

Come cambia l'insurance in agenzia

di Gianluca Miserendino e Stefania Vicini

L'adeguamento alla Direttiva pacchetti motore del rinnovamento

Prodotti sempre più a misura di turista e di adv, con l'adeguamento *in progress* alla Direttiva pacchetti come primo motore per ridefinire gamma di offerta e garanzie. E' questo il panorama del settore assicurativo nel travel, dinamico come pochi altri malgrado la presenza - sul fronte b2c - di ampie sacche di resistenza "culturale", quelle che rendono il turista medio italiano un cliente "indisciplinato" e poco incline a considerare la voce di spesa assicurativa come parte ineludibile e integrante di un budget di viaggio. **"L'entrata in vigore della Direttiva pacchetti - ci raccontano da Borghini e Cossa - ha reso opportuna la riforma delle polizze di Responsabilità civile professionale": da qui l'auspicio che "il mercato assicurativo possa nel medio periodo dimostrarsi ricettivo e**



ricepire qualche altro spunto interessante che la nuova norma ci ha suggerito". In tal senso, ad esempio, si sta muovendo Ergo Assicurazione Viaggi. "La nuova release della Rc professionale è perfettamente aderente alla Direttiva pacchetti e completa nelle coperture, e va ad aggiungersi alla garanzia contro

il fallimento dei fornitori dei servizi che compongono il pacchetto turistico".

"La Direttiva - rimarca Europ Assistance - ha fatto chiarezza eliminando delle aree 'grigie' che erano precedentemente presenti, e ci ha dato spunti interessanti per migliorare il nostro prodotto di Responsabilità civile per a-

genzie ed organizzatori". Punta invece sul volato I4T, che ha da poco implementato I4Flight, che "tutela il cliente, e quindi l'agenzia, dai costi supplementari derivanti dalle cancellazioni", e che a breve presenterà "un prodotto versatile e modulare per il business travel, perfetto per le agenzie che lavorano con le piccole e medie imprese". Intanto, in vista della stagione estiva, ha lanciato una serie di soluzioni assicurative all inclusive personalizzabili sulla base delle specifiche esigenze delle adv e delle altre realtà produttive della filiera, a cominciare da t.o. e Dmc. Focus sugli upgrade e sui dispositivi mobile per Allianz Partners che ha appena lanciato le ultime novità in tema Globy, "la nostra miglior soluzione e gamma di prodotti, apprezzata per gli alti massimali di

indennizzo, il pagamento diretto delle spese mediche e la validità della copertura anche in caso di eventi terroristici - sottolinea Renato Avagliano, regional sales director - South Europe Allianz Partners -. Sono online degli upgrade che prevedono la semplificazione della gamma prodotti, un processo di acquisto ancor più intuitivo e una protezione ancora più mirata verso i bisogni reali del viaggiatore in ogni parte del mondo", fa presente il manager.

MyTravelApp è una delle ultime novità. "E' dedicata al mondo dei viaggi, migliorata nella user experience e nelle funzionalità. Si rivolge sia all'adv sia al singolo viaggiatore, scaricabile gratuitamente nella versione IOS e Android, offre assistenza geolocalizzata immediata e continuativa". Collegandosi a MyTravelApp, l'utente accede ad una serie di servizi essenziali per gestire ogni evento inatteso in modo tempestivo.

L'utente può anche richiedere assistenza geolocalizzata alla centrale operativa di Allianz Global Assistance, segnalando eventuali situazioni di emergenza in qualsiasi parte del mondo si trovi.

E' specializzata nell'offerta di polizze Rc a tutela di imprese, tour operator e adv e di prodotti assicurativi specifici per i viaggiatori, B&T Insurance Service, che ha lanciato il portale b2b Webins - La polizza sul web per supportare gli operatori del settore sul fronte dell'intermediazione assicurativa. La piattaforma permette alle adv di formulare in pochi click l'adesione a una polizza e di emetterla in tempo reale, contestualmente al contratto di viaggio, così da poterla consegnare subito al cliente. Ultimo inserimento nei prodotti assicurativi sul portale Webins per il trade è la "copertura al viaggiatore per i casi di forza maggiore, che lo assicura per tutti quei costi di riprotezione imprevedibili e che sarebbero a suo carico - spiega Marcello Alesse, responsabile commerciale per B&T Insurance Service -. A breve sarà disponibile un prodotto per i viaggi d'affari, lo faremo conoscere pubblicizzandolo direttamente alle aziende, entrando nelle agenzie e organizzando eventi. Inizieremo dalle regioni del Nord con tre tappe. Coinvolgeremo aziende di ogni settore a stringere accordi di collaborazione".

CONTINUA A PAG. 4

CONTINUA DA PAG. 3

La cultura assicurativa

E se il peso del travel sui volumi totali è molto variabile tra gli operatori – si va dal 100% di Ergo al 15% di Nobis Filo diretto Assicurazioni, passando per il 20% di Europ Assistance, il 30% di Ami e il 60% di B&T Insurance Service – a metterli d'accordo è la ancora necessaria diffusione della cultura assicurativa, che “pur essendo cresciuta, vede sottovalutata la garanzia assistenza”, che offre prestazioni specifiche per chi incappa in un inconveniente di viaggio e deve per esempio prolungare il soggiorno, risedulare il rientro, farsi raggiungere da un familiare”, spiegano da Nobis. Concorde anche Ami, secondo la quale la causa sta nella tendenza degli italiani “a sotto-assicurarsi: si pensa che i disagi in viaggio possano capitare sempre agli altri e non a noi”. “Sulle destinazioni lungo raggio – aggiunge Europ Assistance – c'è una maggior sensibilità verso questo tema, ma è importante far percepire che questa copertura ha un'importante valenza anche sul corto e medio raggio”. Perché se il cliente, chiosa Ergo, “non è un viaggiatore abituale, tende a concentrarsi esclusivamente sul premio, sottovalutando gli aspetti tecnici della polizza che ne determinano la qualità, come massimali, coperture e franchigie. Le nuove disposizioni dell'Idd obbligano però le compagnie e gli agenti a dare informazioni precise al cliente, permettendo quindi di superare questo problema”.

Le urgenze per le agenzie

Che tipo di servizi sono più urgenti per le adv oggi? Secondo Europ Assistance Italia è importante avere “un'offerta compliance con la normativa in termini di prodotti e semplice in termini di proposizione al cliente finale, un portale che consenta di emettere le polizze, ma anche di avere accesso a materiale formativo

ed informativo, una polizza di Rc in linea con il dettame della nuova direttiva pacchetti”. A detta di Nobis Filo diretto Assicurazioni i servizi più urgenti oggi sono “quelli relativi alla formazione assicurativa”, mentre per Ami Assistance “tutti i servizi che possano rendere i prodotti compliance alle normative attuali e ad oggi non tutti i prodotti sul mercato lo sono”. L'esigenza principale “è la flessibilità del prodotto - fa presente Ergo Assicurazione Viaggi -, assecondare le necessità del cliente finale”. Da B&T Insurance Service si osserva che “le agenzie hanno sempre avuto molti obblighi nei confronti dei loro viaggiatori, forse oggi sono più sensibilizzate a fare attenzione (anche al settore assicurativo). Prendendo maggiormente in considerazione le varie formule assicurative e realmente informando il cliente viaggiatore, sicuramente con un po' di attenzione in più, saremo tutti più tranquilli: adv, viaggiatore e intermediario assicurativo”. Inoltre, si osserva che, accanto alle polizze a copertura dei viaggi dei clienti, “cresce la domanda di prodotti assicurativi a tutela del business - rileva I4T -, stiamo ricevendo diverse richieste orientate a tutelare l'agente di viaggi in quanto persona e professionista”. Semplicità e innovazione tecnologica sono queste, secondo Allianz Partners “le principali leve di sviluppo per le adv oggi. Per rispondere al meglio a queste esigenze come assicurazione dobbiamo offrire soluzioni digitali tecnologicamente innovative che, attraverso procedure semplici, chiare e trasparenti per il cliente finale, ne migliorino la customer experience - afferma Avagliano -. La direttiva continua dunque il suo trend finalizzato a garantire prodotti e servizi digitali evoluti, affidabili, smart e connessi tra loro, ma soprattutto capaci di informare e tutelare il consumatore, che deve sempre essere messo nelle migliori condizioni per poter fare scelte consapevoli, anche in merito al prodotto assicurativo”. ●

Poche agenzie iscritte al Rui

Il numero si conta su un palmo di una mano

L'arrivo dell'Idd ha cambiato il ruolo degli agenti di viaggi, che dovranno essere intesi come intermediari a titolo accessorio ed essere iscritti al Registro Unico Intermediari (Rui) da parte di una compagnia assicurativa o di un broker se vogliono poter vendere polizze superiori ai 200 euro. Ad oggi quante adv si sono iscritte al Rui e quante preferiscono rimanere entro i limiti di esenzione? Sembra non sia facile avere i dati ufficiali, “in quanto dal sito dell'Ivass (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) non è ancora possibile estrapolare i soli intermediari a titolo accessorio - spiega Michele Cossa, amministratore delegato Borghini e Cossa S.r.l. - Insurance Broker -. In base ai rumors di mercato non credo si arrivi al centinaio di iscritti”. Come si sa “l'iscrizione nella sezione E del Rui - fa presente Christian Garrone, responsabile dell'intermediazione assicurativa I4T - impone relazione diretta con un dominus intermediario, corso di formazione iniziale di 60 ore, corsi di aggiornamento annuale di 15 ore e utilizzo di un conto corrente separato per la gestione delle assicurazioni”. Come si vede l'impegno non è poco per l'adv che dovesse decidere di intraprendere questa strada ed è lei che deve valutare se ne valga la pena o meno. Per lo più il peso delle polizze con premio superiore a 200 euro per passeggero non è molto alto in agenzia. Gli addetti ai lavori parlano di “un 5-7% del numero totale delle polizze”, ma c'è anche chi rileva che “sono inferiori al



5% del portafoglio assicurativo dell'adv”. Certo tutto dipende dal suo modello di business, la situazione cambia nel caso di “adv specializzate in prodotti costosi, come viaggi di nozze, giri del mondo e vacanze di lusso”, vien fatto presente. Specializzazione che le porta a superare il limite non di rado. Dal fronte assicurativo i dati sulle adv iscritte al Rui sono molto esigui. “Al momento tra le adv che collaborano con noi, quelle che hanno richiesto di iscriversi alla sezione E accessoria del Rui si contano sul palmo di una mano”, conferma Europ Assistance Italia. In linea Nobis Filo diretto Assicurazioni la cui strategia è stata “proporre alle adv con importanti volumi di polizze emesse l'iscrizione al Rui. Stiamo parlando di un numero molto esiguo, meno di una decina. Le altre circa 2000 adv che lavorano con Nobis, continuano a operare nei limiti dell'esenzione o con

l'appoggio del call center della compagnia”. Ad entrare ancora di più nel dettaglio di ciò che compete all'adv è Ami Assistance, che si sofferma sui costi di iscrizione al Rui, “circa 200 euro”, ma anche sulla necessità “di trovare un delegato assicurativo e di assicurargli 60 ore di formazione il primo anno e 30 gli anni successivi, con altri esborsi a carico dell'adv. Ci sono numerosi vincoli che possono essere sostenuti e hanno un senso forse solo per le adv con un maggior fatturato in termini di polizze, e soprattutto che gestiscono viaggi di una certa entità per cui il valore di una polizza può facilmente superare i limiti imposti dall'Idd”. Ad orientarsi verso l'iscrizione sono “le adv che si rivolgono al segmento high level, poiché si trovano frequentemente ad emettere polizze di premio superiore ai 200 euro - osserva Ergo Assicurazione Viaggi -, ma è una nic-

chia di mercato, in valore assoluto il numero di polizze coinvolto dal blocco Idd è minimo e la maggior parte non ha in programma di iscriversi”.

Nodi da sciogliere

Ci sono ancora dei nodi da sciogliere sul tema Idd, ma secondo Garrone più che i contenuti riguardano “le responsabilità in capo agli organizzatori di pacchetti turistici”. Concretamente la domanda che tutte le adv si pongono è: “Quali polizze posso continuare oggi a vendere senza correre rischi e (possibilmente) mantenendo la redditività?”, fa presente Cossa. Quali aspetti non sono ancora chiari alle adv? In generale “i contenuti dell'Idd sono chiari - asserisce Garrone -. Gli agenti percepiscono sempre di più le assicurazioni come alleato per mettersi al riparo dagli oneri imposti dalla normativa agli organizzatori dei pacchetti turistici”. Secondo Cossa, invece, sono “parecchi i punti ancora non chiari a partire dal concetto di distribuzione assicurativa per arrivare a come gestire il tema della valutazione della coerenza/adequazione dell'offerta assicurativa, quali obblighi e responsabilità gravino sull'adv che decide di iscriversi al Rui, quali rischi si corrono, quali costi, come si debba interpretare veramente il limite dei 200 euro di premio”. Anche per Ami Assistance “ci sono diversi aspetti poco chiari, dati anche dalla confusione generata dai vari player che stanno identificando soluzioni a volte borderline con la normativa per cercare di permettere alle adv di non limitare il proprio giro d'affari e quindi evitare loro la rinuncia all'emissione di alcune polizze”. Secondo Nobis Filo Diretto Assicurazioni a non essere chiari sono “i meccanismi di calcolo dell'esenzione”. A detta di Ergo Assicurazione Viaggi “alcune adv non hanno ancora recepito che l'Idd prescrive l'obbligo di consegnare il set informativo al cliente prima dell'emissione della polizza”. S.V.