



PRIMO PIANO

Rca, gestione sinistri e antifrode

Una tavola rotonda con tante personalità del mondo dei sinistri e dell'antifrode chiuderà il convegno sull'Rc auto di Insurance Connect, il 14 novembre a Milano. Si tratterà di un amplissimo panel che metterà a confronto l'Ania e le principali compagnie. Sarà Massimo Trefiletti dell'area sinistri auto e antifrode di Ania ad aprire il dibattito con una relazione su quanto fatto dalla Confindustria delle assicurazioni dopo le tante novità legislative. Una su tutte: a che punto è il lavoro per l'archivio integrato antifrode presso l'Ivass. Ma si parlerà anche della scatola nera e di quello che ancora non c'è, cioè un'agenzia contro le truffe con poteri investigativi. A seguire il confronto tra le compagnie: quali difficoltà nel rapporto con l'Ivass? Come si stanno muovendo le imprese per l'efficienza della gestione sinistri? I relatori saranno Andrea Lorenzoni, chief claims officer Zurich Italia; Giacomo Lovati, direttore sinistri Unipol; Maurizio Monticelli, direttore sinistri rami elementari e auto di Vittoria; Nicola Murano, responsabile antifrode Reale Mutua; Gaetano Occorsio, direttore sinistri Sara; Pierluigi Pellino, responsabile organizzazione sinistri Axa; Riccardo Porfiri, responsabile liquidazione sinistri auto Allianz e Ferdinando Scoa, direttore sinistri Assimoco.

RISK MANAGEMENT

Il risk manager come strumento per la crescita

Dalla prima giornata del convegno di Anra arriva un messaggio chiaro: la sensibilità al rischio e alla sua mitigazione è sempre più spiccata. Il cda delle aziende è sempre più coinvolto, mentre crescono le responsabilità per gli assicuratori

Il *risk management* come asset per la generazione degli utili. Questa è una delle tendenze che si sta imponendo in Europa, tra le aziende più impegnate in *issue* di frontiera, come l'innovazione e la trasformazione digitale. Da figure spesso poco visibili, al resto dei reparti aziendali e al cda, i risk manager e i chief risk officer stanno gradualmente assumendo responsabilità più improntanti all'interno dei grandi gruppi industriali impegnati su mercati internazionali. Ma anche in Italia, nonostante un tessuto produttivo fatto di piccole e medie imprese che spesso non riescono ad attivare uffici per il monitoraggio dei rischi, la sensibilità al rischio e alla sua mitigazione è sempre maggiore.

Del resto, come scriveva il premio Nobel per la letteratura 1998, Jose Saramago, "Arriva sempre il momento in cui non c'è altro da fare che rischiare". E questo sembra il momento. Se ne sta avendo prova anche in questi giorni, a Milano, durante il 14esimo convegno nazionale di **Anra**, l'associazione italiana che raggruppa i risk manager operanti in Italia. L'evento, una due giorni che si conclude oggi presso il centro congressi di Fondazione Cariplo nel cuore di Milano, sta battendo ogni record di partecipazione. "In sala - ha esordito nell'intervento di apertura **Paolo Rubini**, presidente di Anra e risk manager di **Telecom Italia** - ci sono più di 100 tra risk manager e cro, cioè due terzi degli associati. In più ci sono tantissimi esponenti delle compagnie e del mondo dell'assicurazione: segno che questo è il momento in cui la categoria potrà davvero imporsi all'interno delle aziende".



Paolo Rubini, presidente Anra

LA RICERCA DI FERMA

Il *sentiment* è confermato anche da una ricerca promossa da **Ferma**, la federazione del risk management europeo, svolta tra oltre 200 dirigenti di grandi organizzazioni continentali che sottolineano come il *top management* e i cda siano sempre più orientati a una maggior integrazione del risk management nella strategia globale dell'azienda, insieme a una più sviluppata cultura aziendale del rischio.

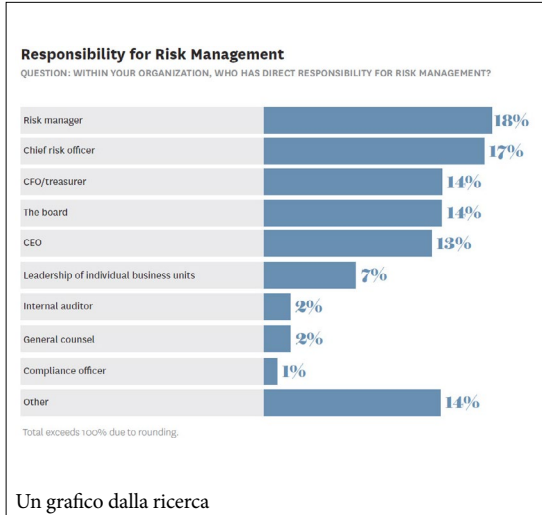
Nello specifico, il **35%** delle imprese assegna la responsabilità diretta della gestione del rischio a un chief risk officer o a un risk manager. Più della metà delle aziende intervistate, il **56%**, ha detto di aver aumentato nel corso degli ultimi tre anni le risorse destinate all'istruzione e alla formazione per le funzioni di cro. Tuttavia, solo il 17% degli intervistati ha definito come "chiara e completa o quasi" la comunicazione tra la direzione e il chief risk officer; mentre più di uno su quattro, il 29%, ha espresso preoccupazione perché il management può ricevere *informazioni rivisitate* sulla realtà dei rischi.

UNA NUOVA VISIONE

Queste e altre evidenze, ricordate da Rubini, sottolineano "una visione alta del risk management, come strumento per aumentare la redditività". (continua a pag.2)



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



(continua da pag. 1) Ma, contemporaneamente, i risk manager devono essere sempre più preparati e i partner naturali del cro, ovvero le assicurazioni a cui poter trasferire i rischi che non possono essere trattenuti, sempre più disponibili al dialogo per la definizione dei contratti. Due fattori complicano notevolmente questo rapporto: da un lato l'Enterprise risk management (Erm) ha dimostrato che attualmente solo una piccola percentuale di rischi è trasferibile al mercato, in secondo luogo i rischi stanno mutando, diventano immateriali, cambia la natura della minaccia. "Di chi è la principale responsabilità - si è chiesto Rubini - se solo pochi rischi aziendali possono essere assicurati? Solo del mercato assicurativo, oppure anche del fatto che insieme non si sia riuscito a fare sistema?"

IL CAMBIO DI PASSO DOPO IL 2008

A queste e altre domande si è cercato di dare risposta nella tavola rotonda della mattinata, dal titolo *Prospettive del mercato assicurativo in Europa tra nuovi rischi e capacità*. Protagonisti, importanti esponenti di compagnie che operano con le aziende a livello internazionale: **Anthony Baldwin**, managing director per l'Europa di **Aig**, **Christian Hirsch**, chairman dell'executive board di **Hdi Gerling**, **Andrew Kendrick**, presidente di **Ace European group**, **Fredrik Rosencrantz**, ceo del gruppo **Zurich** per

l'area Emea e **Paolo Vagnone**, head of global business lines di **Generali**.

È opinione comune tra le compagnie presenti al tavolo che il ruolo del risk manager sia sempre più importante: "soprattutto dal 2008 - ha confermato Kendrick -, con l'esplosione della crisi finanziaria, il risk management ha assunto un'importanza inedita". Lo scambio di informazioni tra cro e assicuratori deve essere più fluido e profondo: secondo Kendrick la relazione tra risk manager e assicuratore deve basarsi sullo scambio di dati e di informazioni, in modo più trasparente possibile. "Non è vero - ha aggiunto - che la maggior parte dei rischi non è assicurabile, ma si tratta di capire pienamente il rischio e per farlo stiamo anche investendo in nuove figure aziendali, come gli esperti in *cyber risk*".

Sul tema del rischio informatico, come ha rilevato Rosencrantz di Zurich, le compagnie stanno molto migliorando e presto nascerà una nuova generazione di prodotti: "ma non solo coperture - ha precisato - anche servizi. Si tratta di un mercato che potrà darci grandi opportunità". Del resto, anche su mercati più tradizionali e assicurabili, come quello delle catastrofi naturali, il settore assicurativo ha retto: "il sistema - ha ricordato il ceo Emea di Zurich - è stato messo a dura prova nel 2011, superando comunque le criticità".

SVILUPPARE FIDUCIA, OLTRE IL PREZZO DELLA POLIZZA

Hirsch ha introdotto poi la componente del prezzo: non si può ridurre tutto al costo della polizza, soprattutto nei rischi emergenti. In venti anni l'approccio al rischio è cambiato molto, ora ci sono criticità interdipendenti, tutto è più veloce e più complesso. "Non concordo assolutamente con chi sostiene che le compagnie non innovano: noi lo facciamo con singoli clienti, con cui c'è un profondo rapporto di fiducia. Lavoriamo così a nuovi prodotti su misura".

La strada sembra proprio questa: valutare il rischio insieme e fare sistema. Anche con gli intermediari, i grandi broker. "È necessario lavorare - ha detto Baldwin - con i clienti e i broker se si vuole essere forti". Diciotto mesi fa, Aig ha aperto un ufficio per la ricerca con oltre cento persone che non studiano solo una linea di business, "il loro compito - ha continuato - è considerare le sfide e le opportunità per poter fornire servizi innovativi. Abbiamo così sviluppato prodotti per clienti specifici e rischi difficili da assicurare, come quello reputazionale, per proteggere anche gli utili dell'azienda".

Infine per Generali è importante che il processo di innovazione non si fermi mai: "dobbiamo migliorare - ha proposto Vagnone - la raccolta dei dati, la gestione dei costi e lavorare a livello internazionale con diversi metodi di lavoro. Centrale - ha concluso - resta una relazione con il cliente a lungo termine".

VALORIZZARE LA CULTURA DELL'ERRORE

La tavola rotonda è stata preceduta da un *keynote speech* dell'ammiraglio di squadra **Cristiano Bettini**, presidente dell'organismo indipendente di valutazione delle performance del **ministero della Difesa**. "Siamo tutti parte - ha detto - di una rete di interconnessioni non lineari: il lavoro del risk manager oggi è molto più complesso perché i cicli economici sono più brevi e le variabili sono sempre più significative. È necessaria, quindi, un'attenzione sugli aspetti che prima erano marginali: per trovare soluzioni analitiche attraverso modelli matematici sempre più articolati".

In ultimo, il richiamo alla "cultura dell'errore" connessa al rischio: non bisogna temere di sbagliare, perché l'errore crea *feedback* utili per il progresso e l'affinamento dei processi.

Fabrizio Aurilia



Anapa e Unapass, con Ania tutelati tutti gli agenti. Sna, è braccio di ferro

Il sindacato guidato da Claudio Demozzi, ritiratosi dalla trattativa, riapre però a un futuro confronto



Vincenzo Cirasola, presidente Anapa

Mantenere monomandatari e plurimandatari sullo stesso piano. Era questo l'obiettivo delle due associazioni degli agenti, **Anapa** e **Unapass**, alla vigilia del terzo incontro con i vertici di **Ania**, tenutosi, mercoledì 6 novembre. Secondo quanto hanno comunicato in una nota le due sigle sindacali, sembra che la missione sia stata compiuta: "l'accordo impresa-agenti - si legge nel comunicato congiunto - riguarderà gli agenti di assicu-

razione con mandato senza alcuna pregiudiziale tra mono e plurimandatari".

Nello specifico, l'Ania e le due associazioni hanno affrontato e condiviso "le linee guida per la modifica dei primi quattro articoli del vigente accordo Ana 2003, con riferimento all'ambito di applicazione di tali norme rivolte agli agenti iscritti al Rui con mandato rilasciato da una o più imprese, e la definizione dell'agente". Quindi non una riscrittura da zero dell'accordo, ma delle modifiche specifiche che, in questa fase, sembrano condivise.

Vincenzo Cirasola e **Massimo Congiu**, i presidenti delle associazioni sindacali, sottolineano di aver "responsabilmente proseguito i lavori nell'interesse di tutta la categoria, affrontando in un clima di confronto aperto e senza alcuna pregiudiziale l'impostazione di un nuovo accordo collettivo".

Da Anapa, traspare aperta soddisfazione per quanto raggiunto il 6 novembre, "ossia - precisa Cirasola - il fatto che l'accordo impresa-agente riguarderà gli agenti di assicurazione con mandato senza alcuna pregiudiziale tra mono e plurimandatari. Un aspetto che è stato sempre il fulcro del nostro pensiero". Per Massimo Congiu, l'incontro è stato "molto proficuo", anche perché essere "rimasti al tavolo", secondo il presidente di Unapass, "ha dimo-



Massimo Congiu, presidente Unapass

strato senso di responsabilità in un momento delicato per tutti gli agenti".

A **Sna**, entrambi Anapa e Unapass, rimproverano, sostanzialmente, un atteggiamento di chiusura e il tentativo di colorare la trattativa di "pregiudiziale accondiscendenza".

La posizione di Sna e la riapertura

La risposta del Sindacato nazionale agenti, d'altra parte, è stata chiara: c'è una "ferma determinazione a non sottoscrivere alcuna discriminazione tra agenti mono e plurimandatari". Sna ha considerato quindi, fino a ora, le proposte di Ania comunque come una *diminutio* dei diritti degli agenti.

"Abbiamo sottolineato la nostra indisponibilità a contribuire alla scrittura di due figure di agente, rimanendo ancorati alla figura unica di agente assicurativo imprenditore", ha precisato **Claudio Demozzi**, numero uno di Sna, in una nota. Secondo Sna, l'Ania ha opposto una "ferma posizione", volta a discutere "le differenze di trattamento tra agente mono e plurimandatario". A questo punto la delegazione di Sna ha lasciato i lavori. Così non hanno fatto le altre due associazioni, ma, argomentano dal Sindacato, non per senso di responsabilità, ma perché "apparentemente disponibili ad aderire alla tematica proposta dall'Ania".

Di fronte però a quello che è stato interpretato come un cambio di posizione della Confindustria delle assicurazioni (sulla figura unica dell'agente), Sna crede "in una possibile futura ripresa del confronto, su basi paritarie di reciproco rispetto".

Il prossimo incontro con l'Ania si terrà (probabilmente) il 27 novembre.



Claudio Demozzi, presidente Sna

F.A.

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



RC AUTO 2013: TRA TARIFFE E RIDUZIONE DEI COSTI

Milano, 14 novembre 2013 (9.00 - 17.30)
StarHotel Business Palace, Via Gaggia 3

Insurance Trade[®]
WWW.INSURANCETRADE.IT



PROGRAMMA

09.00 – Registrazione

09.30 – **RC Auto: tra tariffe e riduzione dei costi**
Renzo Baffi, responsabile della direzione Fondi di Garanzia di Consap
Giuseppe Galasso, direttore credito concorrenza di Antitrust
Maurizio Hazan, studio legale Taurini e Hazan
Vittorio Verdone, direttore centrale Ania

10.30 – **Polizza auto, la complessa scelta di una commodity**
Gionata Cerri, Iama Consulting srl

11.00 – Coffee break

11.30 – **Intervento a cura di Octo Telematics**

12.00 – **Rc auto e multicanalità: comparazione, risparmio e consulenza**
partecipano rappresentanti dei diversi canali distributivi (intermediari, comparatori, compagnie dirette, compagnie di bancassicurazione)
CheckitAuto, Antonia Boccadoro, segretario generale Aiba
Filippo Gariglio presidente Uea
Carmine Paolantonio, Responsabile Marketing Privati di Cariparma
Fabrizio Premuti presidente associazione consumatori Konsumer Italia

13.00 – Lunch

14.00 – **Danno alla persona: come rendere sostenibile il sistema di liquidazione dei sinistri**
Giovanni Cannavò, presidente associazione Melchiorre Gioia
Maurizio Hazan, studio legale Taurini e Hazan
Giacomo Travaglino, consigliere della III Sezione Civile della Corte di Cassazione, Roma
Vittorio Verdone, direttore centrale Ania

15.00 – **TAVOLA ROTONDA: Antifrode e controllo dei costi: l'esperienza delle compagnie**
Andrea Lorenzoni, chief claims officer Zurich Italia
Giacomo Lovati, direttore sinistri Unipol Assicurazioni
Maurizio Monticelli, direttore Sinistri rami Elementari ed Auto di Vittoria Assicurazioni
Nicola Murano, responsabile Antifrode Reale Mutua
Gaetano Occorsio, direttore sinistri Sara Assicurazioni
Pierluigi Pellino, responsabile organizzazione sinistri Axa Assicurazioni
Riccardo Porfiri, responsabile liquidazione sinistri auto Allianz
Ferdinando Scoa, direttore sinistri Assimoco
Massimo Treffiletti, area sinistri Auto e Antifrode Ania

Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo

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 8 novembre di www.insurancetrade.it

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