

## PRIMO PIANO

### Cattolica, soci scrivono al cda

Due soci di Cattolica Assicurazioni, secondo quanto riporta l'Adnkronos, hanno inviato una lettera al consiglio di amministrazione e al comitato di controllo di gestione della compagnia per chiedere la lista completa di tutti gli azionisti che hanno diritto di voto. L'obiettivo, prosegue l'agenzia di stampa, è "ottenere un'assemblea straordinaria per rivedere la governance di Cattolica Assicurazioni". Se convocata, si tratterebbe di una prima volta nella storia della compagnia.

La mossa punta a raccogliere un esteso consenso su un decalogo di cosiddette "regole di buongoverno" che possa accompagnare e sostenere il management nella gestione della compagnia. Tra i punti proposti, l'Adnkronos segnala "l'introduzione di limiti di età e di mandato per i membri del consiglio di amministrazione della capogruppo, nonché la fissazione di un limite agli emolumenti dei consiglieri, da assoggettare a una chiara politica di remunerazione votata dall'assemblea, e la riconferma dello storico legame territoriale con la città (di Verona, ndr)".

Tutti punti, conclude l'agenzia di stampa, "già comuni a molti soci e che mirano al miglioramento della governance societaria, nonché a implementare la rappresentanza e la pluralità della base sociale".

Giacomo Corvi

## RICERCHE

### Compagnie e insurtech: insieme è meglio

**Il World insurtech report 2019, realizzato da Capgemini ed Efma, conferma quanto la collaborazione tra player tradizionali e start up innovative sia fondamentale per riscrivere (e dare valore aggiunto) all'esperienza dei clienti**

Assicuratori e insurtech devono collaborare per gestire le richieste dei clienti, che vogliono servizi a valore aggiunto, personalizzazione e flessibilità dell'offerta.

È quanto emerge dal World insurtech report 2019, pubblicato da Capgemini ed Efma, che indaga il ruolo delle compagnie in relazione al loro rapporto con le start up insurtech, che in questi anni stanno portando la customer experience digitale dei clienti a un nuovo livello di maturazione. Secondo gli analisti, il settore assicurativo sta affrontando un cambiamento strutturale che potrà sostenere solo con una collaborazione efficace con le insurtech: solo soddisfacendo al meglio le crescenti aspettative dei clienti, i player tradizionali saranno in grado di cavalcare lo sviluppo futuro.

Con l'evoluzione del mercato assicurativo, le imprese dovranno superare il loro ruolo tradizionale di pagatori: è noto come il passaggio da payer a partner sia uno dei baluardi dei piani industriali presentati dalle compagnie negli ultimi anni. Identificazione, prevenzione dei rischi, assistenza assicurativa e non assicurativa diventano strumenti in grado di approfondire le relazioni con i clienti: un modo per caratterizzare la customer experience di ogni singolo assicurato, differenziandosi in un mercato sempre più affollato.

#### I QUATTRO MOTORI DEL CAMBIAMENTO

Il report individua un nuovo ecosistema, una sorta di mercato aperto, basato sullo sviluppo di nuove esperienze che rispondono alle esigenze dei clienti. Le insurtech stanno affrontando, dal canto loro, una fase di "selezione strutturata", dicono gli analisti, e il settore si sta orientando su un go-to-market collaborativo tra vari player della catena del valore.

Secondo lo studio, il comparto assicurativo sta affrontando quattro cambiamenti fondamentali: il primo riguarda il focus, che si sta spostando dal prodotto alla customer experience. Il 70% degli assicuratori e delle insurtech interpellati dai curatori del report ha detto che "è fondamentale concentrarsi su soluzioni di rischio olistiche per i clienti al fine di creare il mercato assicurativo del futuro".

(continua a pag. 2)



© Robert Kneschke - Fotolia

**INSURANCE CONNECT  
È SU LINKEDIN**

Iscriviti al gruppo   Segui la pagina

 

(continua da pag. 1)

L'altra tendenza riguarda i dati, che diventano l'asset chiave. Anche in questo caso, più del 70% delle compagnie di assicurazione e delle start up innovative pensa che le capacità avanzate di gestione dei dati siano di estrema importanza.

Il terzo motore del cambiamento è invece il passaggio dal possesso degli asset a un'economia condivisa: più del 35%, tra assicuratori e insurtech, ritiene fondamentale il possesso condiviso degli asset, nell'ottica di un'economia circolare.

Ultimo, ma non meno importante, sono le partnership: il 90% delle insurtech e il 70% degli operatori tradizionali intendono avviare collaborazioni tra loro ma anche con player di altri settori, come quello sanitario, turistico, dei trasporti e dell'ospitalità.

### ARCHITETTURE APERTE E MATURITÀ DIGITALE

Il World insurtech report 2019 conferma quindi che la digitalizzazione è una priorità per gli assicuratori. Tuttavia, la "digital maturity" appare ancora una chimera per il settore. C'è un divario che gli analisti definiscono "significativo" tra le aspettative e l'attuale grado di digitalizzazione del modello di business dei player tradizionali. Ad esempio, il 79% delle compagnie di assicurazione afferma che in effetti le capacità avanzate nella gestione dei dati sono importanti, ma solo il 37% ha messo in atto "una concreta strategia di trasformazione digitale". Allo stesso modo, oltre un terzo pensa che la condivisione degli asset sia fondamentale, tuttavia solo l'11% sta davvero sfruttando tutte le capacità dell'open architecture per collaborare con altri operatori del settore.

Proprio alla luce di questi dati, le collaborazioni e le partnership devono diventare prioritarie, secondo gli analisti.

(continua a pag. 3)



## ROADSHOW 2019

**ASSIMEDICI**  
CONSULENZA ASSICURATIVA MEDICI



### Assicurare le strutture e i sanitari con i leader di mercato

La responsabilità sanitaria alla luce  
della Legge Gelli e degli emanandi  
decreti attuativi sulle assicurazioni



Per **ISCRIZIONI**

[www.assimedici.it](http://www.assimedici.it)

[www.insuranceacademy.it](http://www.insuranceacademy.it)





(continua da pag. 2)

## VORREI, NON VORREI, MA SE VUOI...

Il parere, si diceva, trova gli operatori perlopiù concordi. Il 68% delle imprese assegna alle partnership "un ruolo di primo piano", e tuttavia solamente il 32% ha dichiarato di avere all'attivo collaborazioni con player del proprio ecosistema per fornire servizi a valore aggiunto.

"Un ecosistema integrato digitalmente – si legge nel report – sarà fondamentale per supportare le richieste dei clienti in termini di esperienze personalizzate e in tempo reale, offrendo servizi più convenienti e senza soluzione di continuità". C'è ancora molta strada da fare, ammettono gli stessi operatori: meno del 40% degli incumbent progetta effettivamente di costruire infrastrutture tecnologiche predisposte per una collaborazione aperta con le insurtech. Al contrario, più del 60% delle start up innovative e attive nel settore del rischio desidera lavorare con gli assicuratori.

## UN NUOVO MODELLO IBRIDO

Esiste quindi una formula magica per il successo in un futuro digitale e aperto? Il report fornisce in effetti una visione: il successo sul mercato dipenderà, spiegano gli analisti, in larga misura dalla capacità degli assicuratori tradizionali di evolvere in quello che chiamano *inventive insurer*. Cioè un attore capace di raggiungere una stabile maturità digitale e al contempo aumentare l'agilità del proprio modello di business, il tutto aderendo a un ecosistema aperto.

Solo così, dicono da Capgemini ed Efma, assicuratori tradizionali e insurtech potranno collaborare con profitto per accertarsi che il cliente rimanga "al centro business" e proporre offerte digitali adatte a una nuova customer experience.

Fabrizio Aurilia

## MANAGEMENT

# Fare squadra in equilibrio dinamico

## Tre domande per riflettere e fare scelte consapevoli in un mondo in continuo cambiamento

Gestire la complessità è il grande tema dei nostri giorni, così come la velocità di trasformazione degli scenari attorno a noi. Viviamo in un periodo di accelerazione del cambiamento che stravolge molte delle certezze costruite nel passato e ci costringe, nonostante la disponibilità di tecnologie avanzate, big data e algoritmi predittivi, a fare scelte per il futuro in un clima di costante incertezza.

In un simile contesto diventa indispensabile essere pienamente coscienti della situazione per poter sfruttare al meglio le opportunità che emergono. Per questo propongo alcune riflessioni insieme a tre domande utili per riflettere e fare scelte consapevoli in un mondo in continuo cambiamento, così da affrontare il futuro con fiducia, imparando a convivere con la complessità in cui siamo immersi.

### Relazioni di fiducia

Il primo tema da sollevare è certamente quello della fiducia: la capacità di aprire, sviluppare e mantenere nel tempo relazioni di fiducia con i propri clienti e con tutti gli stakeholder, è il vero valore aggiunto riconosciuto agli intermediari assicurativi, che in questo momento storico, acquisisce un valore ancora più alto che nel passato.

Da qui nasce la prima domanda per riflettere:

*se tutti gli intermediari sono capaci di mantenere relazioni di fiducia con i propri clienti, cosa rende unico il nostro team nel territorio dove opera? Quali sono i punti di forza, i talenti e le competenze che fanno la differenza per i nostri clienti, rispetto a ogni altro team che può entrare in contatto con loro? Cosa ci caratterizza e ci rende riconoscibili?*

La risposta, se ci pensiamo, non è soltanto nei prodotti e nelle competenze. È nel mix unico e irripetibile legato al valore che solo quel team sa creare e di cui è indispensabile diventare consapevoli per poterlo narrare in modo distintivo.

(continua a pag. 4)



INSURANCE CONNECT  
È SU TWITTER

Seguici cliccando qui



(continua da pag. 3)

## Complessità: come affrontare l'ignoto?

Il secondo tema è la complessità: ci troviamo in un mondo interconnesso e interdipendente, dove tutto è in relazione con tutto e risulta sempre più difficile fare scelte in una situazione in continuo e imprevedibile mutamento.

Si tratta, a questo punto, di decidere come si desidera affrontare l'ignoto.

Se percepiamo la complessità solo come pericolo per tutto quello che abbiamo creato finora, guarderemo all'ignoto con lo sguardo rivolto al passato, e, di conseguenza, le nostre scelte e le nostre azioni saranno volte solo a difendere, con rimpianto e talora aggressività, ciò che si è sempre fatto.

Possiamo invece decidere di affrontare l'ignoto con lo sguardo rivolto al futuro, scegliendo di vivere la complessità come luogo delle possibilità. Questo è l'atteggiamento che ci può sostenere nell'investire energie per cogliere e sfruttare le nuove opportunità, che proprio la complessità sa offrire.

La seconda domanda per riflettere che emerge a questo punto è:

*cosa desidero per me e cosa desidera il mio team per lavorare con soddisfazione e motivazione affrontando il cambiamento? Che mondo, quale vita professionale e personale desidero/desideriamo per me/per noi?*

Continuare a rinviare la risposta a questa domanda, che considero *la madre di tutte le domande*, significa correre il rischio di continuare ad andare controcorrente spendendo grandi energie con una ridotta probabilità di successo.

Come ha detto **Sergio Escobar**, direttore del Piccolo Teatro di Milano in un recente incontro: "posso avere tutti gli strumenti del mondo, ma se non so che mondo voglio, non vado da nessuna parte".

Affrontare l'ignoto con fiducia comporta quindi imparare a lasciare spazio per ricevere dagli altri, a rendersi vulnerabili, ad aprirsi alla diversità, all'ascolto e alla disponibilità di cambiare opinione. Comprendere che solo facendo squadra potremo, insieme, co-creare il nostro futuro.

## Essere Team

Fare squadra: tanti lo dicono ma ancora pochi lo sanno fare in modo pienamente efficace.

Essere Team significa lavorare in un gruppo ristretto di persone con competenze e capacità complementari e comporta avere chiaro qual è il fine comune per cui si lavora, quali sono gli approcci che si condividono, sentendosi tutti responsabili gli uni verso gli altri.

Offre il vantaggio di ottenere risultati significativi, sentendosi reciprocamente impegnati a raggiungerli con senso di responsabilità individuale e collettivo, sapendo affrontare con confronti produttivi le diversità di opinioni e, soprattutto, po-



tendo contare sui benefici generati dall'apertura di relazioni di grande fiducia all'interno del team.

Qui nasce la terza e ultima domanda per riflettere: *sapete donare fiducia e fare squadra per co-creare il futuro in equilibrio dinamico? Sapete lasciare spazio per ricevere dagli altri e lasciarvi sorprendere?*

## Equilibrio dinamico

Il giornalista americano **Thomas Friedman** nel suo libro *Grazie per essere arrivato tardi. Un ottimista nell'epoca delle accelerazioni*, propone di affrontare la complessità attuale così come fanno le squadre di rafting nelle rapide del fiume: sono pienamente consapevoli della situazione, pagano alla stessa velocità della corrente o più veloci, e sono alla costante ricerca di un equilibrio dinamico.

## Fare sistema

Equilibrio dinamico, da ricercare non solo con il nostro team di riferimento, ma facendo squadra in tutti i diversi contesti e livelli in cui operiamo, così da fare sistema.

Solo facendo sistema sarà possibile far crescere la reputazione dell'intero settore finanziario presso i clienti sino a superare la soglia di sicurezza, che *Reputation Institute* fissa al di sopra del 70% nell'indice che presenta ogni anno. È da qui in poi che la reputazione inizia a fare veramente la differenza generando valore tangibile per il business di tutti i componenti del sistema.

Fare sistema ed essere team in costante equilibrio dinamico sono gli strumenti che possono fare la differenza nell'affrontare più efficacemente la complessità del nostro mondo in cambiamento continuo.

**Lucia Mauro,**

consulente di comunicazione e team coach – docente del Master in Management e Leadership Skills di Cineas

## Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 17 ottobre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577



XVII CONVEGNO BENPOWER

17 | 20 ottobre 2019 - Grand Hotel Dino, Baveno

## L'EVOLUZIONE DEL RAMO PROPERTY. La centralità della gestione sinistri

Venerdì 18 ottobre 2019 - Sala Venere

### MATTINA

09.00 Registrazione partecipanti

09.20 - 09.30 Benvenuto da parte di Benpower

09.30 - 10.45 Conferenza: **Dinamiche e comunicazione**

*Moderata* Maria Carolina Balusso, Responsabile Marketing e Comunicazione Benpower

Intervento introduttivo da parte di Luigi Viganotti, Presidente ACB

Emanuela Allegretti, Head of Claims Advocacy Marsh Italy

Riccardo Campagna, Amministratore Unico IRES

Vittorio Scala, Country Manager Lloyd's Italia

Antonio Scognamillo, Direttore Commerciale Amissima

Marco Valle, Vicepresidente Aipai e Vicepresidente Cineas Area Periti

10.45 - 11.15 Pausa caffè

11.15 - 13.00 Tavola rotonda: **Consapevolezza e obiettivi**

*Moderata* Maria Rosa Alaggio, Direttore Responsabile Insurance Review

Simona Andreatta, Responsabile Danni non Auto Ania

Francesco Cincotti, Country Manager Italia Vrs Adjusters

Titti De Spirt, Head of Willis Italian Network

Sergio Ginocchietti, Dirigente Liquidazione Property UnipolSai

Orazio Rossi, Country President Chubb Italia

Renato Vecchio, Direttore Network Assicurativo Benpower

Intervento conclusivo da parte di Massimo Michaud, Presidente Cineas

13.00 - 14.30 Pranzo a buffet

### POMERIGGIO

14.30 - 15.30 Conferenza: **Parola d'ordine efficienza**

*Moderata* Renato Vecchio, Direttore Network Assicurativo Benpower

Andrea Caldirola, Responsabile Divisione Sinistri Assiteca

Alessandro De Felice, Presidente Anra

Andrea Gualtirolo, Head of Property Claims Axa Italia

Aldo Rebuffi, Fondatore Osservatorio Sinistri Cineas

Lorenzo Spagna, Presidente CdA RDA Servizi e Delegato Assit

15.30 - 16.30 Tavola rotonda: **Network e trend emergenti**

*Moderata* Maria Carolina Balusso, Responsabile Marketing e Comunicazione Benpower

Pierluigi Cavallotti, Aon Country Director Claims Division

Nicola Mancino, CEO Allianz Global Corporate & Specialty

Andrea Mormino, Responsabile Polo Sinistri Property Cattolica Assicurazioni

Erik Somaschini, Presidente Anapa Lombardia

Alessandra Trentin, Presidente Women Insurance Network

Aurelio Vaiano, Presidente Aipai

16.30 - 17.00 Prospettive internazionali

Intervento conclusivo da parte di Brian Siemsen, CEO of Claim Central Consolidated



PER INFORMAZIONI CLICCA QUI

Evento riconosciuto



CERSA S.r.l. - Organismo di certificazione riconosce crediti formativi per seminari, convegni e conferenze promossi da BENPOWER in base a quanto previsto dagli schemi di certificazione di riferimento, ai fini del mantenimento e rinnovo della certificazione "Perito liquidatore assicurativo" UNI 11628:2016

Convegno



insurance Trade®  
WWW.INSURANCE TRADE.IT

7 NOVEMBRE 2019

MILANO

09.00 - 17.00

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

## RC AUTO, CRESCERE CON QUALITÀ

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

- 09.00 - 09.30 - **Registrazione**
- 09.30 - 09.50 - **Rc auto, catena del valore e nuove leve per la redditività**  
*Michele Bertozzi, senior consultant di Scs Consulting*  
*Federico Pastorelli, project leader di Scs Consulting*
- 09.50 - 10.10 - **Le condizioni per una crescita di qualità**  
*Enrico San Pietro, condirettore generale assicurativo di UnipolSai*  
*Alberto Tosti, direttore generale di Sara Assicurazioni*
- 10.10 - 10.30 - **Il ruolo dell'IoT nella creazione del valore in ambito assicurativo: tre casi d'uso**  
*Stefania Borrelli, IoT sales manager Insurance di Vodafone Business*
- 10.30 - 11.00 - **Strategie e azioni per il contenimento dei costi**  
*Oscar Foti, direttore underwriting auto di Amissima*  
*Mauro Paccione, responsabile direzione tecnica danni di Reale Mutua Zurich (\*)*
- 11.00 - 11.30 - **Coffee break**
- 11.30 - 12.10 - **Il ruolo dell'Rc auto per compagnie e cittadini**  
*Antonio De Pascalis, capo del servizio studi e gestione dati di Ivass*  
*Umberto Guidoni, responsabile della direzione business di Ania e segretario generale della Fondazione Ania*  
*Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan*
- 12.10 - 12.30 - **Centralità del consumatore e innovazione, binomio possibile?**  
*Michele Latronico, sales area manager marchio Glassdrive - Saint-Gobain Autover Italia*
- 12.30 - 13.00 - **Q&A**
- 13.00 - 14.00 - **Pranzo**
- 14.00 - 14.20 - **L'assicurazione nella percezione degli italiani, dalla tariffa ai servizi di assistenza**  
*Paolo Martinello, presidente di Fondazione Altroconsumo*
- 14.20 - 14.40 - **Fare la differenza con servizi di qualità**  
*Massimo Braga, vice direttore generale di LoJack Italia*
- 14.40 - 15.10 - **TAVOLA ROTONDA: Smart city: opportunità e problematiche delle connected autonomous car**  
*Michele Colajanni, direttore della Cyber Academy, Università di Modena e Reggio Emilia*  
*Andrea Galimberti, client partner, head of mobility di Kantar*  
*Axa Assicurazioni (\*)*  
*Generali Italia (\*)*
- 15.10 - 15.30 - **L'Rc auto del futuro: come misurare e contrastare i livelli di distrazione dei guidatori**  
*Alessandra Girardo, amministratore delegato di Kubris, azienda di Kirey Group*
- 15.30 - 15.50 - **Canale agenziale: come vendere l'Rc auto oggi?**  
*Umberto D'Andrea, presidente dell'Associazione agenti Allianz*  
*Stefano Passerini, presidente del Gruppo agenti Amissima*  
*Gaetano Vicinanza, presidente del Gruppo agenti Sara*
- 15.50 - 16.10 - **Mobilità 4.0: nuovi rischi e nuove soluzioni**  
*Guglielmo Elefante, responsible for underwriting di Das*
- 16.10 - 17.00 - **TAVOLA ROTONDA: Obiettivi e risultati dell'utilizzo della tecnologia nella gestione dei sinistri**  
*Barbara Buralli, direttore sinistri di Intesa Sanpaolo Assicura*  
*Federica Luci, responsabile Card di Ania*  
*Andrea Radini, business architect - insurance analytics and business architecture di Cattolica Assicurazioni*  
*Pedro Bernardo Santos, direttore generale di G-Evolution*  
*Gianluca Soffetti, responsabile della rete liquidativa sinistri di Groupama Assicurazioni*  
*Giovanni Storici, responsabile liquidazione sinistri di Genertel*  
*Roberto Trementozzi, responsabile liquidazione sinistri di Crédit Agricole Assicurazioni*
- 17.00 - **Chiusura lavori**

(\*) invitato a partecipare

Main sponsor:



**kubris**  
KIREY GROUP

**Lo/Jack®**  
Connect



Official sponsor:



**ITALCLAIM**



Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Scarica il programma completo