

## PRIMO PIANO

## I Lloyd's in Iran

I Lloyd's sono pronti ad aprire proprie filiali in Iran. L'ha annunciato Inga Beale, il ceo del gruppo londinese, parlando all'agenzia stampa della Repubblica Islamica, Irna. I Lloyd's, fa sapere Beale, stabiliranno le proprie filiali nelle zone di libero mercato sul territorio iraniano: presto saranno inviati due responsabili della società che a Teheran discuteranno i particolari tecnici dell'operazione.

L'interesse per il mercato iraniano è confermato anche dall'incontro avvenuto venerdì scorso a Londra tra Beale e Abdolnasser Hemmati, il capo della Central insurance company dell'Iran, cioè la principale compagnia operante nel Paese. L'accordo aiuterà Teheran soprattutto ad attrarre investimenti stranieri e rilanciare la propria economia in ottica internazionale, anche perché Beale ha sostenuto che molti clienti Lloyd's sono interessati a ritornare a investire nel mercato iraniano.

Il colosso di Londra non è l'unico assicuratore pronto a sbarcare nella Repubblica Islamica, a seguito dell'accordo sul nucleare firmato il 24 novembre 2015, e la revoca di molte sanzioni internazionali: le assicurazioni del credito, Euler Hermes, Sace e Coface sono già presenti in Iran, mentre Allianz, Zurich, Hannover Re e Rsa hanno annunciato la ripresa dei lavori con Teheran ma, oggi, non hanno compiuto passi decisivi.

Fabrizio Aurilia

## INTERMEDIARI

## Gli agenti Groupama fra continuità e innovazione

**Riuniti a Sorrento, gli intermediari della compagnia hanno confermato la loro fiducia alla dirigenza. Chiedendo, per il futuro, percorsi formativi di qualità e il coinvolgimento di nuove leve. Presentato anche il primo portale internet di accesso all'agenzia, per trasferire sul web il canale fisico**



Mauro Franchi, presidente di Agit

Mauro Franchi si riconferma presidente Agit (Agenti Groupama Italia). Nella splendida cornice sorrentina, gli intermediari della compagnia francese, riuniti per il VII congresso nazionale, intitolato *L'intermediario nell'era digitale, tra professionalità, rapporto umano e strumenti tecnologici*, hanno eletto per acclamazione la nuova squadra dirigente nel segno della continuità e del riconoscimento del lavoro svolto negli ultimi due anni.

Ad affiancare Franchi nel suo secondo mandato, sarà, ancora una volta, **Claudio Roghi**, in qualità di vice presidente, a cui si uniscono **Francesco Cabrini** (in veste di

coordinatore) **Giuseppe Camurri** e **Massimo Annesi**. Tra le new entry, **Gianfranco Caliandro**, **Giuseppe Recchia**, **Michele Lo Presti** e **Andrea Bellelli**.

Come primo atto da presidente, Franchi ha espresso il suo riconoscimento a **Francesco Fiumara**, **Raffaele Benassi**, **Gilberto Abbate** per l'attività svolta nell'ambito dell'ufficio di presidenza, auspicando che il loro contributo possa continuare nel futuro.

### VALORIZZARE L'IDENTITÀ DELL'AGENTE

Un particolare plauso è stato rivolto alla realizzazione del progetto *ProntoAgente.it*, il primo portale web di accesso all'agenzia, che, sfruttando le nuove tecnologie, manterrà distributore e cliente in contatto h 24 e consentirà di ridurre i costi gestionali, rendere gli intermediari protagonisti del proprio lavoro, occupare il giusto spazio tecnologico mantenendo, però, l'insostituibile relazione personale.

"Abbiamo perso il contatto umano, allontanandoci dall'assicurato", sottolinea Franchi, e ora ProntoAgente.it intende essere un punto di partenza per recuperare quel rapporto.

(continua a pag. 2)



**INSURANCE REVIEW su LINKEDIN**  
Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag. 1)

“Vogliamo trasferire sul web le nostre agenzie, per esserci”, commenta il presidente, spiegando la volontà di ritagliarsi un doveroso spazio nel mondo digitale. “L’obiettivo – continua – è valorizzare l’identità e l’identificazione della figura dell’agente”. E così, dopo un lavoro sul territorio, che ha visto il coinvolgimento di intermediari e clienti, per capire cosa mancava, è stato messo a punto un modello, anche grazie al supporto tecnico della compagnia, per spiegare agli assicurati il lavoro dell’agente e dare servizi attraverso i partner.

### METTERCI LA FACCIA

All’interno del portale, on line da venerdì scorso, l’intermediario si potrà informare, attraverso una rassegna stampa giornaliera, fare azioni commerciali, comunicare con il cliente e dare assistenza in caso di sinistro.

ProntoAgente.it, spiega Franchi, “non è una app, ma un progetto di vita”. Il concetto è quello di “metterci la faccia per far tornare all’assicurato la voglia di essere assistito dall’agente, anche grazie all’ausilio dei nostri partner”. Tra questi, **Carglass**, con cui si sono create sinergie operative per “fornire un servizio al cliente partendo dall’agente”; **Sia**, che ha investito nel portale e nel motore; **Mmn**, che ha consentito la messa a punto di un modello digital per la distribuzione e l’assistenza informatica; **Self**, che ha contribuito con la creazione di un Crm all’avanguardia, collegato a ogni agente.

### DALL’INFORMAZIONE ALL’HOME INSURANCE

Cinque le parti di cui si compone il portale, dove il cliente potrà ricercare le 850 agenzie suddivise per regione. La prima è dedicata all’informazione attraverso una rassegna stampa quotidiana, costantemente aggiornata e veicolabile anche sui social, che mira a creare cultura assicurativa (anche su tematiche poco accessibili, come le comunicazioni **Ivass**) e a sollecitare la prevenzione del rischio.

La seconda parte è riservata agli approfondimenti dell’agenzia, una sezione modificabile e personalizzabile dall’agente. Vi è poi il *primo piano*, uno spazio dove l’agente potrà visualizzare tutti i dati relativi ai sinistri del cliente, compresi i partner a cui si è rivolto (creare uno storico dei sinistri e delle riparazioni). Nella quarta sezione vi è il check up assicurativo (da replicare più volte l’anno per garantire l’adeguatezza del prodotto e la soddisfazione dell’utente), dove i dati (elaborati con un gestionale Crm, grazie alla partnership con **Self**) vengono utilizzati per promuovere azioni commerciali. La quinta parte, la più importante e operativa, è dedicata sia alla comunicazione al cliente, con tutte le modalità oggi disponibili (telefono, fax, mail, social, Skype), sia all’home insurance consentendo all’utente di accedere alle informazioni su tutte le sue polizze attive (comprese quelle riferite ad altre compagnie) e all’agente di scegliere quali informazioni far visualizzare, per incentivare il cliente al contatto. L’home insurance è, poi, collegato al gestionale di agenzia, una sorta di back office di agenzia, che mira a ottimizzare l’operatività dell’intermediario.

Un progetto innovativo e particolarmente apprezzato dalla rete di vendita: in poco meno di un mese, ha già aderito il 15% degli agenti, ma ora partirà la campagna comunicativa sul web e sui social, per puntare sul territorio.

### PIÙ FORMAZIONE E NUOVE LEVE

Al congresso hanno partecipato i vertici della compagnia: l’ad, **Charles de Tinguy**, il dg, **Yuri Narozniak** e il direttore commerciale, **Roberto Trerotoli**. Non è mancato un momento di discussione sulle esigenze future. In particolare, gli intermediari chiedono alla nuova dirigenza di mantenere alto il confronto e l’attenzione sull’Rca, sui cantieri polizze danni e vita, e sulle procedure sinistri. E, sottolineando l’importanza della formazione per la crescita professionale degli agenti, affidano alla dirigenza la realizzazione di progetti e percorsi formativi coinvolgenti e di qualità.

Ulteriore obiettivo: un sempre maggior coinvolgimento delle nuove leve, linfa vitale e prospettiva futura di ogni associazione.



Laura Servidio

PERITI

## AlfaCincotti, l'inizio di un nuovo cammino

La società nata dalla fusione dello Studio Alfa e di vrs Cincotti ha celebrato ufficialmente la propria nascita in un evento tenutosi il 17 novembre a Milano



La tavola rotonda conclusiva, moderata da Francesco Cincotti

Fusioni e integrazioni stanno segnando anche il mercato assicurativo, a tutti i livelli: dalle compagnie ai gruppi agenti, ci si aggrega per poter affrontare in modo più efficace ed efficiente un mercato sempre più complesso. Non fa eccezione il mondo peritale italiano, che vede nascere un grande colosso *made in Italy*: **AlfaCincotti**. La fusione tra gli studi peritali **Alfa** e **Studio Cincotti** era già stata annunciata lo scorso 3 ottobre, ed è stata suggellata ufficialmente il 17 novembre, nel corso di un evento ufficiale organizzato a Milano. La nuova società di servizi peritali rappresenta una realtà certamente unica nel nostro mercato: per quanto riguarda i *large claim*, infatti, AlfaCincotti diventa di fatto il più grande player in Italia, grazie alla capillare diffusione territoriale (con 14 sedi sparse lungo tutta la Penisola) portata in dote da Alfa. Parallelamente, grazie a quanto portato in dote dallo Studio Cincotti, cioè l'appartenenza al network internazionale **vrs Adjuster** (presente in 147 diversi Paesi del mondo), AlfaCincotti diventa uno dei tre più grandi studi peritali a livello mondiale, in grado di gestire i sinistri, sia locali che cross-country, su programmi internazionali.

### Tra i più grandi studi peritali globali

L'evento ufficiale che ha celebrato la nascita di AlfaCincotti è stato aperto dal presidente della nuova società, **Giuseppe Degano**, che ha ripercorso la lunga storia delle due realtà ora riunite: 25 anni di vita per Alfa, 50 anni per lo Studio Cincotti. "Le nostre sono due società complementari che si integrano. Entrambe hanno sempre creduto nei rapporti di fiducia che si creano nel tempo, e che ci hanno fatto guadagnare il rispetto di cui oggi godiamo sul mercato, grazie al lavoro dei nostri 134 professionisti presenti sul territorio. Persone specializzate in diversi settori, in grado di garantire un elevato livello di qualità del servizio e soluzioni ottimali per affrontare con affidabilità, competenza e trasparenza le attuali sfide del mercato nazionale e internazionale".

### L'importanza di formare le nuove leve

È toccato poi a **Francesco Cincotti**, ceo della nuova entità, illustrare nel dettaglio tutte le linee di business in cui la società è attiva: dal property alla business interruption, dal cyber alla responsabilità civile, dalla decennale postuma alla Rc nautica, solo per citarne alcune. "La nostra priorità - ha affermato Cincotti - è di continuare a creare tra noi e i nostri clienti una relazione di fiducia, basata su un lavoro di qualità". Un'attenzione particolare vuole essere riservata alla formazione dei giovani e al ricambio generazionale: "nell'ambito del network vrs, da qualche anno mandiamo i nostri giovani all'estero per formarsi attraverso periodi di stage, così come ospitiamo giovani professionisti stranieri provenienti dall'estero. È un percorso che si sta dimostrando molto formativo per chi lo ha sperimentato". Il ceo di AlfaCincotti ha poi ricordato anche l'impegno dello studio nella rappresentanza di categoria: è membro di **Aipai** (associazione di cui proprio Francesco Cincotti è presidente), rappresenta l'Italia presso la **Fuedi** (federazione europea delle associazioni peritali non-motor), ed è un membro attivo del consorzio universitario **Cineas**.

### Soluzioni su misura per problemi complessi

Il discorso si è poi allargato all'operatività dello Studio negli scenari internazionali, con **Tancrède Stagnara**, membro del board di vrs Adjusters, e **Chiara Demino**, head of foreign department di AlfaCincotti che hanno illustrato il funzionamento del network peritale internazionale. Molto importante, nei programmi cross-country, è l'aspetto multiculturale, cioè la possibilità di avere un partner locale in grado di rapportarsi con la giusta comprensione delle specificità di ogni Paese in cui avviene il sinistro.

La giornata si è conclusa con una tavola rotonda, moderata da Francesco Cincotti, che ha visto la partecipazione di **Anna Rota**, casualty claims manager di **Hdi global**, **Sergio Ginocchietti**, dirigente liquidazione property di **UnipolSai**, **Marco Hensemberger**, chief operating officer di **Synkronos Italia** (Mga), **Paolo Lionetti**, vice presidente di **Anra**, **Matteo Cerretti**, avvocato di **Eversheds**, e di **Corrado Viazzi**, consigliere di AlfaCincotti.

La discussione è partita da una panoramica dell'attuale scenario di mercato, finora contrassegnato da una corsa al ribasso dei prezzi, anche per via di una tendenza alla standardizzazione. Secondo i protagonisti della tavola rotonda, deve essere recuperata la capacità di saper costruire soluzioni su misura. Una risposta può arrivare dall'innovazione di prodotto e di processo, come avviene ad esempio con la scelta di puntare sulla riparazione in forma specifica per i sinistri di frequenza.

**Beniamino Musto**



IL PUNTO SU...

## Il ritorno del decreto Gelli

**È in Senato per la votazione il disegno di legge n.222, rivisto dopo le rilevazioni emerse in fase di audizione. In questo articolo, e in una successiva seconda parte che pubblicheremo nei prossimi giorni, le principali modifiche introdotte**

È stato licenziato dalla commissione Igiene e Sanità del Senato, il testo del Disegno di Legge n. 222 (c.d. "Gelli") contenente "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie".

Il testo, ora approdato all'aula per la votazione, sembra poter beneficiare di una calendarizzazione accelerata anche alla Camera dei Deputati, ove dovrà tornare presumibilmente per l'approvazione definitiva entro il corrente anno.

Rispetto al testo originale uscito dalla Camera, sono numerose, e di sostanza, le novità, che costituiscono il frutto dei molteplici apporti dati nel corso delle lunghe audizioni che hanno caratterizzato il dibattito e i lavori nelle commissioni competenti.

Quella che segue è, dunque, una prima disamina di tali rilevanti novità, nell'ottica di inquadrare alcuni spunti di riflessione e di proiezione futura della nuova disciplina, con la prudenza che merita, però, un provvedimento ancora provvisorio.

### "Linee guida" utili in giudizio penale e civile

Un primo, rilevante, elemento di novità risiede nelle modifiche apportate all'articolo 5 (intitolato *Buone pratiche assistenziali e raccomandazioni previste dalle linee guida*) che disciplina le modalità di elaborazione delle così dette *linee guida*: queste conterranno le indicazioni tecniche e scientifiche comportamentali alle quali gli esercenti la professione sanitaria saranno tenuti, nello svolgimento della propria opera, e che costituiranno, tanto per il giudice civile che per quello penale, strumento di valutazione della condotta clinica.

I successivi articoli 6 e 7, infatti, prevedono (quanto al primo) che qualora il medico abbia agito con imperizia, la punibilità in sede penale sia esclusa se il professionista si sia attenuto a tali indicazioni scientifiche delle specialità di riferimento.

Nel contesto civile, invece (come disposto dal successivo articolo 7), è previsto che il giudice dovrà tener conto della condotta del medico adeguandosi alle linee guida nella determinazione del risarcimento del danno. Aderendo agli inviti pervenuti da più parti e dal mondo scientifico principalmente, il nuovo testo (a differenza del precedente) disciplina all'articolo 5 le modalità con le quali verranno accreditate le società scientifiche e le associazioni tecnico-scientifiche chiamate a elaborare le dette raccomandazioni comportamentali.

In particolare, potranno accedere all'apposito albo, istituito presso il ministero della Salute, le associazioni che presenteranno requisiti



minimi di rappresentatività sul territorio nazionale, che siano collettive, autonome e senza scopo di lucro, nonché pubbliche dal punto di vista della consultazione dei dati sociali ed economici.

### Offerta di risarcimento in pre-contenzioso

L'articolo 8, già nella precedente approvazione, presentava elementi importanti, introducendo una condizione di procedibilità del giudizio risarcitorio sanitario prevedendo l'obbligo di esperire preventivamente la procedura giudiziale della così detta consulenza tecnica preventiva finalizzata alla conciliazione (Art. 696 bis C.P.C.).

La novella appena introdotta prevede che le assicurazioni che garantiscano la responsabilità delle strutture e degli esercenti (che potranno essere direttamente citate in giudizio dal paziente) debbano, in tale contesto pre-contenzioso, formulare un'offerta di risarcimento del danno al paziente, ovvero comunicare le ragioni del diniego.

La sanzione, in caso di tale omissione posta a carico dell'assicuratore, è quella di dover poi rispondere all'organo di controllo (Ivass) nel caso di condanna negativa successiva al ristoro del danno.

Sempre dando corso a una critica pressoché unanime, il nuovo testo approvato all'articolo 9 riconsegna alla giurisdizione esclusiva (e costituzionalmente prevista) della Corte dei Conti l'azione di responsabilità erariale per dolo o colpa grave contro l'esercente dipendente della struttura pubblica (la precedente formulazione della norma derogava a tale obbligo, conferendolo invece al giudice ordinario).

Il testo approvato al Senato contiene ancora altre importanti novità in tema di assicurazione del rischio sanitario, che approfondiremo in un prossimo numero di questa rubrica.

**Avv. Filippo Martini**  
Studio Mrv