

PRIMO PIANO

Livorno, agenti tra le vittime

Il mondo dell'intermediazione assicurativa italiana è oggi in lutto per Roberto Ramacciotti, il figlio Simone con la moglie Glenda Garzelli e il figlio di quattro anni della coppia, che hanno perso la vita durante il nubifragio e l'inondazione che hanno colpito soprattutto la città di Livorno.

Roberto e Simone erano entrambi agenti dell'agenzia Generali di Empoli, e Roberto è stato anche componente della giunta esecutiva del Gagi.

Le circostanze sono già note perché raccontate ampiamente nella giornata di ieri dai media. Ad ogni modo, secondo quanto riporta anche la lettera di cordoglio del gruppo agenti, Roberto Ramacciotti è morto nel tentativo di salvare il nipote dopo aver tratto in salvo la nipote di tre anni.

“Siamo ancora scossi e colpiti da quanto appreso – si legge nella lettera a firma del presidente, Vincenzo Cirasola – e non ci sono parole per esprimere la sensazione lasciata da tali accadimenti e il pensiero di come le piccole battaglie che conduciamo ogni giorno possano essere così effimere se confrontate alle grandi tragedie personali e al destino beffardo che può colpire ciascuno di noi”.

Anche il Sindacato nazionale agenti si unisce al cordoglio per le vittime

Fabrizio Aurilia

RISK MANAGEMENT

Estate 2017, i rischi ibridi del turismo

Tra terrorismo, incendi e terremoto, i turisti restano al centro di debolezze sul piano politico e sociale, unite alla carenza di controllo sul territorio e di capacità di prevedere le emergenze

Questa estate verrà ricordata come la stagione dei rischi ibridi: dal terremoto di Ischia all'attacco terroristico a Barcellona, non dimenticando gli incendi, diventati sempre più una costante piaga in Italia.

Sono tutti fenomeni molto diversi fra loro, sia per le cause che li hanno generati sia per gli effetti – comunque devastanti – che hanno prodotto.

Tutti e tre, però, hanno in comune due elementi chiave che servono per la loro interpretazione: il turismo e il controllo del territorio. Questi due fattori sono infatti presenti in forme particolari nei tre rischi che hanno dominato l'estate italiana ed europea.

Il primo elemento di rischio riguarda gli incendi, quasi tutti di origine dolosa, che hanno provocato danni soprattutto nelle zone limitrofe di Alassio, Spotorno, nel Centro Sud così come in Sicilia, dove un villaggio vacanze è stato evacuato.

Il turismo è risultato essere quindi oggetto di una scarsa attività di prevenzione e ancora più latitante attenzione alle procedure di evacuazione e messa in sicurezza dei turisti a rischio. Come dimenticare le immagini dei turisti intrappolati a causa delle fiamme sempre più alte, lungo un tratto di costa in Francia in attesa dei soccorsi? Mancanze ricorrenti causate da una assenza di previsione dei possibili rischi che il territorio, inteso anche come contesto sociale, poteva generare.

Due, quindi, le assenze più gravi: la carenza di controllo del territorio e la poca considerazione dei turisti presenti e delle loro specificità come gruppo sociale.

La perdurante ferita degli incendi dolosi in Italia e in altri Paesi europei, come Francia e Spagna rivela un altro problema, che riguarda la gestione del territorio e la possibilità di appropriarsi di spazi di terreno in modo illecito per proprie attività.

Un fenomeno spesso sottaciuto, ma con importanti conseguenze per il settore e tutto il suo indotto soprattutto in considerazione della possibilità, almeno in Italia, di usufruire dei condoni o di avvalersi dell'uso capione.

Infatti gli incendi dolosi rimandano a pratiche di pianificazione del territorio non legali e che generano gli attuali panorami urbani in molte zone d'Italia. *(continua a pag. 2)*



INSURANCE REVIEW su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag. 1)

VULNERABILITÀ DI UN GRUPPO SOCIALE

Una interpretazione simile può essere fatta per il terremoto di magnitudo 4.0 avvenuto a Ischia nella notte fra domenica 20 e lunedì 21 agosto. In questo caso, due gli argomenti essenziali: la risposta di panico dei turisti non provvisti delle adeguate conoscenze per la gestione di un evento simile, connessa anche alle difficoltà di gestione dell'evacuazione, considerando che il luogo è un'isola; la strategia mediatica di divergere l'attenzione dal terremoto per sé alla causa degli imponenti crolli dovuta a un abusivismo dilagante, che negli stessi giorni era oggetto di una discussione politica.

Il terremoto, come sempre, ha posto in evidenza le vulnerabilità sociali e politiche di situazioni insicure e critiche, che spesso vengono tollerate per una generale adesione alla cultura vigente e alle pratiche che essa produce.

Dinamiche sociali simili si riscontrano anche nei fatti occorsi con l'attentato terroristico a Barcellona alla metà di agosto.

Un furgone che si scaglia a caso sulla Rambla colpendo turisti e passanti, esito di un cambio di programma dopo che le bombole di gas che dovevano servire per un'esplosione hanno preso fuoco la sera precedente e hanno dunque costretto gli attentatori a rivedere il loro piano.

Questo attacco colpisce per il costante coinvolgimento dei turisti come destinatario ultimo di molti degli attentati di matrice islamica: dalle spiagge di Sousse tempo fa ai mercatini di Natale berlinese fino alla Rambla a Barcellona.

I turisti si ritrovano essere un oggetto di attenzione perversa da parte degli estremisti, che hanno probabilmente individuato vulnerabilità tipiche di questa categoria, che giocano a loro vantaggio: la probabile scarsa conoscenza della città dove si trovano e della lingua del posto, fattori che acuiscono le difficoltà di risposta a una simile criticità. Senza dimenticare lo stato di rilassatezza nel quale i turisti, giustamente, vivono il periodo delle vacanze. Una disposizione, questa, che potrebbe portare ad una minore attenzione agli ambienti circostanti, esponendo quindi i turisti ad eventuali danni non direttamente prevedibili.

CONOSCERE E CONTROLLARE IL TERRITORIO

Un altro elemento di continuità, rispetto alle analisi degli incendi e del terremoto, riguarda il controllo del territorio. Appare infatti difficile comprendere come sia stato possibile trasportare, indisturbati e inosservati, centoventi bombole del gas nella villetta poi esplosa ad Alcanar.

Un fatto questo che rimanda ad una possibile connivenza tutta da valutare o per lo meno ad un mancato controllo, come per quanto accaduto a Molenbeek dove la comunità musulmana locale si era stretta attorno agli attentatori in un tentativo di protezione.

In questo quadro non bisogna dimenticare anche Amri, il terrorista che ha colpito ai mercatini di Natale a Berlino, fermato per un controllo e ucciso a Sesto San Giovanni.

Entrambi i fattori chiave rientrano in questo contesto: i turisti come potenziali target perché vittime e quindi mediaticamente più interessanti e perché con la loro varietà di nazionalità possono portare anche a eventuali scontri diplomatici circa la gestione del post-emergenza, permettendo agli effetti negativi dell'attentato di ampliarsi e spostarsi su piani che non sono i campi di battaglia tradizionali; il controllo del territorio che dovrebbe assumere sempre più un ruolo strategico nella lotta al terrorismo, soprattutto in fase preventiva.

L'estate 2017 è stata quindi una stagione di rischi ibridi, per i quali le cause sociali tendono ad allinearsi facendo emergere dinamiche collettive al confine fra legalità e illegalità, che non vengono adeguatamente valutate.

È importante imparare da questi tragici eventi e, per farlo, bisogna porre più attenzione al settore turistico e ai suoi rischi tipici, puntando alla promozione delle conoscenze e delle informazioni relative alle più adeguate risposte di emergenza.

In questo contesto di minacce costanti, una formazione specifica per il comparto turistico e per la protezione del suo business sarebbero auspicabili.

Infine, è necessario riacquisire un maggiore controllo del territorio attraverso una seria considerazione delle dinamiche sociali presenti, per eliminare le maglie di intersezione che generano i rischi ibridi.



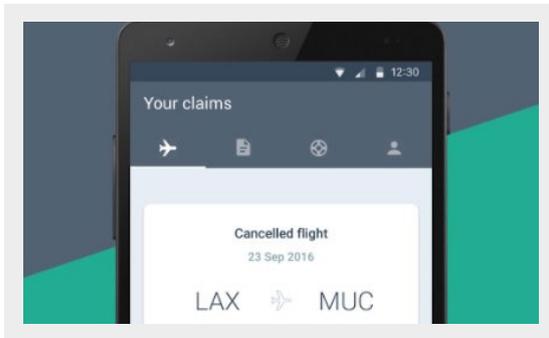
Barbara Lucini,

ricercatrice senior di ItStime, presso il centro di ricerca sul terrorismo dell'Università Cattolica di Milano

TECNOLOGIE

AirHelp lancia un'app e un avvocato robot

Due innovazioni che promettono di semplificare i rimborsi aerei



Rimborsi e consulenza legale direttamente tramite lo smartphone. **AirHelp** ha lanciato un *boarding pass scanner* che consente di presentare immediatamente reclamo attraverso la scansione del codice a barre presente sulla propria carta di imbarco, utilizzando la fotocamera dello smartphone. L'applicazione AirHelp, disponibile anche in italiano, è gratuita per iOS e Android, offre anche una sezione gratuita in cui poter consultare i diritti dei viaggiatori in caso di volo posticipato, cancellato o in overbooking.

Per AirHelp, l'app è la seconda innovazione del 2017, dopo il lancio di **Herman**, un avvocato virtuale capace di gestire il processo dei reclami. Herman è un software sviluppato negli ultimi quattro anni dal team globale di AirHelp, aiutato dagli ingegneri. Secondo AirHelp l'avvocato virtuale riduce significativamente i costi del servizio legale, rendendolo più accessibile, in modo da non costringere molti passeggeri a rinunciare a intraprendere l'azione legale; inoltre, l'utilizzo della tecnologia legale può accorciare le tempistiche di processo di un reclamo del 1.200%.

A.G.P.

PREVIDENZA

Investitori per la pensione

Una ricerca globale di Legg Mason analizza le scelte previdenziali dei consumatori: in un'Europa che guarda solo al presente, gli italiani si confermano un popolo di risparmiatori

Italiani, cicale dell'Europa? Forse, può anche darsi. Ma non quando si parla di pensione. Stando alla quinta edizione della *Global Investment Survey*, indagine condotta annualmente da **Legg Mason** a livello globale, gli italiani pensano parecchio agli anni della pensione. E, nel farlo, si confermano un popolo di risparmiatori. Il 74% della popolazione possiede, infatti, dei risparmi. E il 42% del totale ha investito i propri capitali per costruirsi una rendita per gli anni della vecchiaia. Numeri che emergono sui valori registrati nel resto dell'Europa, ponendo gli italiani fra i cittadini più previdenti del Continente, secondi solo alla Svezia.

Soltanto un italiano su cinque afferma di pensare esclusivamente al presente: la stragrande maggioranza della popolazione (59%) dice invece di volersi impegnare di più per il proprio futuro. Se la volontà è evidente, a frenare sono soprattutto i costi e, più in particolare, le tasse: il 35% degli italiani sarebbe più spinto a investire o risparmiare se ci fossero introdotti incentivi fiscali in materia.

Pochi risparmi in Europa

Il resto del Continente, come già accennato, viaggia su livelli decisamente più bassi. Soltanto il 35% dei cittadini europei ha effettuato degli investimenti che possano consentir loro di garantirsi una rendita negli anni della pensione. Numeri lontani dalla media mondiale (45%) e, più in generale, dai livelli registrati in Asia (64%), Stati Uniti (51%) e Australia (46%).

Scorrendo le pagine del rapporto, spicca soprattutto un sostanziale disinteresse per quelle che possono essere le sfide della vecchiaia. Il 17% dei cittadini europei ammette candidamente di "non preoccuparsi del domani", con punte del 20% in Germania e 21% in Spagna: la gestione delle finanze risulta pertanto finalizzata alla sola soddisfazione dei bisogni del presente.

Costi e ignoranza

Eppure, anche in Europa i buoni propositi non mancano: il 60% degli europei, una volta uscito dal mercato del lavoro, spera in una buona pensione. E, a tal proposito, il 46% della popolazione comunitaria vorrebbe pianificare meglio la gestione dei propri risparmi. Parole che, tuttavia, si fermano alle intenzioni, scontrandosi su un muro fatto di alti costi e diffusa ignoranza finanziaria. Il 32% degli europei afferma di non potersi permettere nuovi risparmi o investimenti, confidando in incentivi fiscali (23%) e in aumenti in busta paga (36%). Un altro 14%, più semplicemente, confessa invece di non avere le competenze necessarie per gestire i propri risparmi a lungo termine.

A prevalere è, tuttavia, una linea di sostanziale noncuranza per quello che riserverà il futuro. La filosofia principale è quella del *tanto vale non pensarci*: in questo contesto, non stupisce che il 22% della popolazione europea preferisca spendere subito i propri soldi per divertirsi e soddisfare le esigenze del momento. Un po' come fanno le cicale.

Giacomo Corvi

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

27 SETTEMBRE 2017

INSURANCE 2020

MILANO The Westin Palace, Piazza della Repubblica, 20 9.00 - 15.45

AGENDA :

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

09.30 - 09.45 – Welcome coffee e registrazione

09.45 - 10.00 – **Apertura lavori**

Alessandra Gambini, responsabile Rcs Italia di Willis Towers Watson

10.00 - 10.20 – **Insurance 2020. Overview sul business Assicurativo in Italia**

Maria Rosa Alaggio intervista Maria Bianca Farina, presidente Ania e presidente di Poste Italiane

10.20 - 11.10 – **Life Insurance 2020**

TAVOLA ROTONDA: *modera Maria Rosa Alaggio*

Carlo Ferraresi, direttore generale di Cattolica Assicurazioni

Maria Luisa Gota, ceo and general manager di Fideuram Vita

Roberto Manzato, chief insurance officer del gruppo assicurativo Poste Vita

Federica Pizzaballa, Responsabile Vita RCS Italia, Willis Towers Watson

11.10 - 11.40 – **Customer centricity, creare valore per assicurazione e clienti: "Innovazione & opportunità nell'area della customer centricity"**

Alessandra Gambini, responsabile Rcs Italia di Willis Towers Watson

11.40 - 12.00 – Coffee break

12.00 - 13.00 – **Il ruolo chiave del capital management**

Massimiliano Arizzi, executive director & actuary (Ona) di Willis Re

TAVOLA ROTONDA

Luigi Di Capua, chief risk officer di Eurovita

Paola del Curatolo, chief financial officer di Cardif Vita, gruppo Bnp Paribas

Stefano Spizzamiglio, chief risk officer di Generali Italia

Marco Vesentini, responsabile capital management del gruppo Unipol

13.00 - 14.00 – Lunch

14.00 - 14.30 – **Misurazione della performance e incentivi per il top management nel nuovo scenario regolamentare e di business**

Federica Pizzaballa, Responsabile Vita RCS Italia, Willis Towers Watson

Enor Signorotto, Senior Advisor Executive Compensation, Willis Towers Watson

14.30 - 15.00 – **Le nuove frontiere del pricing – dall'aggiornamento tariffario real-time al machine learning**

Francesco Daboni, responsabile danni Rcs Italia di Willis Towers Watson

15.00 - 15.45 – **P&C Insurance 2020**

Ne discutono:

Camillo Candia, country head e ceo di Zurich Italia

Luca Filippone, direttore generale di Reale Mutua

Alessandro Santoni, p&c sales and practice leader continental Europe and Ireland di Willis Towers Watson

INTERMEDIARI E COMPAGNIE, INSIEME NEL RECIPROCO INTERESSE

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

09.00 - 09.30 – Registrazione

09.30 - 09.50 – **Presentazione dell'Osservatorio sulla distribuzione assicurativa. Idd per l'evoluzione della distribuzione**
a cura di Scs Consulting

09.50 - 10.10 – **Redditività e digital: un binomio possibile**
Vittorio Giusti, general insurance director di Aviva Italia

10.10 - 10.30 – **Intermediari tra responsabilità e opportunità**
Silvia Lumediluna, responsabile sviluppo commerciale di Cgpa Europe rappresentanza generale per l'Italia
Lorenzo Sapigni, direttore generale per l'Italia di Cgpa Europe rappresentanza generale per l'Italia

10.30 - 10.50 – **Gli obiettivi della rappresentanza degli agenti**
Sintesi sondaggio Scs
Dario Piana, presidente comitato gruppi aziendali Sna
Enrico Ulivieri, vice presidente Anapa e presidente gruppo agenti Zurich

10.50 - 11.10 – **L'innovazione a servizio degli assicurati: leva di fidelizzazione per gli intermediari**
Mirko Formica, responsabile corporate di Axa Assistance
Guido Dell'Omo, responsabile retail di Axa Assistance
Gian Maria Dossena, sales insurance intermediaries & legal protection di Axa Assistance

11.10 - 11.30 – Coffee break

11.30 - 13.00 – **TAVOLA ROTONDA: La tutela del consumatore: un obiettivo comune?**
Stella Aiello, responsabile distribuzione Ania
Maria Luisa Cavina, responsabile servizi intermediari di Ivass
Vincenzo Cirasola, presidente di Anapa
Claudio Demozzi, presidente di Sna
Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer
Paolo Savio, responsabile giunte e accordi collettivi di Generali Italia
Vittorio Verdone, direttore affari istituzionali del gruppo Unipol e responsabile gestione normativa reti distributive di UnipolSai

13.00 - 14.00 – Pranzo

14.00 - 14.20 – **Idd: trasformare un compito in un servizio**
Sergio Sorgi, vice presidente di Progetica

14.20 - 14.40 – **Polizze e strumenti per assicurare in modo semplice rischi complessi**
Maurizio Ghilosso, amministratore delegato di Dual Italia

14.40 - 15.20 – **La distribuzione in Europa: gli intermediari come colonna della distribuzione assicurativa. A quali condizioni?**
Alessandro De Besi, presidente World Federation of insurance intermediaries
Luca Franzì de Luca, presidente Aiba
Jean François Mossino, presidente commissione agenti Bipar
Andrea Polizzi, studio legale D'Argenio, Polizzi e Associati
Luigi Viganotti, presidente Acb

15.20 - 15.40 – **Verso l'auto a guida autonoma: valore aggiunto per gli intermediari**
Marco Lovisetto, general manager di Doctor Glass

15.40 - 16.00 – **Sinistri e ruolo degli intermediari**
Stefano Sala, amministratore delegato gruppo per

16.00 - 17.15 – **TAVOLA ROTONDA. Obiettivo redditività, tra digital, multicanalità ed evoluzione dell'offerta**
Michele Cristiano, amministratore delegato di Cf Assicurazioni
Fabrizio Fabris, presidente del gruppo agenti Cattolica
Marco Lamola, direttore distribuzione e marketing del gruppo Cattolica
Marco Mazzucco, direttore distribuzione marketing e brand di gruppo di Reale Group
Paola Minini, presidente Galp
Domenico Quintavalle, head of retail distribution di Zurich Italia
Marco Rossi, head of sales & marketing di Das
Vittorio Verdone, direttore affari istituzionali del gruppo Unipol e responsabile gestione normativa reti distributive di UnipolSai

Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo