

INDICE GENERALE

INTRODUZIONE	1
II – BANCA-ASSICURAZIONE.....	3
III - ASSICURAZIONI VITA	5
1. - TIPOLOGIE.....	6
III - IL TRIENNIO 2007-2009	9
1. - LA CRISI ECONOMICA 2007 - 2008 - 2009	9
2. - LA CRISI E LE GRANDI COMPAGNIE ASSICURATIVE: LE RISPOSTE DEI RAPPRESENTANTI DEI GRANDI GRUPPI ASSICURATIVI.....	11
IV - IL MERCATO ASSICURATIVO ITALIANO	17
1. - LE IMPRESE OPERANTI NEL SETTORE.....	17
2. - IL PORTAFOGLIO PREMI	18
2.1 - IL PORTAFOGLIO PREMI GESTIONE VITA	20
3. - L'ITALIA NEL MONDO	22
V - REALTA' BCC CARTURA	25
1. - CENNI STORICI	25
2. - LA STRUTTURA DELLA BANCA	27
3. - IL SETTORE MERCATO: “Ufficio Raccolta e Assicurazioni”	29
4. - PRODOTTI.....	30
VI – CONCLUSIONI	34

La Soluzione Assicurativa all'Attuale Crisi Finanziaria: l'esperienza alla Bcc

INTRODUZIONE

Dal 12 aprile al 22 luglio di quest'anno ho frequentato uno stage presso la Banca di Credito Cooperativo di Cartura.

Le attività che ho svolto in questo periodo all'interno della Banca sono state molteplici in quanto non facevo capo ad un unico ufficio, ma all'intero *settore mercato*, composto da quattro uffici.

Le mansioni che ho svolto sono state:

- Studio dei c/c estinti nel primo e secondo trimestre del 2010. Consisteva nella raccolta delle richieste di estinzione in cui erano indicati i motivi per i quali i clienti, privati o corporate, volevano estinguere il conto corrente. Ogni trimestre viene quindi svolta un'analisi e prodotta una relazione sulle principali motivazioni di estinzione del conto ;
- Campagna di sensibilizzazione all'utilizzo della carta di credito cooperativo, che ha comportato la ricerca dei clienti, all'interno di una determinata fascia d'età, che non hanno mai utilizzato o utilizzato poco le carte di credito. Successivamente sono stati contattati telefonicamente; le telefonate erano volte portare a conoscenza la clientela delle varie coperture assicurative agganciate alla carta e ai vantaggi connessi al suo utilizzo;
- Rilevazione ed elaborazione dati Asset mix aureo e Pac Aureo di Aprile, Maggio e Giugno, ossia il monitoraggio di come sono suddivisi gli investimenti e i piani di accumulo dei clienti nelle varie filiali;
- Monitoraggio Campagna Agos (Rid Passivi, Rinnova L'impegno), ossia un controllo mensile dei nuovi fidi e delle assicurazioni collegate a questi.

Quello che però mi ha colpito di più è stato un corso di 5 giornate, tenuto dal dott. Borgatti, il responsabile di uno dei quattro uffici relativi al settore mercato, più precisamente l'ufficio finanza e assicurazioni incentrato sulle assicurazioni.

E difatti, l'argomento di cui parlerà questa relazione riguarda il comparto assicurativo: inizialmente vengono spiegati i motivi per i quali in una banca hanno preso piede le assicurazioni, e viene data una definizione del concetto di assicurazione. Successivamente viene affrontata l'influenza che ha avuto la crisi sul comparto assicurativo, e viene fatta un'analisi più specifica per quanto riguarda il territorio Italiano e più specificamente il territorio di competenza della BCC.

L'obiettivo è quindi di analizzare l'andamento delle polizze di ramo I e ramo III, in Italia e successivamente, nel territorio della BCC di Cartura.

I – BANCA-ASSICURAZIONE

A partire dalla metà degli anni Ottanta e nel corso degli anni Novanta, i diversi comparti dell'intermediazione finanziaria hanno conosciuto un graduale processo di convergenza.

La nascita e lo sviluppo di tale fenomeno sono legati alla forza integrata di una serie di cambiamenti di natura strutturale. In primo luogo sono state rimosse le barriere normative tra il contratto bancario ed assicurativo: tali barriere imponevano una netta distinzione tra attività finanziarie ed assicurative al fine di impedire la propagazione delle situazioni di crisi.

La convergenza tra gli operatori bancari ed assicurativi trova origine in diversi fattori demand-side quali la tendenza della clientela a trovare una risposta ai propri bisogni finanziari ed assicurativi presso un unico soggetto di offerta, la convenienza dei gruppi assicurativi di abbattere i costi della distribuzione e l'interesse degli istituti di credito ad allargare la base di raccolta. Nasce quindi il concetto di *Bancassurance*, ovvero la possibilità, da parte di un cliente, di sottoscrivere un prodotto assicurativo direttamente presso lo sportello della propria banca. Naturalmente le garanzie e le norme per gli assicurati allo sportello non cambiano: le polizze sottoscritte presso le banche sono infatti sottoposte alle regole imposte dall'Isvap in materia.

Il fenomeno ha registrato un rapido successo, soprattutto nel ramo vita: l'utenza sembra preferire il canale bancario alla tradizionale compagnia d'assicurazioni.

A tal fine, un'indagine condotta agli inizi del 2010 da Gfk Eurisko su un campione rappresentativo di circa 18 milioni di nuclei familiari, ha rivelato un interesse ed una conoscenza assai diffusa, da parte dell'utenza, del mercato bancassicurativo. In particolare, il 72% delle famiglie intervistate è consapevole della possibilità di sottoscrivere una polizza assicurativa (ramo vita o danni) recandosi presso la propria banca. I clienti degli istituti di credito medio - piccoli con diffusione locale, sembrerebbero essere i meglio informati (75%), a ruota quelli delle banche nazionali e dei grandi istituti di credito

(73%). In coda, col 67%, troviamo i clienti Bancoposta che, fra le altre cose, è anche leader nel bancassurance vita. Il 13% dei soggetti intervistati ha dichiarato di aver sottoscritto una polizza assicurativa danni direttamente in banca. I titolari di conti correnti, invece, hanno affermato, nel 14% dei casi, di possedere servizi di assistenza extra bancari.

La tendenza è talmente positiva che addirittura l'86% dei correntisti si dicono pronti a spendere una piccola somma extra per poter usufruire di coperture assicurative a tutela della persona, della propria automobile o della propria casa.

II - ASSICURAZIONI VITA

L'oggetto del contratto di assicurazione è definito dall'art. 1882 C.C., e distingue nettamente fra assicurazione contro i danni e assicurazione sulla vita.

In riferimento all'assicurazione sulla vita, la norma dispone che:

“e' un contratto attraverso il quale, contro il pagamento di un premio, periodico oppure unico, l'Assicuratore s'impegna a pagare al beneficiario designato, un capitale o una rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana”; in pratica un capitale in caso di morte, un capitale o una rendita in caso di sopravvivenza.

L'articolazione delle prestazioni, fatta in questo modo, riflette le diverse tipologie di contratti di assicurazione sulla vita:

- le *“Assicurazioni Caso Vita”* consentono di riscuotere, ad una data prefissata, un capitale o una rendita se l'assicurato sarà in vita ad una determinata epoca. Questa tipologia risponde all'esigenza dell'assicurato di garantirsi, da un determinato momento della vita in poi, un'entrata certa, per conservare il proprio tenore di vita anche dopo la cessazione dell'attività lavorativa;
- le *“Assicurazioni Caso Morte”* prevedono il pagamento di un capitale o di una rendita vitalizia al verificarsi della morte dell'assicurato. Garantisce che l'esigenza dell'equilibrio economico dei beneficiari non sia drasticamente turbato dalla morte dell'assicurato;
- le *“Assicurazioni Miste”*, nascono da una combinazione delle precedenti due, garantiscono il pagamento di un capitale sia in caso di morte dell'assicurato entro un periodo prestabilito sia in caso di sua sopravvivenza;
- i *“contratti o operazioni di capitalizzazione”* garantiscono il pagamento di una somma senza alcuna condizione relativa alla durata di vita dell'assicurato. Quest'ultima tipologia di polizze vita, completamente

sganciata dalla componente demografica (rischio di morte, invalidità, ecc) che viene calcolata tramite l'utilizzo di tavole di mortalità che misurano la probabilità di morte o sopravvivenza dell'assicurato, è basata esclusivamente sulla componente finanziaria (caduta dei titoli azionari, riduzione dei tassi di interesse).

Esiste anche un'ulteriore generalizzazione di polizze vita aventi un'elevatissima componente finanziaria ed una bassa componente di rischio assicurativo; questi contratti sono agganciati (*Linked*) all'andamento di uno o più Fondi Comuni d'investimento (*Unit*) o ad opzioni indici, in genere, di Borsa (*Index*).

1. - TIPOLOGIE

Secondo l'art. 2 del Codice Delle Assicurazioni Private, l'assicurazione vita viene classificata per gruppi, detti *RAMI*. Ne esistono 6 tipologie:

- *RAMO I*: le assicurazioni sulla durata della vita umana;
- *RAMO II*: le assicurazioni di nuzialità e natalità;
- *RAMO III*: le assicurazioni, di cui ai rami I e II, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni, come indici o altri valori di riferimento;
- *RAMO IV*: l'assicurazione malattia e l'assicurazione contro il rischio di non autosufficienza (*Long Term Care, Dread Disease*) che siano garantite mediante contratti di lunga durata non rescindibili, per il rischio di invalidità grave dovuta a malattia o infortunio o a longevità;
- *RAMO V*: le operazioni di capitalizzazione;

- *RAMO VI*: le operazioni di gestioni di fondi collettivi costituiti per l'erogazione di prestazioni in caso di morte, in caso di vita o in caso di cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.

I rami principali e più diffusi sono (vedi anche Tabella 1):

Ramo I

Polizze Tradizionali: la compagnia assicuratrice corrisponde una somma di denaro al verificarsi di un certo evento (di solito morte e/o sopravvivenza ad una certa data). Normalmente, si tratta di polizze rivalutabili; le prestazioni corrisposte sono rivalutate anno dopo anno attraverso la partecipazione agli utili di un fondo interno, *gestione separata*¹, in cui vengono investiti i premi pagati. E' presente di norma una garanzia di rendimento minimo e di consolidamento dei rendimenti.

Ramo III

Polizze Unit-Linked: premi e prestazioni sono espressi in quote di un fondo di investimento, al verificarsi di un evento prestabilito si liquida un numero prefissato di unità del fondo. L'assicurato può scegliere tra diversi tipi di fondo (obbligazionario, azionario, ecc.). In caso di morte l'assicurazione prevede obbligatoriamente la corresponsione di un numero maggiorato di quote o di un importo minimo (es.i premi versati). Sono possibili garanzie di rendimento.

Polizze Index-Linked: la quota di premio di assicurazione è investita in strumenti che replicano gli indici (solitamente azionari) cui la polizza è legata. Tipicamente tali strumenti sono prodotti strutturati ad hoc. Poichè il rendimento degli indici è incerto e può essere non adatto al profilo di rischio dei clienti, spesso l'investimento è accompagnato da una garanzia, valida alla scadenza

¹ *Gestione separata*: fondo appositamente creato dall'impresa di assicurazione e gestito separatamente rispetto al complesso delle attività dell'impresa. Nel fondo a gestione separata confluiscono i premi versati dai contraenti che hanno sottoscritto polizze rivalutabili. Dal rendimento ottenuto con il fondo a gestione separata deriva la rivalutazione annua del capitale dovuto dall'assicuratore

della polizza, sul capitale investito. In tal caso, la maggior parte di soldi è investita in obbligazioni “zero – coupon” (che garantiscono alla scadenza della polizza la restituzione del capitale), mentre una parte residuale viene investita in prodotti strutturati che forniscono l'esposizione richiesta agli indici. Naturalmente la garanzia “zero – coupon” è effettiva solo se l'emittente non fallisce, altrimenti il sottostante della polizza supporta anche il rischio di perdita del capitale, a meno che non intervenga la compagnia assicuratrice facendosi carico della garanzia.

Ramo V

Operazioni di Capitalizzazione: (D.Lgs. 17 marzo 1995, n. 174) sono definiti come “i contratti con i quali l'assicuratore si impegna, senza convenzione relativa alla durata della vita umana, a pagare somme o a consegnare titoli o altri beni al decorso di un termine poliennale, in corrispettivo di versamenti o premi o conferimenti unici o periodici, effettuati in denaro o mediante trasferimento di altre attività”.

Ramo VI

Polizze Previdenziali: pensioni complementari, che si distinguono in FIP (Forme Individuali di Previdenza) e fondi pensione veri e propri (Aperti / Chiusi o di categoria).

Tabella 1

	Ramo I	Ramo III	Ramo V	Ramo VI
Demografico	I	I	A	I
Finanziario	I	A (I)	I	A
I = rischio a carico dell'assicurazione A = rischio a carico dell'assicurato				

III - IL TRIENNIO 2007-2009

1. - LA CRISI ECONOMICA 2007 - 2008 - 2009

Un vecchio detto afferma che <<*Quando gli Stati Uniti starnutiscono, il resto del mondo prende il raffreddore*>>, e sembra che descriva perfettamente la situazione economica globale di questo periodo: al primo segnale di instabilità del mercato finanziario statunitense, il mondo occidentale si è trovato a dover affrontare una crisi nata sostanzialmente negli USA.

Le cause della crisi finanziaria sono diverse: dall'incremento dei prezzi delle materie prime, alla crisi alimentare mondiale, all'aumento del prezzo del grano, un'elevata inflazione globale, la minaccia di una recessione già nata nel 1991 in America, ecc. Inoltre a partire dal secondo dopo guerra, le economie capitalistiche iniziarono ad esaltare i vantaggi del credito facile per consentire alle famiglie di procurarsi ogni tipo di comodità, dalla casa all'automobile, dagli elettrodomestici ai viaggi; questa nuova economia indirizzò le famiglie al consumo e non più al risparmio e al rinvio al futuro della spesa attraverso strumenti quali bancomat e il pagamento a rate.

Da una crisi finanziaria, quindi, si è passati ad una crisi economica, con le perdite sui titoli "tossici"², legati ai mutui subprime. Nel mercato finanziario si è andato a creare un clima di sfiducia tra le banche, che hanno smesso di prestarsi soldi a vicenda, andando incontro ad una crisi di liquidità: non avendo più a disposizione denaro per pagare i propri creditori e non potendo più contare sull'appoggio delle altre banche per procurarsene dell'altro si è passati da una crisi di liquidità ad una crisi di insolvenza.

Per tener testa a questo nuovo problema, le banche hanno iniziato a vendere titoli, così da ottenere liquidità, e a ridurre i prestiti alle famiglie e alle imprese. Ma questi drastici provvedimenti hanno dato il via ad un circolo vizioso: la

² *titoli tossici* : con il termine titoli tossici vengono identificati bond dalla struttura così complessa da renderne la valutazione difficile e incerta. I primi titoli tossici avevano a che fare con i titoli subprime, cioè prestiti concessi dalle banche a soggetti che non si possono permettere gli alti tassi di interesse del mercato.

precipitosa liquidazione dei titoli ha determinato il crollo delle borse, le famiglie e le imprese si sono ritrovate da un giorno all'altro senza denaro e finanziamenti.

La crisi ha avuto ripercussioni negative su tutti i fronti, decretando fallimenti sia di piccole-medie ma anche grandi imprese, alti tassi di disoccupazione e mettendo in seria difficoltà tutto il sistema bancario mondiale.

I rimedi di cui negli ultimi mesi si è sentito molto parlare sono iniezioni di liquidità, ricapitalizzazione e salvataggio delle banche. I governi dei Paesi più profondamente colpiti, dopo aver provato ad arginare la crisi riducendo i tassi di interesse e facilitando l'accesso al credito, alla fine del 2008 sono intervenuti anche mettendo a disposizione agli istituti bancari ed assicurativi più in difficoltà ingenti somme di denaro.

In base a quanto successo all'andamento dell'economia globale, gli economisti più ottimisti hanno dichiarato, nel 2008, che nel corso del 2009 la situazione non sarebbe cambiata sostanzialmente e non si sarebbero visti miglioramenti almeno fino alla fine del 2010.

In Europa la crisi ha provocato un rallentamento dell'attività economica, che si manifesta nella contrazione degli scambi internazionali e nelle correzioni del mercato immobiliare.

Le pressioni inflazionistiche si stanno allentando rapidamente: la forte impennata dei prezzi dei prodotti di base ha spinto l'inflazione al picco dell'estate del 2008, subendo poi una brusca inversione, trascinata da una crescita che si prospetta sempre più debole per l'economia dell'UE e quella mondiale.

2. - LA CRISI E LE GRANDI COMPAGNIE ASSICURATIVE:

LE RISPOSTE DEI RAPPRESENTANTI DEI GRANDI GRUPPI ASSICURATIVI

In un articolo, pubblicato da 'Consumatori&Compagnie' a novembre 2009, sono state riportate le risposte di un dibattito avvenuto tra i rappresentanti delle più grandi compagnie assicurative in merito alla crisi e alle prospettive del comparto vita.

Ciò che è emerso è che, nonostante i risultati negativi, questi sono apparsi assai differenziati fra le singole imprese sia in termini di sviluppo, sia di conto economico.

Su un punto gli assicuratori italiani concordano: il 2008 è stato davvero *l'annus horribilis* per il ramo vita.

La prima domanda, a cui sono stati sottoposti, è stata <<quali sono i problemi più gravi che la crisi ha lasciato in eredità al ramo vita?>> (vedi Figura 1)

L'organizzatrice del dibattito e director di Nmg, *Marcella Frati*, ha risposto: "Sono passati due anni dall'inizio della crisi finanziaria e oltre 12 mesi dal crack Lehman Brothers. In un contesto così perturbato, il ramo vita nel nostro Paese ha evidenziato almeno due problemi, che si sono riflessi nei bilanci del 2008. Il primo è quello di un regresso significativo della raccolta premi, determinato in gran parte da una accentuata sfiducia del cliente nei confronti delle polizze ad alto contenuto finanziario; il secondo si è concretizzato in conti tecnici negativi per la maggior parte delle imprese sia pure con rilevanti differenze tra di loro".

Pierluigi Verderosa, head group of marketing di Allianz, ha affermato: "Allianz ha una presenza importante nel bancassurance; il 2008 è stato sicuramente un anno difficile caratterizzato da eventi imprevisti ed imprevedibili. In riferimento al ramo vita il 2009 ha subito i riflessi della crisi finanziaria ma oggi sta dando confortanti segnali di rilancio in quanto si nota un deciso incremento delle vendite di polizze ramo I, con particolare attenzione ai prodotti con elevato contenuto di protezione".

Paolo Penco di Zurich ha detto: "Tenuto conto del difficile momento che l'intero mercato ha attraversato, il 2008 si è chiuso complessivamente in

termini piuttosto positivi e come molti competitor abbiamo sofferto nello sviluppo produttivo sul canale bancario (...). L'anno in corso è partito bene su tutti i canali, con una grande attenzione al mix di prodotti in collocamento. Stiamo indirizzando la produzione su contratti di risparmio di lungo periodo, attribuendo anche una particolare enfasi alla protezione. La volatilità dei tassi ha reso più rischioso il business assicurativo tradizionale a premio unico. Garantire un rendimento minimo interessante è divenuto molto più oneroso, e i rischi associati alle clausole di riscatto a valore storico preoccupano particolarmente. Con i tassi obbligazionari così bassi è fuori dubbio che il ramo I presenti un elevato grado di appetibilità, ma il timore che a fronte di un rialzo dei tassi si possa assistere a una reazione dei clienti che vadano alla ricerca di rendimenti più elevati è più alto che in passato”.

Maria Maturi, vicedirettore generale area vita di Unipol gruppo finanziario, ha dichiarato: “È vero che il 2008 è stato un *annus horribilis*, ma non dobbiamo dimenticare che è stato nel primo trimestre del 2009 che abbiamo toccato il vero fondo del baratro. È da lì, quindi, che dobbiamo ripartire. Il 2008 ha avuto un impatto importante sui bilanci delle compagnie soprattutto in termini di credibilità. Ritengo perciò che sia davvero fondamentale, per il futuro del ramo vita, mantenere la reputazione nei confronti dei clienti, per evitare fuoriuscite davvero preoccupanti.

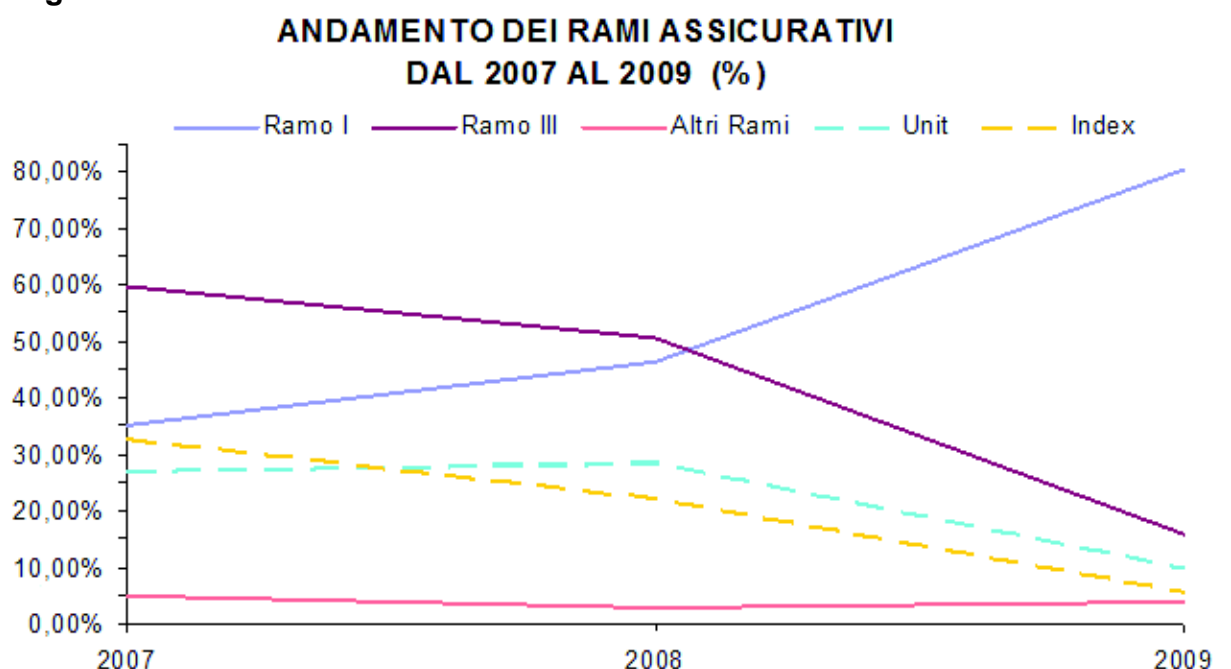
(...) le minusvalenze che le compagnie hanno in pancia non sono affatto scomparse e che in caso di alienazione degli attivi sul mercato, anche le gestioni separate sono destinate a soffrirne ancora. Dall'altro lato se si è superata la crisi di liquidità di fine 2008, oggi, a causa soprattutto della riduzione molto veloce ed accentuata dei tassi di interesse, stiamo ragionando su tassi che viaggiano dallo 0% nel breve periodo al 2,50% circa sui 5 anni. Ciò significa che volendo seguire una politica conservativa sui tassi variabili stiamo assistendo a supporti molto limitati relativamente al target dei rendimenti che si vogliono conseguire”.

Enrico Pollino, direttore generale del gruppo Assimoco, ha detto: “Il nostro modello di bancassicurazione è basato su una netta distinzione fra i gruppo

Assimoco come fornitore di prodotti e servizi e la nostra rete di partner bancari, completamente autonoma e caratterizzata da piani di sviluppo indipendenti. Guardando ai risultati medi del settore vita nel 2008, anche Assimoco ha <<sofferto>>, ma direi meno rispetto alla maggior parte degli operatori monitorati. Abbiamo avuto una contrazione dei premi, come molti assicuratori vita, ma il nostro rallentamento sul 2007 è stato abbastanza modesto: la nostra capacità di ritenzione del business è stata superiore alla media: abbiamo infatti avuto pochissimi riscatti anticipati. Questo è stato dovuto proprio al nostro canale distributivo principale, le BCC, che hanno risentito meno della crisi e si sono comportate nel 2008 spesso in base al principio del 'business as usual'.

I nostri soci di maggioranza tedeschi (R+V) ci hanno richiesto da sempre di impostare una politica prudente nella gestione degli asset pertanto nel nostro portafoglio il peso degli investimenti azionari erano comunque inferiori al 2%. Una delle nostre aree di attenzione è rappresentata dai tassi di minimo garantito. Li teniamo monitorati costantemente poiché consapevoli del rischio implicito di questo portafoglio”.

Figura 1



La seconda domanda a cui sono stati sottoposti è <<quali potrebbero essere i fattori di cambiamento nel lungo periodo?>>

Penco ha risposto: “Storicamente si è visto che proprio i momenti di crisi hanno la capacità di generare l'occasione del cambiamento. Le difficoltà stimolano una reazione. Abbiamo riscontrato che questa crisi ha consentito ai professionisti di valore, che fanno parte della nostra rete, di sviluppare molte iniziative con una sensibilità e attenzione nuova, rivolta a prodotti le cui potenzialità non erano state pienamente comprese. Ciò ha reso possibile un cambiamento che solo un anno fa avremmo ritenuto irrealizzabile in così poco tempo: siamo riusciti a raddoppiare volumi dei piani di risparmio e delle polizze di protezione, così operando abbiamo colmato il gap che improvvisamente si era aperto sulle index linked. Non dobbiamo dimenticare - ha aggiunto – che le gestioni hanno in questo momento un notevole successo presso la nostra clientela, a causa soprattutto della crisi che si è aperta sui mercati finanziari. Anche la produzione vita è fatta a cicli. E, dopo il momento delle index linked, è tornato quello delle gestioni separate”.

Anna Deambrosis, responsabile direzione vita Reale Mutua, ha invece risposto: “Credo che la logica delle polizze di ramo I con minimo garantito sia un patrimonio prezioso per le imprese vita; ed è un patrimonio che andrà valorizzato nei prossimi anni. Ha pregi commerciali, ma impone all'impresa attenzione nella gestione, e perciò può diventare anche motore di innovazione tecnica e culturale. La garanzia di rendimento minimo insieme alla rivalutazione della prestazione caratterizza un prodotto altamente distintivo, che resta atipico nell'offerta delle soluzioni di investimento.

La crisi e i bassi tassi di interesse hanno evidenziato il pregio, per l'investitore, della garanzia di minimo; hanno reso evidente alle compagnie di aver venduto, con il minimo, opzioni protettive che incidono su margini di profitto e quindi sul valore dell'impresa”.

Pollino, ha affermato: “Anche noi stiamo vendendo oggi molte polizze di ramo I. Sicuramente non è soltanto una nostra scelta strategica. Come tutti gli assicuratori vita, stiamo subendo i comportamenti della distribuzione che si sente molto tranquilla a vendere <<buoni>> prodotti di gestione separata che

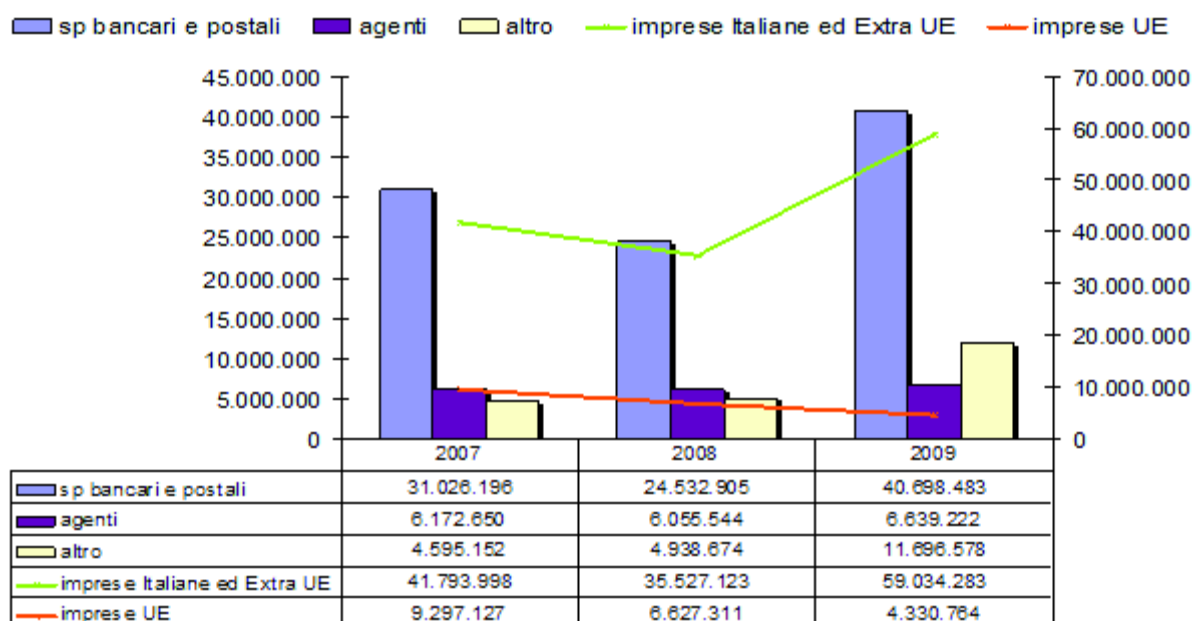
come tutti sappiamo, non hanno mai creato problemi di <<cattiva>> vendita a nessuno, perché non hanno mai fatto perdere soldi a nessun cliente”.

Germano Donadio, direttore generale di Gba Vita, ha dichiarato: “Mi preme sottolineare un punto: per un assicuratore che opera con canali bancari è importante rammentare in ogni momento, che il tempo a disposizione dell’intermediario è contenuto, è quindi necessario che il prodotto assicurativo offerto sia semplice e trasparente. Per i prodotti finanziari questo è possibile, così come le polizze rivalutabili non creano particolari problemi. I problemi nascono, invece, per i prodotti ‘assicurativi’. Credo tuttavia che gran parte della complessità sia legata a una serie di norme con cui confrontarsi”.

Nel 2008 c’è stato un forte calo della raccolta vita sia per le imprese italiane che europee. I primi mesi del 2009 hanno segnato una ripresa per il ramo vita, ma solo nel canale ‘bancassicurazione. Per quanto riguarda il canale agenziale, a mio avviso, è necessario creare nuovi prodotti, poiché nel mercato tutti si copiano, oppure integrare i prodotti vita esistenti (vedi Figura 2).

Figura 2

**ANDAMENTO DEL MERCATO ASSICURATIVO ITALIANO
DAL 2007 AL 2009**
(in milioni di Euro)



IV - IL MERCATO ASSICURATIVO ITALIANO

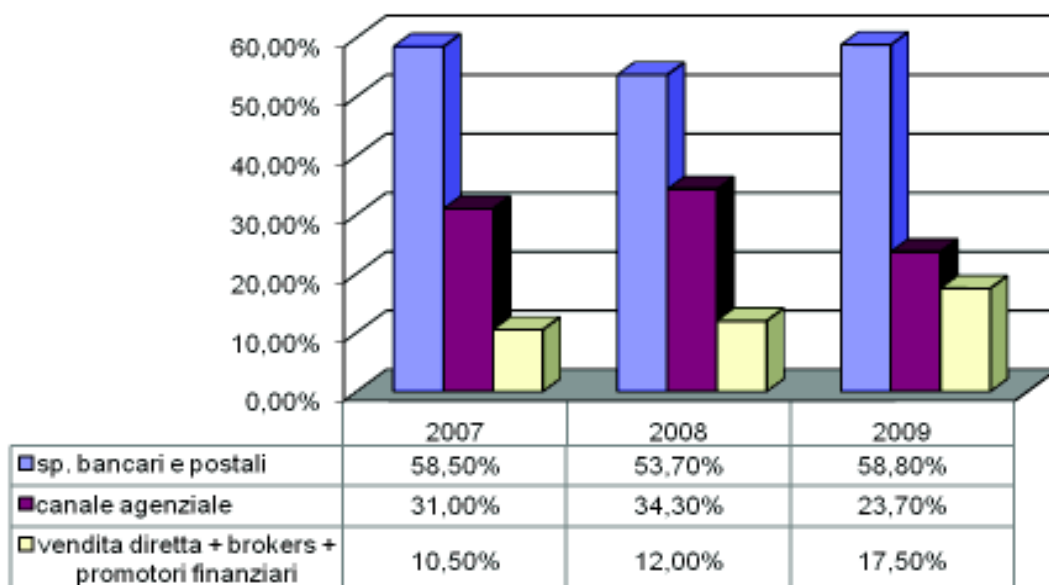
1. - LE IMPRESE OPERANTI NEL SETTORE

Al 31 dicembre 2009 le imprese autorizzate ad esercitare l'attività assicurativa e riassicurativa in Italia e sottoposte alla vigilanza dell'Autorità erano 159 (166 nel 2008), di cui 156 nazionali (163 nel 2008) e 3 rappresentanze di imprese con sede legale in un Paese non appartenente all'UE (idem nel 2008). Delle 156 imprese nazionali, 64 esercitavano i soli rami vita, 78 i soli rami danni, 14 imprese erano multiramo.

Inoltre, sul territorio italiano, (vedi Figura 3) operavano, in regime di stabilimento 75 rappresentanze di imprese con sede legale in un altro Stato dell'UE (16 nei rami vita, 49 nei rami danni e 10 multiramo), mentre risultavano ammesse ad operare in Italia in regime di libera prestazione di servizi (LPS), anche attraverso stabilimenti nell'UE, 922 imprese con sede in un paese dell'UE o in un altro Paese dello Spazio Economico Europeo (SEE), 167 delle quali nei rami vita (suddivisi con circa il 59% distribuito da sportelli bancari, più del 23% da canale agenziale e il restante 17,5% da promotori finanziari e da borkers), 702 nei rami danni e 53 multiramo.

Figura 3

Canali Distributivi Rami Vita (%)



2. - IL PORTAFOGLIO PREMI

I segnali di crisi manifestatisi a partire dall'estate 2007 si sono concretizzati determinando nel 2008 la più profonda crisi internazionale degli ultimi 80 anni.

Il proseguire della crisi finanziaria e il conseguente indebolimento congiunturale hanno spinto le banche centrali a operazioni di deciso allentamento delle condizioni monetarie, ma, alla luce dell'aggravarsi della situazione, hanno dovuto invertire il senso di marcia operando importanti tagli ai tassi.

Tutti i mercati azionari sono stati caratterizzati da rendimenti largamente negativi e da forte volatilità. Anche il mercato del credito ha subito forti tensioni: gli spread sulle obbligazioni financial e corporate hanno continuato ad ampliarsi per tutto il 2008 raggiungendo in autunno livelli storicamente elevati.

Il contesto economico ha avuto importanti riflessi sul settore assicurativo: nel settembre del 2008, il maggiore assicuratore del mondo, l'americana Aig, ha dovuto ricorrere al sostegno delle autorità pubbliche Usa per evitare di precipitare in una drammatica crisi di liquidità (vedi Figura 4).

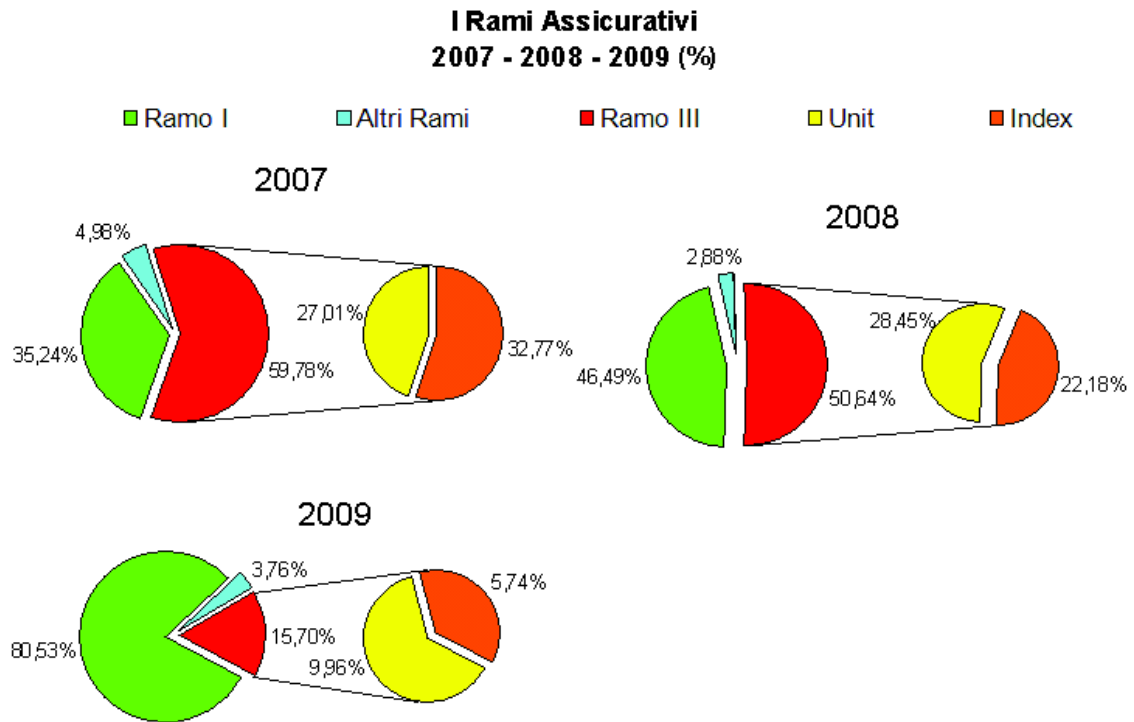
Il proliferare di polizze contro l'insolvenza di controparti indebitate, pubbliche e private, la cui massa è stimata intorno ai 45 – 50 mila miliardi di dollari, che aveva permesso l'accumulo di ingenti profitti negli anni di crescita finanziaria, nel 2008 ha rischiato di rivelarsi un peso insostenibile per gli emittenti di tali garanzie.

Per quanto attiene al mercato italiano, i dati relativi al III trimestre 2008, resi noti dall'ISVAP, confermano la fase di stagnazione del settore.

Dal 2007 i *premi lordi contabilizzati del portafoglio italiano ed estero* hanno subito 'notevoli' variazioni. Ammontavano infatti nel 2007 a 103.333 milioni di Euro, nel 2008 a 94.972 mil di Euro (-8,1% rispetto al 2007) e nel 2009 a 120.924 milioni di Euro (+27,3 % rispetto al 2008, e +17% rispetto al 2007).

Di questi riguardavano il *portafoglio italiano* (diretto e indiretto): nel 2007 101.704 mil di Euro, nel 2008, 93.393 mil di Euro (-8.1% rispetto al 2007), nel 2009 119.333 (+27,8% rispetto al 2008 e +17,3% rispetto al 2007).

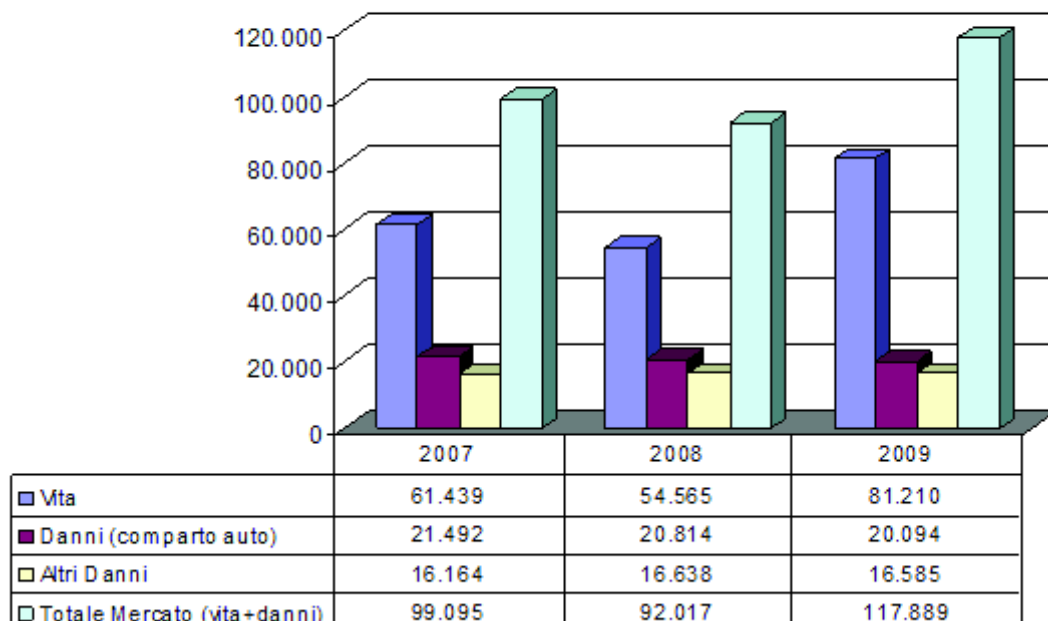
Figura 4



Il *lavoro diretto italiano* (gestione vita e gestione danni) è stato pari a 99.117 mil di Euro nel 2007, 92.018 mil. di Euro nel 2008, -7% rispetto l'anno precedente, 117.858 mil di Euro nel 2009, +28,1% e 18,9% relativamente agli anni 2008 e 2007 (vedi Figura 5).

Figura 5

**Premi del Portafoglio Diretto Italiano (2007-2009)
(milioni di euro)**



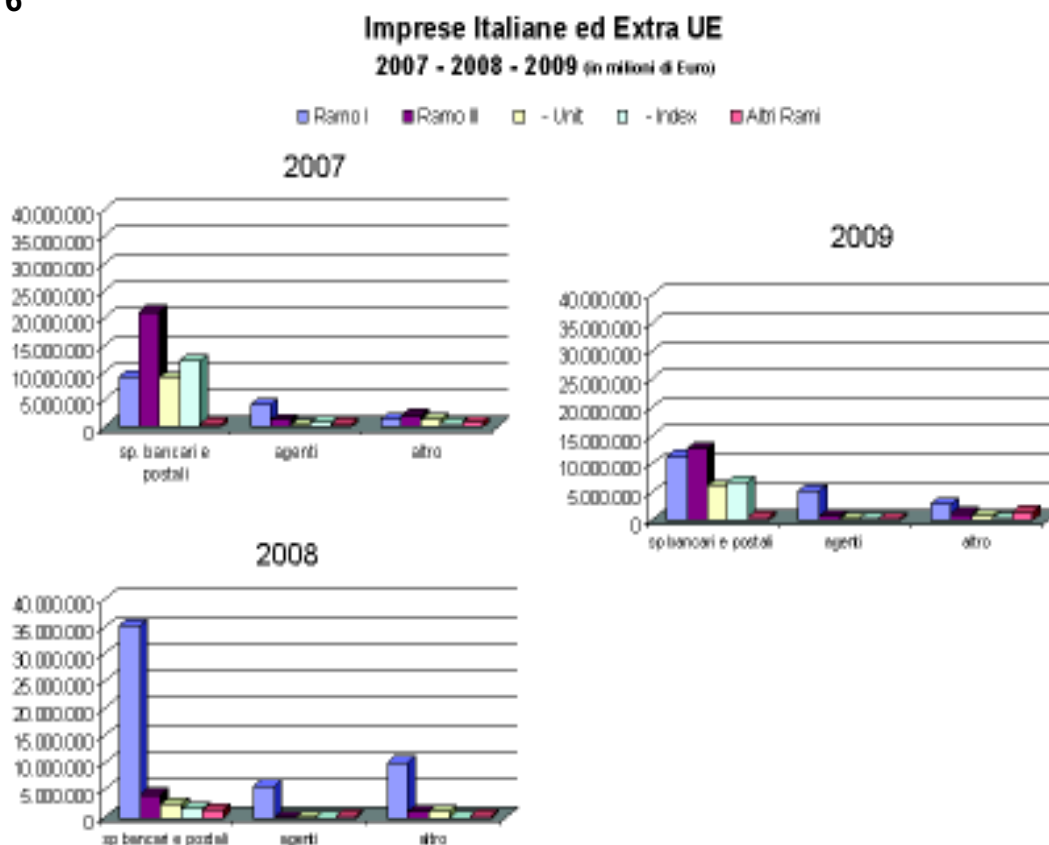
I premi raccolti, nel 2007, dalla *gestione danni* sono stati pari a 37.677 mil di Euro e dalla *gestione vita* 61.439 mil di Euro con una incidenza sul portafoglio italiano diretto rispettivamente del 38% e 62%; nel 2008 la gestione danni e vita corrispondevano, rispettivamente a 37.453 mil di Euro e 54.564 mil di Euro (-0,6% e -11,2% del 2007), con un'incidenza del 40,7% e del 59,3% ; nel 2009 sono stati 36.783 mil di Euro e 81.210 mil di Euro (+48,7%, -1,9% sul 2008 e +32,2%, -0,02% sul 2007) con una incidenza del 31% e 69%.

Nel 2009 il rapporto tra i premi del portafoglio diretto italiano e il prodotto interno lordo è tornato a crescere attestandosi ai livelli del 2005 (+7,7%.)

2.1 - IL PORTAFOGLIO PREMI GESTIONE VITA

A causa della crisi finanziaria anche la dinamica del comparto Vita è stata penalizzata, al pari degli altri prodotti del risparmio gestito, dalle perturbazioni che hanno interessato le piazze finanziarie mondiali e dal mutamento degli atteggiamenti dei risparmiatori. Le stime relative alla chiusura del 2008 hanno messo in risalto una contrazione dei premi emessi pari al 12,2% (vedi Figura 6).

Figura 6

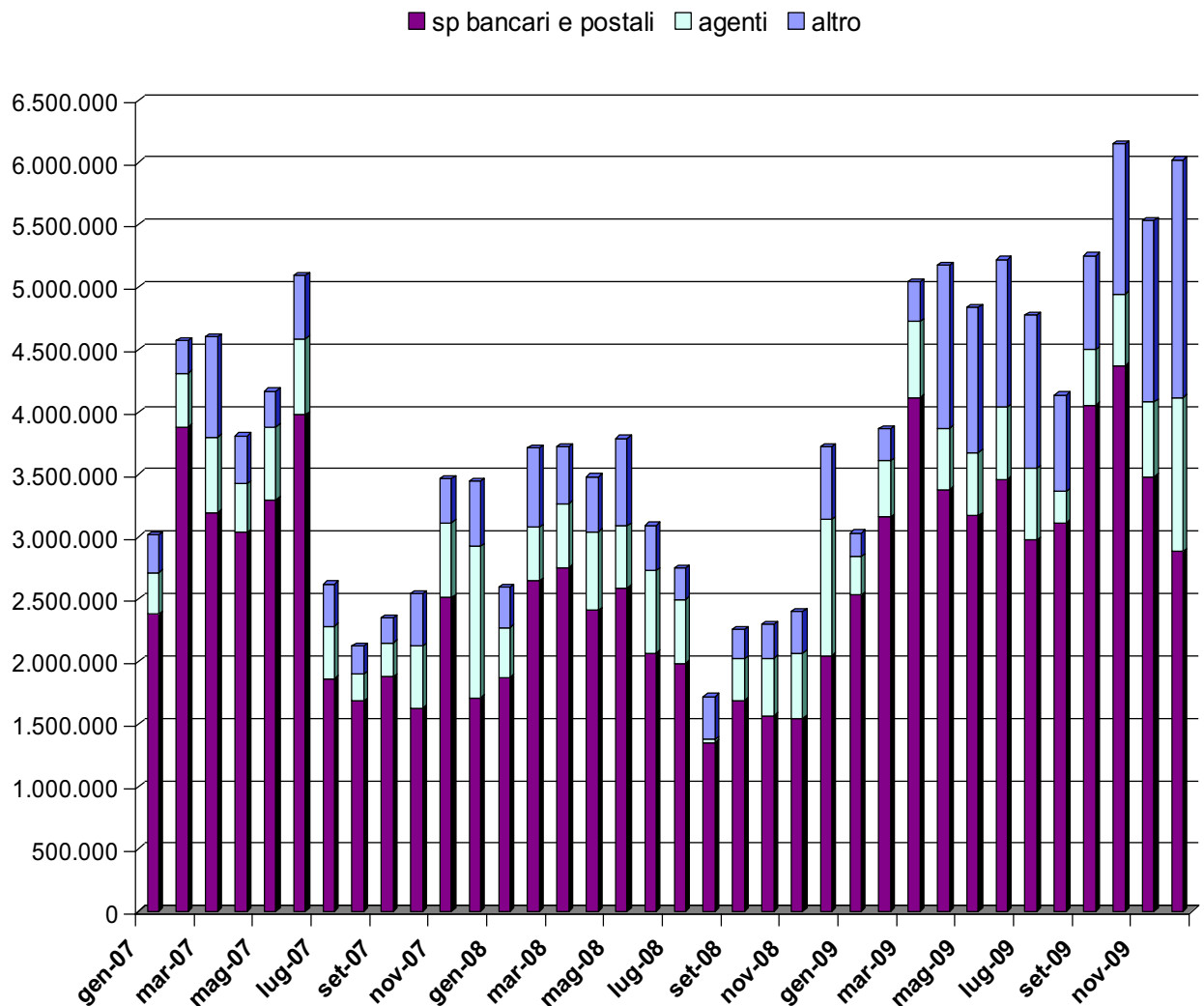


Ne deriva una conseguenza di natura più generale: per il terzo anno consecutivo si assiste ad una erosione del peso della raccolta vita sul prodotto interno lordo italiano .

Dall'analisi della composizione del mercato vita secondo le tipologie di prodotto (vedi Figura 7), si nota che i prodotti di ramo I (assicurazioni sulla durata della vita umana) vengono distribuiti soprattutto dal canale bancario, con un peso pari al 44,6% nel 2008, in aumento di circa un punto percentuale rispetto al 2007.

Figura 7

2007 - 2008 - 2009



Nel 2008 i promotori finanziari hanno registrato una crescita dei premi delle polizze di ramo III (linked), con un conseguente aumento della quota percentuale di mercato in questo segmento: 16,1% nel 2008, contro 13,5% nel 2007. Tale performance ha eroso la quota di mercato del canale bancario, che scende dal 78,1% nel 2007 al 74,8% nel 2008.

Nel 2009 i premi del comparto vita hanno subito una netta inversione di tendenza registrando un incremento del 48,7%.

L'incremento è imputabile soprattutto ai prodotti di ramo I e ramo V. Infatti la raccolta del ramo I ha chiuso il 2009 con un incremento del 106% (+15,7% nel 2008, -17% nel 2007) mentre il ramo V ha registrato una crescita del 58,9%.

In forte regresso il ramo III (-47,6%) che, verosimilmente, continua a scontare gli effetti del crollo dei mercati finanziari.

3. - L'ITALIA NEL MONDO

Nonostante la crisi, in Italia, la raccolta assicurativa è cresciuta ad un ritmo che non ha eguali nel resto del mondo (vedi Tabella 2); neppure i Paesi che sopravanzano di parecchie lunghezze nell'espansione del prodotto interno lordo hanno raggiunto i nostri livelli.

I dati sono stati ricavati dalla rilevazione annuale sul mercato assicurativo mondiale effettuata da Sigma, la rivista del centro studi della compagnia svizzera Swiss Re.

Tabella 2 Totale premi versati nel 2009 in miliardi di \$ e variazione % sul 2008

	Premi 2009	Var % su 2008		Premi 2009	Var % su 2008
Paesi Industrializzati	3.533	-1,80	Messico	17	7,70
Stati Uniti	1.140	7,80	Europa Centrale e Orientale	85	-10,90
Giappone	509	-1,10	Russia	40	-8,20
Regno Unito	309	-9,40	Asia Meridionale e Orientale	262	12,10
Francia	283	8,20	Cina	163	14,60
Germania	238	3,60	India	65	9,00
<i>Italia</i>	169	26,10	Medio Oriente e Asia Centrale	29	3,40
Hong Kong	23	-4,50	Emirati Arabi Uniti	5	1,10
			Africa	49	-11,10
Mercati Emergenti	553	3,50			
America Latina e Caraibi	111	5,70	MONDO	4.066	-1,10
Brasile	49	6,70			

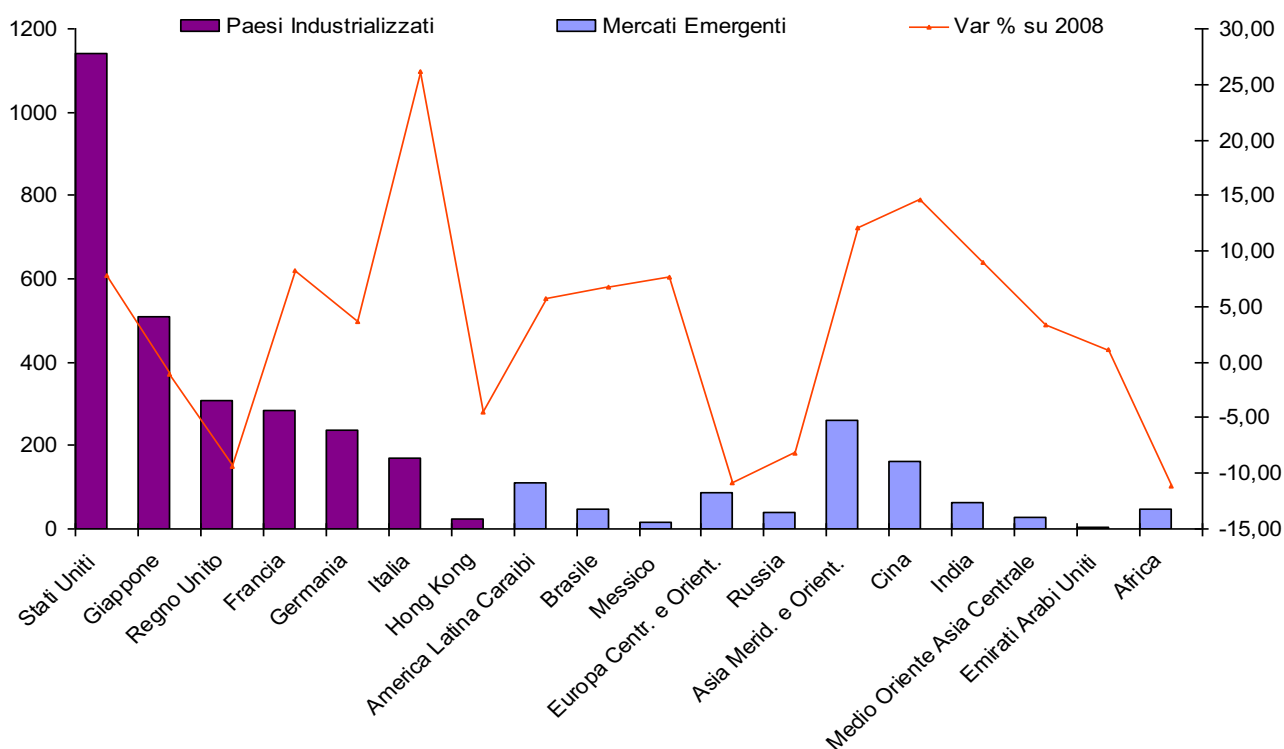
Il report, frutto di dati e stime provenienti dai 159 principali mercati assicurativi mondiali, ha messo in luce che il portafoglio totale dei premi si è attestato nel 2009 a 4.066 miliardi di dollari, in diminuzione del 1,1% rispetto all'anno precedente (vedi Figura 8).

L'Italia ha primeggiato in virtù di un andamento sfavillante della raccolta vita (+26%); a livello globale hanno avuto incrementi della produzione, anche se di minore intensità, la Cina (+14,6%) e l'India (+9%).

Lo studio ha sottolineato, come nel corso dell'esercizio precedente, la profittabilità e la patrimonializzazione del settore assicurativo mondiale hanno registrato <<significativi recuperi>> ma ancora non si sono raggiunti i livelli pre-crisi.

Figura 8

**TOTALE PREMI VERSATI 2009 (in milioni di Dollari)
VARIAZIONE SUL 2008 (%)**



E' possibile anche, attraverso questa analisi, misurare sia la densità che la penetrazione dei prodotti assicurativi nei principali Paesi industrializzati. I premi pro capite superano i 6 mila dollari in Olanda e Svizzera ma si attestano a circa 500 dollari di Grecia.

Nonostante le sue performance, per quanto riguarda i *premi pro capite*, l'Italia si colloca nella parte bassa della classifica che nel 2009 non raggiungevano i 3 mila dollari. Per quanto riguarda l'andamento dell'anno in corso l'*Ania* (associazione delle compagnie) ha reso note, da poco, le stime sul mercato Vita nazionale, che continua a mantenersi positivo. A maggio i premi relativi a nuove polizze sono ammontati a 5,5 miliardi di Euro (+14,6% rispetto allo stesso mese del 2009).

V - REALTA' BCC CARTURA

1. - CENNI STORICI

Domenica 8 febbraio 1959 in un'Aula Scolastica di Cartura, alla presenza del Notaio di Conselve e di 42 Componenti, viene costituita una Società Cooperativa a responsabilità limitata sotto la denominazione : "Cassa Rurale ed Artigiana di Cartura Srl".

Le principali tappe sono state:

- 5 luglio 1959 - La C.R.A. di Cartura diventa operativa;
- 1978 - la Cassa ha la dimensione di uno sportello e 4 Collaboratori. La crescita continua e valica il Territorio Carturano, indirizzandosi verso altre famiglie ed altri imprenditori ed artigiani confinanti, nel segno della disponibilità al dialogo ed alla vicinanza con la gente;
- 1979 - l'acquisto del primo Centro Elettronico IBM 34 segna l'inizio dell'era di innovazione computerizzata e tecnologica destinata a rivoluzionare la qualità dei servizi erogati della C.R.A. di Cartura: Atm, Bancomat, POS, Credit Card;
- 1983-1989 - apre il primo sportello a Pernumia. Un passo inequivocabile della volontà di crescere ed estendere i propri servizi in ambito territoriale più vasto, seguirà l'apertura della seconda filiale, a Maserà (1987);
- 1993-1999 - la Legge 385/93 designa la C.R.A. al ruolo di banca e lo stesso anno cambia denominazione in "*Banca di Credito Cooperativo Cartura*";
- 2000-2005 - presentato il 1° Bilancio di Responsabilità Sociale e recepita la nuova Carta dei Valori del Credito Cooperativo, e apertura della filiale di

Albignasego (2002), viene ufficializzato il primo Bilancio Intangibile della BCC di Cartura (2005)

- 2006-2010 - continua l'ampliamento della rete di vendita con l'apertura della 17° filiale a maggio 2010 (vedi Figura 9), ed il servizio di qualità alla base sociale ed alla Clientela della Banca.

La "Banca Locale" ha scelto di diventare "Centro Vitale" della comunità in cui è nata e cresciuta dal 1959 in poi, al fianco della gente che ha fortemente creduto in questa iniziativa.

Oggi ci si trova di fronte ad una consistente eredità che deve continuare a crescere per tener fede all'impegno sottoscritto a favore della comunità e del territorio in cui si è chiamati a operare.

Gli stessi principi che hanno spinto i Soci fondatori a sottoscrivere l'atto di costituzione della BCC di Cartura sono ancora vivi e più attuali che mai.

La BCC di Cartura,

- *RACCOGLIE* il risparmio dal Territorio Locale e lo REINVESTE nel proprio Territorio, contribuendo a creare ricchezza che viene nuovamente prodotta e conservata nella stessa Area di riferimento;
- *PRIVILEGIA* il rapporto con il Socio e con il Cliente;
- *REDISTRIBUISCE* il frutto del suo lavoro nelle comunità in cui opera;
- *SI IMPEGNA* a favorire i Soci e gli appartenenti alle Comunità Locali nelle operazioni e nei servizi di banca, oltre a migliorare le condizioni culturali ed economiche degli stessi e promuovere lo sviluppo della cooperazione e l'educazione al risparmio e alla previdenza;
- *E' PROIETTATA* ad essere un "fabbrica di fiducia".

Figura 9



2. - LA STRUTTURA DELLA BANCA

La struttura organizzativa della Banca si articola in: Direzione Generale, Aree, Settori, Uffici (a loro volta eventualmente suddivisibili in Reparti) e Filiali (a loro volta eventualmente suddivisibili in Uffici e Reparti) nonché gruppi di risorse interfunzionali raggruppati secondo una logica di progetti e processi.

- *Aree*: corrispondono ad unità organizzative di indirizzo e coordinamento che assicurano, attraverso i Settori, le Filiali e gli Uffici ad esse riconducibili, lo svolgimento delle funzioni ed il raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- *Settori*: corrispondono ad unità organizzative "primarie" e sono caratterizzate da una articolazione complessa, ma allo stesso tempo coerente per contenuti tecnici ed operativi.
Essi devono garantire il perseguimento degli obiettivi economici e/o qualitativi implicati nelle funzioni ad essi assegnati, a livello aziendale.
Il Settore risponde della "integrità" di svolgimento delle funzioni attribuite, della
correttezza delle operazioni effettuate nel loro ambito e del proprio livello di efficienza.
I Responsabili di Settore rispondono al Responsabile di Area; nel caso non rientrino nell'ambito di un'Area fanno capo direttamente alla Direzione Generale.
- *Uffici*: sono raggruppamenti organizzativi elementari, caratterizzati dall'attribuzione di attività omogenee.
Possono essere raggruppati sotto ogni Settore/Filiale, in relazione alla complessità della struttura, rappresentandone una ulteriore divisione omogenea, funzionale al livello superiore; potranno a loro volta essere suddivisi in Reparti in base alle necessità della struttura.
- *Filiali*: identificano le unità organizzative primarie di intervento sul mercato a livello territoriale, attraverso la gestione di sportelli aperti al pubblico. Le Filiali rispondono della gestione dei rapporti con la clientela, nonché degli obiettivi economici e di sviluppo assegnati.

3. - IL SETTORE MERCATO: “Ufficio Raccolta e Assicurazioni”

Il Settore Mercato:

- gestisce le attività commerciali della Banca tendenti al collocamento presso la clientela dei prodotti e servizi propri o di terzi, nel rispetto delle priorità e dei vincoli posti dal piano di attività generali indicati dal Direttore Generale, in una prospettiva di miglioramento del livello di soddisfazione della clientela.
- Conduce trattative commerciali volte alla definizione di obiettivi e strategie condivise con le società fornitrici di prodotti e servizi destinati alla clientela.
- Svolge attività di sviluppo e relazione commerciale verso la clientela.
- Assicura il raggiungimento degli obiettivi di rischio/rendimento delineati dal piano strategico aziendale e dai piani operativi annuali relativamente al proprio settore.
- Propone al Direttore Generale, le migliori iniziative da intraprendere sia con riguardo al “mercato/territorio” da occupare, sia con riguardo alla tipologia dei “canali distributivi” da preferire sia infine con riferimento alla “quanti/qualità dei servizi e prodotti” da offrire alla clientela esistente e potenziale.
- Illustra ed assegna alle Filiali l’azione di sviluppo da intraprendere e gli obiettivi da conseguire, secondo gli indirizzi programmatici del Direttore Generale, contribuendo ad assicurare uno sviluppo di questo comparto in sintonia con la “politica commerciale” voluta dalla Banca.

Al Settore Mercato fanno capo gli uffici: “Impieghi e Servizi” e “Raccolta e Assicurazioni”.

Nell'ambito del comparto della *Raccolta e Assicurazioni*, il Responsabile presidia e controlla il raggiungimento degli obiettivi e relaziona al riguardo il Responsabile del Settore con la periodicità stabilita da apposite disposizioni interne.

Inoltre, al Responsabile dell'Ufficio compete la gestione del "portafoglio rischi" della Banca, verso il quale lo stesso Responsabile si pone parte attiva con le compagnie assicurative controparti per il conseguimento della miglior combinazione fra i rischi trasferiti e i relativi costi sostenuti.

4. - PRODOTTI

Il comparto Raccolta e Assicurazioni si occupa, anche, del collocamento dei prodotti assicurativi.

Negli ultimi anni i prodotti collocati presso i clienti della Banca sono cambiati notevolmente.

Questo cambiamento radicale è stato causato sostanzialmente dalla crisi finanziaria, iniziata tra il 2007 e il 2008, caratterizzato da politiche di investimento nel comparto obbligazionario basate su strategie "defensive", rendendo il profilo di rendimento più lineare e prevedibile al tempo stesso, riducendo il profilo di rischio. In sostanza questo si è tradotto nella diversificazione dell'offerta dei prodotti di ramo I.

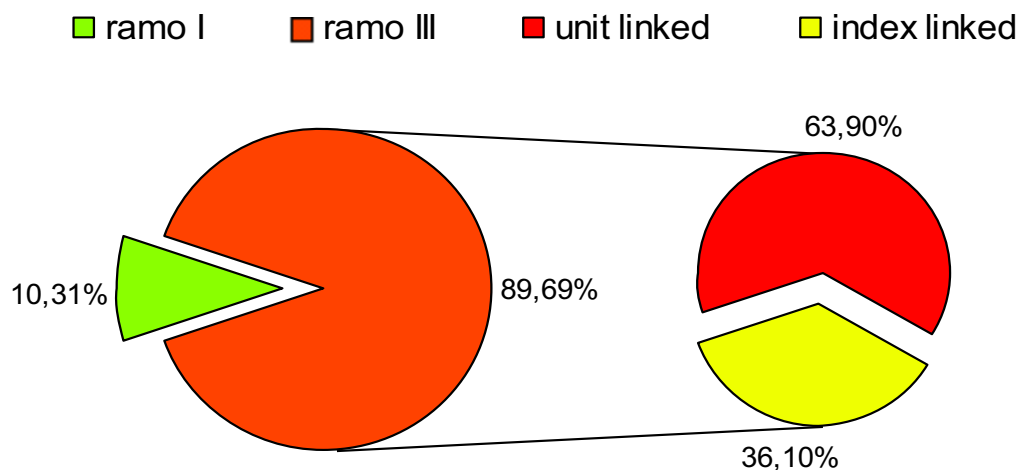
Visto la tipologia della banca, ossia di una realtà radicata nel territorio, si è cercato di pubblicizzare e tranquillizzare i clienti sia allo sportello che, eventualmente, con delle consulenze affiancate dal responsabile dell'ufficio raccolta e assicurazione, preoccupati per i loro investimenti e spaventati per gli effetti della crisi.

Nel 2007 (vedi Figura 10) il totale della produzione assicurativa conseguita dalla Banca è stato di 5.432.000,00 € , di cui investiti in polizze assicurative di Ramo I (polizze Tradizionali) 560.000,00 € e in polizze di Ramo III 4.872.000,00 € (3.113.000,00 € in polizze Unit Linked e 1.759.000,00 € in Index Linked).

In termini percentuali: il 10 % della produzione assicurativa è stata investita in prodotti di ramo I e il 90 % in prodotti di ramo III (di cui il il 63,90 % in polizze Unit e il 36,10 % in polizze Index).

Figura 10

Prodotti 2007 (%)



Nel 2008 le tipologie di prodotti collocati sono cambiate: la situazione finanziaria contingente (volatilità dei tassi e dei corsi azionari) ed il difficile momento economico di recessione si sono tradotti in un ulteriore calo di richiesta di prodotti assicurativi vita, soprattutto di quelli a più alto contenuto finanziario (le polizze “tradizionali” negli ultimi mesi dell’anno hanno mostrato segni di ripresa); ciò ha contribuito al rilevante mutamento nella struttura dei prodotti.

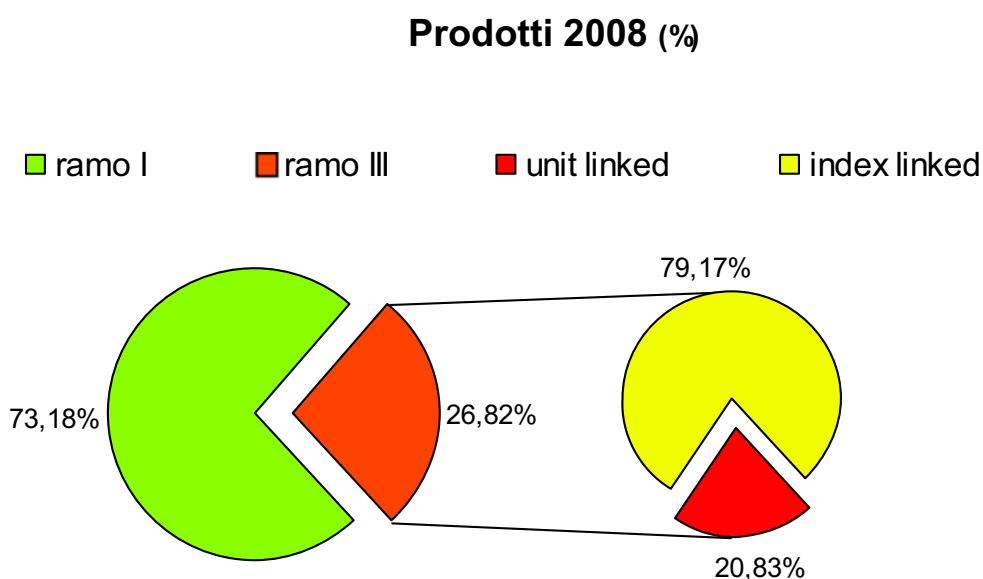
Come per l'andamento del Mercato Assicurativo Internazionale in cui i prodotti di Ramo III sono diminuiti sensibilmente e i prodotti di Ramo I, al contrario, sono fortemente aumentati, anche per quanto riguarda l'andamento dei prodotti assicurativi venduti dalla Banca (vedi Figura 11) c'è stato in forte calo a riguardo del ramo III (sono stati più che dimezzati), ed un grande sviluppo in riferimento ai prodotti di ramo I, quasi del 200% rispetto all'anno precedente.

Visto le turbolenze dei mercati finanziari la banca ha portato avanti un'azione mirata a tranquillizzare i propri clienti, proponendo prodotti a minimo garantito o a redditività certa, senza rischi finanziari di alcun tipo.

Il totale della produzione assicurativa del 2008 è stata di 7.480.000,00 € , di cui investiti in polizze assicurative di Ramo I (polizze Tradizionali) 5.473.505,00 € e in polizze di Ramo III 2.006.495,00 € (417.995,00 € in polizze Unit Linked e 1.588.500,00 € in Index Linked).

In termini percentuali: il 73,18% della produzione assicurativa è stata investita in prodotti di ramo I e il 26,82% in prodotti di ramo III (di cui il 20,83% in polizze Unit e il 79,17% in polizze Index).

Figura 11

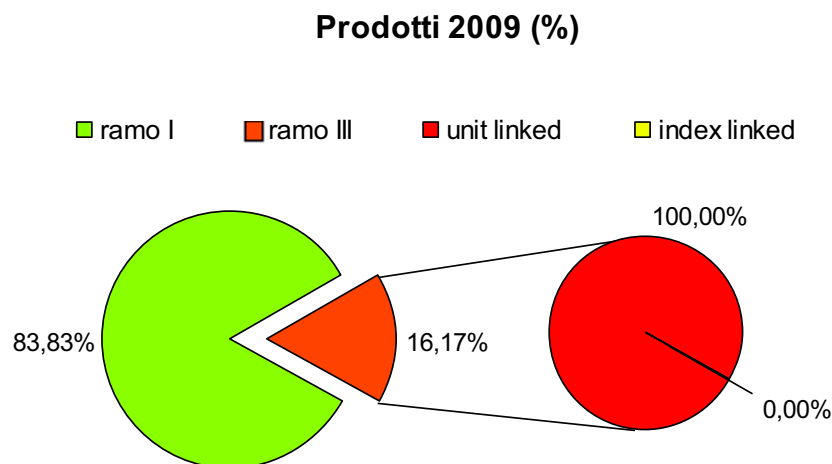


Nel 2009 i prodotti collocati dalla Banca, hanno continuato a mantenere una caratterizzazione 'sicura' nell'investimento (vedi Figura 12), infatti quasi la totalità degli investimenti è stata indirizzata a prodotti di ramo I, e sempre meno a prodotti di ramo III, in particolare per le polizze Index Linked.

Il totale della produzione assicurativa del 2009 ammonta a 12.476.000,00 €, di cui polizze di ramo I 10.549.000,00 € e polizze di ramo III 2.007.000,00 € (solo prodotti Unit Linked).

In termini percentuali: l'83,83% della produzione è stata investita in prodotti di ramo I e il 16,17% in prodotti Unite Liked, di ramo III.

Figura 12



La raccolta complessiva assicurativa è quindi aumentata del 230% rispetto al 2007 (7.044.000,00 €) e del 167% rispetto al 2008 (4.996.000,00 €).

Analizzando l'andamento per tipologia ramo/prodotto, è possibile notare come si sia rafforzato il ramo I evidenziando la forte domanda di garanzia e rendimenti poco volatili nel tempo.

Il trend delle assicurazioni di ramo I trova conferma anche negli altri prodotti caratterizzati da garanzie finanziarie, quali operazioni di capitalizzazione (non evidenziati dai grafici).

Entrando nel merito dei prodotti di ramo III si è registrato nel 2009, quasi la completa 'sparizione' delle polizze index linked, meno sicure delle polizze unit linked.

Il 2010, in base ai dati in possesso, sta seguendo l'andamento del 2009 con una forte propensione per il ramo I.

CONCLUSIONI

Il comparto assicurativo, da sempre presente nella realtà della BCC di Cartura, nell'ultimo triennio ha avuto un notevole sviluppo sia riguardo l'entità delle masse gestite che rispetto alla qualità delle coperture offerte.

Il successo è dovuto principalmente alle politiche commerciali che il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale hanno posto in essere ponendo in primo piano la centralità del Cliente, con i suoi desiderata di sicurezza e di redditività.

A causa di questa impostazione prudente e mirata alle esigenze della Clientela, l'approccio al mercato finanziario ed assicurativo da parte della Banca è stato sicuramente più consapevole e critico nelle scelte del parco prodotti proposti, attenti ad un corretto pricing nel rispetto delle esigenze e coperture.

La principale difficoltà affrontata per porre in essere questo "progetto" si è rivelata non tanto la scelta relativa all'ampliamento della gamma prodotti ed al loro aspetto qualitativo, sicuramente molto importanti, ma la percezione da parte della Clientela dell'attenzione che la Banca dedica loro con soluzioni improntate ad un rapporto chiaro e trasparente.

Visti i buoni risultati ottenuti in genere dal mondo del Credito Cooperativo, in particolare dalla Banca i cui dati e politiche commerciali ho analizzato, mi porta a porre in evidenza come un "modus operandi" semplice ed al tempo stesso concreto e vicino alle aspettative del Cliente, si sia rivelato una scelta oculata e vincente non solo nell'immediatezza della crisi finanziaria, ma soprattutto in prospettiva futura, ponendo le basi per un rapporto proficuo e duraturo per entrambe le parti.

Sitografia

- <http://www.assicurazione-online.it/Bancassicurazione.php>
- <http://www.ania.it/>
- http://www.isvap.it/isvap_cms/docs/F16182/RELAZIONE_ANNUALE_2007.pdf
- http://www.isvap.it/isvap_cms/docs/F20811/Considerazioni_conclusive_2008.pdf
- http://www.isvap.it/isvap_cms/docs/F16584/Considerazioni_conclusive_2009.pdf
- <http://www.it.alico.com/italy/it/Home/Assets/pdf/rassegna-stampa/GiornAss200911.pdf>
- http://www.ania.it/opencms/openmcs/export/sites/default/documenti/21e7efed-0ce0-11df-a6a0-f3c446ddba06___npv_0512_dic2007.pdf
- http://www.ania.it/opencms/openmcs/export/sites/default/documenti/21e7efed-0ce0-11df-a6a0-f3c446ddba06___npv_0512_dic2008.pdf
- http://www.ania.it/opencms/openmcs/export/sites/default/documenti/21e7efed-0ce0-11df-a6a0-f3c446ddba06___npv_0512_dic2009.pdf