

PRIMO PIANO

Generali, shopping nell'Est Europa

Dopo un anno di dismissioni, il Leone di Trieste torna sul mercato nei panni di predatore. E mette a segno due acquisizioni che puntano a rafforzare la presenza della compagnia nell'Europa orientale. Il gruppo Generali ha annunciato ieri, attraverso una nota, di aver rilevato le attività di Adriatic Slovenica, terzo gruppo sloveno, e due compagnie polacche, Concordia Insurance e Concordia Polska Tuw. L'operazione in Slovenia, secondo quanto rivelato dal venditore Kd Group, ha avuto un costo di 245 milioni di euro: ancora ignoti, invece, i dettagli sulle acquisizioni in Polonia.

"Siamo già uno dei più grandi gruppi assicurativi del mercato dell'Europa centrale e dell'Est, ma vediamo ancora questa regione come un target per ulteriore crescita strategica e investimenti", ha commentato Luciano Cirinà, ceo di Generali Cee Holding. Insieme ad Adriatic Slovenica, Generali ha rilevato anche il gestore di fondi comuni Kd Skladi, con asset per oltre 750 milioni di euro e attività anche in Croazia e Macedonia.

Secondo i numeri portati da Generali, le acquisizioni faranno crescere del 7% il business del gruppo assicurativo in Austria, Europa centro-orientale e Russia, "raggiungendo - ha chiosato Cirinà - oltre 6,4 miliardi in termini di raccolta premi".

Giacomo Corvi

IL PUNTO SU....

Attenti a dove si mettono i piedi

Va bene la responsabilità del custode nel mantenere sicure strade e marciapiedi, ma il pedone è tenuto a vigilare sulla propria sicurezza, soprattutto se l'ostacolo è visibile. Una sentenza della Cassazione rigetta con questa motivazione una richiesta di risarcimento

Nella nostra rassegna delle decisioni giurisprudenziali di merito e legittimità più recenti, ci imbattiamo ancora una volta in una decisione ove la suprema Corte di Cassazione è stata chiamata a dirimere una controversia sorta per l'ennesima vicenda legata da una caduta di un pedone in una buca stradale (Cass. 3° Civile, Ord. n. 12032 del 16 maggio 2018, pres. Amendola, rel. Cirillo).

È questa, come sappiamo, un'evenienza tutt'altro che infrequente, specie in ampi agglomerati urbani, almeno stando alle cronache giornalistiche e alle vicende riferite più o meno clamorose o grottesche.

Meno nota è, di contro, la percezione collettiva di come la giurisprudenza si muova in questo contesto, e se ogni buca costituisca sempre una colpa del gestore dell'area stradale, oppure se vi siano limiti ed elementi in fatto da verificare.

In verità, sul piano giuridico, si scontrano due principi di diritto entrambi rilevanti nel nostro ordinamento: l'uno, attiene agli oneri del custode della rete stradale o dei marciapiedi, ad esempio, e deriva dall'art. 2051 del Codice Civile, in base al quale chi abbia il governo della cosa ne deve garantire l'incolumità per le persone.

Di contro, l'articolo 1227 dello stesso Codice prevede che chiunque debba prestare attenzione e cura tanto nell'evitare di incorrere in situazioni per sé pregiudizievoli, quanto di aggravare il danno subito.

COMPORTEMENTO COLPOSO DEL DANNEGGIATO

Così, per esempio chiaro di quanto appena detto, nella decisione qui segnalata la domanda era stata proposta da un pedone che lamentava di essere caduta a causa della presenza di una buca, esistente sul manto stradale in un'area di accesso al pubblico all'interno di un ospedale.

(Continua a pag.2)



in

INSURANCE REVIEW su LINKEDIN

Seguici sulla pagina cliccando qui

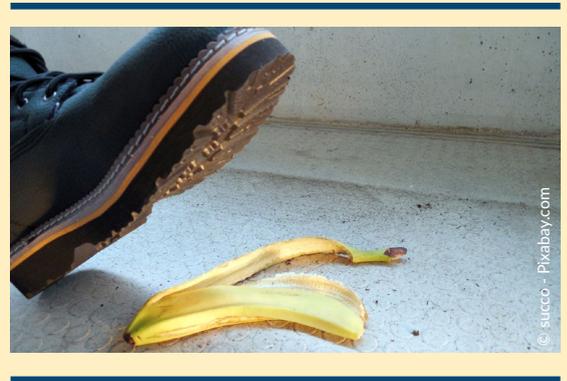
(Continua da pag.1)

Contro la sentenza della Corte d'appello di Lecce di rigetto della domanda risarcitoria, il pedone ricorreva in Cassazione.

La Corte, si legge nella motivazione con la quale, confermando la decisione assolutoria per la struttura, definitivamente chiude il caso, osserva che i giudici di merito, con un accertamento in fatto non suscettibile di riesame in sede di legittimità, hanno affermato che dai fotogrammi allegati era emerso che la buca in questione era di dimensioni e profondità non trascurabili, con un bordo frastagliato e una tonalità di grigio differente rispetto a quella dell'asfalto circostante.

Tuttavia, essendo l'incidente avvenuto in pieno giorno (ore 10 del mattino), la buca era pienamente visibile, al punto che un comportamento più attento dell'infortunata avrebbe consentito di evitarne la caduta.

A fronte di una simile ricostruzione, non vale l'assunto della ricorrente, la quale insisteva ricordando la natura della responsabilità del custode di cui all'art. 2051 Cod. Civ. (che gli impone la prova liberatoria del così detto caso fortuito), perché come più volte affermato dalla stessa giurisprudenza dell'alta corte, il caso fortuito idoneo a fare venire meno la responsabilità del custode può essere costituito anche dal comportamento colposo del danneggiato; il che è esattamente ciò che la Corte di merito ha riconosciuto nel caso di specie.



VIGE LA REGOLA DELLA CONVIVENZA SOCIALE

Quella della caduta accidentale è, come detto, una casistica assai frequente e numerose sono, conseguentemente, le decisioni che occupano l'attività di giudici di merito e di legittimità.

Vero è però che l'orientamento costante dei giudici è sempre stato quello di una particolare severità non solo nel giudicare gli oneri di attenzione e manutenzione del custode, ma anche e forse più, nel valutare la condotta degli utenti della strada che devono comunque e sempre prestare una particolare attenzione e prudenza anche nelle azioni più semplici, come entrare in un portone o camminare per strada.

È, insomma, questa una regola banale di convivenza sociale per la quale ogni membro della collettività è destinatario di un obbligo primario che consiste nella individuazione di un parametro di prudenza e attenzione che deve caratterizzare ogni nostra azione del vivere comune.

Filippo Martini,
Studio Mrv

CARRIERE

Andreas Brandstetter è il nuovo presidente di Insurance Europe

Succede a Sergio Balbinot, che ha ricoperto l'incarico per due mandati

Andreas Brandstetter è il nuovo presidente di **Insurance Europe** per i prossimi tre anni. Il ceo e presidente del cda del gruppo **Uniqa** succede a **Sergio Balbinot**, che ha ricoperto l'incarico per due mandati.

"Sono davvero onorato di essere stato eletto per rappresentare il settore assicurativo europeo come presidente della sua federazione", ha commentato Brandstetter subito dopo la nomina. "La nostra industria – ha continuato – apporta un enorme contributo alla società, sia attraverso la protezione che offriamo ai clienti sia attraverso gli investimenti a lungo termine nell'economia reale".

Brandstetter è stato eletto in occasione dell'assemblea generale di Insurance Europe, in corso a Madrid, in Spagna. Oggi terrà un discorso durante la decima conferenza internazionale della federazione.

Il top manager è entrato nel settore assicurativo nel 1997 come assistente dell'allora ceo di Uniqa, diventando membro del consiglio di amministrazione, responsabile per i mercati internazionali e per il settore fusioni e acquisizioni dal 2002. Nel luglio del 2011 è arrivata la nomina a presidente e ceo del gruppo.

F.A.

INNOVAZIONE

Genesys, la tecnologia dal volto umano

Il concetto di moment connected è stato al centro del G-Summit Roma 2018, dove esperti e operatori hanno spiegato come ottenere una customer experience di successo

“La tecnologia deve abilitare il pensiero umano”. Con questa affermazione si è aperto, in questi giorni a Roma, l'evento di **Genesys** dedicato alla customer experience di nuova generazione, dove i padroni di casa, il vp sales Italia, **Paolo Mariottini**, e il sales director, **Marco Carraro**, hanno introdotto il concetto di customer experience secondo Genesys. Un'esperienza in cui l'intelligenza artificiale e il machine learning consentono di dare una risposta reattiva, predittiva e contestuale, ma solo se supportate dallo *human touch*, in una perfetta sinergia tra digitale ed emozionale.

Intelligenza non solo artificiale

Le evidenze ci parlano di un mondo in cui il 47% degli utenti utilizza quattro o più canali, di cui il preferito resta quello vocale (50%). Il cliente desidera un servizio su misura, veloce e in linea con le sue esigenze. Su questo, l'automazione rappresenta una grande opportunità in termini di efficienza e risparmio. Come dimostra *Kate*, la prima piattaforma di intelligenza artificiale integrata al mondo che aiuta a ottimizzare la relazione con l'utente, a costruire modelli predittivi, a definire la migliore azione, producendo risultati in termini di soddisfazione del cliente (+3,5%), risparmio dei tempi (-7%) e incremento della risoluzione dei problemi (+4%). Ma tutto ciò, sottolinea **Keith Pierce**, senior vice president corporate marketing di Genesys, presuppone il valore umano: “investire sulla tecnologia non serve a niente se non si investe sulle persone”.

Cx: priorità delle aziende europee

La customer experience rappresenta un forte elemento di trasformazione che catturerà, nei prossimi 10 anni, il 90% della crescita e che, già oggi, rappresenta la terza priorità delle aziende europee (52%); tuttavia, il mercato presenta ancora un basso livello di maturità per la scarsa capacità di gestire i dati. In questo, racconta **Andrea Sangalli**, associate research director retail insights di **Idc**, una *best practice* è quella di **McDonald** che è riuscita ad aumentare del 6% le vendite globali introducendo chioschi digitali, ordini su mobile, delivery e table service, che hanno consentito di dirottare i cassieri su servizi a valore aggiunto. Nella customer experience è cruciale il ricorso al cloud (su cui il 65% delle aziende europee sta investendo) perché consente di essere veloci sul mercato e indipendenti dal provider. Qui la migliore *best practice* è quella di **Alibaba** che, ricorrendo ai sistemi di intelligenza artificiale, ha creato sei miliardi di pagine web personalizzate producendo un incremento delle vendite del 20%.



Le best practice

A sostegno di questa vision, sono stati presentati alcuni casi di successo in cui l'utilizzo di soluzioni fornite da Genesys e dai suoi partner hanno supportato la *digital transformation*, aumentando la user experience. È il caso di **CheBanca**, la cui esigenza era raggiungere e gestire i clienti su tutti i canali. Anche in questo progetto molto importante è stata la componente umana: utilizzando il canale video il cliente delle filiali remote può ricevere una consulenza di qualità, con un aumento della soddisfazione e una riduzione dei costi per la banca. Un'altra *best practice*, dove la tecnologia si è ben combinata con il valore umano, è quella di **Aci Global**, la cui mission è dare assistenza a chi ha problemi di mobilità. Qui la sfida era dare servizi efficaci attraverso il canale voce, individuando le soluzioni migliori e integrando i servizi di assistenza con i canali di accesso degli utenti. Molte le criticità da superare, come la localizzazione esatta del chiamante e l'efficientamento dei sistemi operativi per ridurre i tempi di gestione della chiamata.

Il futuro nelle smart Tv

A chiusura dell'evento, l'immagine visionaria di **Softphone**, che da cinque anni sviluppa connettori di Crm per conto di Genesys. Il prossimo futuro vedrà l'integrazione degli utenti finali utilizzando le smart tv: 800 milioni di dispositivi connessi che offrono un grande potenziale di servizi. Un'interazione che parte dal telecomando, portando la comunicazione su altri canali e servizi, dove il limite sarà solo l'immaginazione.

Laura Servidio

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

Supplemento al 24 maggio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

Convegno



5 GIUGNO 2018

MILANO | 9.00 - 17.15 | Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

RISCHI, IL VALORE DELLA CONOSCENZA

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

- 09.00 - 09.30 – Registrazione
- 09.30 - 09.50 – **Apertura – Le aziende e la conoscenza del rischio**
Alessandro De Felice, presidente di Anra
- 09.50 - 10.10 – **Operare nell'incertezza politica ed economica**
Nadio Delai, presidente di Ermeneia
- 10.10 - 10.30 – **Cyber risk: la quarta wave nella storia delle assicurazioni**
Orazio Rossi, country president di Chubb
- 10.30 - 10.50 – **Rischi catastrofali, una proposta per assicurarli**
Luigi Pastorelli, docente incaricato di Teoria del rischio, direttore scientifico del BigDataLab dell'Università di Roma - Tor Vergata, e direttore tecnico del Gruppo Schult'z
- 10.50 - 11.10 – **Dual Italia: soluzioni specialistiche per le imprese**
Maurizio Ghilosso, managing director di Dual Italia e Synkronos Italia
- 11.10 - 11.30 – Coffee break
- 11.30 - 12.45 – **TAVOLA ROTONDA: Dalla cultura del rischio alla gestione dell'azienda**
Luigi Di Falco, responsabile protezione, vita e welfare di Ania
Luca Franzi De Luca, presidente di Aiba
Marco Manzoni, già presidente giovani imprenditori di Confindustria Bergamo
Massimo Michaud, presidente di Cineas
Francesco Saverio Losito, vice presidente nazionale Asseprim - Confcommercio imprese per l'Italia, con deleghe per finanza e assicurazioni
Aurelio Vaiano, presidente di Aipai
Luigi Viganotti, presidente di Acb
- 12.45 - 13.00 – Q&A
- 13.00 - 14.00 – Lunch
- 14.00 - 14.20 – **Italia, un Paese fragile**
Paolo Augliera, direttore sezione di Milano dell'Ingv - Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia
- 14.20 - 14.40 – **Iniziative per la sicurezza ambientale**
Lisa Casali, coordinatrice del master Cineas in Environmental risk assessment and management, e manager di Pool Inquinamento Assolombarda ()*
- 14.40 - 15.00 – **Costruire l'offerta assicurativa per il cyber risk**
Gianmarco Capannini, head of cyber & BB Bond di Munich Re
- 15.00 - 15.20 – **Responsabilità, rischi e tutele per le aziende e gli executive**
Guglielmo Elefante, responsible for Underwriting di Das Difesa Legale
- 15.20 - 15.40 – **Radicalizzazione e terrorismo internazionale**
Marco Di Liddo, responsabile area geopolitica Ce.S.I. - Centro Studi Internazionali
- 15.40 - 16.00 – **Prevenzione e capacità di ripartire dal sinistro**
Mauro Gattinoni, direttore dell'Associazione piccola industria Lecco e Sondrio
Giacomo Masotina, direttore tecnico e socio di Cartiera di Cologno, Cologno Monzese
Marco Valle, vicepresidente di Aipai
- 16.00 - 17.15 – **TAVOLA ROTONDA: Le problematiche, le esperienze e le iniziative delle aziende**
Sandra Bassi, direzione area Brescia Nord e Valli di Cassa Padana
Nicola Cattabeni, presidente di Ugari
Paolo Cova, risk manager di Iren
Anna Fabbri, head of group enterprise risk management di Autogrill ()*
Olivo Foglieni, amministratore delegato del gruppo Fecs
Claudio Marchionni, responsabile logistica di Unieuro
Mauro Porcelli, advisory financial services director presso PwC
Fabrizio Sechi, risk management manager di Fastweb
- 17.15 – Chiusura lavori

(*) invitato a partecipare

Con il Patrocinio di:



Altri Patrocini:



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo