

## PRIMO PIANO

### Minali sarà l'ad di Cattolica

Giovan Battista Mazzucchelli lascerà l'incarico di ad di Cattolica. A sostituirlo, dal 1° giugno, è stato chiamato Alberto Minali, ex cfo di Generali. La notizia è arrivata venerdì scorso attraverso un comunicato ufficiale di Cattolica.

“Lascio dopo dieci anni – ha detto Mazzucchelli – la responsabilità di amministratore delegato di Cattolica Assicurazioni nella consapevolezza di aver portato a compimento con pieno successo un impegnativo programma manageriale che ha rafforzato e consolidato il posizionamento del gruppo nel mercato assicurativo italiano, e creato le condizioni per una fase ulteriore di crescita. In un mercato sempre più selettivo, con un management di prim'ordine, un personale altamente qualificato e un sistema distributivo incentrato su una rete agenziale efficiente e affidabile, il gruppo Cattolica ha potuto raggiungere livelli di competitività che consentono di guardare con grande fiducia al suo futuro”.

Nel commento di Minali, il top manager si dice “particolarmente contento di questo prestigioso incarico”, confermando il massimo impegno “nell'interesse di tutti i soci e azionisti”. Minali, negli ultimi anni ha affiancato Mario Greco, ex group ceo di Generali, nella pulizia del bilancio e nelle molteplici operazioni finanziarie del Leone di Trieste.

Fabrizio Aurilia

## NORMATIVA

### L'esternalizzazione delle attività assicurative

**In Solvency II sono incluse anche le indicazioni delle norme da seguire nel caso in cui la compagnia si voglia avvalere di un partner di servizi esterno per attività core, che vanno ad aggiungersi alle disposizioni dell'autorità di vigilanza nazionale**

La direttiva 138/2009/CE, altrimenti nota come *Solvency II*, si è imposta sin da subito quale riforma radicale della governance assicurativa comunitaria, fornendo per la prima volta nella storia della UE una regolamentazione dell'intero sistema di vigilanza sulle imprese di assicurazione. Per quanto di maggiore interesse ai fini del presente contributo, nell'ampio spettro di argomenti affrontati sono state previste specifiche disposizioni in materia di *esternalizzazione*, che la direttiva definisce come un accordo di qualsiasi tipo fra un'impresa di assicurazione e un service provider, soggetto terzo dotato di propria autonomia, in forza del quale quest'ultimo svolge una particolare funzione, servizio o attività, che altrimenti sarebbe svolto dalla compagnia stessa.



#### COS'È UN'ATTIVITÀ “CRUCIALE O IMPORTANTE”

In particolare tanto la normativa comunitaria quanto quella nazionale prevedono specifiche accortezze in caso di esternalizzazione di attività c.d. cruciali o importanti.

La normativa nazionale ha fornito una definizione di attività cosiddetta essenziale o importante, colmando così una lacuna della Solvency II che nulla diceva in merito, qualificandola come “l'attività la cui mancata o anomala esecuzione comprometterebbe gravemente la capacità dell'impresa di continuare a conformarsi alle condizioni richieste per la conservazione dell'autorizzazione all'esercizio, oppure comprometterebbe gravemente i risultati finanziari, la stabilità dell'impresa o la continuità e qualità dei servizi verso gli assicurati”.

È evidente che l'attività di liquidazione dei sinistri sia da considerarsi essenziale, e dunque particolare attenzione va posta ai contratti con i Tpa e loss adjuster da parte di quelle compagnie che abbiano deciso di esternalizzare tale servizio.

(continua a pag. 2)



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

(continua da pag. 1)

### I CONTENUTI DEL CONTRATTO

Il legislatore comunitario ha previsto che il fornitore esterno del servizio debba fornire specifiche garanzie e, in particolare, non arrecare grave pregiudizio alla qualità del sistema di *governance* dell'impresa, non incrementare il rischio operativo, non pregiudicare le attività di controllo dell'autorità di vigilanza e la prestazione di un servizio continuo e soddisfacente ai contraenti.

Il contratto, necessariamente redatto in forma scritta, deve essere sottoscritto solo all'esito di un preciso controllo sul fornitore condotto dall'impresa e previo assenso da parte degli organi direttivi della compagnia e siano sanciti per iscritto. Nel contratto devono essere esplicitamente previsti l'impegno del fornitore di servizi a conformarsi a tutte le disposizioni legislative, e a collaborare con l'autorità di vigilanza dell'impresa in riferimento alla funzione o attività esternalizzata, e l'obbligo del fornitore di servizi di comunicare qualsiasi sviluppo che potrebbe incidere in modo rilevante sulla sua capacità di eseguire le funzioni e attività esternalizzate in maniera efficace e in conformità della normativa e dei requisiti vigenti.

### IL RUOLO DELLA VIGILANZA

A tali previsioni comunitarie, tuttavia, si aggiungono gli ulteriori obblighi posti dall'Autorità di vigilanza in Italia (Regolamento Ivass e n. 20 del 26 marzo 2008 e n. 5 del 21 luglio 2014). In particolare, la disciplina regolamentare nazionale impone alla compagnia di adottare una delibera volta a chiarire l'attività da esternalizzare, i criteri per la qualificazione dell'attività come essenziali o importanti, in aggiunta a quanto già previsto dal regolamento, nonché la fissazione di precisi metodi e frequenze di audit.

Di particolare importanza è, poi, il penetrante ruolo di controllo dell'Ivass. Difatti l'Autorità di vigilanza deve essere costantemente informata dell'esternalizzazione di attività essenziali o importanti con un preavviso di almeno 45 giorni e può modificare o imporre all'impresa di recedere dal contratto con il fornitore.

### SE IL PARTNER È OLTRECONFINE

Non può, poi, non sottolinearsi come, in assenza di una norma specifica che regoli la questione in punto di normativa applicabile, il sistema di controlli si rende ancor più complicato in caso di cosiddetti *cross border outsourcing*. Difatti, l'impresa esternalizzante risponde nei confronti della propria autorità di vigilanza, ma il service provider deve tener conto sia delle richieste dello stato membro della società committente che di quella esternalizzata.

È dunque primario interesse di una compagnia estera garantire che il loss adjuster soddisfi eventuali specifici requisiti richiesti dall'Autorità di vigilanza italiana, sia sotto il profilo regolamentare (ad esempio, iscrizione al Rui), sia sotto il profilo della competenza professionale.

L'esternalizzazione deve dunque essere oggetto di un analitico e costante monitoraggio al fine di evitare sanzioni, anche estremamente severe, da parte delle competenti Authorities.

Avv. Laura Opilio, Studio CMS  
Avv. Federica Dell'Isola, Studio CMS

## EVENTI

# Melchiorre Gioia, il 26esimo congresso nazionale al via il 12 maggio

## Nel corso di due giornate si discuterà di medicina legale, specializzazione forense, welfare e protezione

I prossimi 12 e 13 maggio si svolgerà a Roma il 26esimo congresso dell'associazione **Melchiorre Gioia**. Al centro dell'evento ci sarà quest'anno la presa in carico del danneggiato nelle assicurazioni di responsabilità, risarcimento in forma specifica e in forma di rendita e la nuova legge che regola la responsabilità sanitaria.

L'evento è presieduto da **Giovanni Cannavò**, presidente dell'associazione, e **Maurizio Hazan**, managing partner dello studio legale Taurini-Hazan (entrambi storici collaboratori di **Insurance Connect**), e patrocinato da **Ania**, ministero della Giustizia e **Fism**, la federazione delle società medico scientifiche italiane.

La due giorni è ricca di eventi e appuntamenti, a cominciare dalla mattina di venerdì 12 maggio, con la tavola rotonda inaugurale cui parteciperanno: Giovanni Cannavò; **Cosimo Ferri**, sottosegretario al ministero della Giustizia; **Giovanni Pirovano**, vice presidente di Banca Mediolanum; e **Tiziana Frittelli**, vice presidente nazionale di **Federsanità** e dg del Policlinico di Torvergata, a Roma.

Tra i confronti di maggior interesse c'è certamente quello che inizierà alle 10:30 e tratterà delle nuove regole sulla responsabilità sanitaria e dei risvolti assicurativi. Ne discuteranno, tra gli altri, **Federico Gelli**, deputato che ha dato il nome alla nuova legge; Maurizio Hazan; **Leonardo Martinnelli**, chief claims office di **AmTrust** e **Giorgio Moroni**, del cda di **Aon**.

Per maggiori informazioni, clicca qui.

## La gentilezza aumenta la produttività

**Educazione e rispetto tra colleghi migliorano l'ambiente di lavoro, a beneficio anche del fatturato aziendale. Vediamo le regole da seguire per vivere meglio le ore d'ufficio**



Premiare chi è più educato. Secondo parecchi studi, questa sarebbe una delle chiavi di successo nelle strategie del management. La gentilezza è una componente fondamentale della nostra vita, vera e propria linfa vitale nelle relazioni. Purtroppo, spesso, viene trascurata, a favore di comportamenti eccessivamente volti alla competizione. Non è un caso che, negli Stati Uniti, sia stato istituito il *Brig your manners to work day*, una giornata interamente dedicata alla buona educazione in azienda. Quante volte si discute con il vicino di scrivania, riservando ai colleghi solo la parte peggiore del proprio carattere, quella più nevrotica e suscettibile?

Eppure, ad essere gentili e ben educati, ne guadagneremmo un ambiente lavorativo più stimolante e positivo. Partendo dal presupposto che, in ufficio, si trascorre inevitabilmente molto tempo, perchè non fare in modo che quei momenti siano di qualità e portino benessere oltre che una remunerazione?

Ne è convinta **Cristina Milano**, esperta di comunicazione alla guida della onlus **Elvetica Gentletude**, che ha l'obiettivo di portare il sorriso nelle aziende: "la gentilezza, oltre a migliorare la qualità del tempo passato in azienda, rende le interazioni più efficaci. Essere gentili aumenta la produzione di serotonina, l'ormone della felicità, quindi facilita i contatti sociali e aumenta la collaborazione".

### I costi dell'inciviltà

Cosa vuol dire essere gentili? Non certo limitarsi al *buongiorno* e *buonasera*: significa essere attenti agli altri, ma, per farlo, bisogna essere in contatto con noi stessi. È fondamentale imparare a tener

fuori dalle relazioni con colleghi e dipendenti il fardello che ognuno di noi si porta dentro.

È importante che la gentilezza si diffonda nelle strategie aziendali, come best practice consolidata. Già qualche anno fa, la **Cisco** aveva lanciato l'allarme negli Stati Uniti: l'inciviltà genera malcontento, facendo perdere, secondo le analisi effettuate, una media di 8 milioni di dollari ogni anno alle aziende. Tale è il costo del tempo perso a pensare al collega *cattivo*, del minor commitment nei confronti dell'azienda e del turn over degli impiegati.

Uno studio condotto nel 2013 dalla **Georgetown University**, in collaborazione con la **Thunderbird School of Global Management**, ha evidenziato dati altrettanto allarmanti: su un campione di 3.000 intervistati, il 96% ha dichiarato di essere stato vittima di bullismo sul posto di lavoro. Che fare? Non servono interventi complessi, ma tanta buona volontà.

### Cinque regole d'oro

Ecco cinque consigli da mettere in pratica, giorno dopo giorno.

- **La regola del 3-1,5 con i propri colleghi.**

A tre metri di distanza, guardate negli occhi la persona che ci viene incontro; a uno e mezzo dirle *ciao* o *buongiorno*.

- **Ammettere la propria responsabilità in caso di errore.**

Nessuno è perfetto. Ammettiamo gli errori invece di accusare qualcuno, assumendoci le nostre responsabilità. Nei conflitti carichi di tensione emotiva, scegliamo sempre il faccia a faccia, è meglio della e-mail.

- **Ringraziare i dipendenti e i colleghi per il lavoro svolto.**

Mai dare per scontato l'aiuto dei propri dipendenti o colleghi: ricordatevi che il *grazie* è altamente motivante.

- **Prestare attenzione alle parole e alle critiche che fate.**

Eventuali suggerimenti e osservazioni sulle prestazioni del dipendente vanno comunicati in privato: mai criticare le persone alle spalle, non dire o scrivere cose che potrebbero essere inappropriate.

- **Scrivere sempre mail professionali e ascoltare la persona con cui si parla senza distrarsi.**

Il rispetto nasce dai piccoli gesti, per cui evitate distrazioni da cellulare o computer quando c'è qualcuno che vi sta parlando. Se siete in ufficio, mandate sempre e-mail professionali: se non lo sono, meglio non scriverle.

**Alessia De Falco,**  
training project manager Pls

# Insurance Review

Strategie  
e innovazione per  
il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica  
dinamica e immediata.  
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento  
dedicato ai professionisti del settore.

Abbonati su  
[www.insurancereview.it](http://www.insurancereview.it)

Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)

#43  
aprile 2017

INSURANCE  
REVIEW

Strategie e innovazione per  
il settore assicurativo

INNOVATION  
DALLA FOR

NORMATIVA 16 ATTUALITÀ

Le aziende carenti  
in paesi  
a rischio

Semplificazioni  
per Solvency

Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Inviando un'email a [abbonamenti@insuranceconnect.it](mailto:abbonamenti@insuranceconnect.it)

Modalità di pagamento:

- On line con Carta di Credito all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

## 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)