

PRIMO PIANO

Incidenti falsi, fratture vere

Falsi incidenti stradali e vere fratture provocate a vittime complici. C'è ancora una volta questo triste modus operandi al centro dell'ennesimo caso di truffa ai danni delle compagnie assicurative venuto alla luce a Palermo. Questa mattina, i carabinieri hanno eseguito un'ordinanza emessa dal gip a conclusione di indagini nei confronti di 41 persone (nove in carcere, sette agli arresti domiciliari e 25 con obbligo di presentazione alla polizia giudiziaria) a vario titolo accusate di associazione per delinquere finalizzata alle frodi assicurative, lesioni gravissime, falso, calunnia, autocalunnia, rapina e intercettazione abusiva.

Le indagini hanno accertato l'esistenza di un'associazione per delinquere attiva a Palermo e nel suo hinterland, specializzata in frodi alle assicurazioni mediante la simulazione di incidenti stradali con lesioni personali, nonché di numerosi altri reati contro la persona, il patrimonio, la fede pubblica e l'amministrazione della giustizia. I servizi di osservazione e le intercettazioni hanno documentato una serie continua e ininterrotta di frodi e reati per lesioni personali inferte con particolare crudeltà. Frequente il ricorso a complesse messe in scena di falsi incidenti stradali e a documenti falsi. Per leggere la news completa, clicca qui.

Beniamino Musto

EVENTI

Salute, tempo di tecnologia

L'onda lunga dell'innovazione arriva a toccare anche il segmento delle polizze sanitarie. Come emerso in occasione dell'Insurance Breakfast di Comarch, è arrivato il momento di abbracciare nuovi modelli di business e innovative soluzioni di servizio per cogliere le opportunità del mercato

Se si osserva il processo di digitalizzazione del settore assicurativo, torna un po' alla mente quello che François de La Rochefoucauld disse una volta dell'amore: tutti ne parlano, ma pochi l'hanno visto davvero. Studi, approfondimenti, analisi, esperimenti e convegni: sono anni ormai che il tema è al centro di un acceso dibattito fra esperti del settore e addetti ai lavori. Fiumi di parole e inchiostro che, tuttavia, non sembrano aver dato gli effetti sperati: a conti fatti, il settore è fermo (o quasi) al punto di partenza. Secondo una ricerca di **Cetif** e **Crif**, appena il 35% delle compagnie italiane ha avviato progetti di sviluppo di tecnologie come **big data** e **analytics**. Anche il segmento dell'IoT, quello che maggiormente aveva alimentato le aspettative del settore, non sembra così evoluto se lo si osserva più da vicino: stando ai risultati della stessa indagine, solo il 58% dei principali gruppi assicurativi italiani offre una polizza abbinata a un qualche device connesso.

Eppure, nonostante tutto, di tecnologia e innovazione pare esserci davvero bisogno. Soprattutto in un settore strategico come quello delle polizze sanitarie, ancora fermo a vecchi modelli di business che non consentono di cogliere le opportunità offerte dall'invecchiamento generalizzato della popolazione e, di conseguenza, dalla crescita delle situazioni di fragilità. Come emerso nel corso dell'*Insurance Breakfast* promosso ieri mattina a Milano dalla software house **Comarch**, per il settore è tempo di abbracciare le nuove tecnologie per aderire a una logica di servizio più in linea con le esigenze del mercato.

IL VALORE DELLA DIGITALIZZAZIONE

Punto di partenza della mattinata è stato il valore della digitalizzazione. "Digitalizzare significa integrare le nuove tecnologie per raggiungere il duplice obiettivo di automatizzare i processi di business e migliorare le interazioni con la clientela", ha esordito **Umberto Tocci**, business solution manager financial services di Comarch, dopo i saluti introduttivi della country manager, **Kamila Niekraszewicz**. Solo così, ha aggiunto, è possibile arrivare a "nuovi modelli di business in grado di comprendere il cliente, personalizzare l'offerta assicurativa e giungere a un'interazione inter-modale che possa migliorare davvero la customer experience".

Il primo passo è sempre quello più difficile. E per partire è forse bene cominciare dalle criticità che emergono dal lavoro quotidiano. **Daniele Marotta**, insurance consultant di Comarch, ha portato l'esempio della gestione sinistri. "Si riscontrano ancora grossi problemi in questa attività", ha affermato. E tutti impattano sull'esperienza dei clienti. "È necessario – ha proseguito – passare a una logica esperienziale e automatizzata che, attraverso la digitalizzazione e l'integrazione dei modelli, possa incrementare il numero di touch point e offrire qualcosa in più del semplice rimborso in caso di sinistro". In quest'ottica, già mettere a disposizione strumenti digitali di prevenzione significa entrare in una logica di servizio.

(continua a pag. 2)



Umberto Tocci, business solution manager financial services di Comarch

(continua da pag. 1)

A SERVIZIO DEL WELFARE

Sulla logica di servizio si è a lungo soffermato **Marco Mazzucco**, direttore generale di **Blue Assistance**. A detta del manager, offrire qualche prestazione in più consente innanzitutto di “comunicare costantemente con il cliente, incrementando così le possibilità di contatto che spesso si limitano alla semplice richiesta di rimborso”. E poi di “valorizzare la qualità del prodotto offerto” che altrimenti rischia di non essere percepito.

Se ciò è vero sempre, diventa ancor più vero nel variegato mondo del welfare. “Oggi c’è un bisogno incredibile di welfare”, ha affermato Mazzucco. E non sempre queste esigenze possono essere soddisfatte da una semplice polizza: difficilmente un prodotto assicurativo da solo può offrire garanzie a quel 37% di italiani che risultano affetti da una qualche malattia cronica. “Un ecosistema di servizi – ha osservato – presenta ampie prospettive di crescita perché può generare effetti che le polizze faticano a ottenere”. E può anche, più semplicemente, offrire prestazioni a valore aggiunto che impattano positivamente sulla vita delle persone. “Il 70% delle visite mediche – ha portato l’esempio Mazzucco – avviene per correggere una terapia che è già stata prescritta: si potrebbero tranquillamente effettuare attraverso un video-consulto che consentirebbe di risparmiare tempo in inutili tragitti per strada e attese in sala d’aspetto”.

TRE PROPOSTE PER ASSICURAZIONI E SANITÀ

La strada da fare, per il segmento delle polizze sanitarie, resta tuttavia ancora lunga. Lo scorso anno, la spesa sanitaria privata si è attestata alla cifra record di 40 miliardi di euro, di cui appena 6-7 miliardi intermediati grazie a una qualche forma di copertura che, nella stragrande maggioranza dei casi, è rappresentata da polizze collettive. “La componente privata del mercato è praticamente inesistente”, ha sentenziato **Luca Foresti**, ceo del **Centro Medico Santagostino**. Il quale ha quindi presentato tre proposte che, nella sua visione, potrebbero favorire lo sviluppo del settore.

La prima riguarda il settore odontoiatrico, mercato completamente trascurato dal servizio sanitario nazionale, e prevede l’elaborazione di una polizza che, “una volta accompagnato il cliente verso la dentatura che desidera, lo copra da tutti gli incidenti che possono capitargli in futuro”. La seconda auspica invece, sulla scia di quanto già avviene nel mercato dell’Rc auto, la creazione di un database con i dati dei clienti che possano essere condivisi fra compagnie e sistema sanitario nazionale quando avviene un passaggio di polizza: così facendo, ha affermato, “si avrebbe la possibilità di conoscere lo stato di salute del cliente” e di strutturare quindi l’offerta sulle sue reali esigenze. L’ultimo punto, forse quello più ambizioso, è la creazione anche in Italia di *health maintenance organization*, strutture verticali che racchiudono al proprio interno compagnie assicurative e fornitori di prestazioni sanitarie. Si tratta di un traguardo ambizioso perché, ha spiegato Foresti, “manca ancora una rete in grado di raggiungere rapidamente l’85% della popolazione”. Se e quando ciò sarà possibile, ha chiosato, si potrà attraverso queste strutture “limitare i costi amministrativi e mettere in campo strumenti di prevenzione davvero efficaci”.

LA TECNOLOGIA NELLA SALUTE

Sarà come sarà, la tecnologia si candida comunque a ricoprire in futuro un ruolo di primo piano nel settore. “La digitalizzazione consente di garantire la continuità della cura”, ha affermato **Simone Agazzi**, business development manager eHealth & telemonitoring di Comarch. Strumenti come tele-monitoraggio, check up remoto e servizi di *second opinion*, ha aggiunto, consentono di “fidelizzare e far star bene il cliente, attraverso prestazioni orientate, più che alla sanità, alla salute e al benessere”. La logica di servizio si sostanzia quindi in strumenti di tele-medicina, tele-consulto e *conciergerie* che sfruttano le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie e offrono prestazioni a valore aggiunto per la clientela. L’ultimo passo è dato da piattaforme integrate con dispositivi IoT in grado di monitorare le condizioni dell’assicurato e di intervenire rapidamente in caso di necessità.

OPERATORI A CONFRONTO

La mattinata si è conclusa con una tavola rotonda che ha messo a confronto compagnie, intermediari e fornitori di servizi. Per Mazzucco è ormai tempo di “scaricare a terra le opportunità offerte dalla diffusione di device: ce ne sono tantissimi, ma pochissimi sono abilitati a fornire un servizio utile”. In quest’ottica, ha aggiunto, “bisogna lavorare molto sulla comunicazione, per far comprendere al cliente il valore del servizio che gli viene offerto”. Secondo **Paolo Nazzari**, head of digital di **Aon**, il settore “deve partire dai bisogni del cliente per arrivare, attraverso le nuove tecnologie, a un’offerta mirata: quello della salute – ha osservato – è un mercato di servizio in cui non basta competere sul prezzo”. Sulla stessa linea anche **Bonifacio Moroni**, direttore operativo della casa di cura **La Madonnina**, il quale ha tuttavia evidenziato come l’innovazione tocchi anche questioni più semplici delle nuove tecnologie. “Se un paziente sta male – ha affermato – la prima cosa che fa è andare su Google e digitare i propri sintomi: i primi risultati che ottiene non sono pubblicati da enti specializzati ma da siti dal dubbio contenuto scientifico”. L’innovazione nella salute passa anche da qui.



Un momento della tavola rotonda

COMPAGNIE

Groupama Assicurazioni racconta il Giro d'Italia su Radio 2

Previsti interventi mattutini su "Caterpillar Am" e pomeridiani con "I Numeri Uni"



Il gruppo francese **Groupama** conferma il proprio impegno nel mondo dello sport e sarà presente, per il secondo anno consecutivo, al *Giro d'Italia* con la squadra ciclistica **Groupama-FDJ**.

In contemporanea, la filiale italiana **Groupama Assicurazioni** avrà la possibilità di raccontare le emozioni del giro all'interno di una partnership con Radio Rai2, entertainment partner della competizione ciclistica: una rubrica in sette puntate, ospitata all'interno di *Caterpillar Am* e intitolata *Giro che passione*. Le grandi imprese della corsa rosa, che racconterà alcuni dei momenti più toccanti della competizione attraverso la presentazione di aneddoti, curiosità e testimonianze che coinvolgeranno il pubblico delle diverse tappe. Il progetto proseguirà anche nel pomeriggio all'interno della trasmissione *I numeri Uni*, con una serie di iniziative speciali che esalteranno in chiave ironica anche la passione degli amatori di questo sport.

Previste inoltre iniziative territoriali per premiare agenti e clienti, che avranno diritto a pass per accedere all'area *hospitality* e assistere all'arrivo delle singole tappe da una posizione privilegiata. Per i più fortunati ci sarà anche la possibilità di seguire la gara vivendo l'emozione della *race experience*.

Il racconto del giro avverrà anche sui social, con Groupama Assicurazioni che affiancherà delle pillole video intitolate *L'abecedario del Giro d'Italia* in cui **Davide Cassani**, ct della nazionale italiana maschile élite di ciclismo su strada, potrà raccontare personaggi, miti, leggende e curiosità di questo sport. La compagnia sosterrà infine la proiezione del film *Il colore della fatica*, pellicola realizzata da **Andrea Gropplero di Troppenburg** che ripercorre 100 Giri d'Italia a partire dal 1909.

"Il nostro gruppo ha scelto di dare continuità a questa sponsorizzazione e l'importanza di essere presenti attivamente in uno degli sport più seguiti in Italia e nel mondo è per noi motivo di grande orgoglio", ha commentato **Pierre Cordier**, ad e dg di Groupama Assicurazioni. "Il ciclismo – ha aggiunto – sposa perfettamente i nostri valori, fra tutti quello della prossimità, proprio perché attraversa tutta la penisola instaurando un legame fortissimo con gli appassionati e gli spettatori, così come prossimi siamo con i nostri clienti attraverso la rete di agenti".

G.C.

COMPAGNIE

Cattolica presenta il suo Rapporto di sostenibilità

La dichiarazione consolidata di carattere non finanziario racconta le iniziative sociali della compagnia partendo dai cinque valori del gruppo: integrità, coesione, coraggio di fare e di imparare, meritocrazia, orientamento al risultato



La tenuta di Ca' Tron

Il gruppo **Cattolica** ha presentato il Rapporto di sostenibilità, in occasione della tappa di Verona del Giro d'Italia del Salone della Csr (*corporale social responsibility*) e dell'innovazione sociale. La *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (Dnf)* del gruppo Cattolica è redatta in conformità ai *Global reporting initiative sustainability reporting standards*, che sono i più diffusi in ambito internazionale, conferma la compagnia in una nota.

"Il gruppo Cattolica – spiega il comunicato – conferma l'impegno a recepire e incorporare le best practice e la filosofia della sostenibilità in un'attività di corporate social responsibility in grado di coinvolgere in misura crescente ogni livello dell'organizzazione e di favorire la diffusione della cultura della sostenibilità e un'innovazione sempre più responsabile, avendo quale punto di riferimento costante gli stakeholder aziendali e i territori in cui opera".

La Dnf racconta le iniziative sociali di Cattolica partendo dai cinque valori della compagnia: integrità, coesione, coraggio di fare e di imparare, meritocrazia, orientamento al risultato. Nel rapporto, si affrontano i tempi dell'investimento sostenibile, del servizio al cliente, del legame con la comunità e il territorio, le risorse umane, risultati economici e ambiente, con un focus su Ca' Tron, la più vasta tenuta agricola a corpo unico del Veneto, di proprietà di Cattolica.

F.A.

RISK MANAGEMENT

Trattamento dei dati personali, nuove multe erogate nel Regno Unito

Ad un anno circa dalla piena e definitiva entrata in vigore del Gdpr, il 25 maggio 2018, l'attività del Garante s'inasprisce in tutta Europa e cominciano a fioccare sanzioni di una certa entità, soprattutto nell'ambito della gestione di dati sanitari

Dopo che una sanzione di 400.000 euro è stata recentemente disposta ai danni di un ospedale portoghese, il Barreiro Montijo, l'**Information Commissioner's Office** (Ico) autorità garante per la protezione dei dati personali in Gran Bretagna, ha comminato una multa di 400.000 sterline alla **Bounty Ltd**, società specializzata nella vendita di software destinati alla gestione di ospedali, cliniche e comunità in genere, nonché responsabile di un sito web per future mamme.

La Bounty avrebbe messo a disposizione di oltre 39 aziende, alcune delle quali essenzialmente dedicate al marketing e alla comunicazione come **Sky**, milioni di informazioni estremamente sensibili, appartenenti alle donne iscritte al sito e ai loro bambini, per finalità di marketing diretto.

Il numero di persone coinvolte in questo caso non ha precedenti nella storia delle indagini condotte dall'Ico sulle organizzazioni dedicate all'intermediazione di dati. In particolare, Bounty non avrebbe avvertito le molte migliaia di utenti del sito che i loro dati personali sarebbero stati trasmessi a tante società. Il consenso eventualmente fornito da queste persone sarebbe stato dunque non informato.

Lo scopo di Bounty, inoltre, sarebbe stato essenzialmente il

guadagno, dal momento che la condivisione dei dati costituiva parte integrante della sua attività. In quest'ottica, le informazioni personali di migliaia di donne, inclusi i dati riguardanti il loro stato di salute e i loro figli, sarebbero state condivise con un gran numero di organizzazioni, il che ha fatto sì che l'infrazione fosse considerata particolarmente grave da parte del Garante.

Altre 120.000 sterline di ammenda sono poi state comminate dall'Ico alla **True Vision Products**, una casa produttrice di documentari colpevole di aver effettuato videoriprese all'interno di una clinica ostetrica, senza avere l'accortezza di raccogliere il consenso delle pazienti e di avvertirle circa la possibilità di revocarlo, eventualmente anche in un secondo momento.

Poiché la circolazione illegale di queste informazioni aveva avuto luogo prima della definitiva entrata in vigore del Gdpr, la commissione britannica ha ritenuto di non dover appesantire troppo le sanzioni erogate. Se queste avessero riguardato attività svolte dopo il 25 maggio del 2018, le multe che ne sarebbero derivate avrebbero potuto essere molto più cospicue.

Cinzia Altomare



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

Convegno

6 GIUGNO 2019

MILANO

09.00 - 16.45

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

RISCHI: CULTURA E CAPACITÀ DI AZIONE

Chairman Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Insurance Trade

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 09.50 - L'Italia tra percezione dei rischi e bisogno di crescita

Lucio Poma, responsabile scientifico dell'area industria e innovazione di Nomisma

09.50 - 10.10 - Joshua, il "perito virtuale" per la valutazione oggettiva del cyber insurance risk

Roger Cataldi, head of cybersecurity practice di Almaviva

10.10 - 10.30 - Qualità per lo sviluppo sostenibile

Luigi Ferrata, segretario di Asvis

Formazione evoluta per la gestione dei rischi nelle aziende

Massimo Michaud, presidente di Cineas

10.30 - 10.50 - Prevenzione: tecnologie per la gestione integrata del rischio

10.50 - 11.10 - Cyber crime, l'evoluzione delle minacce per cittadini e aziende

Nicola Bernardi, presidente di Federprivacy

Umberto Rapetto, Generale (R) della Guardia di Finanza - cyber security advisor

11.10 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 13.00 - TAVOLA ROTONDA: Aziende, come gestire cause ed effetti della business interruption

Carlo Cosimi, vice presidente di Anra e corporate head of insurance & risk financing di Saipem

Tommaso Faelli, studio Bonelli Erede e docente di Cineas

Luca Franzi De Luca, presidente di Aiba

Massimo Marchi, presidente Marchi & Fildi Spa - Filidea Srl

Stefano Scoccianti, enterprise risk manager del gruppo Hera

Marco Valle, vice presidente di Aipai

Luigi Viganotti, presidente di Acb

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - L'eccellenza nella cyber security

14.20 - 14.40 - La trasformazione ambientale, tra eventi climatici e intervento dell'uomo

Roberto Buizza, docente della Scuola Superiore Sant'Anna Pisa

Andrea Minutolo, geologo e coordinatore scientifico di Legambiente

14.40 - 15.00 - Il ruolo delle coperture di tutela legale

Intervento a cura di Das

15.00 - 15.20 - Specialty lines, strategie per lo sviluppo in Italia

15.20 - 16.30 - TAVOLA ROTONDA: L'assicurazione per le Pmi: problematiche, formazione commerciale e soluzioni per il cliente

Massimo D'Alfonso, direttore rami elementari di Sara Assicurazioni

Daniela Marucci, direzione tecnica danni e sinistri, responsabile linea corporate di UnipolSai

Massimo Monacelli, chief property & casualty claims officer di Generali

Massimo Perego, responsabile sviluppo commerciale di Reale Mutua

Fabrizio Perna, responsabile formazione commerciale di Reale Mutua

16.30 - 16.45 - Q&A

16.45 - Chiusura lavori

Con il patrocinio di:



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo

BELFOR (●)

Convegno

LA GESTIONE DELLE EMERGENZE NEGLI ENTI PUBBLICI Strumenti normativi e deroghe per interventi di somma urgenza

16 maggio 2019 - 9.00-13.30 | Palazzo delle Stelline - Corso Magenta, 61 - Milano

AGENDA

09.00 - 09.30 - Registrazione e welcome coffee

Introduzione e moderazione a cura del Prof. Mario Tozzi, geologo e divulgatore scientifico

09.30 - 10.00 - Saluti e introduzione

Prof. Roberto Tasca, Assessore a Bilancio e Demanio Comune di Milano

On. Alessandro Manuel Benvenuto, Presidente della VIII Commissione Ambiente, Territorio e Lavori Pubblici

10.00 - 10.20 - Il caso di un sinistro incendio in un tribunale

Filippo Emanuelli, AD BELFOR Italia

10.20 - 10.40 - Gli strumenti giuridici per la gestione dell'emergenza negli Enti Pubblici

Avv. Piergiuseppe Venturella, Studio Tonucci & Partners

10.40 - 11.00 - I contratti nella gestione delle emergenze

Avv. Piergiorgio Sposato, Studio Tonucci & Partners

11.00 - 11.30 - **TAVOLA ROTONDA** - Modelli di protezione dalle catastrofi naturali

Moderata: Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Società e Rischio

Dario Focarelli, direttore generale Ania

Massimo Michaud, presidente Cineas

*Referente della Protezione Civile Nazionale **

11.30 - 11.50 - Testimonianze ed esperienze di un Ente Pubblico

Avv. Mario Antonio Scino, Capo del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della politica economica

11.50 - 12.10 - Gli interventi di restauro e di messa in sicurezza preventiva a tutela dei beni culturali

Dott. Alessandro Bozzetti, vice presidente Assorestauro

12.10 - 12.30 - Testimonianze ed esperienze di un Ente Pubblico

Dott. Guido Castelli, presidente Ifel e Sindaco di Ascoli Piceno

12.30 - 13.20 - **TAVOLA ROTONDA** - Sicurezza e continuità operativa: dalle criticità alle soluzioni

Moderata: Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Società e Rischio

Luca Franz de Luca, presidente Aiba

Gabriella Fraire, consigliere Anra

Nicola Berlucchi, consigliere Assorestauro

Guido Castelli, presidente Ifel e Sindaco di Ascoli Piceno

Anna Botti, responsabile del Contenzioso Responsabilità Civile e tutele assicurative Anas

Dario Dalla Torre, P&C Imprese - Responsabile Enti Pubblici, Sanità, Trasporti e Canale Diretto Generali Italia S.p.A.

Daniela Marucci, Direzione Tecnica Danni e Sinistri - Responsabile Linea Corporate UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

13.20 - 13.30 - Conclusioni Q&A

13.30 - Light lunch

* invitato a partecipare

Con il patrocinio di:



Ania
Associazione Nazionale
Ingegneri Assicuratori



Città
metropolitana
di Milano

PATROCINIO
Comune di
Milano

Organizzazione a cura di:

Insurance
Connect

In collaborazione con:

CINEAS
PER UNA CULTURA DEL RISCHIO

Tonucci & Partners

Iscriviti cliccando qui