

INCONTRO CON DIVISIONE INSURANCE

Nel pomeriggio di ieri 29 maggio abbiamo incontrato il Responsabile della Divisione Insurance Nicola Maria Fioravanti.



Il Responsabile ha rappresentato in modo ampio e dettagliato i dati della Divisione di questi ultimi anni che registrano una forte crescita in tutti gli indicatori, confermandola al primo posto nel settore assicurativo per quanto riguarda il business Vita e Previdenza, e che contribuiscono per circa il 12% al risultato lordo del Gruppo.

Ha ripercorso quindi gli obiettivi del Piano Industriale in merito alla crescita dei ricavi attraverso lo sviluppo del segmento Non Motor Retail, cioè le coperture assicurative di tutela, attraverso la collaborazione della Banca dei Territori. A tale fine è stata effettuata la formazione di circa 220 Specialisti Tutela e proseguirà per i circa 30.000 gestori, di cui 5.000 nel 2018. Il Responsabile ha sottolineato anche l'obiettivo di rafforzare e migliorare le attività di post-vendita e gestione dei sinistri, attraverso la riduzione dei tempi di liquidazione con e l'inserimento nella Divisione di circa 500 addetti (sia liquidatori che personale per la gestione tecnica delle polizze) e investendo sui processi (es. introduzione della videoperizia).

Abbiamo richiesto la massima attenzione alla formazione del personale delle filiali, che non si deve limitare ai prodotti assicurativi e tecniche di vendita ma deve svilupparsi anche sulla conoscenza dei processi di gestione dei rischi. **L'efficacia e tempestività del post vendita sono elementi fondamentali nella relazione di fiducia della clientela con la banca.**

Abbiamo altresì sottolineato che la **valorizzazione delle professionalità all'interno della Divisione** sia essenziale per gli obiettivi di crescita del Piano Industriale.

Con la centralità strategica del Piano nello sviluppo dei prodotti di Tutela e nel consolidamento del business Vita e Previdenza, ci troviamo di fronte a un nuovo modello di Rete con **filiali di “Bancassicurazione”**.

Abbiamo pertanto chiesto di essere aggiornati sugli sviluppi, in particolare sulle determinazioni in merito al potenziamento della struttura per la gestione dei sinistri.

[qui il testo in pdf](#)