

PRIMO PIANO

La lettera di Generali al Gagi

Generali Italia cerca di rassicurare gli agenti riguardo a un eventuale accordo con Poste nella distribuzione delle polizze Rc auto. I vertici della società hanno risposto a una lettera del gruppo agenti Generali Italia, confermando "che non è intenzione della compagnia – si legge – disattendere accordi in essere né snaturare il ruolo centrale che abbiamo riservato agli agenti, proprio in funzione del valore rappresentato dalla vostra professionalità e competenza consulenziale".

Generali non esclude tuttavia l'interesse per l'iniziativa di Poste ma continua a sottolineare che in questo momento sia in corso solo un "dialogo con Poste Italiane", che qualora dovesse sfociare in un accordo sarebbe comunicato tempestivamente agli agenti.

"Per quanto ci riguarda – ha risposto in una nota Vincenzo Cirasola, presidente del Gagi – ribadisco che per il momento l'importante è avere avuto le rassicurazioni che avevamo chiesto, ma ovviamente questo non ci esime dal continuare a vigilare e monitorare la situazione e le evoluzioni future".

L'iniziativa del numero uno di Poste, Matteo Del Fante, di aprire decisamente alla vendita dei rami danni, partendo proprio dall'Rca, sta accendendo la competizione tra le compagnie.

Fabrizio Aurilia

INTERMEDIARI

Cresce l'interesse per la customer centricity tecnologica

Più di una compagnia su tre lavora a progetti basati su big data e advanced analytics per conoscere meglio il cliente e realizzare proposte personalizzate

Tra le tecnologie di advanced analytics che si stanno affermando nel comparto assicurativo, le analisi di big data sono quelle che ricevono maggiore attenzione e studio dal mercato in ottica della creazione di valore aggiunto e accentramento dei bisogni dei clienti, ormai prerogativa del contesto in cui le compagnie operano.

Possiamo definire l'analisi analitica e predittiva come la pratica di estrarre informazioni da dati raccolti su avvenimenti passati, al fine di individuare schemi ricorrenti che consentano di fare previsioni su eventi e trend futuri. I principali driver che hanno portato negli ultimi anni a un interessamento sempre crescente in tematiche di advanced analytics sono identificabili in una sempre maggiore disponibilità di dati e un crescente interesse nel voler sfruttare un patrimonio informativo in continua evoluzione, una disponibilità di calcolatori e reti in evoluzione in termini di performance, il rilascio di software maggiormente intuitivi e user friendly che non richiedano uno sforzo in termini di programmazione, un'attenzione sempre crescente in tematiche di approfondimento e studio di modellistiche sempre più performanti e intuitive, e infine, ma non meno rilevante, una crescente attenzione alla differenziazione competitiva spinta da condizioni economiche difficili.

APPROCCIO A NUOVI CLIENTI E CAPACITÀ DI FIDELIZZAZIONE

Per comprendere lo stato di diffusione di strumenti big data e analytics nelle compagnie italiane, **Cetif** ha analizzato piani industriali, siti web e news di 36 gruppi assicurativi e compagnie operanti in Italia. L'obiettivo è stato quello di analizzare e individuare le principali progettualità di advanced analytics avviate e quelle portate a termine. (continua a pag. 2)



INSURANCE REVIEW su TWITTER
Seguici cliccando qui





(continua da pag. 1)

In particolare si è riscontrato che il 35% delle compagnie analizzate ha avviato progettualità legate all'implementazione di tali tecnologie, indice del crescente interessamento nel perseguire una maggiore customer centricity. Ad esempio, si osserva che l'abbinamento della copertura a dispositivi IoT può essere un'opportunità in termini di fidelizzazione della clientela e di offerta di servizi integrati che generano un alto valore aggiunto. Ricordiamo in tal senso che si sta assistendo a una evoluzione sulle modalità di primo contatto con potenziali nuovi assicurati: spesso dall'acquisto autonomo di un dispositivo IoT nasce un bisogno assicurativo. Classico esempio in tal senso è l'acquisto di un dispositivo wearable da parte di un soggetto sportivo, che potrebbe ricevere una notifica o una proposta accurata di una polizza salute mirata rispetto al momento o all'attività fisica svolta. Le compagnie sono chiamate a sviluppare motori analitici capaci di intercettare dal *moment of truth* al *churn* dell'assi-

curato attraverso analisi big data che, sfruttando algoritmi supervisionati e non, possono individuare predittivamente i *life cycle moment* della clientela e segmentare in maniera accurata i loro bisogni garantendo servizi incentrati sulla customer centricity. In conclusione, gli algoritmi di analisi di big data sono, probabilmente, una tecnologia *disruptive* al servizio delle compagnie. La vera sfida sarà saper cogliere tutte le potenzialità che tali innovazioni possono generare, non dimenticando che, dai driver sopra delineati, al centro di ogni decisione aziendale occorre ricordare che le esigenze e i bisogni della clientela sono probabilmente le uniche leve operative sulle quali spingere.

A cura di Cetif

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Consulenti finanziari, al via l'Ocf

Il ministero dell'Economia e della Finanze ha approvato il nuovo statuto dell'**Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei consulenti finanziari, l'Ocf**. L'organismo è costituito dalle associazioni professionali rappresentative dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, dei consulenti finanziari autonomi, delle società di consulenza finanziaria e dei soggetti abilitati.

Gli organi sociali dell'Ocf sono l'assemblea, il comitato direttivo, il comitato ristretto, il presidente, i due vice presidenti, il comitato di vigilanza, il collegio sindacale, il direttore generale e il segretario generale.

L'assemblea, che nomina anche il presidente, e il comitato direttivo hanno le funzioni principali all'interno dell'organismo. Il collegio sindacale è composto da tre membri effettivi, dei quali uno con funzioni di presidente: i due sindaci effettivi (più due supplenti) sono eletti dall'assemblea in modo tale che le associazioni rappresentative degli iscritti persone fisiche ne designino uno, e le associazioni rappresentative dei *soggetti abilitati* e delle *società finanziarie* designino l'altro. Il presidente è invece nominato dal ministro dell'Economia e delle Finanze.

Al comitato di vigilanza sono affidati i compiti sanzionatori e disciplinari che potranno colpire gli iscritti.



NORMATIVA

Il ruolo dell'avvocato nel settore trasporti

L'attività del legale della compagnia assicurativa va oltre il più comune coinvolgimento nei conflitti generati in fase di gestione del sinistro. Le competenze odierne della professione possono portare valore anche nelle specialty

Il ruolo dell'avvocato che affianca le compagnie assicurative è profondamente cambiato nel corso del tempo e questi cambiamenti sono particolarmente percepibili nell'ambito delle *specialty*, in cui l'evoluzione della professione comporta la necessità di competenze multidisciplinari e di una mentalità innovativa e aperta alla globalizzazione. Ciò è tanto più vero soprattutto con riguardo al settore trasporti, ove l'emergere di nuovi rischi e la rilevanza degli sviluppi geopolitici hanno un impatto determinante nella gestione delle coperture.

In passato, in linea generale e con riguardo ai rami danni, il ruolo dell'avvocato delle compagnie assicurative consisteva principalmente nell'assistenza nei contenziosi che venivano promossi da parte di assicurati che si erano visti respingere

zione a un dialogo che si instaura nella gestione del sinistro tra compagnia, assicurato, broker e periti. L'avvocato fornisce gli appropriati strumenti interpretativi della polizza e degli altri documenti contrattuali rilevanti, risolve i problemi tecnici relativi agli aspetti più disparati (non ultimo il venire in rilievo di altri attori quali, ad esempio, le banche titolari di vincoli risultanti dalla polizza o di creditori garantiti da ipoteche sui beni assicurati) e spesso si trova a negoziare soluzioni transattive volte a definire bonariamente il sinistro. Non si tratta nella maggior parte dei casi di una attività litigiosa, ma, come detto, di un dialogo volto a consentire il pagamento del giusto indennizzo.



© A. Grigorjeva - iStock.it

le richieste di indennizzo. L'avvocato, in sostanza, interviene quasi esclusivamente nella fase patologica del rapporto compagnia-assicurato e, in particolare, nel momento in cui tale rapporto sfocia in una controversia giudiziale (ovvero, in rari casi, da decidersi in arbitrato).

Questa situazione rappresenta tuttora la "fisiologia" nel settore delle coperture di responsabilità civile.

Il ruolo consolidato nei contenziosi

Con riguardo alle cosiddetti *specialty danni* (settori corporate / rischi complessi) l'intervento dell'avvocato è solo eventuale, anche se, di recente, si verifica con maggiore frequenza soprattutto in fasi precontenziose, per la gestione di sinistri che presentino profili di criticità. È così che, pur nella diversità delle tipologie di copertura (dalle polizze H&M, con riguardo al settore marine, alle coperture relative alle opere d'arte, a quelle aventi a oggetto i rischi industriali da *business interruption*, etc...), il minimo comune denominatore dell'attività dei legali esterni consiste prevalentemente nella partecipazio-

Quest'ultima attività rappresenta certamente il *bread and butter* dell'avvocato che opera a fianco delle compagnie nei cosiddetti danni complessi, ma sempre più spesso non esaurisce lo spettro di azione dell'avvocato.

L'esperienza applicata alle polizze custom made

Anche in ragione della tendenza che si ritrova in diverse compagnie a favorire scambi e occasioni di confronto tra i team di *underwriter* e i team dei *claim manager*, l'avvocato spesso viene chiamato a collaborare alla revisione dei modelli di polizza alla luce della propria esperienza in campo di gestione dei sinistri, ossia nell'ambito di un contesto dove più facilmente emergono criticità legate al *drafting delle condizioni di copertura*. Non solo. Le cosiddetti *specialty* comprendono anche tipologie di clienti relativamente ai quali è sempre più frequente la necessità di individuare vere e proprie coperture *custom made*, che vengono normalmente disegnate dagli *underwriters* e dai *brokers* con l'assistenza dei legali. (continua a pag. 4)

(continua da pag. 3) Ricordo tra i casi più particolari di cui mi sono occupato quello relativo all'adattamento di una polizza D&O alle specifiche esigenze rappresentate in sede di assunzione del rischio dal commissario straordinario di una grande industria con rilevanti problematiche di tipo ambientale.

I nuovi rischi nelle coperture trasporti

Last but not least, l'avvocato viene coinvolto anche in problematiche inerenti la vera e propria organizzazione della specialty. A questo riguardo rilevano, ad esempio, la consulenza nella redazione degli accordi con broker e agenti, i contratti aventi a oggetto l'esternalizzazione / outsourcing di attività relative alla gestione dei sinistri, le convenzioni con i fiduciari e ogni altro aspetto inerente l'operatività del ramo. Particolarmente interessanti a quest'ultimo riguardo sono i progetti caratterizzati da aspetti di internazionalità (ad esempio, operatività della compagnia presso Stati extra-Ue), dove l'avvocato deve tenere presenti questioni regolatorie complesse, relativamente alle quali occorre fare riferimento non solo al quadro normativo/regolamentare dello Stato ove ha sede la compagnia, ma anche all'ordinamento degli Stati terzi nell'ambito dei quali la compagnia intende operare: queste situazioni emergono con notevole frequenza nell'ambito delle specialty legate al settore dei trasporti, relativamente al quale i rischi sono localizzati world-wide e le compagnie ovviamente tendono a intercettare business anche al di fuori dello stato ove hanno sede. A quest'ultimo riguardo, come è anche emerso in un recente convegno organizzato da Ania (vedi Insurance Daily del 18 maggio 2018), l'emergere di nuovi rischi e la rilevanza degli sviluppi geopolitici hanno un impatto determinante nella gestione delle coperture trasporti e



comportano spesso la necessità di supporto legale altamente specializzato: a tacer d'altro, l'esperienza nei sinistri relativi a coperture di cyber-risk dimostra che gli aspetti meramente tecnico-informatici non esauriscono le questioni che si possono porre durante il processo liquidativo, ove soprattutto temi riguardanti il nesso di causalità (che è problema prettamente giuridico) rappresentano la chiave di volta di tale processo. Nello stesso senso va tenuto presente che il sempre più complesso quadro sanzionatorio internazionale fa spesso venire in rilievo situazioni di notevole incertezza sia in sede assuntiva, sia in sede di liquidazione dell'indennizzo.

Andrea La Mattina,
senior counsel Bonelli Erede



SOCIETÀ E RISCHIO
L'INFORMAZIONE PER UN MONDO CHE CAMBIA

RIVISTA ON LINE DI CULTURA
DEL RISCHIO E CULTURA ASSICURATIVA

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER

www.societaerischio.it



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 4 giugno 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, valutatore del rischio, risk manager presso aziende private e Pubbliche amministrazioni. Docente incaricato di Teoria del Rischio presso sedi universitarie. Direttore tecnico del gruppo Schult'z
- 10.50 - 11.10 – **Dual Italia: soluzioni specialistiche per le imprese**
Maurizio Ghiloso, 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 Franzì 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 – **Iniziativa per la sicurezza ambientale**
Lisa Casali, coordinatrice del master Cineas in Environmental risk assessment and management, e manager di Pool Inquinamento
- 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
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

Con il Patrocinio di:



Altri Patrocini:



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo