

PRIMO PIANO

## Generali, arriva de Courtois

Colpo grosso del nuovo group ceo di Generali, Philippe Donnet, che strappa ad Axa Frédéric de Courtois, attuale ad di Axa Italia. Il manager, la cui nomina sarà operativa dal primo settembre, entra così nel *group management committee* del Leone, in qualità di head of global business lines & international, a riporto diretto di Donnet. Novità importante anche per Generali Italia: l'amministratore delegato e direttore generale sarà Marco Sesana, attualmente chief insurance and operations officer della compagnia nel nostro paese. Esce invece Carsten Schildknecht, group chief operating officer che lascerà il gruppo il 31 luglio. "Con le nomine approvate dal cda - ha commentato Donnet - viene rafforzato il management team di Generali, con l'obiettivo di consentire al gruppo di gestire al meglio le priorità strategiche e operative, e rendere più efficiente il presidio delle aree di business. Sono particolarmente lieto di accogliere in Generali Frédéric, un manager di grande esperienza internazionale, che porta con sé una conoscenza profonda delle aree di cui gli è stata affidata la responsabilità". Intanto, stamani, la compagnia ha reso noti i numeri del primo trimestre 2016, che registrano un calo dell'utile netto a 588 milioni di euro (-13,8%), "con minori realizzi di plusvalenze su investimenti a causa condizioni avverse dei mercati".

Renato Agalliu

COMPAGNIE

## In caso di calamità, arriva un nuovo modello di servizio

**Presentata ieri a Roma da Generali Italia la nuova iniziativa per la gestione dei danni da catastrofi naturali. Un team dedicato, sentinelle sul territorio, partner specializzati e unità mobili, assisteranno rapidamente i clienti danneggiati**



Da sinistra: Pierluigi Pellino, Mario Tozzi e Massimo Monacelli

Tempestività e certezza dell'intervento, flessibilità e prossimità al cliente. Questi i tratti distintivi del modello di servizio messo a punto da Generali Italia, presentato ieri a Roma nella sede della compagnia alla presenza di istituzioni, agenti e operatori del settore. Il servizio si attiva in caso di calamità naturali, per essere immediatamente vicini agli assicurati nell'individuare soluzioni concrete, a beneficio della ripresa economica di tutto il territorio colpito.

"L'aumento dei fenomeni legati agli eventi naturali - spiega Massimo Monacelli, responsabile p&c and claims di Generali Italia - rende ancora più fondamentale l'attenzione e la vicinanza alle

esigenze dei clienti, così come la competenza tecnica nella gestione dei sinistri. *Generali Qui per Voi*, questo il nome dell'iniziativa, vuole rappresentare un nuovo modello di servizio che ci permette di assistere, in modo ancora più efficace e tempestivo, i nostri clienti, anche nella fase postvendita, che molto spesso coincide con il momento più critico del loro bisogno".

Il modello si avvale di un network capillare di sentinelle che monitora costantemente il territorio e, al verificarsi di una calamità, attiva immediatamente un *Team eventi naturali* che interviene in 48 ore mentre, in caso di indisponibilità di sedi fisiche, un ufficio mobile assicura la piena operatività della squadra nell'area dell'evento.

L'iniziativa di Generali parte da alcuni dati significativi: su 735mila eventi naturali censiti in Europa, quasi 500mila si verificano in Italia per via del cambiamento climatico laddove, oggi, può accadere che in un solo giorno cada la stessa quantità di pioggia che prima cadeva in un più ampio lasso di tempo. A questo poi si aggiunge il dato della sottoassicurazione italiana, che vede il rapporto tra premi assicurativi e Pil all'1%, contro il 2% della Spagna e il 2,7% della Germania: nonostante oltre il 50% dei risparmi degli italiani sia investito nel mattone, solo il 26% dei cittadini ha una copertura per danni all'abitazione.

(continua a pag. 2)

**INSURANCE REVIEW su TWITTER**  
Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

## LA MINACCIA ARRIVA DAL TERRITORIO

In particolare, sul rischio idrogeologico, il nostro Paese è capofila: c'è una frana ogni 45 minuti e sei milioni di cittadini nell'82% dei Comuni sono esposti al pericolo; sul fronte dei vulcani, il Vesuvio mette a rischio gravissimo 650mila persone, minacciando tutta la provincia di Napoli, senza parlare del vulcano sottomarino Marsili che, in caso di eruzione, provocherebbe inondazioni in Calabria, Isole Eolie e Sicilia nel giro di un'ora.

Vi è poi la minaccia sismica: i terremoti in Italia hanno provocato, dal 1968 a oggi, 5000 vittime, 500mila sfollati e 150 miliardi di euro spesi per le emergenze. Ben 25 milioni di cittadini sono a rischio terremoto: nel 2009 un sisma di magnitudo momento (Mw) pari a 6,3 ha causato oltre 300 morti a L'Aquila, anche per via dell'obsolescenza delle costruzioni e delle autorizzazioni edilizie concesse in zone pericolose.

## LA PREVENZIONE È L'UNICA ARMA

“Il rischio naturale – spiega **Mario Tozzi**, geologo, divulgatore scientifico e ricercatore presso il **Cnr** – oggi è calcolabile: si valuta per i vulcani, per i terremoti, come per le frane o le alluvioni e dipende non soltanto dall'eventualità che l'evento si verifichi ma anche da quanti sono i beni e le persone esposte. La prevenzione – spiega – è l'unico strumento che si ha per contenere questi danni. Le conseguenze degli eventi catastrofici possono essere contenute attraverso politiche di consumo responsabile del territorio, evitando di esporre beni e persone senza motivo, ma anche adottando strumenti preventivi e di monitoraggio”.

Partendo da questo scenario, Generali ha voluto ideare un servizio in grado di coordinare l'azione di periti e liquidatori, fornire una base operativa mobile e garantire azioni di ripristino, grazie a un network di partner specializzati.



## VICINANZA AL CLIENTE

“Vogliamo porci – afferma **Pierluigi Pellino**, responsabile claims model, contact center and health management di Generali Italia – in una posizione di prossimità e servizio al cliente: il tema delle catastrofi esiste, e non si può continuare a distogliere lo sguardo”.

Gli eventi naturali sono accomunati da una caratteristica: innescano un ciclo dove si sommano una serie di disagi e disservizi che possono causare un danno enorme che va oltre quello economico pure, sia per il privato, che perde la propria casa, sia per l'azienda che rischia di non riprendere l'attività.

Il punto di partenza, dunque, è una tempestiva presa di coscienza, e un rapido intervento a supporto di chi è stato colpito dall'evento. “Abbiamo creato – sottolinea Pellino – un modello integrato e coordinato di intervento, caratterizzato da una grande flessibilità laddove la tipologia di evento e di danno creano un fatto unico e irripetibile, a cui non è possibile adattare una procedura standardizzata e industrializzata. L'altro elemento importante – aggiunge – è la prossimità, che viene garantita da un'unità mobile per avvicinarci ai luoghi colpiti ed essere più efficaci”.

## UNO STRUMENTO PER GLI AGENTI

Infine, grazie alla collaborazione con diversi partner specializzati, Qui per voi di Generali dispone di un portafoglio di servizi e soluzioni specifiche per garantire nell'immediato ai cliente operazioni di ripristino o di riparazione dei beni.

I servizi si differenziano in caso di danni ad abitazioni, imprese, auto e vanno dalla pulizia della casa, con il supporto di network di artigiani, al ripristino di locali e macchinari; dalla messa in sicurezza del materiale non danneggiato, all'intervento di riparatori specializzati; dal *temporary shop* per le merci riparate o salvate, all'erogazione di un anticipo sull'indennizzo.

In sintesi, il modello creato da Generali, che gestisce ogni anno oltre 1,5 milioni di sinistri attraverso 1850 persone dell'area claims, 1.400 carrozzerie convenzionate, 340 medici fiduciari, circa 950 legali fiduciari e oltre 700 periti fiduciari, mira ad assistere l'assicurato con tempestività, flessibilità, certezza dell'attivazione, prossimità e soluzioni concrete per aiutarlo a tornare nella propria casa o a far ripartire la propria azienda.

“Dobbiamo riuscire – conclude Monacelli – a comunicare con i nostri clienti in modo diverso e più semplice e, allo stesso tempo, vogliamo dare uno strumento ai nostri agenti per supportarli e facilitarli nel lavoro di consulenza. Intendiamo essere il punto di riferimento per i nostri assicurati e per i nostri intermediari, ma anche per i cittadini e per il Paese. Questo è per noi un dovere”.

## MERCATO

## L'Ivass interviene sulle polizze legate ai contratti dell'energia

**La Vigilanza ha chiesto ad alcune imprese di rivederne le condizioni proposte ai consumatori: in particolare sono state richiamate sei imprese. L'indagine ha già causato il riesame generale dei rapporti commerciali tra le compagnie e i propri partner**

L'Ivass ha chiesto a sei compagnie di rivedere le condizioni contrattuali delle polizze legate ai contratti sulle *utilities* (luce, gas e acqua) dopo la conclusione di un'indagine su quei contratti. Le polizze segnalate da Ivass contengono per lo più "oneri gravosi in caso di sinistri e limiti ai requisiti di assicurabilità".

La Vigilanza ha chiesto anche alle sei imprese "di sensibilizzare i partner commerciali al fine di migliorare la trasparenza e l'informativa alla clientela", richiamando l'attenzione sulla tutela del consumatore, le modalità dell'offerta, l'informazione sull'esistenza della polizza, la possibilità di attivarla in caso di bisogno.

Le decisioni dell'istituto di vigilanza sono spiegate bene in un lungo report che racconta l'indagine condotta nel 2015 a tutela dei consumatori sul mercato delle polizze assicurative abbinata ai servizi di erogazione di energia e acqua. L'analisi, a sua volta, è scaturita da una precedente inchiesta di Ivass, chiamata *Sei assicurato e forse non lo sai*, e relativa al *cross selling* di polizze abbinata a prodotti e servizi di natura non assicurativa: da quell'indagine erano emersi "aspetti problematici per i consumatori legati alle modalità dell'offerta, alla conoscenza dell'esistenza delle polizze e, conseguentemente, alla possibilità di attivarle in caso di bisogno".

A quel punto l'Ivass ha iniziato a collaborare con l'Agcm e con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (Aeegsi) e, nel 2015, sono state inviate lettere firmate dalle tre Autorità a 19 coppie di operatori (19 *utilities* e 13 compagnie di assicurazione partner) con richieste di chiarimenti e ulteriori informazioni "su aspetti sensibili per la tutela del consumatore".

### Tante coperture...

Dall'indagine sono emersi anche i numeri del fenomeno: i consumatori in possesso di una polizza abbinata alla bolletta sono circa due milioni, per premi complessivamente raccolti pari a 33 milioni di euro, di cui 28,1 milioni nel settore energetico. Le richieste d'indennizzo rappresentano l'1% delle polizze con un indice di rigetto del 32%.

Dall'esame delle condizioni trovate nelle polizze è emerso che, nel settore dell'energia, i contratti promettevano assistenza tecnica presso l'abitazione per guasto agli impianti elettrici e del gas, compresa la possibilità di un invio d'urgenza di un idraulico, fabbro, tapparellista, vetraio, riparatore di elettrodomestici. Le polizze coprivano, inoltre, le eventuali spese d'albergo in caso di necessità, il rimborso delle bollette pagate dall'assicurato in un determinato periodo nei casi di perdita involontaria del lavoro o di intervenuta invalidità/inabilità. Nel settore idrico, invece, i contratti garantivano il rimborso di costi anomali derivanti da perdite di acqua eccedenti rispetto a percentuali prefissate di consumi medi storici.

I prodotti assicurativi prevedevano anche esclusioni o limitazioni,

oppure oneri a carico dell'assicurato che, secondo quanto ha determinato Ivass, "rendevano difficile, al momento del sinistro, l'effettivo accesso all'indennizzo".

Le polizze abbinata ai contratti di luce e gas sono presentate come gratuite per l'utente, poiché il premio è pagato dal fornitore del servizio (tranne una compagnia che offre anche una copertura a pagamento): tuttavia Ivass non è in grado di capire se poi l'azienda energetica abbia ribaltato o meno il costo sulle bollette. Nel settore idrico, invece, le polizze sono sottoscritte e pagate dai consumatori.

### ...Pochi indennizzi (e complicati)

Le richieste d'indennizzo sono risultate molto esigue: 14.120 su due milioni di polizze, per una percentuale dell'1% del rapporto tra numero di richieste e numero di polizze. Secondo l'Autorità, questi numeri appaiono sintomatici "della scarsa conoscenza dell'esistenza delle polizze da parte dei consumatori e di una informativa poco trasparente in bolletta". Per esempio, per le polizze gratuite, nella maggior parte dei casi, non sono riportate in bolletta le garanzie dei contratti, mentre per quelle a pagamento (soprattutto nel settore idrico) l'informativa non è stata giudicata sempre adeguata.

A questo si aggiunge un'alta percentuale di rifiuto di intervento da parte delle compagnie, pari al 32,1%, il che porta a un rapporto costi per sinistri e utili conseguiti altamente sbilanciato a favore dei redditi: appena 4,2 milioni di euro pagati per i sinistri (13% dei premi) a fronte di 28,6 milioni di utili conseguiti (87% dei premi).

### Scarsa consapevolezza è uguale a scarsa tutela

Nell'indagine sono riportate dettagliatamente le ragioni del non intervento delle compagnie, ma in sintesi si può dire che nel settore idrico la bassissima sinistralità è collegata non tanto all'assenza di consapevolezza dei propri diritti da parte del consumatore, quanto alle soglie d'indennizzabilità che, da contratto, "delimitano significativamente la probabilità del verificarsi dell'evento in copertura". Per quanto riguarda, invece, le *utilities* di luce e gas, "l'elevata percentuale dei dinieghi di intervento - si legge nell'indagine - non appaiono giustificabili se non in base alla scarsa consapevolezza del consumatore circa i propri diritti, posto che i rischi coperti attengono in prevalenza a eventi comuni e frequenti".

Gli interventi di Ivass, svolti l'anno scorso, hanno già causato una revisione generale dei rapporti commerciali tra le imprese e i propri partner, con una rimodulazione delle offerte e delle modalità di collocamento e di gestione dei sinistri, nell'ottica di una maggiore trasparenza e correttezza verso il consumatore.

Fabrizio Aurilia

RICERCHE

## Sui sentieri dell'assicurazione del futuro

L'edizione 2016 del World insurance report di Capgemini registra un aumento della soddisfazione dei clienti assicurativi ed evidenzia il sempre più impattante peso delle tecnologie IoT



Un momento della tavola rotonda

Il livello di *customer experience* dei clienti assicurativi è aumentato a livello globale, anche se le compagnie fanno ancora fatica a relazionarsi con le nuove generazioni di consumatori. Le tecnologie connesse stanno cambiando alle fondamenta le logiche di valutazione e gestione del rischio assicurativo. Questi alcuni dei temi emersi dalla presentazione del nuovo *World insurance report 2016*, realizzato da **Capgemini** (in collaborazione con **Efma**) attraverso interviste a 180 executive di tutto il mondo. Lo studio, presentato ieri a Milano, ha tra i temi principali un focus sulla *customer experience* e un'analisi sul crescente impatto delle nuove tecnologie nell'industria assicurativa. Il primo di questi due temi, in particolare, viene monitorato annualmente da Capgemini attraverso il *Customer experience index*, un indicatore i cui dati si basano su 15.800 interviste a clienti di 30 Paesi. Ebbene, questo indicatore, come accennato, è in miglioramento sia a livello globale (+6,1%) sia in Italia (+5%).

### Tre direttrici di sviluppo tecnologico

Quanto all'altro tema su cui si è focalizzato il report, le nuove tecnologie, Capgemini ha individuato tre direttrici di maggior impatto nell'industria assicurativa: gli *ecosistemi connessi* (dispositivi collegati a internet capaci di interagire tra loro); le *tecnologie embedded* (i cosiddetti dispositivi indossabili); le *macchine intelligenti* (come ad esempio le auto senza guidatore). "La maggior parte delle compagnie - ha spiegato **Raffaele Guerra**, senior vice president e insurance sector leader di Capgemini - vuole sfruttare in tempi rapidi queste potenzialità". Le tecnologie basate sull'*Internet of things* (IoT) stanno inoltre modificando profondamente lo scenario competitivo. "Le aziende con maggiore capacità di integrare canali, di analizzare dati e che al contempo sono

in grado di avere interazioni digitali positive con i propri clienti, sono anche quelle più preparate a contendere i clienti", ha detto Guerra. In questo senso, non a caso, la principale minaccia percepita dalle compagnie assicurative è rappresentata da **Google** (40,8%), seguita dall'autoassicurazione fornita dagli stessi produttori di manufatti (36,9%) e da **Amazon** (27,7%). Secondo Guerra, le compagnie hanno la possibilità di modificare il proprio modello di business potenziandolo e integrandolo con servizi di *risk mitigation*, aumentando di conseguenza l'interazione con i clienti.

### Integrare il mondo "vecchio" con quello "nuovo"

Queste tematiche hanno offerto lo spunto per una successiva tavola rotonda. **Mauro Montagnini**, responsabile servizio danni dell'**Ania** ha espresso la preoccupazione delle compagnie nei confronti dell'irruzione dei player non tradizionali. "Più che entrare direttamente in questo business - ha osservato - in futuro potrebbero rilevare player già esistenti". Chi sta già entrando nel business assicurativo, rilevando quote o intere compagnie sono i fondi di *private equity* e *venture capital* che alla tavola rotonda erano rappresentati da **Anna Gervasoni**, presidente di **Aifi**, la quale ha parlato delle *fintech*. Si tratta di aziende che forniscono servizi e prodotti finanziari attraverso le più avanzate tecnologie dell'informazione, contrapponendosi alle tradizionali aziende già esistenti. "Queste imprese - ha spiegato - stanno attraendo grandi investimenti: nel 2015, a livello globale, sono stati investiti 14 miliardi di dollari". Secondo Gervasoni, il tema "è intercettare questo mondo nuovo e integrarlo con il mondo vecchio". Magari guardando in casa propria: "la normativa in materia in Italia è cambiata, e in meglio, e oggi il nostro è il secondo Paese in Europa per velocità di supporto e sostegno alle *start up*". **Giacomo Lovati**, direttore servizi assicurativi di **UnipolSai** e ceo di **Unisalute**, ha parlato dei possibili ambiti di applicazione intelligente delle nuove tecnologie, in particolare dei dispositivi *wearable* nelle polizze salute. "Stiamo lavorando a un loro utilizzo mirato, rivolto ai pazienti affetti da patologie croniche". **Leonardo Felician**, ceo di **Genialloyd**, è poi tornato a parlare di *customer experience*, raccontando di come la sua compagnia ha interpretato la sfida del dialogo con i clienti attraverso i *social media*. "Noi abbiamo scelto di rispondere direttamente a ogni utente, entrando nel merito di ogni questione e spiegando il perché delle nostre scelte. Quando i clienti capiscono che la compagnia ha un approccio trasparente - ha chiosato - la reputazione dell'azienda ha solo da guadagnarci".

Beniamino Musto

### 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)

Supplemento al 12 maggio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577

Convegno

## LE AZIENDE TRA RISCHI E SINISTRI

9 GIUGNO 2016



MILANO



Palazzo delle Stelline,  
Corso Magenta, 61



9.00 - 17.00

### PROGRAMMA

**Chairman Maria Rosa Alaggio** *Direttore di Insurance Review e Insurance Trade*

09.00 - 09.30 – Registrazione

09.30 - 10.40 – TAVOLA ROTONDA: **Rischi globali per grandi e piccole aziende: come cambiano e come gestirli?**

*Mariarita Arena, responsabile credito e cauzioni di Ania*

*Adolfo Bertani, presidente di Cineas*

*Alessandro De Felice, presidente di Anra*

*Francesco Losito, consigliere area finanza e assicurazioni di Asseprim*

*Carlo Marietti Andreani, presidente di Aiba*

*Luigi Viganotti, presidente di Acb*

10.40 - 11.00 – **I rischi dell'internazionalizzazione**

*Enrico Guarnerio, ceo di Strategica Group*

11.00 - 11.30 – Coffee break

11.30 - 11.50 – **Rischi, sinistri e semplificazione del contratto assicurativo**

*intervento a cura di Simmons & Simmons*

11.50 - 12.10 – **Aziende: come assicurare prodotti, processi aziendali e filiera distributiva**

*Nicola Mancino, ceo di Agcs Italia*

*Orazio Rossi, country president di Chubb*

*Aig (\*)*

12.10 - 12.30 – **L'innovazione nel ripristino danni**

*Stefano Sala, amministratore delegato di per*

12.30 - 13.00 – Q&A

13.00 - 14.00 – Pranzo

14.00 - 14.20 – **Cyber crime e rischio terrorismo**

*Umberto Rapetto, Generale (R) della Guardia di finanza – cyber security advisor*

14.20 - 14.40 – **Assicurazione e imprevedibilità del rischio: quali soluzioni di sicurezza per le aziende?**

*Uberto Ventura, managing director di Willis Towers Watson*

*Marsh*

14.40 - 15.00 – **L'evoluzione delle responsabilità: rischi per manager e imprese**

*Filippo Martini, studio legale MRV*

15.00 - 15.20 – **Imprenditori e assicurazioni**

*Angelo Bruscano, presidente nazionale dei giovani imprenditori di Confapi*

*Nicola Cattabeni, presidente di Ugari*

15.20 - 16.45 – **Le aziende nel momento del sinistro: esperienze a confronto**

*Andrea Angeletti, insurance and claims manager Aeroporti di Roma*

*Alberto Beretta, consigliere delegato del gruppo Beretta*

*Francesco Cincotti, presidente di Aipai*

*Carlo Cosimi, insurance vice president di Saipem*

*Filippo Emanuelli, amministratore delegato di Berfor Italia*

*Claudio Marchionni, responsabile logistica di UniEuro*

*Falegnameria Gianni Sala*

*Socio Asseprim*

16.45 - 17.00 – Q&A

(\*) invitato a partecipare

Con il Patrocinio di:



Città  
metropolitana  
di Milano

Altri Patrocini:



Sponsor:



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