



PRIMO PIANO

La Camorra dietro alle false Rca

Dietro a centinaia di polizze Rc auto false, emesse a nome di alcune compagnie assicurative di primo piano, ci sarebbe la Camorra. È quanto ha scoperto un'indagine coordinata dalla direzione distrettuale antimafia di Napoli, che ha portato all'arresto di 17 persone, tra cui affiliati e persone di fiducia del clan dei Casalesi, gruppo Zagaria. La banda era riuscita anche a imporre una tangente da 6000 euro al mese al gestore di un internet point ritenuto affiliato al clan Mallardo di Giugliano in Campania (Napoli), che portava avanti un'attività analoga. Le accuse contestate sono di associazione a delinquere finalizzata all'esercizio abusivo dell'attività assicurativa, oltre a quelle di estorsione, porto e detenzione di armi, aggravati dall'aver favorito un'organizzazione camorristica. Le polizze, con i loghi falsi di importanti compagnie come Unipol, Sara Assicurazioni e Generali, già dal 2011 venivano prodotte e poi commercializzate da concessionari d'auto e agenti nei territori di Casapesenna, San Cipriano e località limitrofe. Le indagini hanno consentito di accertare che la centrale operativa dall'organizzazione era stata sistemata nella provincia di Caserta, ma sono state individuate diramazioni anche in diverse zone del territorio nazionale.

B.M.

GESTIONE SINISTRI

Eventi catastrofici, il ruolo strategico dei periti

Organizzazione, professionalità e tempestività di intervento sono gli strumenti chiave per gestire l'emergenza. Roberto Queirolo, partner dello studio Queirolo & Associati, racconta la propria recente esperienza sul campo in Sardegna, all'indomani del passaggio del ciclone Cleopatra

Sono passati solo pochi mesi dal 18 novembre 2013, quando hanno iniziato ad abbattersi sulla Sardegna quei 440 millimetri di pioggia che in poche ore hanno devastato il territorio compreso tra la Gallura, il Nuorese e l'Oristanese. Il ciclone Cleopatra (come è stato ribattezzato) ha messo a nudo una volta di più la fragilità del territorio italiano di fronte a questo tipo di fenomeni. Organizzazione, professionalità e tempestività sono tre caratteristiche indispensabili per poter dare un primo sollievo alla popolazione, non solo per chi lavora nella macchina dei soccorsi, ma anche per quanti devono occuparsi della stima dei danni assicurati. Ne abbiamo parlato con un perito che in Sardegna, all'indomani del ciclone, ci è stato: **Roberto Queirolo**, partner dello studio peritale *Queirolo & Associati* nonché coordinatore dei master **Cineas** in *Loss adjustment*.



Roberto Queirolo, studio Queirolo & Associati

Quali particolari criticità avete affrontato nei territori colpiti dal ciclone Cleopatra?

Dal punto di vista logistico la prima difficoltà in questo tipo di eventi è quella di raggiungere i territori colpiti dal disastro, perché la viabilità risulta spesso interrotta. L'area in cui abbiamo prevalentemente operato è stata quella di Olbia. Per quanto riguarda l'attività peritale, il ciclone ha colpito sotto diverse fenomenologie, oltre a quella dell'alluvione, come trombe d'aria e danni da fulminazione.

Quali sono i fattori chiave necessari per gestire al meglio questo tipo di intervento?

Innanzitutto è fondamentale avere una solida preparazione tecnica per saper interpretare correttamente i contratti assicurativi e valutare adeguatamente i danni indennizzabili agli assicurati. In casi specifici come quello dell'alluvione (così come, in generale, per gli eventi catastrofici) è molto importante anche l'elemento organizzativo, per via del fatto che bisogna riuscire ad accedere nel più breve lasso di tempo possibile a luoghi disagiati, avendo una adeguata capacità di interfacciarsi con i danneggiati, che sono più difficilmente reperibili, ma soprattutto che stanno vivendo un momento di disagio molto forte. Dobbiamo cercare di risolvere le loro problematiche compatibilmente con dei tempi ristretti, e per questo diventa un fattore critico di successo avere un sistema organizzato che lasci ai periti un ampio spettro di possibilità per valutare i contratti e interagire con gli assicurati.

Nel caso di eventi catastrofici, quanto incide il fattore umano nell'ap-proccio con gli assicurati?

Sono convinto del fatto che il perito non debba cadere nell'abitudine di considerare tutto ciò che incontra nella propria professione come *normale*.

(continua a pag.2)



**Seguici anche su
Facebook alla
pagina di
Insurance Connect
e su Twitter
@insurancetrade**



(continua da pag. 1) Per questo, prima di partire verso i luoghi in cui verranno effettuate le perizie, teniamo dei *briefing* per fare il punto della situazione, non solo facendo un esame precontrattuale, ma discutendo e riflettendo anche in merito all'atteggiamento umano da tenere durante la nostra attività. È un passaggio fondamentale, anche perché questi assicurati sono clienti dei nostri clienti, e pertanto è essenziale riuscire ad approcciarli nella maniera adeguata. Rispetto ad altri disastri, in Sardegna la principale industria è quella del turismo: attività alberghiere e bed and breakfast necessitano di un approccio diverso dal punto di vista peritale. L'aspetto emozionale e di disagio era molto forte, e posso dire che il nostro lavoro sul campo è stato molto difficile sia dal punto di vista umano sia dal lato tecnico.

Che tipo di stato d'animo ha trovato nelle popolazioni colpite? Prevalva la rabbia o la voglia di reagire?

Negli ultimi anni, in Sardegna così come anche nel caso del terremoto del 2012 in Emilia, ho trovato una popolazione decisamente più portata a reagire, rispetto a eventi analoghi di cui mi sono occupato in passato. Ho incontrato persone molto più pronte e volenterose di ripristinare al più presto le cose danneggiate, sia per riprendere l'attività lavorativa sia per rientrare in casa.



Dalla sua percezione di liquidatore, vede un numero maggiore di assicurati?

Sicuramente sì. Un ruolo chiave in tal senso lo ha giocato la comunicazione. Si sta iniziando a creare una consapevolezza a livello nazionale di quanto sia importante e necessario assicurarsi. Non è tuttavia facile trovare, a tutt'oggi, un prodotto per questa necessità, ma oltre ai tradizionali rischi *corporate*, vedo finalmente crescere sempre di più gli assicurati *retail*. Anche nel caso della Sardegna, ho visto molti più rischi di quanti ne abbia visti in passato, comprese tante piccole abitazioni.

Lei coordina i due master Cineas (basic e advanced) in loss adjustment: in che modo cercate di trasferire agli studenti la migliore metodologia per operare in contesti difficili come questi?

Nei master Cineas, oltre ai tradizionali percorsi teorici, in questi ultimi anni si è voluto sviluppare anche l'aspetto pratico dell'attività peritale, accompagnando gli studenti con *case study* per trasmettere anche l'esperienza sul campo. Abbiamo inoltre

introdotto esercitazioni specifiche con argomenti che ruotano e si aggiornano. Questo ha portato valore aggiunto ai corsi: lo dimostra il numero di studenti in costante crescita. Inoltre posso anticipare che, verosimilmente già questo autunno, vedrà la luce un master loss adjustment di III livello che potremmo definire di specializzazione. Il corso approfondirà l'estimo assicurativo, la responsabilità civile prodotti e professionale si indirizzerà anche verso nuove frontiere, come ad esempio l'analisi dei rischi del terzo millennio, la negoziazione, il *problem solving*, infine, il *management peritale* in modo tale da dare ai prossimi diplomati un *ratio studiorum* in grado di rispondere alle nuove richieste del mercato assicurativo. Credo che con questo nuovo corso, Cineas potrà sicuramente fregiarsi di formare *dalla a alla z* sia i periti sia i liquidatori delle compagnie.

Beniamino Musto



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade

PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY", IL PRIMO QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO, ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO WWW.INSURANCETRADE.IT



RISK MANAGEMENT

Tutti i rischi del 2014

Interruzione dell'attività, catastrofi naturali, incendi, rischi informatici e reputazionali. Queste le principali preoccupazioni delle aziende globali, all'inizio del 2014, secondo la terza edizione dell'annuale Allianz risk barometer



L'interruzione dell'attività e le perdite relative alla filiera produttiva (principale rischio per le società di grandi dimensioni) rappresentano circa il 50-70% di tutte le perdite su beni assicurati, per un valore pari a 26 miliardi di dollari l'anno. Le perdite assicurate derivanti dal secondo principale rischio, le catastrofi naturali, si sono collocate a circa 38 miliardi di dollari nel 2013 (fonti: **Swiss Re Sigma, AGCS**); incendi, esplosioni, impatto delle misure di austerità e accesso al credito sono

i rischi più temuti dalle medie imprese. Questo in sintesi, quanto emerge dall'*Allianz risk barometer 2014*, (a cui hanno partecipato oltre 400 esperti di assicurazione corporate, provenienti da 33 paesi, inclusa l'Italia), che evidenzia una combinazione di nuovi rischi tecnologici, economici e normativi, a cui, secondo **Allianz**, si può rispondere con controlli interni più rigorosi e un approccio olistico di risk management.

Crescono i rischi informatici

Ma i rischi su cui le imprese si concentreranno maggiormente, nel corso del 2014, sono quelli informatici (che hanno registrato il balzo in avanti più significativo, passando dal 15° all'8° posto - e quelli reputazionali) saliti dal 10° al 6° posto. "Anche con la migliore struttura di gestione del rischio - spiega **Nigel Pearson**, global head of fidelity di **Allianz Global Corporate & Specialty** (Agcs) - le società non saranno mai del tutto al riparo da possibili anomalie dell'infrastruttura IT, da errori nei processi interni e da attacchi informatici esterni. Ogni impresa deve decidere se preferisce farsi carico di questo rischio direttamente o se cederlo stipulando una polizza assicurativa informatica".

In termini di settore, marina, spedizioni ed engineering sono i più preoccupati per l'impatto causato dalle catastrofi naturali; per il settore manifatturiero, i rischi legati a un'interruzione dell'attività e alla filiera sono i più allarmanti (secondo il 60% degli intervistati); il settore energy e utility indica come maggiore rischio i mutamenti di natura legislativa; l'aviazione e i servizi finanziari sono i più interessati dall'impatto di possibili attacchi informatici su vasta scala.

Per quanto concerne l'Europa, l'indagine rileva aziende molto

più fiduciose per il futuro dell'Eurozona, rispetto a 12 mesi fa, anche se alcuni Paesi, tra cui Spagna e Portogallo, temono l'impatto dei piani di austerità.

In Italia, il principale rischio è legato alla recessione, seguito dall'interruzione dell'attività e della filiera produttiva e dai rischi reputazionali. "I nuovi rischi legati alla perdita di reputazione e il numero crescente e sempre più sofisticato di minacce informatiche - conclude **Giorgio Bidoli** - ceo di Agcs Italia - fa sì che sia impossibile, per qualsiasi organizzazione, garantire una protezione completa dal rischio: un efficace trasferimento del rischio è un'arma importante per ogni risk manager".

Laura Servidio

CARRIERE

Silvia Colombo nominata partner in Jenny.Avvocati

Continuerà a occuparsi di clienti del ramo assicurativo e finanziario, con focus sui progetti internazionali

Silvia Colombo (nella foto) è stata nominata partner in **Jenny Avvocati**. In forze allo studio dal novembre 2010 all'interno del dipartimento di diritto bancario, finanziario e assicurativo, Colombo si occupa prevalentemente di operazioni *cross-border*, assistendo clientela estera del ramo assicurativo, finanziario e bancario nel consolidamento della propria presenza in Italia, così come clienti italiani nelle loro politiche di internazionalizzazione. Tra le altre aree di competenza vi sono i prodotti finanziari assicurativi e le tematiche antiriciclaggio.



Silvia Colombo

In qualità di partner, con il coordinamento del socio **Andrea Polizzi**, responsabile del dipartimento, Colombo continuerà a occuparsi in prevalenza di clienti del ramo assicurativo, bancario e finanziario con un focus particolare sui progetti internazionali. Prima del suo ingresso in Jenny.Avvocati ha collaborato con uno studio specializzato in diritto delle assicurazioni e ha maturato importanti esperienze internazionali sia in Lussemburgo, quale legale interno di un broker assicurativo specializzato in prodotti di *private insurance*, sia a Madrid, dove ha svolto un internship presso una nota law firm spagnola.

Accanto a quella di avvocato, Colombo svolge da tempo anche un'intensa attività pubblicistica, ed è relatrice presso convegni e seminari in materia di diritto assicurativo e antiriciclaggio.

B.M.



Seguire i sogni e non il potere

Nel mondo del lavoro esistono due elementi che fanno sì che le nostre giornate siano meno pesanti:

- 1) **soddisfazione** in quello che facciamo (crescita personale);
- 2) **aumento** della retribuzione (crescita economica)

In realtà, dal momento che noi tendiamo ad abituarci rapidamente agli aumenti di stipendio saturandoli nell'arco di pochi mesi, l'unico vero elemento che può darci la forza e la gioia di andare a lavorare resta la nostra crescita personale attraverso la soddisfazione della nostra autostima.

Ecco che allora dobbiamo lavorare per raggiungere questo obiettivo attraverso il cambiamento continuo e la visibilità del nostro lavoro, sia nei confronti dei vertici aziendali che nei confronti del mondo esterno.

È riconosciuto il fatto che gli uomini di potere, una volta che lo perdono, si ammalano fino addirittura a morire.

Allora è un nostro diritto/dovere pretendere, nell'ambito della nostra vita lavorativa, che quanto facciamo non finisca in una *routine* senza ritorno.

La novità e il cambiamento sono vita. Sono gli elementi che ci danno la vera forza di affrontare le nostre giornate. Solo così riusciremo a essere contenti di andare a lavorare.

Io sostengo che tutto sommato, una volta soddisfatti i primi due livelli della *Piramide di Maslow*, vale a dire:

- **i bisogni fisiologici**: fame, sete, sonno, termoregolazione, etc. Sono i bisogni connessi alla sopravvivenza fisica dell'individuo. Sono i primi a dover essere soddisfatti a causa dell'istinto di autoconservazione;

- **i bisogni di sicurezza**: protezione, tranquillità, prevedibilità, soppressione di preoccupazioni e ansie, etc. Devono garantire all'individuo protezione e tranquillità;

Tutto il resto non è gratificante quanto la soddisfazione personale e la gioia di fare qualcosa di veramente interessante.

Credetemi, la qualità della vita la si raggiunge con pochissimi ingredienti: autostima, consapevolezza di fare cose utili per noi e per gli altri, realizzazione dei propri sogni. Non serve sbattersi per fare carriera, serve poter sempre seguire i propri sogni e raggiungere i propri obiettivi.

Leonardo Alberti,

trainer scuola di Palo Alto,

consulente di direzione strategica in ambito assicurativo, docente vendite e management



Scopri l'App di Insurance Magazine per smartphone e tablet

Scaricala gratuitamente

su



e su



Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 16 gennaio di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012