

PRIMO PIANO

Un argine ai reclami

Consumatori, autoriparatori e assicurazioni insieme per garantire riparazioni a regola d'arte, effettuate in tempi certi, nel rispetto delle condizioni di corretta concorrenza sul mercato, a costi chiari e finalizzate a ridurre le conflittualità.

È l'obiettivo delle linee guida sottoscritte ieri dall'Ania, dalle associazioni degli autoriparatori di Confartigianato, di Cna, di Casartigiani e dalle seguenti organizzazioni dei consumatori: Adiconsum, Adoc, Associazione utenti servizi radio televisivi, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Federconsumatori, Movimento difesa del cittadino, U.di.con.

Le imprese di autoriparazione che aderiscono all'accordo, spiega una nota congiunta, "si impegnano a effettuare la riparazione del veicolo incidentato seguendo una serie di regole codificate, in relazione alla qualificazione e all'aggiornamento dell'autoriparatore, alla qualità e alla sicurezza del ripristino del mezzo, ai materiali e ai ricambi, in conformità alle specifiche tecniche delle case costruttrici, al preventivo, al contratto, alla fatturazione, alla riconsegna del veicolo fino alla tracciabilità dell'intervento di riparazione.

Tutto questo è finalizzato ad avere in circolazione veicoli sicuri e, quindi, ad accrescere il livello di sicurezza stradale".

Per leggere la news completa, clicca qui.

Beniamino Musto

CONVEGNO

La gestione delle emergenze e la collaborazione pubblico-privato

Un evento di approfondimento che ha messo in luce l'importanza della pianificazione dei rischi negli Enti pubblici e nelle amministrazioni. Nuovi modelli per coinvolgere il settore assicurativo e tutti gli attori della filiera: alla ricerca della ricetta giusta per proteggere il Paese

Le catastrofi naturali esistono? Forse no, perché gli eventi che si trasformano in catastrofi, in disastri, sono spesso responsabilità diretta delle scelte dell'uomo. Decisioni scellerate, incuria, malversazioni, abusi e soprattutto mancanza di manutenzione delle opere e del territorio. La cultura del rischio tra la popolazione italiana, come si ripete sempre, è ancora troppo bassa ma anche da parte del settore pubblico non si fa abbastanza e, anzi, talvolta si dà il cattivo esempio.

In un Paese fragilissimo, il valore della conservazione va a braccetto con quello della prevenzione, ma negli Enti pubblici occorre un salto culturale nell'approccio ai rischi, nella pianificazione del risk management. Se prevenzione non vuol dire (solo) poter prevedere un evento avverso, la gestione delle minacce significa garantire la continuità di vita del Paese, dell'operatività del suo tessuto produttivo, della conservazione dei suoi beni culturali, sociali, pubblici. La cultura dell'emergenza, in questo senso, non vuol dire abituarsi a uno stato emergenziale perenne ma codificare prassi condivise, protocolli che includano il settore privato, quello peritale, quello del ripristino dei danni e quello assicurativo.

UN TERRITORIO TERRIBILMENTE FRAGILE

Di tutto questo si è discusso nel convegno di approfondimento della società di ripristino **Belfor**, realizzato in collaborazione con lo studio **Tonucci & Partners**, **Cineas** e con l'organizzazione a cura di **Insurance Connect**, dal titolo *La gestione delle emergenze negli Enti pubblici*. L'evento, come spiegato dall'ad di Belfor Italia, **Filippo Emanuelli**, rientra nell'ambito delle iniziative organizzate in occasione dei 30 anni di attività della società nel nostro Paese. Tra interventi e presentazione di case study, ci sono stati anche due momenti di confronto tra operatori del settore assicurativo, associazioni di categoria, aziende e istituzioni, coordinati dal direttore di *Insurance Daily* e *Società e Rischio*, **Maria Rosa Alaggio**.

Ma si diceva della fragilità del territorio italiano e delle colpe dell'attività dell'uomo, tema su cui si è concentrato l'intervento di **Mario Tozzi**, geologo e divulgatore scientifico. Secondo il ricercatore, in Italia è necessario "smontare la cultura del fatalismo", attraverso la conoscenza dei fenomeni, la memoria e la pianificazione territoriale. Ma tutto questo ha un costo che è giusto ripartire tra pubblico e privato: le assicurazioni, ha detto Tozzi, sono essenziali e la mutualità dei rischi ineluttabile.

UN COACERVO DI NORME

Spesso tuttavia l'intervento degli operatori privati, quando hanno a che fare con gli Enti pubblici, incontra molteplici ostacoli di natura burocratica e procedurale. Oltre alla cronica mancanza di fondi delle amministrazioni pubbliche, è spesso complesso navigare attraverso un coacervo di norme che si stratificano e che ingessano le procedure, per esempio, in fase di ripristino e recupero da un sinistro incendio, come ha raccontato lo stesso Emanuelli nel caso di un intervento di Belfor al tribunale di Pesaro. (continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Le leggi che si occupano della gestione delle emergenze in Italia sono molteplici ed è difficile metterci mano e ordinarle. Essenziale, in questo senso, è il lavoro degli esperti legali, che sono chiamati a costruire contratti complessi per poter operare in sicurezza, come hanno spiegato nei loro interventi gli avvocati **Piergiuseppe Venturella** e **Piergiorgio Sposato** dello studio Tonucci & Partners.

UN MODELLO PER LE ASSICURAZIONI

A valle del rapporto tra pubblico e privato, troviamo il settore assicurativo che, come ha ricordato **Dario Focarelli**, direttore generale di **Ania**, si trova a dover fare i conti con i sette miliardi di euro di danni da catastrofi naturali, non tutti comunque assicurabili, che si riversano sulla collettività. Durante la prima tavola rotonda, Focarelli ha parlato anche dei tentativi di creare finalmente un modello di collaborazione pubblico-privato, non necessariamente basato sull'obbligatorietà della polizza: "sono in corso dei colloqui con le istituzioni – ha rivelato – in cui il problema politico dell'imporre una spesa che sembri una tassa sulla casa è meno sentito di un tempo. Il governo oggi ci chiede garanzie su un modello di partnership che non avvantaggi troppo il settore privato, nell'ottica comunque di un mercato che funzioni e si autoregoli". Insomma, da questo punto di vista c'è un'apertura che l'Ania è decisa a sfruttare.

MUOVERSI INSIEME

Ma la strada è ancora molto lunga perché l'atteggiamento generale rispetto al rischio è, come sappiamo, di grande superficialità. **Massimo Michaud**, presidente di Cineas, ha ricordato in proposito che su 13 milioni di abitazioni assicurate, solo 800mila polizze hanno l'estensione contro le nat-cat. Eppure il 60% della ricchezza degli italiani è di tipo immobiliare e il 44% del territorio del Paese è ad alto rischio sismico. "È essenziale – ha detto Michaud – creare protocolli di best practice nella cornice vigente, senza necessariamente attendere novità legislative". Un po' come ha fatto la stessa Cineas in occasione del terremoto de L'Aquila quando, in collaborazione con i periti e la **Protezione Civile**, ha realizzato 20mila perizie, frutto di un lavoro che ha messo a fattor comunque i know how di più operatori insieme.

Sulla questione dell'attendere o meno le norme è tornata anche **Paola Balzarini**, avvocato, esperta presso il Dipe e il Nars della presidenza del Consiglio dei ministri, ricordando che l'Italia è vittima di "ipertrofia normativa", per cui conviene non attendere l'ennesima legge dal Parlamento ma attrezzarsi, a livello locale, con contratti, accordi, protocolli grazie ai quali amministrazioni locali e soggetti privati possono collaborare.

OLTRE IL PARTENARIATO

Un esempio di come un'amministrazione pubblica ha collaborato con il settore assicurativo in modo virtuoso e in parte innovativo, l'ha fornito il sindaco di Ascoli Piceno e presidente di **Ifel**, **Guido Castelli**, parlando di come è stato gestito un sinistro da allagamento in una scuola, grazie al risarcimento in forma specifica: in pratica l'assicurazione ha provveduto interamente al ripristino del bene. "Un servizio di questo tipo – ha fatto notare – è un'esigenza assoluta e condivisa dagli amministratori locali".

Intervenuto durante la tavola rotonda conclusiva, anche questa moderata da Maria Rosa Alaggio, Castelli ha ribadito che la politica deve agevolare la partnership pubblico-privato, anche facilitando forme diverse dal *partenariato* che è un modello troppo complesso. Occorre però trasparenza da parte di entrambi gli attori: il pubblico deve essere chiaro sul fatto che gran parte del patrimonio non ha standard di sicurezza adeguati, mentre il privato deve garantire che le partnership con gli enti pubblici siano al riparo da comportamenti fraudolenti.

UN DIALOGO COMPETITIVO E TRASPARENTE

Gli standard di sicurezza non adeguati sono uno dei nodi principali che devono sciogliere i risk manager, giacché "tutte le pratiche di risk management che un soggetto privato deve applicare nella corretta gestione devono essere impiegate anche dagli Enti pubblici, cosa che molte volte non avviene", ha ricordato **Gabriella Fraire**, consigliere di **Anra**. È vero, ha continuato, che ci sono tante aziende partecipate che sono in linea con i migliori standard di risk management, ma la fase di trasferimento del rischio deve ancora migliorare.

In questo, un ruolo centrale lo ricopre il broker, sia in fase di piazzamento del rischio sia in fase di consulenza. I broker, ha sottolineato il presidente di **Aiba**, **Luca Franzi de Luca**, sono importanti perché conoscono i limiti del mercato assicurativo: "l'approccio di mettere dentro nella polizza qualsiasi cosa è sbagliato", ha detto, aggiungendo che l'intermediario è chiamato a diffondere anche la "cultura della calibrazione, permettendo così al mercato di fare la migliore offerta". L'appetito al rischio è qualcosa che si può sviluppare grazie al dialogo competitivo tra le parti.

Ma se è difficile far passare questi concetti tra operatori privati, lo è ancora di più quando si ha a che fare con un ente pubblico.
(continua a pag. 3)



Dario Focarelli, dg di Ania, Maria Rosa Alaggio e Massimo Michaud, presidente di Cineas

(continua da pag. 2)

COME ESALTARE IL VALORE AGGIUNTO DELLA POLIZZA

Secondo **Dario Dalla Torre**, P&C imprese, responsabile enti pubblici, sanità, trasporti e canale diretto di **Generali Italia**, il mercato assicurativo deve "esaltare gli elementi di valore della polizza", come gli interventi di recupero del bene, il risarcimento in forma specifica, "ma nei meccanismi di gara con il comparto pubblico non è facile far valere questo valore aggiunto della copertura".

Inoltre, spesso non è facile capire quanti e dove sono tutti i beni da assicurare, per esempio, nel caso del patrimonio di un ministero: gli elenchi non ci sono, o sono incompleti. "È un lavoro – ha concluso – che va fatto con tutta la filiera della gestione del rischio". Su questo discorso si allinea anche **Daniela Marucci**, della direzione tecnica danni e sinistri, responsabile linea corporate di **UnipolSai**: "i cosiddetti Enti pubblici sono oltre 23 mila soggetti – ha argomentato Marucci –, ma un ospedale ha esigenze di copertura e gestione del rischio diverse da quelle di un tribunale o di una multiutility. Se è vero che l'assicuratore interviene a valle del processo, essenziale è la capacità di tutti gli attori di rappresentare i rischi".

I RISCHI DELLE STRADE E DEI BENI CULTURALI

L'esempio di un soggetto partecipato esposto a una serie amplissima di minacce è **Anas**, che gestisce circa 30mila chilometri di strade. L'azienda, che ha rapporti con i broker solo in fase di consulenza, utilizza il settore assicurativo in molteplici casi, come ha spiegato **Anna Botti**, la responsabile del contenzioso responsabilità civile e tutele assicurative: "la casistica è ampia, ogni caso di scuola ci riguarda, dalla Rc verso terzi, alle polizze di *liability*, alla banale Rc auto fino alle coperture property. Per quanto riguarda la gestione delle emergenze – ha aggiunto Botti – la nostra prassi si basa sul controllo gerarchico-funzionale del territorio, senza dimenticare che partecipiamo a un tavolo permanente con la Protezione Civile".

Infine, un settore a sé è quello della gestione dei rischi e delle emergenze nei beni culturali. Un comparto che spesso viaggia su binari paralleli, dove quantificare i costi è quasi impossibile. Ne ha parlato **Nicola Berlucci**, consigliere di **Assorestaurato**, che ha curato negli anni il recupero del teatro La Fenice di Venezia, del Petruzzelli di Bari e di tanti altri edifici a destinazione culturale. Il problema dei tempi, ha detto, è decisivo perché la fase emergenziale non finisce mai. Per passare alla ricostruzione vera e propria, la burocrazia è infinita. Dove c'è l'assicurazione, invece, il discorso è diverso. Berlucci ha citato il caso del restauro del monastero di Polirone a San Benedetto Po (Mantova), in cui il comune era assicurato per sei milioni di euro: "dal maggio 2012, momento del terremoto in quella zona, alla riapertura della sala dell'ex refettorio sono passati 11 mesi. Se pensiamo che ad Amatrice, dal 2016 a oggi non è stato fatto ancora nulla, ci rendiamo conto della differenza", ha concluso Berlucci.

Fabrizio Aurilia

COMPAGNIE

Da Qbe un indice per misurare l'imprevedibilità

Lo strumento pensato per consentire di monitorare i fattori di rischio di un'impresa

Il gruppo **Qbe Insurance** ha messo a punto un *Indice d'imprevedibilità* che ha l'obiettivo di consentire alle imprese di monitorare l'evoluzione dei fattori di rischio e disporre di indicazioni utili a determinare le decisioni manageriali.

Dal 1987 al 2017, le imprese hanno dovuto fronteggiare una crescente incertezza degli scenari in cui operano. L'analisi combinata di cinque variabili (aziendale, economica, ambientale, politica e sociale) mostra che nell'arco temporale considerato si sono verificati eventi straordinari (ad esempio non prevedibili secondo i parametri di risk management abitualmente utilizzati dalle imprese) che hanno avuto impatti rilevanti sui risultati di gestione e sulle prospettive di sviluppo.

Lo strumento messo a punto da Qbe parte dunque dall'osservazione di imprevedibilità ricorrente. L'indice d'imprevedibilità, spiega una nota della compagnia, "offre alle imprese un'immediata comprensione di come evolvono nel tempo i fattori di rischio, fornendo indicazioni utili per supportare le decisioni manageriali".

Un'analisi su scala europea

Per arrivare a mettere a punto questo strumento, Qbe ha condotto un sondaggio intervistando 1.314 manager di Gran Bretagna, Francia, Germania, Italia, Spagna, Svezia e Danimarca, che hanno contribuito a disegnare un quadro di che cosa è accaduto nelle rispettive imprese e nei propri Paesi nel periodo considerato. Dalle risposte è emerso che in almeno 15 dei 30 anni intercorsi fra il 1987 e il 2017 si è verificata un'evoluzione anomala delle cinque variabili considerate (aziendale, economica, ambientale, politica e sociale) con picchi di criticità nel 2010 e 2015. La ricorrenza statistica non ha tuttavia indotto le imprese a dotarsi di strumenti di analisi preventiva: solo il 17% compie regolari stress test per determinare la propria capacità di tenuta nel caso di eventi straordinari.

L'analisi condotta include in particolare un capitolo dedicato alla valutazione del rischio politico da parte dei manager britannici (che vedono la Brexit come un tipico esempio di evento straordinario). La maggioranza (42%) considera la politica il fattore meno prevedibile dei prossimi dodici mesi; il 65% un rischio significativo per la propria azienda vista la volatilità dei mercati originata dalle incertezze dell'uscita del Regno Unito dall'Unione europea. Una volatilità che rischia di impattare, seppur in misura ridotta, anche il mercato assicurativo italiano.

B.M.

MERCATO

Banche, ancora potenziale da risparmio e bancassurance

Negli ultimi dieci anni, secondo una ricerca di Excellence Consulting, si sono registrati cali nelle commissioni attive e nei ricavi da consulenza: l'asset management può contribuire a compensare la perdita

Gli effetti della Mifid 2, entrata in vigore lo scorso anno, sono ancora di là dal manifestarsi pienamente. Le previsioni vanno tuttavia in un'unica direzione: la trasparenza su costi e servizi per il cliente rischia di condurre a una contrazione dei margini per l'industria del risparmio gestito. In questo contesto, la domanda sorge spontanea: come si possono aumentare ulteriormente i ricavi per anticipare i possibili effetti negativi della normativa? Ha provato a rispondere **Excellence Consulting**, società di consulenza del settore bancario che ha realizzato un'analisi sui modelli di business delle principali banche (**Intesa Sanpaolo, Unicredit, Banco Bpm, Mps, Ubi Banca, Credem e Creval**) e reti di consulenti finanziari in Italia (**Fideuram, Mediolanum, Fineco, Banca Generali, Azimut, Allianz Bank, Deutsche Bank, Iw Private e Widiba**).

In calo commissioni attive e ricavi da consulenza

Fra 2007 e 2017, secondo i risultati della ricerca, il totale delle commissioni attive per le banche analizzate è passato da 23,75 a 22 miliardi di euro, segnando un calo solo in parte compensato dall'incremento totale delle commissioni percepite da attività di asset e wealth management.

In calo anche i ricavi da consulenza, la cui incidenza sul totale delle commissioni attive si è contratto dal 23% del 2007 all'11% del 2017: per il settore, stando a questi numeri, il business prevalente per lo sviluppo di ricavi nel segmento del risparmio gestito resta dunque il collocamento di titoli, fondi comuni e prodotti assicurativi-finanziari. A detta di **Maurizio Primanni**, ceo di Excellence Consulting, "l'asset management per le banche commerciali ha ancora ampi



spazi di crescita e sviluppo". E può consentire agli istituti di "compensare la perdita di ricavi sui servizi di gestione dei conti correnti e di incasso e pagamento".

Revenue pool oltre la consulenza

Segno opposto invece per le reti di consulenti finanziari. Nel periodo considerato, stando ai risultati della ricerca, le commissioni attive sono cresciute da 3,16 a 6,13 miliardi di euro. Stesso trend, seppur con qualche distinguo, per i ricavi da consulenza. Le reti principali hanno registrato rialzi rilevanti, capaci di passare dal 35% al 55% delle commissioni attive, sulla scia di un modello di business che preferisce appunto il servizio di consulenza al residuale collocamento di prodotti. Strategia e risultati diversi per le altre reti: in questo caso, fa sapere il rapporto, il modello di business ricalca sostanzialmente quello adottato dalle banche, con il collocamento di prodotti a far la parte del leone, e lo sviluppo del segmento è rimasto limitato.

La redditività della consulenza, seppur auspicabile, non sembra tuttavia sufficiente. "Per il futuro – ha aggiunto Primanni – sarà necessario trovare ulteriori revenue pool, ad esempio attraverso lo sviluppo di prodotti di investimento alternativi che finanziano l'economia reale, lo sviluppo di servizi di wealth management, oppure il lancio di una nuova generazione di servizi di negoziazione titoli e consulenza su amministrato, da realizzare in parallelo all'evoluzione attesa dei mercati finanziari italiani".

Giacomo Corvi



Maurizio Primanni, ceo di Excellence Consulting

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 17 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

Con il patrocinio di:



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 Franzì 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



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo