

PRIMO PIANO

UnipolSai, cala l'utile nei 9 mesi

Nei primi nove mesi del 2016 UnipolSai ha realizzato un utile netto consolidato pari a 427 milioni di euro, inferiore rispetto ai 602 milioni dello stesso periodo 2015, quando però erano state registrate diverse plusvalenze. In calo anche la raccolta diretta che ammonta a 9 miliardi di euro (-11,1% rispetto ai 10 miliardi registrati nell'analogo periodo del 2015). In particolare, nei rami danni la raccolta è pari a 5,1 miliardi di euro (-2,1%), frutto di un'ulteriore contrazione dei premi medi nel settore auto (3 miliardi, -4,6%), segmento che tuttavia registra anche un incremento del numero di polizze (+200 mila) e una lieve crescita dei rami non auto (2 miliardi, +1,7%). Il combined ratio è sostanzialmente in linea con l'analogo periodo 2015 (96% contro il precedente 95,7%). Nel vita, la raccolta diretta risulta in flessione del 20,6% (3,9 miliardi): un calo che, spiega una nota della compagnia, "è ascrivibile alla politica commerciale adottata dalla compagnia volta a contenere la produzione di polizze tradizionali su livelli compatibili con l'equilibrio finanziario delle gestioni separate in un'ottica temporale pluriennale". Il risultato ante imposte del settore è positivo per 252 milioni di euro (301 milioni registrati nel corrispondente periodo del 2015).

Beniamino Musto

CONVEGNO

Il futuro della Rc auto: tra flessibilità e rialzo dei prezzi

Grande partecipazione e interesse, con un'affluenza di circa 250 persone, per il convegno organizzato, ieri, da Insurance Connect al Palazzo delle Stelline di Milano: il settore motor è alla vigilia dell'inversione del ciclo che ha permesso un calo inedito del premio medio. Le cose stanno cambiando

Considerata da molti una *commodity* e contraddistinta, negli ultimi anni, da una concorrenza al ribasso basata sul prezzo, l'Rc auto si trova ora alla vigilia di un'inversione di ciclo. Il calo della raccolta, l'aumento della frequenza sinistri e le incognite legate alle iniziative del legislatore, in primis la possibile introduzione della scatola nera obbligatoria, lasciano intravedere un imminente aumento dei prezzi. Secondo molti operatori, vendere Rc auto sta diventando un business non profittevole. Lo dicono i dati tecnici, con il *combined ratio* di settore che nel 2016 potrebbe lambire quota 100 punti, quando fino a un anno fa si attestava sotto i 98.



Per evitare di riportare le tariffe ai livelli pre-crisi (se non superiori), la strada passa anche per lo sviluppo della componente di servizio. Tuttavia, difficile nasconderselo, *il servizio* è ormai un termine abusato: cosa vuol dire davvero? In che modo la tecnologia può offrire attività e assistenza davvero valide? E soprattutto: quanto è disposto a pagare il cliente per un servizio che in questi anni gli è stato fornito sostanzialmente in modo gratuito? Come spingerlo a riconoscerne il valore?

Per analizzare la situazione del settore *motor*, con l'esperienza dei protagonisti del comparto, **Insurance Connect** ha organizzato il convegno dal titolo *Rc auto: flessibilità o sostenibilità*, che si è tenuto ieri, 10 novembre, al Palazzo delle Stelline di Milano. L'evento, interamente condotto da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di tutte le testate di Insurance Connect, è stato molto partecipato, con un'affluenza di circa 250 persone.

La giornata di lavori, ormai un appuntamento classico dell'autunno per il settore assicurativo, ha affrontato tutti gli argomenti che ruotano attorno al cuore della Rc auto: dall'evoluzione della telematica, alla gestione dei sinistri, ai servizi, fino alla relazione con il cliente, senza dimenticare i profili legali e le sentenze della giurisprudenza che potrebbero far mutare, ancora una volta, il quadro di riferimento. *(continua a pag. 2)*



(continua da pag. 1)

RIEMPIRE LA SCATOLA NERA

Ad aprire i lavori, analizzando l'evoluzione della telematica nell'ambito dei sinistri, servizi e relazione con il cliente, ci ha pensato **Alberto Raneri**, manager di **Scs Consulting**, che ha illustrato i risultati dell'*Osservatorio Rc auto*, realizzato in collaborazione con Insurance Connect, da cui è emerso, tra le altre cose, un alto livello di apprezzamento della *black box* nei clienti che l'hanno installata sull'auto: l'83% di chi la possiede è molto soddisfatto. Questo è un dato importante perché conferma il buon lavoro fatto dalle compagnie con questo *device*, il cui potenziale, però, è in parte ancora da scoprire. Solo il 22% dei clienti ha scelto la scatola nera per merito dei servizi, e solo il 24% sa che può avere a disposizione un supporto in occasione del sinistro, attraverso la *black box*.

La leva più sfruttata dalle compagnie è sempre la scontistica, con il risultato che la redditività, lo abbiamo detto, ne soffre: anche secondo Scs è necessario costruire servizi davvero distintivi per non svilire il valore innovativo di questo strumento tecnologico.

NON CI SI PUÒ AGGRAPPARE ALLE SENTENZE

Oltre alla flessibilità, che per la maggior parte degli agenti vuol dire poter fare sconti ai clienti, il problema del mercato auto, oggi, è la sostenibilità. C'è una parte del settore che invoca da anni interventi normativi per regolamentare anche il proliferare della giurisprudenza di merito che, attraverso le sentenze, spesso cambia il terreno di gioco, a volte agevolando il lavoro delle compagnie, più spesso ostacolando.

All'avvocato **Maurizio Hazan**, managing partner dello studio legale **Taurini-Hazan** (e collaboratore di Insurance Connect) è stato affidato il compito di approfondire il tema normativo, per capire cosa occorrerebbe per mettere in sicurezza la sostenibilità del sistema.

Partendo dalla considerazione che non è possibile parlare del ddl *Concorrenza*, ormai bloccato in commissione al Senato da più di un anno, occorre guardare alle recenti sentenze che rischiano di abbattere alcune conquiste legislative: prima tra tutte quella recentissima della Cassazione civile, 18773, che va contro la norma sull'accertamento strumentale delle microlesioni, reintroducendo la discrezionalità visiva del medico legale.

GLI SCONTI: ARMA A DOPPIO TAGLIO

D'altro canto, però, gli operatori del settore non devono utilizzare queste vicende come pretesto per un artificioso rialzo dei prezzi dei premi.

La posizione delle compagnie rispetto a questo tema, è stata al centro del dibattito della tavola rotonda della mattinata. Al confronto *L'Rc auto tra mutualità, ricerca di profittabilità e richieste di flessibilità*, hanno partecipato **Giuliano Basile**, responsabile attività di supporto direzione sinistri di **Allianz Italia**; **Giovanna Gigliotti**, direttore sinistri di **UnipolSai**; **Massimo Monacelli**, responsabile tecnico danni & claims di **Generali Italia**; **Alessandro Santoliquido**, amministratore delegato di **Amissima Assicurazioni** e **Amissima Vita**; **Umberto Guidoni**, responsabile servizio auto di **Ania** e **Giovanni Calabrò**, direttore generale per la tutela del consumatore di **Antitrust**.

I player hanno tutti concordato sulla previsione che presto i premi torneranno a salire, nonostante le richieste degli agenti che per trattenerne i clienti chiedono più sconti. Tuttavia, l'uso sapiente della scontistica dipende molto dalla qualità della rete: applicare ribassi in modo omogeneo (*flat*) a tutti i clienti non è molto saggio.

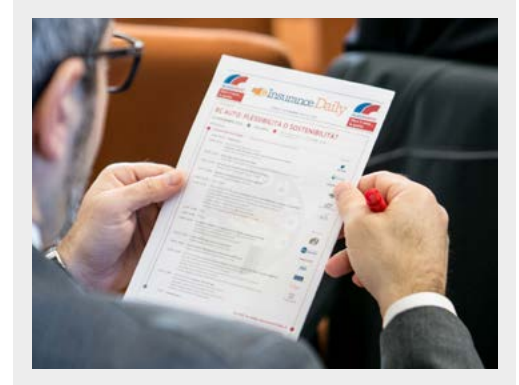
L'Antitrust, invece, ha annunciato un prossimo intervento sulla contrattualistica: occorre un contratto più moderno, che sia più chiaro per i consumatori, senza clausole vessatorie. Un tema, questo, che ha trovato gli altri relatori decisamente molto freddi.

TRA DIGITAL E PRODOTTI LOW COST

Nella sessione pomeridiana, spazio ai temi più tecnici: le potenzialità dei sistemi IT, l'integrazione del *digital* nei processi aziendali, la gestione dei sinistri, il contrasto alle frodi, prima di arrivare all'ultima tavola rotonda sul marketing e le nuove modalità di vendita della polizza Rc auto.

Proprio di tecnologia applicata ai processi aziendali, hanno parlato due rappresentanti di **Crédit Agricole Assicurazioni**: **Stefano Bombara**, il responsabile di servizi IT, sistemi tecnici danni e riassicurazione, e il cio, **Martino Pellegrini**. Un'efficiente integrazione del *digital* nei processi aziendali ha significato un aumento del livello di soddisfazione dei clienti, una maggior garanzia delle tempistiche normative e la possibilità di creare sinergie efficaci tra gli uffici *leasing*, *factoring* e *insurance*. L'obiettivo finale per Crédit Agricole non è solo vendere le polizze ma anche rimanere un'azienda con meccanismi fluidi.

(continua a pag. 3)





Un momento della tavola rotonda su gestione sinistri e antifrode

(continua da pag. 2)

Un'altra *case history* aziendale è stata presentata da **Andrea Amadei**, Gi director e coo **Aviva Italia**. Nell'ambito di una discussione sul peso del mercato auto nei portafogli danni delle compagnie, Amadei ha annunciato che nel 2017 Aviva uscirà con un prodotto a basso costo, con caratteristiche precise e vincolanti per il cliente: tra queste, l'utilizzo di carrozzerie convenzionate e servizi base abbinati alla black box. Poi sarà previsto uno sconto in fase di rinnovo in base allo stile di guida. Secondo il manager, la compagnia guadagnerà dai tre ai quattro punti percentuali di combined ratio.

DALLA TEORIA ALLA PRATICA

A chiudere l'impegnativa e ricca giornata di lavori, due interessanti tavole rotonde. La prima ha riguardato la gestione sinistri e il contrasto alle frodi. Anche questa è un appuntamento fisso, annuale, per il settore. **Riccardo Gamba**, responsabile della rete liquidativa esterna del gruppo **Itas**; **Paolo Masini**, direttore sinistri di **Cattolica Assicurazioni**; **Maurizio Monticelli**, direttore centrale e responsabile dell'area sinistri di **Vittoria Assicurazioni**, **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di **Assimoco** e **Massimo Treffietti**, dirigente responsabile del servizio **Card**, accordi associativi e antifrode di **Ania**, hanno dibattuto in un vivace confronto molto apprezzato dal pubblico in sala. Tra i temi centrali, certamente il rinnovo della *convenzione Card*, che dal primo marzo prevederà una procedura abbreviata. Ania ha ridisegnato tutte le procedure e le compagnie sono state tutte molto impegnate.

A buon punto è anche l'*Aia*, l'*Archivio informatico antifrode*, che dai primi risultati sta dando buoni segnali, anche se, secondo le compagnie, la mole in informazioni da gestire è ancora poco intellegibile.

Infine, l'ultima tavola rotonda ha coinvolto **Marco Brachini**, direttore marketing di **Sara Assicurazioni**; **Alessandro Castelli**, direttore marketing di **ConTe.it** e **Vincenzo Ferrante**, vice presidente di **Konsumer Italia**. Un confronto non semplice su un tema complesso che aveva lo scopo di portare a fattor comune tutti gli spunti della giornata. Vendere l'Rc auto oggi, questo il titolo della tavola rotonda, significa soprattutto capire come declinare nel concreto, nelle (migliori) pratiche quotidiane, le impostazioni teoriche e i ragionamenti che a ogni appuntamento il settore sviscera approfonditamente. Un compito non certo semplice, ma da cui deriva il futuro, sostenibile, della polizza più diffusa (e mutualistica) del mercato assicurativo.

Fabrizio Aurilia

Tutti i video del convegno e le presentazioni dei relatori saranno pubblicati nelle prossime settimane su www.insurancetrade.it, mentre sul numero di dicembre di *Insurance Review* ci sarà un ampio resoconto di tutti gli interventi e delle tavole rotonde.

IL PUNTO SU...

Il danno punitivo da lite temeraria in Italia

Una legge del 2009 offre uno strumento di deflazione del contenzioso che mira a ridurre i ricorsi alla magistratura attraverso l'attribuzione delle spese processuali a una parte, nel caso in cui il giudice ritenga l'intervento finalizzato a procrastinare il compimento di un proprio dovere verso la controparte



Il tribunale di Salerno, seconda sezione civile, ha pronunciato un'interessante sentenza in data 14 luglio 2016 (3505, giudice **Cesare Taraschi**) che ci consente di fare il punto su una voce di danno che sta avendo sviluppo nel nostro ordinamento e che trova conto in alcune situazioni dove il comportamento della parte presenti elementi di censurabilità dal punto di vista della correttezza nelle relazioni sociali, proprie di una comunità di persone.

Alludiamo ai così detti *danni punitivi*, ove il fattore causale censurato non risiede tanto in un illecito commissivo (inadempimento contrattuale o responsabilità extracontrattuale), ma piuttosto in un comportamento aggravato secondo un canone di convivenza sociale.

Un tipico esempio è quello della decisione che si segnala, legato alla così detta *lite temeraria*, quella cioè intentata con comportamenti pretestuosi e solo con il fine di procrastinare un proprio adempimento o il risarcimento di un danno.

Ricorrere insomma alla funzione giurisdizionale con il solo fine di ritardare nel tempo un proprio obbligo costituisce non solo ragione di reiezione della domanda, ma anche comportamento che genera discredito e critica sociale per il fatto che la parte ha inteso proporre un'azione non con l'intento di far valere un proprio diritto, ma solo per ritardare un proprio dovere. (continua a pag. 4)



(continua da pag. 3)

Un caso esemplare

In questa vicenda, una parte proponeva opposizione avverso un decreto ingiuntivo col quale il tribunale di Salerno aveva ordinato di pagare la somma di 28.338,86 euro, oltre interessi e spese processuali, per il mancato pagamento di una fornitura di semi agricoli.

Il tribunale, nel giudicare la vicenda, rilevava che la parte ingiunta non aveva negato il rapporto di vendita dei semi agricoli, da cui ebbe origine il credito di controparte, né l'avvenuta consegna di tale merce, limitandosi ad eccepire la prescrizione del diritto al credito. Tale eccezione è ritenuta del tutto infondata dal tribunale e il credito è dunque confermato per l'intero.

In ragione della palese pretestuosità delle difese avanzate dalla parte debitrice, il tribunale ritiene di dover procedere alla condanna dell'opponente per lite temeraria ex articolo 96, comma 3, del Codice di procedura Civile.

Si legge nella sentenza che la legge 69/2009, applicabile ai procedimenti instaurati successivamente alla sua entrata in vigore (4 luglio 2009), ha introdotto all'art. 96 C.p.c. un terzo comma, il quale prevede che "in ogni caso, quando pronuncia sulle spese ai sensi dell'art. 91, il giudice, anche d'ufficio, può altresì condannare la parte soccombente al pagamento, a favore della controparte, di una somma equitativamente determinata".

Si tratta di un ulteriore strumento di deflazione del contenzioso, che si differenzia dalle fattispecie di responsabilità processuale aggravata, di cui ai primi due commi della norma in esame, in quanto può essere attivato anche d'ufficio, cioè a prescindere da una specifica istanza di parte.

La nuova norma non prevede un limite nella determinazione dell'importo della condanna e non necessita nemmeno della preventiva instaurazione del contraddittorio, essendo *posterius* e non *prius* logico della decisione di merito.

Secondo l'opinione formatasi nella prevalente dottrina e giurisprudenza, il co. 3 dell'art. 96 C.p.c. ha introdotto nell'ordinamento una forma di danno punitivo per scoraggiare l'abuso del processo e preservare la funzione del sistema giustizia (si veda ad esempio trib. Piacenza 22-11-2010; trib. Varese 23-1-2010; trib. Prato 6-11-2009; trib. Milano 29-8-2009).

Salvaguardare la funzione di tutela della giustizia

Per quanto riguarda poi i parametri ai quali ancorare la quantificazione della somma oggetto di condanna, nella giurisprudenza di merito si fa riferimento ad un criterio equitativo puro, oppure ai criteri di liquidazione adottati in materia di durata eccessiva dei procedimenti giudiziari o, ancora, all'ammontare delle spese di giudizio. La giurisprudenza di legittimità ha precisato che la determinazione giudiziale deve solo osservare il criterio equitativo, potendo essere calibrata anche sull'importo delle spese processuali o su un loro multiplo, con l'unico limite della ragionevolezza (Cassazione n. 21570/12).

Nel caso di specie, la colpa grave è desumibile dalla palese infondatezza dell'opposizione, basata su un unico motivo pretestuoso e meramente dilatorio, giuridicamente del tutto privo di fondamento.

In relazione alla somma da liquidare in favore dell'opposta, considerato il valore della controversia (oltre 28.000,00 euro) e che il giudizio si è protratto per circa un anno e mezzo, il tribunale provvede a liquidare la ulteriore somma di 750,00 euro (500,00 euro per ciascun anno), ponendola in capo alla parte soccombente del giudizio principale.

Il ricorso alla giustizia per ottenere la riparazione di un torto è una delle più alte funzioni sociali che un ordinamento deve garantire ai propri consorziati (e di questo ordine funzionale fanno parte giudici ed avvocati con eguale ruolo e dignità).

Ma lo stesso Ordinamento deve prevedere strumenti (come quello correttamente qui applicato e radicato nell'art. 96 comma 3 C.p.c.) che tutelino chi subisca un'azione palesemente illegittima e punisca chi ricorre a tale strumento di giustizia sociale per uno scopo meramente dilatorio, finalizzato a sottrarsi ai propri obblighi e sottraendo al tempo stesso energie e risorse destinate a chi alla funzione giurisdizionale legittimamente attinge.

Avv. Filippo Martini
Studio legale MRV

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

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

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it