela Legale
- Salute
- Travel
- Concierge

[www.axa-assistance.it](http://www.axa-assistance.it)

Dati riferiti annualità 2015





Cercate uno specialista che possa affiancare la vostra azienda nella tutela dei crediti commerciali in Italia e nel mondo?



## Assicurazione dei Crediti, Assicurazione Cauzioni, Recupero Crediti

Il gruppo Coface, uno dei leader mondiali nell'assicurazione dei crediti, offre alle imprese di tutto il mondo soluzioni per proteggersi contro il rischio di insolvenza dei propri clienti, sia sul mercato domestico che export.

Nel 2014, il gruppo, supportato dai 4406 collaboratori, ha raggiunto un turnover consolidato di 1.441 milioni di euro. Presente direttamente e indirettamente in 99 paesi, assicura le transazioni commerciali di oltre 40.000 imprese in oltre 200 paesi. In Italia, da oltre vent'anni, Coface offre l'assicurazione dei crediti e le cauzioni, ed è nota per la sua professionalità, grazie agli Agenti Generali, al servizio dei clienti, presenti su tutto il territorio nazionale.

Coface, per scambi commerciali più sicuri  
www.coface.it - comunicazione@coface.com

**coface**  
FOR SAFER TRADE



## COFACE ASSICURA IL CREDITO

LA NUOVA SOLUZIONE PER GLI INSOLUTI, PERSONALIZZATA E FLESSIBILE, GARANTISCE TRANQUILLITÀ E STABILITÀ FINANZIARIA ATTRAVERSO LA TUTELA DELLA LIQUIDITÀ AZIENDALE. AGEVOLANDO LA CRESCITA DEL BUSINESS

In un contesto di crescita mondiale debole, per il 2016 al 2,7% secondo **Coface**, si prevede che i rischi emersi nel 2015 persisteranno anche quest'anno. Restano da monitorare per le imprese alcune minacce, quali le tensioni politiche nei Paesi avanzati e in quelli emergenti, la volatilità dei mercati finanziari, il ribasso del petrolio e, non ultimo, il rallentamento dell'economia cinese.

Ecco allora che Coface rimoderna la sua offerta principale, ribattezzandola *TradeLiner*, una soluzione integrata di assicurazione dei crediti, basata sull'esperienza della prima offerta globale di protezione contro il rischio di mancato pagamento introdotta sul mercato quindici anni fa. L'offerta tutela la liquidità aziendale e permette un efficace supporto di gestione dei crediti, per garantire tranquillità, stabilità finanziaria e agevolare la crescita del business.

### SERENITÀ PER L'AZIENDA

Con *TradeLiner*, Coface analizza sistematicamente ogni acquirente per assicurarsi che l'impresa possa vendere alle controparti più affidabili e sviluppare il fatturato in serenità, recuperando, grazie alla redditività e alla capacità di negoziazione di esperti internazionali, eventuali crediti insoluti. Se poi il recupero richiede più tempo del dovuto o non va a buon fine, Coface prevede un indennizzo (fino al 90%) per le perdite derivanti dal mancato pagamento.

"*TradeLiner* si inserisce in un importante percorso di innovazione dell'azienda – spiega **Antonella Vona**, diretto-

re marketing e comunicazione di Coface in Italia – che ha visto quest'anno anche il lancio, in Italia, di *EasyLiner*, la polizza online destinata alle piccole imprese. *TradeLiner*, indirizzata alle medio e grandi aziende, è una soluzione creata per abbracciare le esigenze imprenditoriali, in termini di flessibilità e trasparenza, con una gamma di opzioni personalizzabili per coprire le differenti tipologie di rischio (politico, disastro naturale, crediti contestati, rischio di fabbricazione) a protezione delle vendite a credito in contesto internazionale ed economico mutevole".

### PROTEZIONE DAL RISCHIO DI INSOLUTI

La nuova offerta è stata dunque pensata e realizzata per facilitare alle imprese l'accesso al credito, prevenendo e proteggendo il rischio di mancato pagamento delle vendite (anche delle filiali) sia in Italia sia all'estero, assicurando beni di consumo, prestazione di servizi e operazioni legate al commercio internazionale. Con *TradeLiner*, inoltre, i premi vengono calcolati in funzione del fatturato reale e il premio minimo annuale è aggiornato automaticamente permettendo di ridurre i rischi di bilancio. E, in caso di insoluti, se l'impresa incontra problemi di liquidità il termine dell'indennizzo può essere ridotto da cinque a quattro, a tre o anche a due mesi.

"Le medie e grandi imprese – sottolinea **Ernesto De Martinis**, country manager di Coface in Italia – operano in un ambiente economico sempre più complesso e articolato che impone un approccio altrettanto flessibile alla gestione dei rischi commerciali".

# Problema al vetro?

Tre buoni motivi  
per affidarti a Doctor Glass



1

**VICINO A TE**

Oltre  
140 centri  
in tutta Italia

2

**ESPERTO**

Personale  
specializzato  
e servizi di  
qualità

3

**AFFIDABILE**

Partner  
delle principali  
compagnie  
assicurative

Call Center 800 10 10 10  
[www.doctorglass.com](http://www.doctorglass.com)

**DOCTORGLASS®**  
LA CURA PER IL TUO PARABREZZA

DOCTOR GLASS®, DA 17 ANNI A FIANCO DEL COMPARTO ASSICURATIVO.

## Una storia di successo.



**“140 centri  
in Italia  
specializzati  
in interventi di  
qualità, veloci  
e garantiti  
a vita.”**

Dal 1998 esiste in Italia una realtà nata con l'idea di offrire un efficiente e tempestivo servizio nella riparazione, sostituzione ed oscuramento dei vetri delle auto. **Un'azienda con un solido DNA, che ha saputo crescere in maniera costante nel tempo, diffondendosi sul territorio nazionale in maniera capillare.** Ad oggi si possono contare 140 centri specializzati in interventi di qualità, veloci e garantiti a vita. Una rete fatta di imprenditori sempre disponibili, flessibili e affidabili.

Questi ingredienti hanno permesso a Doctor Glass® di diventare partner delle principali Compagnie assicurative. I centri Doctor Glass® e gli agenti presenti sul territorio italiano, lavorano infatti fianco a fianco con una missione comune: mettere il cliente al centro di tutto. Per raggiungere

questo obiettivo grande attenzione viene dedicata alla preparazione del personale. Lavorano in Doctor Glass® specialisti del cristallo con qualifica tecnica, professionale e gestionale, costantemente aggiornati, esperti nell'utilizzo di tecnologie avanzate e materiali testati. **Tutti i centri sono inoltre dotati sia di unità mobili, per poter raggiungere comodamente il cliente ovunque, che di uno specifico know-how per la riparazione.**

Non sempre è infatti necessaria la sostituzione del vetro. In molti casi, quando si danneggia il parabrezza, è sufficiente una riparazione che, oltre ad essere vantaggiosa dal punto di vista del prezzo, evita anche, nell'eventualità in cui l'assicurazione abbia un massimale, di obbligare i clienti ad aggiungere l'eccedenza. **Chi si affida a Doctor Glass® sceglie di usufruire di un**

**servizio a 360°, tramite il quale non doversi preoccupare di nulla.**

Le convenzioni stipulate con le Compagnie permettono all'assicurato che si reca presso un centro di non sostenere alcun costo. Grazie alla cessione di credito, il pagamento della prestazione viene regolato direttamente tra la Compagnia e Doctor Glass® garantendo un significativo risparmio anche in termini di tempo.

I centri Doctor Glass® sono disponibili per effettuare sempre gratuitamente un check dei cristalli.

**Per maggiori informazioni basta telefonare al 800.101010 o collegarsi al sito [doctorglass.com](http://doctorglass.com).**

Call Center 800 10 10 10  
[www.doctorglass.com](http://www.doctorglass.com)

**DOCTORGLASS®**  
LA CURA PER IL TUO PARABREZZA





# DIGITAL INSURANCE: NUOVE SFIDE O NUOVE OPPORTUNITÀ?

AVVICINARSI AL MONDO DEL DIGITALE NON VUOL DIRE SEPARARE L'INTERMEDIAZIONE TRADIZIONALE DAL MONDO DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA MA RENDERE INNOVATIVO UN MODELLO DI BUSINESS CHE STA EVOLVENDO RAPIDAMENTE, COME UNO TSUNAMI DIGITALE

*Un nuovo modo di fare assicurazione.* È questa la sfida che la generazione 2.0 di intermediari assicurativi chiede a mercati meno evoluti come l'Italia.

È questa la sfida che **Insurance-Arena.COM®** ha deciso di cogliere e affrontare.

Insurance-Arena.COM® è la prima *community on line* in cui gli intermediari assicurativi possono collaborare, condividere e mostrare le proprie capacità.

Si tratta di una piattaforma web libera, democratica e indipendente, che permette a tutti gli intermediari di registrarsi e qualificarsi in termini di competenze e specializzazioni, per poter pubblicare richieste di quotazione o prendere in carico quelle pubblicate da altri.

Con un semplice click, e senza più perdere troppo tempo, ogni intermediario avrà tutto ciò che serve per aumentare il proprio volume di affari e raggiungere obiettivi ambiziosi attraverso:

- nuove modalità per cercare, trovare e valutare gli intermediari con cui costruire importanti relazioni lavorative e organizzare rapporti già consolidati;
- adozione di uno nuovo strumento di messaggistica in tempo reale che renderà superato l'utilizzo delle email per le trattative tra intermediari e la propria rete di vendita;
- report di analisi integrati, indispensabili per il monitoraggio e l'approfondimento dell'attività svolta nel *marketplace*.

## MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE TRA INTERMEDIARI

“Il progetto – afferma **Carlo Francesco Dettori**, socio fondatore di Insurance-Arena.COM® – nasce dall'esigenza di offrire un servizio che migliori in termini di qualità, in particolare in velocità e costi di gestione, la collaborazione tra intermediari, favorendo per i clienti finali un risultato d'eccellenza in termini di offerta basata su specializzazione, concorrenza e prezzo”.

L'obiettivo è quello di creare il primo *social marketplace* a livello globale, in cui gli intermediari assicurativi, potranno collaborare con le proprie strutture commerciali e produttive, ampliare il proprio network di collegamenti professionali con altri intermediari e aumentare il proprio giro d'affari.

“Vogliamo guardare al mondo digitale come garanzia per rendere innovativo il modello di business degli intermediari che è rimasto fino a oggi ai margini delle logiche dell'evoluzione tecnologica – continua Dettori – nel contempo vogliamo valorizzare il capitale umano minacciato dalla tendenza globale alla disintermediazione affinché diventi il vero protagonista del nuovo scenario digitale. Noi crediamo davvero che insieme questo sia possibile”.



# IO VOGLIO COLLABORARE

**[ PER NON ACCONTENTARMI  
E AVERE UNA PROSPETTIVA DI SVILUPPO ]**

Nasce Insurance Arena.  
il nuovo network professionale per intermediari assicurativi

**Insurancearena®**  
*insieme perché sia possibile*

[www.insurance-arena.com](http://www.insurance-arena.com)





Messaggio promozionale. Prima della sottoscrizione leggere il fascicolo informativo disponibile sul sito [www.arag.it](http://www.arag.it) e presso i punti vendita.

ARAG. Tutela legale. Vivi pienamente.



Web@ctive,  
la Tutela legale che protegge  
i tuoi clienti sul web.

Web@ctive è la copertura di Tutela legale dedicata alla sicurezza e alla serenità di chi utilizza il web. Protegge i tuoi clienti e li aiuta a far valere i loro diritti e quelli dei loro famigliari quando navigano in internet, comprano prodotti su portali di e-commerce, utilizzano i social network o acquistano servizi web. È innovativa, completa e aggiornata. E l'opzione Web@ctive della polizza Multioption è acquistabile anche on-line: [multioption.arag.it](http://multioption.arag.it).



ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia  
Viale del Commercio 59 · 37135 Verona · tel. 045 8290411 · [arag@arag.it](mailto:arag@arag.it) · [www.arag.it](http://www.arag.it)



# IL FUTURO DI ARAG È NELLA TECNOLOGIA

LA TUTELA LEGALE SI EVOLVE: CON UNA NUOVA E VARIEGATA PRESENZA SUL WEB IN SINERGIA CON LA RETE, UNA PIATTAFORMA E-LEARNING E LA COLLABORAZIONE CON GOOGLE

Per **Arag Italia**, compagnia specializzata nel ramo tutela legale, la tecnologia è un elemento essenziale per la proposta di prodotti e servizi agli intermediari e agli assicurati. In particolare, l'impresa assicurativa sta investendo molto nello sviluppo e nell'affinamento della propria presenza on line, tramite diversi canali web. Tra le principali innovazioni figura il nuovo sito pubblico, [www.arag.it](http://www.arag.it), che è stato oggetto di un completo restyling nell'aspetto grafico e nelle sue potenzialità informative. Nello specifico, l'home page fornisce all'utente una più efficace e immediata comunicazione delle specificità delle polizze offerte, attraverso la suddivisione in sei famiglie di prodotti relativi ai diversi ambiti in cui operano le polizze di tutela legale Arag: *Per gli spostamenti, In fami-*

*glia, Imprese e professionisti, Associazioni, Condominio, Per il web.* L'obiettivo è facilitare l'individuazione sia della soluzione assicurativa più adatta a soddisfare le proprie esigenze sia dell'intermediario cui rivolgersi. Navigando all'interno delle pagine del sito, poi, si possono scoprire altre sezioni innovative. Per prima nel mercato della tutela legale, la compagnia ha messo a punto un sito specifico, <http://multioption.arag.it/>, per la vendita diretta della polizza Arag *Multioption*, la soluzione modulare pensata per proteggere il singolo, ma anche il nucleo familiare, nelle più diverse situazioni della vita quotidiana. Arag ha condiviso questo approccio con la propria rete di intermediari: l'obiettivo, nel medio periodo, è quello di utilizzare in sinergia l'infrastruttura internet creata per la vendita on line, per ampliare reciprocamente il proprio business. Per la predisposizione del sito e degli aspetti relativi al *Sem* (Search engine marketing), la compagnia ha collaborato direttamente con **Google**, garanzia di massima tecnologia in questo ambito.



## LA FORMAZIONE VA SUL WEB

In aggiunta agli strumenti formativi e informativi tradizionali, che la compagnia condivide con i propri intermediari, quali la formazione in aula, l'impiego di newsletter mirate e del periodico *Arag TI*, dal 2016 è stato implementato anche l'*e-learning*: una piattaforma web che, in linea con i disposti regolamentari di **Ivass**, consente la tracciabilità dei tempi di fruizione della formazione e il monitoraggio dei livelli di apprendimento. Queste iniziative rappresentano l'inizio di un percorso che, nei prossimi anni, vedrà trasformare il modo di fare business della compagnia: il futuro di Arag passerà anche attraverso la sua evoluzione tecnologica. 1



# KOOLSITE® INSURANCE ANYWHERE

for Insurers, Underwriters, Brokers and PolicyHolders



KOOLSITE®  
INSURANCE ANYWHERE

**SOLUZIONI PER IL SETTORE ASSICURATIVO  
ANCHE IN MODALITÀ CLOUD**



CLOUD		ON-PREMISE
NON RICHiesto	PERSONALE IT SPECIALIZZATO	RICHiesto
NON RICHiesto	PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE IT	RICHiesta
NON RICHiesto	SPAZIO FISICO PER IL SERVER	RICHiesto
MINIMIZZATO	RISCHIO FINANZIARIO LEGATO A IT	ELEVATO
AUTOMATICI E IMMEDIATI	AGGIORNAMENTI SOFTWARE	RILASCIO DA PARTE DEL CLIENTE
SEMPLICE E SECONDO LE ESIGENZE	SCALABILITÀ	VINCOLATA A COSTI E SISTEMI
ELEVATA	SICUREZZA / BACKUP DEI DATI	MAGGIORI RISCHI

- // INNOVATIVA INTERFACCIA GRAFICA
- // APPROFITA DELLE CAPACITÀ DEI NUOVI SCHERMI TATTILI
- // TRANSIZIONI / EFFETTI/ ZOOM
- // VERSATILE GESTORE DI COMPITI E DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA
- // PERSONALIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE PER ADATTARLO ALLE ESIGENZE DI UN SINGOLO UTENTE
- // POTENTE MOTORE DI RICERCA
- // TEMPLATES DI WORKFLOW DEI PROCESSI PIÙ USATI
- // MODERNI GRAFICI CON INFORMAZIONE DI BUSINESS
- // CAPACITÀ D'INTERAZIONE ATTRAVERSO WEB SERVICES TRA L'INTERMEDIARIO E LA COMPAGNIA ASSICURATIVA
- // RISORSE AVANZATE DI COMUNICAZIONE: CHAT, SMS, MAIL, PUSH NOTIFICATIONS
- // POTENTE DATABASE CON GESTIONE DI DOCUMENTI INTEGRATO
- // AVANZATO MODULO PER LA DEFINIZIONE E CALCOLO DEL PREMIO DI TARIFFA
  - / CALCOLO DI PREMI, COMMISSIONI, GESTIONE DI FORMULI ATTUARIALI
  - / CONTROLLO DI REGOLE DI CONTRATTAZIONE



**IN QUALUNQUE LUOGO, IN QUALUNQUE DISPOSITIVO, IN QUALUNQUE ATTIVITÀ DEL SETTORE**



koolsite@koolsite.it  
sales@koolsite.it

+39 02 87343089

www.koolsite.it







# RISPARMIOPOLIZZA.COM, SINERGIA TRA AGENTE E BROKER

AVVIARE COLLABORAZIONI DI ALTO LIVELLO CON PROFESSIONISTI DEL SETTORE, UTILIZZANDO LE TECNOLOGIE PIÙ AVANZATE E STRUMENTI CHE ACCRESCANO LA REMUNERAZIONE. È IL PROGETTO REALIZZATO DA MEDIASS

Il mondo delle assicurazioni, così come lo si è tradizionalmente inteso sino a oggi, vive una fase di grande mutamento sotto numerosi punti di vista. Infatti, la minore redditività e la progressiva digitalizzazione dei processi di intermediazione e vendita hanno evidenziato qualche difficoltà di integrazione con i sistemi e i modelli esistenti. È in questo scenario che si è realizzato il progetto *Risparmiopolizza.com*, la divisione *retail* di **Mediass**, società di brokeraggio a capitale interamente italiano che opera a livello nazionale da oltre vent'anni.

L'obiettivo è ambizioso, ma ben definito: avviare collaborazioni di alto livello con professionisti del settore, consentendo loro di continuare a esercitare la propria attività utilizzando le tecnologie più avanzate e dotandoli di

strumenti che possano accrescere la loro remunerazione. Pur tenendo conto del progressivo cambiamento cui viene sottoposta la figura dell'intermediario, il progetto *Risparmiopolizza.com* vuole mantenerla al centro delle dinamiche commerciali e operative, quale elemento imprescindibile di fondamentale valore nella proposizione, predisposizione e conclusione delle trattative assicurative. La formula vincente è data dalla rapidità di fornire soluzioni assicurative in totale autonomia affrontando costi contenuti di gestione.

"*Risparmiopolizza.com* – racconta **Gianluca Graziani**, direttore generale di **Mediass** – nasce sette anni fa con l'obiettivo di fornire agli intermediari uno strumento semplice per gestire rapidamente il processo di inter-



Il primo network indipendente italiano

mediazione del settore retail, con un'operatività del tutto autonoma, che intende riportare lo sviluppo del business al centro dell'attività, riducendo il peso della componente gestionale e di post vendita. Con il nostro modello sono migliorati sia il servizio al cliente finale sia la soddisfazione professionale dei nostri partner.

Di fatto, l'attività del broker si configura come innovativa rispetto ai modelli tradizionali e svincolata da quelle dinamiche operative e di gestione che diversamente potrebbero irrigidirla in modo improduttivo. E l'introduzione normativa del decreto *Crescita 2.0*, con il riconoscimento della libera collaborazione tra intermediari, ha evidenziato le potenziali opportunità contenute nel modello di business che **Mediass** ha intuito e perfezionato nel corso degli ultimi anni, con la visione strategica di fornire un supporto completo per *dare mercato* agli intermediari.

## OPERARE SU PIÙ LIVELLI, CON PIÙ STRUMENTI

Il pensiero alla base del progetto è stato, sin dall'inizio, quello di comprendere e di conseguenza ridurre le criticità che storicamente hanno irrigidito e rallentato le dinamiche della professione dell'intermediario, per proporre un modello che avesse alla base la massima libertà di operare su più livelli contemporaneamente, al fine di ottenere le risposte più soddisfacenti per i propri clienti. All'atto pratico, l'intermediario che aderisce al progetto di **Mediass**, accede al portale *web based* *Risparmiopolizza.com*, nel quale ha a disposizione una molteplicità di strumenti: utilizzo di mezzi di preventivazione ed emissione polizza, programma *in house* con cui gestire l'eterogeneità dei titoli assicurativi, documentazione e modulistica da utilizzare per la predisposizione delle offerte, supporto di

help-desk da parte di personale specializzato e dedicato all'intera rete di collaboratori. In questo modo, l'intermediario si riappropria della sua principale funzione, l'essere prima di tutto un consulente assicurativo orientato al cliente, riuscendo a contenere in tempi e modalità ragionevoli tutte le attività collaterali di gestione della polizza.

## MODELLI PERSONALIZZATI

Ma, a margine dell'indubbio vantaggio dal punto di vista operativo, *Risparmiopolizza.com* intende premiare ulteriormente l'attività che l'intermediario svolge quale consulente assicurativo: la ricerca continua della soluzione migliore tra le numerose proposte dal mercato, l'assistenza prestata quotidianamente per soddisfare ogni esigenza, la presenza costante accanto al proprio cliente rappresentano un valore aggiunto di inestimabile importanza, poiché l'elemento umano resta al centro del modello di sviluppo di **Mediass**.

Inoltre, con l'ampliamento del network sull'intero territorio nazionale è stato possibile, per la struttura tecnica, elaborare e proporre per ogni singolo operatore un progetto su misura, che tenesse conto delle differenze territoriali, sociali ed economiche di ciascuno.

In questo modo, i nostri partner diventano la figura centrale. Per ognuno di loro, *Risparmiopolizza.com* è in grado di personalizzare l'offerta tecnica di prodotto in funzione del territorio, delle sue caratteristiche e della storia professionale dell'intermediario, mantenendo sempre un elevato standard di redditività.

"Iniziare è semplice e non richiede particolari formalità – conclude **Gianluca Graziani** – l'invito ai nostri colleghi è di contattarci per scoprire nuove opportunità da cogliere insieme".





## Chi Siamo

Da oltre 30 anni IRSA si occupa di potenziare e arricchire le competenze delle persone che lavorano nelle assicurazioni, nelle banche e presso le reti di intermediazione, con professionalità e passione.

La centralità della persona è il filo rosso che guida nell'ideazione e realizzazione delle soluzioni formative che costruisce e implementa.

## Mission

Mission istituzionale di IRSA è la promozione, la diffusione della cultura assicurativa.

IRSA concorre allo sviluppo e all'innovazione dei settori assicurativo, bancario e finanziario attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi formativi rivolti al personale e agli intermediari.

## Obbligo IVASS

Dal 2015, con l'entrata in vigore del Regolamento IVASS n. 6/2014, sono cambiati i requisiti formativi degli intermediari iscritti al Registro Unico Intermediari (RUI).

Le nuove disposizioni prevedono che la formazione possa essere svolta partecipando a corsi in aula e/o corsi svolti con modalità equivalenti (videoconferenza - webinar - e-learning).

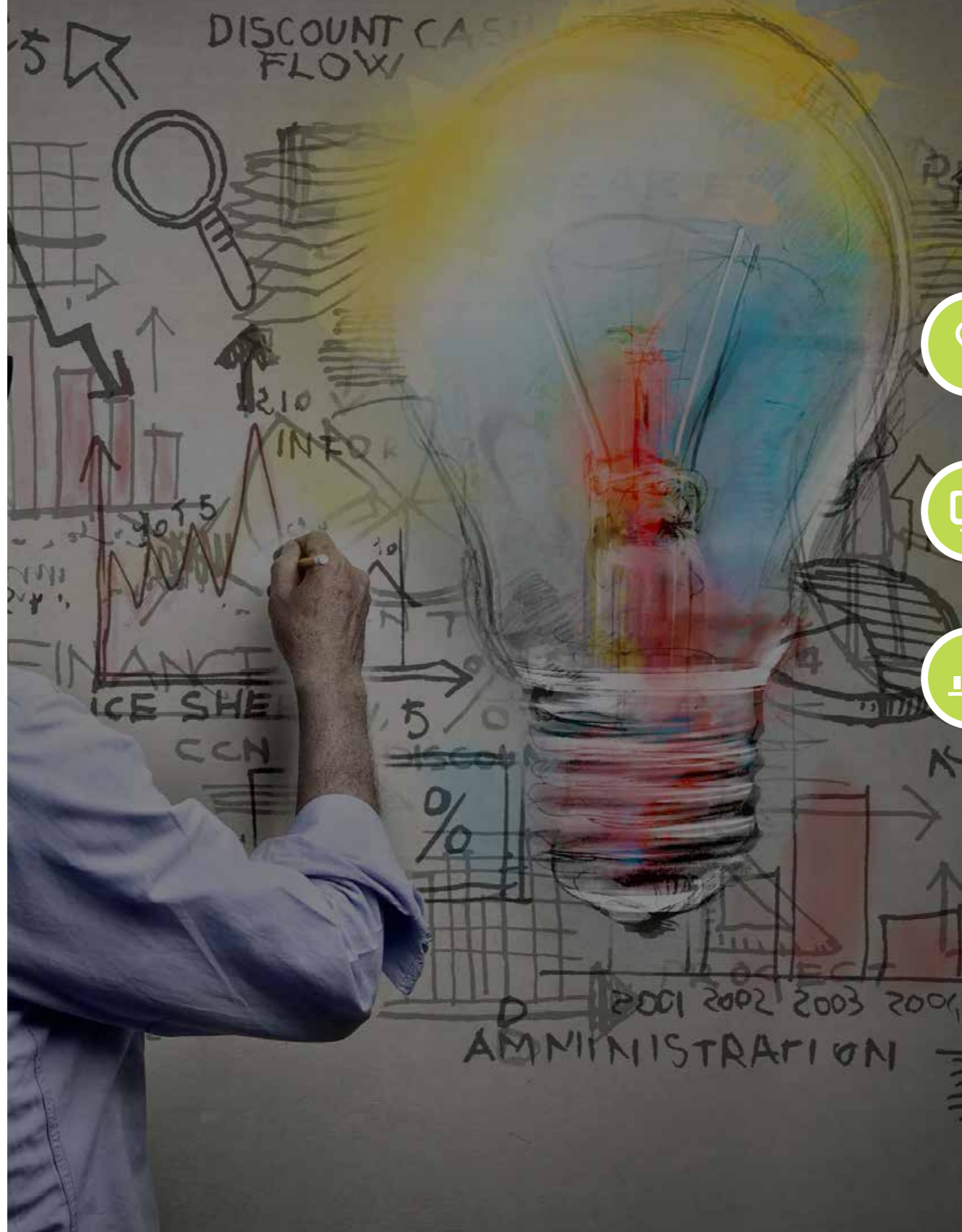
I contenuti dovranno essere coerenti con le 4 aree tematiche indicati nell'Allegato 1 del Regolamento IVASS n. 6/2014 e precisamente: Area Giuridica - Area Tecnica Assicurativa e Riassicurativa - Area Amministrativa e Gestionale - Area Informatica.

Via A. Rossi 4 - Milano

+39 02.69.49.481

irsa@irsa.it

www.irsa.it



# Formazione IRSA per gli intermediari

## Percorsi Flessibili

Proponiamo percorsi di aggiornamento "chiavi in mano" composti da 30 ore in aula e 30 ore di formazione a distanza; oppure è possibile comporre il proprio percorso personalizzato.

## Formazione a Distanza

Il percorso propone 30 ore di formazione a distanza, erogate attraverso la piattaforma IRSA, in cui i corsi on line si caratterizzano per la presenza di molteplici media ed elementi didattici innovativi.

## Formazione in Aula

Il percorso proposto si compone di 30 ore suddivise in 4 giornate d'aula, gestite con modalità formative interattive volte ad approfondire e completare l'apprendimento individuale.

## Tutor didattico

L'intermediario viene costantemente seguito da un tutor IRSA che provvede a tutti gli aspetti organizzativi della formazione in aula e a distanza e si pone come punto di riferimento fino alla conclusione del percorso.

## Assistenza tecnica

Lo staff tecnico di IRSA supporta l'intermediario nelle fasi di accesso e fruizione della formazione svolta in modalità e-learning con l'obiettivo di favorire un'esperienza positiva di apprendimento a distanza.





marzo 2016

Supplemento Focus  
Convegno

www.insurancereview.it  
info@insuranceconnect.it

Supplemento Focus  
Convegno  
Marzo 2016



**DIRETTORE RESPONSABILE**  
Maria Rosa Alaggio  
alaggio@insuranceconnect.it

**REDAZIONE**  
Fabrizio Aurilia  
aurilia@insuranceconnect.it

Beniamino Musto  
redazione3@insuranceconnect.it

Renato Agalliu  
redazione2@insuranceconnect.it

**SEGRETERIA DI REDAZIONE**  
Valeria Carlot  
redazione@insuranceconnect.it

**SERVIZIO ABBONAMENTI**  
è possibile abbonarsi nelle seguenti modalità

☑ Compilando il form online all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)

✉ Inviando un'email a [abbonamenti@insuranceconnect.it](mailto:abbonamenti@insuranceconnect.it)

☒ Inviando un fax al n. 0236768004

**PUBBLICITÀ**  
Enrico Baroni  
baroni@insuranceconnect.it

**PROGETTO GRAFICO**  
Mediagraf Lab

**IMPAGINAZIONE**  
Clarissa Citterio  
grafica@insuranceconnect.it

**STAMPA**  
Mediagraf Spa  
Viale della Navigazione  
Interna, 89  
35027 Noventa  
Padovana (PD)

**EDITORE E REDAZIONE**  
Insurance Connect Srl  
via Montepulciano, 21  
20124 Milano  
Tel. 0236768000  
Fax. 0236768004  
[www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)



Insurance Connect pubblica anche:



È vietata la riproduzione, memorizzazione in un sistema che ne permetta il recupero o qualsiasi forma di trasmissione parziale o totale di questa pubblicazione senza la precedente autorizzazione dell'editore.

Tribunale di Milano  
Registrazione n. 35  
del 01/02/2013  
Registrazione R.O.C.: 22112  
ISSN 2420-7799

In copertina:  
© rolffimages - Fotolia.com

#31  
febbraio 2016

INSURANCE  
REVIEW

Strategie e innovazione per  
il settore assicurativo

COME S

# Insurance Review

## Strategie e innovazione per il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica  
dinamica e immediata.  
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento  
dedicato ai professionisti del settore.

Abbonati su  
[www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)

Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)

Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:  
- Compilando il form on line all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)  
- Inviando un'email a [abbonamenti@insuranceconnect.it](mailto:abbonamenti@insuranceconnect.it)

Modalità di pagamento:  
- On line con Carta di Credito all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)  
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

L'INTERVISTA 22

resce  
opo Cattolica  
Battista  
chelli, ad di  
a Assicurazioni





Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione

ESCLUSIVI - PHOTO: G. B. / CONTRASTO



## Non cadere nel vuoto.

Per assicurarti affidati solo all'esperienza di chi è Agente Professionista.

[www.snaservice.it](http://www.snaservice.it)

Campagna a cura del Sindacato Nazionale Agenti, l'associazione che rappresenta oltre 7000 agenti con circa 20.000 collaboratori al servizio degli italiani.