

PRIMO PIANO

## Nat Cat, pagherà lo Stato?

Sia nel settore pubblico, sia in quello privato, manca un sistema in grado di elaborare coerentemente informazioni sugli impatti economici delle catastrofi naturali. È l'allarme lanciato dal professor Antonio Coviello, coordinatore del gruppo di ricerca multidisciplinare sulle calamità naturali del Cnr-Iriss. Il fabbisogno finanziario stimato per ristorare i danni subiti dalle calamità naturali in Italia degli ultimi dieci anni, secondo il professore, è stato quantificato in circa 32 miliardi di euro (di cui il 30% per le abitazioni civili), mentre le risorse effettivamente stanziare ammontano a 13,3 miliardi (il 35% solo per le abitazioni civili).

"Le stime ex-post sono sostanzialmente basate su costi di bilancio pubblico e quindi dipendono in larga misura dalla possibilità di spesa pubblica più che dalla reale necessità" spiega Coviello, denunciando alcuni aspetti critici nella gestione dei fondi delle calamità naturali. "L'entità dei risarcimenti non è stabilita a priori, e non vi è un vero e proprio diritto al risarcimento. Inoltre, l'attribuzione e l'erogazione degli aiuti a volte è stata accompagnata da critiche su fenomeni clientelari e sull'uso inefficiente delle risorse". Dunque, anche per Coviello, la direzione verso cui pretendere "dovrebbe essere quella di un'assicurazione mista pubblico-privato".

B.M.

PERITI

## Alfa compie 25 anni

Il network peritale ha festeggiato il proprio anniversario lo scorso 22 ottobre a Milano, nel segno di due generazioni di periti. La celebrazione ha rappresentato l'occasione per un confronto con le compagnie su come far evolvere la gestione sinistri, sul valore del servizio al cliente e sul ruolo che avrà in futuro la figura del loss adjuster

Tra i principali player italiani nei servizi peritali per sinistri complessi, medi e di massa, **Alfa** ha voluto celebrare i suoi 25 anni di attività con una giornata di festa ma anche di confronto tra i vari attori del mercato che operano nell'ambito dei *claim*. L'appuntamento si è tenuto lo scorso 22 ottobre a Milano, presso l'hotel Principe di Savoia. Nel corso di questi 25 anni "abbiamo analizzato nuove frontiere di innovazione e raccolto le sfide del cambiamento", ha spiegato nei saluti introduttivi il presidente della società, **Giuseppe Degano**, che ha ricordato la recente partnership sottoscritta con **Multiasistenza** per il ripristino diretto dei danni di massa. Un ringraziamento è poi andato "ai più giovani componenti della nostra organizzazione, che noi chiamiamo **Alfa 2.0** - ha sottolineato Degano - e che rappresentano il futuro: a loro spetterà il compito di cogliere le necessità del mercato attraverso capacità di servizio e di implementare strumenti da mettere al servizio delle compagnie".



Un momento della prima tavola rotonda

### IMPARARE A FARE SISTEMA

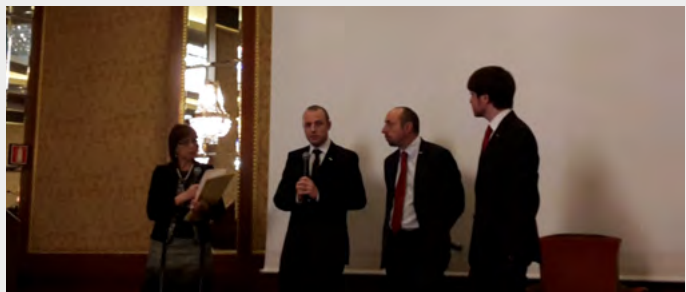
Come accennato, le celebrazioni sono state contraddistinte da alcuni momenti di dibattito, tutti moderati da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di questa testata. Il ruolo attuale del perito nell'ambito di un'evoluzione in atto nella gestione del sinistro, il cambiamento delle esigenze del cliente e il compito delle compagnie nel gestirli sono stati gli argomenti al centro della prima tavola rotonda. Il presidente di **Aipai**, **Francesco Cincotti** vede un futuro in crescita per la figura del perito per quanto riguarda i sinistri complessi, dove sarà sempre più necessaria una maggiore professionalità. Discorso diverso per i sinistri di massa. "La strada intrapresa da Alfa, cioè optare per il ripristino diretto, credo sia quella corretta - ha spiegato - perché così facendo potrà dimostrare di mettere le proprie capacità al servizio di ciò che il mercato richiede. Ai piccoli studi peritali, che osteggiano la riparazione in forma specifica e si trovano ora in difficoltà io dico: imparate a fare sistema, a mettere in comune le vostre competenze, perché nel mercato è già in atto un cambiamento e non si può pensare di affrontarlo senza mettersi in gioco. È fondamentale la specializzazione". (continua a pag. 2)



**INSURANCE CONNECT su LINKEDIN**

Clicca qui per iscriverti al gruppo

Clicca qui per seguire la pagina



Da sinistra: Maria Rosa Alaggio, Filippo Vignini, Luigi Noferini e Marco Degano

(continua da pag. 1)

### IL CONNETTORE TRA COMPAGNIA E ASSICURATO

Portando il punto di vista delle compagnie, **Marco Chiesa**, responsabile danni di massa in **Allianz**, ha parlato della necessità di semplificazione del processo assuntivo, che passa anche dal lavoro peritale. “Un sopralluogo – ha affermato – non resta più solo una valutazione sul danno, ma anche una valutazione sul rischio. E, in qualche modo diventa uno degli strumenti con cui la compagnia tiene sotto controllo la qualità del portafoglio”. Chiesa ha poi prospettato, per il prossimo futuro, “una ulteriore crescita del peso della componente di servizio nella gestione di un sinistro. Offrire un servizio – ha precisato – è difficile. Colui che agisce sul campo deve essere sempre di più un regista,

facendo da connettore tra compagnia e assicurato, in una logica di comprensione per il cliente. Così da mettere in campo non solo una competenza tecnica, ma anche una competenza relazionale”. In quest’ottica, le compagnie hanno la necessità di stabilire procedure condivise con i propri periti, come ha spiegato **Riccardo Gamba**, direttore sinistri di **Rsa**. Il perito è fondamentale per dare valore aggiunto. Dunque servono competenze tecniche. Ad esempio, quando si parla di sinistri complessi, come la *business interruption*, in cui “tenere l’attività ferma ha evidenti ripercussioni sulle performance dell’azienda: è di fondamentale importanza che ogni attore della catena di gestione del sinistro sappia intervenire in maniera rapida e veloce”, supportata da “una chiarezza di relazione”, come la definisce **Giovanna Gigliotti**, direttore sinistri di **UnipolSai**, secondo cui “va ridefinita la modalità con cui il perito si interfaccia con il cliente, facendogli capire il perché delle scelte liquidative. La rete peritale – ha sottolineato – in un sinistro è il primo anello della catena del valore: è l’interfaccia con l’assicurato. E il servizio al cliente non si risolve con la liquidazione di una cifra, quanto piuttosto con una chiara interlocuzione. Per noi è importantissimo che questa relazione si instauri attraverso una rete peritale organizzata, evoluta e competente”.

### DI FRONTE A UNO SPARTIACQUE

Il perito, dunque, si trova di fronte a uno spartiacque. Da un lato, nei sinistri di frequenza, sarà sempre più pressante l’esigenza degli assicuratori di monitorare dati, misurare performance e avere protocolli condivisi con i propri fornitori, per arrivare a una riparazione veloce e chiara. Dall’altro lato, nei sinistri medio-grandi, servirà una maggiore specializzazione. (continua a pag. 3)

**INSIEME**  
PER IL NOSTRO FUTURO

GIOVEDÌ


**19**

NOVEMBRE  
2015

**ROMA**

Centro Congressi  
Radisson Blu es. Hotel

Via Filippo Turati, 171

 6 minuti a piedi  
dalla stazione Termini

CLICCA QUI PER  
REGISTRARTI

CLICCA QUI PER  
SCARICARE IL PROGRAMMA



**FUTURE**

**ANAPA**

1° Congresso Ordinario Nazionale

(continua da pag. 2)

“Nel primo caso Alfa ha deciso di muoversi con una propria linea di business dedicata al ripristino diretto del danno – ha spiegato **Corrado Viazzi**, consigliere di Alfa – nel secondo, la nostra risposta passa dalla creazione di due strutture interne, attraverso cui focalizzarci sui rischi classici, ma anche su nuovi business”. Questo approccio ha portato Alfa ad affidare la gestione dei sinistri di frequenza ad **Alma**, joint venture nata dall'alleanza strategica con Multiassistencia. “La riparazione diretta è un'opportunità per differenziarci in un mercato sempre più competitivo”, ha spiegato il direttore generale di Alma, **Jeremie Bousand**, che ha ricordato il valore aggiunto rappresentato dalla riparazione diretta: “oltre a quella di farsi carico in prima persona e risolvere concretamente il danno dell'assicurato, può anche offrire dei servizi aggiuntivi senza apportare ulteriori costi per la compagnia”. Secondo **Paolo Mori**, associate partner di **Bain & Company**, le riparazioni in forma specifica possono arrivare a rappresentare un valore aggiunto, non solo per il cliente ma, in un contesto internazionale, anche di fronte alla comunità finanziaria. “Il terreno su cui si misurerà l'efficacia del ripristino diretto sarà soprattutto quello della *customer experience* – ha evidenziato – perché il reintegro del bene è uno dei terreni in cui poter risultare distintivi”.



Il taglio della torta per i 25 anni di Alfa

#### PASSAGGIO DI TESTIMONE ALLE NUOVE GENERAZIONI

La giornata è poi proseguita con un ideale passaggio di testimone tra le vecchie e le nuove generazioni, quando sul palco sono saliti coloro che, idealmente, tragheranno Alfa nei prossimi 25 anni: **Luigi Noferini**, **Filippo Vignini** (figlio di Alberto Vignini, socio e vice presidente) e **Marco Degano** (figlio di Giuseppe Degano, socio fondatore e presidente di Alfa), referente per i sinistri di business interruption e internazionali, che ha sottolineato come “attualmente il perito non è più un mero osservatore di danni, ma è il manager di un sinistro, capace di trasformare un evento catastrofico in un evento risolvibile per il danneggiato”. La celebrazione dei 25 anni di Alfa è poi proseguita all'insegna della convivialità: dopo la cena e il taglio della torta la serata si è conclusa con un divertente spettacolo di cabaret affidato all'estro del comico **Flavio Oreglio**.

Beniamino Musto

## EVENTI

# Il punto di vista del consumatore sulla gestione sinistri auto

Il tema sarà affrontato nel corso di un convegno organizzato da Quattroruote il prossimo 29 ottobre a Milano



**Quattroruote** prova ad analizzare l'attuale punto di vista del consumatore quando quest'ultimo è alle prese con ogni fase successiva a un danno sulla propria vettura, per fare luce sul cosiddetto *customer journey*, il percorso che l'automobilista affronta durante la gestione del sinistro. Su questo tema è stato organizzato un incontro, che si terrà il prossimo giovedì 29 ottobre a Milano (palazzo dei Giureconsulti, piazza dei Mercanti 2), a partire dalle 9.30.

L'evento, dal titolo *Insurance customer experience: la gestione dei sinistri auto vista dal consumatore*, vedrà la partecipazione del direttore di Quattroruote, **Gianluca Pellegrini**. Il tema sarà analizzato anche in base agli esiti di un sondaggio condotto nel corso del settembre 2015.

Durante l'incontro sarà presa in analisi ogni micro fase della gestione del sinistro, evidenziandone i momenti più critici in tutti i punti di contatto tra il cliente e la figura di coloro che, di volta in volta, si occupano di gestire l'iter del danno. Si parlerà inoltre di customer experience nella gestione dei sinistri, osservando questo tema alla luce dei grandi trend internazionali, oltre che analizzando analogie e differenze tra l'ambito assicurativo e le altre industrie.

B.M.

### Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 E-mail: [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Convegno

# L'RC AUTO TRA TECNOLOGIA E RIFORME

Milano, 12 novembre 2015 (9.00 - 17.30)  
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

## PROGRAMMA

Chairman **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review* e *Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.00 - **Presentazione risultati Osservatorio Gestione Sinistri Auto**  
*Guido Proietti, manager di Scs Consulting*

10.00 - 10.20 - **Case Study - L'esperienza di Aviva Italia**  
*Fabio Zunino, responsabile direzione sinistri di Aviva Italia*

10.20 - 10.40 - **Detection e investigation di potenziali frodi nella gestione dei sinistri: evoluzione di modelli e processi con il supporto della tecnologia big data**  
*Luca Lanzoni, director organization, information technology and operations di Hdi Assicurazioni*

10.40 - 11.00 - **Sistemi avanzati di contrasto alle frodi: fattori critici di successo e prime evidenze numeriche**  
*Giovanni Campus, direttore generale di Msa Multi Serass*  
*Andrea Guerra, managing director di Kube Partners*

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA: Ddl Concorrenza, riforma o boomerang?**  
*Giovanna Gigliotti, direttore sinistri di UnipolSai*  
*Umberto Guidoni, responsabile servizio auto di Ania*  
*Massimo Monacelli, chief claims officer di Generali Italia*  
*Fabio Sattler, vice direttore generale di Allianz*

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Il valore del servizio nella riparazione dei vetri auto**  
*intervento a cura di Glassdrive*

14.20 - 15.20 - **Quanto e quale risarcimento in epoca di crisi?**  
*Antonia Boccadoro, segretario generale di Aiba (\*)*  
*Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan*  
*Flavio Peccenini, professore di diritto privato e di diritto delle assicurazioni private presso l'Università degli Studi di Bologna*  
*Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia*

15.20 - 15.40 - **La scatola nera STM Box. L'eccellenza italiana a disposizione dell'assicurato**  
*Roberto Castelli, responsabile Tecnico progetto Memory Box Sicurezza e Ambiente*  
*Eugenio Vanda, consigliere Sicurezza e Ambiente*

15.40 - 16.00 - **L'evoluzione della comunicazione durante la gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali**  
*Cinzia Carbone, business development, sales and marketing national manager di Solera*

16.00 - 17.30 - **TAVOLA ROTONDA: Gli obiettivi della direzione sinistri**  
*Laura Brancaloni, direttore sinistri di Credit Agricole Assicurazioni*  
*Paolo Masini, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni*  
*Nicola Murano, responsabile unità antifrode e supporto tecnico di Reale Mutua*  
*Gaetano Occorsio, direttore sinistri di Sara Assicurazioni*  
*Marco Raggi, telematics & insurance manager di Lojack*  
*Mirella Restelli, chief claims officer di Zurich Italia*  
*Ferdinando Scoa, direttore sinistri di Assimoco*  
*Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania*

sponsor



GFT



Adapt and succeed™



Sicurezza e Ambiente S.p.A.



(\*) invitato a partecipare

Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Scarica il programma completo



Taurini & Hazan  
STUDIO LEGALE