

## PRIMO PIANO

### Cattolica, l'addio di Bedoni

Il presidente di Cattolica, Paolo Bedoni, ha annunciato il proprio ritiro alla prossima assemblea degli azionisti, che sarà convocata dal cda dopo il primo aprile. Un'assise che, ha affermato in un'intervista pubblicata sabato dal Corriere della Sera, sarà per lui l'ultima da presidente. La decisione, ha detto, "era nei fatti" dal momento che "finendo la Cattolica Coop dopo 125 anni il consiglio sarà nuovo", e con la trasformazione in Spa, secondo Bedoni, "va a completarsi un percorso iniziato nel 2000 con la quotazione".

Ad ogni modo, l'annuncio dell'addio del presidente è la diretta conseguenza dell'ispezione Ivass chiusa con esito sfavorevole, con l'avvio di un procedimento sanzionatorio verso la società, di cui è stato messo sotto accusa il sistema di governo societario e di gestione dei rischi, con la richiesta di un profondo ricambio del consiglio e della predisposizione di un piano di rimedi.

Proprio per analizzare questi rilievi, Cattolica ha tenuto ieri un cda straordinario. La società, in una nota, spiega di aver "dato avvio ai lavori di redazione del piano di rimedi richiesto dall'Autorità, che sarà predisposto con tempestività e sotto la responsabilità dell'amministratore delegato, Carlo Ferraresi".

Per leggere la news completa, clicca qui.

**Beniamino Musto**

## COMPAGNIE

### Toselli (Groupama): "Così rinnoviamo la gestione sinistri"

**Il manager illustra a Insurance Daily i dettagli del nuovo modello operativo che è stato presentato pochi giorni fa dalla compagnia: centralizzazione delle procedure, suddivisione specialistica delle mansioni, maggiore attenzione al contributo di tecnologia e intermediari. Il tutto per migliorare ulteriormente la qualità del servizio alla clientela**

Il nuovo anno si è aperto con un'importante novità per **Groupama Assicurazioni**. Pochi giorni fa, praticamente nelle battute iniziali del 2021, la compagnia ha annunciato il varo di un nuovo modello di gestione sinistri. Procedure centralizzate, suddivisione dei carichi di lavoro sulla base delle diverse aree di business, maggior attenzione al contributo che potrà arrivare da nuove tecnologie e reti distributive: tre tasselli per rinnovare quello che è da sempre il banco di prova per eccellenza del mercato assicurativo, contribuendo così a migliorare la qualità del servizio offerto alla clientela. Per il direttore sinistri **Massimo Toselli**, sentito da *Insurance Daily*, quella che abbiamo di fronte "è una vera rivoluzione per la nostra compagnia".

"Eravamo pronti a partire già lo scorso aprile", rivela Toselli. "Poi è arrivata la pandemia di coronavirus – aggiunge – e allora ci siamo trovati costretti a sospendere tutto e a rimandare il lancio ufficiale a tempi migliori". Inizialmente posticipato a settembre, il varo della nuova struttura è stato infine fissato per l'inizio del 2021. "Abbiamo preferito lasciare che il personale lavorasse tranquillamente al raggiungimento dei risultati del 2020, per poter quindi presentare il nuovo modello operativo in un clima più sereno", afferma. Anche perché "cambiamenti organizzativi di questo genere devono essere vissuti con un minimo di socialità lavorativa".

#### UN ANNO E MEZZO DI LAVORO

Toselli è entrato in Groupama Assicurazioni nel giugno del 2019. E in questo anno e mezzo ha lavorato all'esecuzione dei due mandati che gli erano stati affidati dal board della compagnia. A cominciare dalla sistemazione delle riserve per la gestione sinistri.

(continua a pag. 2)



Massimo Toselli, direttore sinistri di Groupama Assicurazioni



**INSURANCE CONNECT  
È SU FACEBOOK**

Segui la nostra pagina



(continua da pag. 1)

“Una parte dell’aumento di capitale da 250 milioni di euro che era stato deliberato nell’aprile del 2019 è stato utilizzato proprio per rafforzare le riserve tecniche sui sinistri”, dice Toselli. “Abbiamo lavorato a fondo – prosegue – per analizzare le attività, verificare le situazioni rimaste in sospeso e procedere a una puntuale risistemazione delle riserve”. Il risultato è che “già quest’anno abbiamo raggiunto obiettivi di smontamento molto importanti, anticipando i risultati previsti dal piano strategico”.

L’altro mandato riguarda invece proprio la riorganizzazione dell’assetto operativo. “Groupama aveva un modello organizzativo superato rispetto al mercato e alle dimensioni che ha raggiunto in questi anni”, ricorda Toselli. “Non c’era alcuna specializzazione per rami assicurativi, i liquidatori non erano in grado di concentrarsi in maniera adeguata sulle varie tipologie di sinistro del loro carico: il personale – aggiunge – lavorava tantissimo, ma con riscontri solo parziali in termini di risultati”.

## CENTRALIZZAZIONE E SPECIALIZZAZIONE

Il riassetto, come già accennato, è partito dalla centralizzazione delle procedure. “Abbiamo già provveduto a reinternalizzare gran parte dei sinistri auto in pronta liquidazione che nel corso degli anni la compagnia aveva affidato alla rete fiduciaria”, illustra Toselli. “Nel corso del 2021 – prosegue – procederemo a centralizzare i sinistri sui rami elementari”. Il processo è stato seguito da **Bruno Cattaneo**, un nuovo manager inserito nell’organico della compagnia proprio per supervisionare tutte le operations relative alla gestione sinistri, insieme a **Gianluca Ciucci**, responsabile della rete liquidativa auto, e **Isabella Santini**, sinistri rami elementari. Fra i compiti di Cattaneo c’è anche la gestione della rete fiduciaria, oggetto di una profonda fase di riorganizzazione perché, dice Toselli, “vogliamo lavorare solo con l’eccellenza del mercato”.

Altro tassello fondamentale della nuova struttura è la suddivisione delle mansioni per aree specialistiche. “Tutti i sinistri auto con danni materiali – spiega – saranno gestiti da quattro uffici distribuiti sul territorio, a seconda della tipologia di istruttoria: *card a due firme* nel polo di Napoli, *card a una firma* in quello di Roma, *no card* a Bologna e Padova, mentre i *sinistri cvd* saranno affidati agli uffici di Roma”. Per i sinistri auto con lesioni saranno invece istituiti otto uffici territoriali: Torino, Milano, Roma, Pescara, Bari, Catanzaro, Catania e Palermo. Stessa logica anche per quanto riguarda i rami elementari. “I sinistri di massa saranno gestiti a Roma, il settore rcg a Milano e quelli relativi all’ambito della salute a Firenze”, illustra Toselli.

## TECNOLOGIA E ANTIFRODE

Parte attiva del processo di riorganizzazione è (e sarà sempre di più) **G-Evolution**. “Stiamo già lavorando con modelli operativi di gestione sviluppati in collaborazione con G-Evolution”, dice Toselli. Il manager porta l’esempio dello *score unico*, progetto nato con l’intenzione di individuare i sinistri potenzialmente fraudolenti e diventato poi un tool che accompagna il liquidatore nella procedura più opportuna di gestione della pratica. “Sulla base delle informazioni a disposizione – spiega Toselli – il sistema è in grado di stimare la potenziale frode di un sinistro, indirizzando il processo di gestione verso il modello di istruttoria più idoneo”. Anche per l’attività antifrode è stata avviata una profonda revisione del modello operativo. “Avevamo due possibilità: potenziare moltissimo i team antifrode o creare divisioni dedicate all’interno delle diverse aree di business”, dice Toselli. “Abbiamo optato per questa seconda opzione e oggi ogni ufficio auto ha dei liquidatori dedicati a sinistri potenzialmente fraudolenti: in questo modo possiamo mantenere il sinistro sul territorio, non appesantiamo la struttura di direzione e abbiamo la possibilità di ottenere risultati migliori in termini di contrasto alle frodi”. Questa strategia, come sottolinea Toselli, ha già consentito nel 2020 di ottenere eccellenti risultati in termini di savings.

## UN NUOVO ACCORDO CON GLI AGENTI

Anche gli agenti svolgeranno un ruolo fondamentale nel nuovo modello di gestione sinistri. “Groupama ritiene la collaborazione con gli intermediari una questione strategica”, afferma Toselli. “Saranno pienamente coinvolti nella riorganizzazione – dice – perché possono garantire tempestività nell’apertura delle pratiche e contribuire a ridurre il contenzioso legale”.

A fine anno la compagnia era impegnata nella definizione di un nuovo accordo sinistri con **Agit**, il gruppo agenti dell’impresa. “Sarà un accordo che premierà molto le agenzie in grado di gestire i sinistri con professionalità e attenzione”, afferma Toselli. “Vogliamo offrire – prosegue – un sistema di incentivazione, anche in termini economici, che possa soddisfare le aspettative della rete distributiva e, allo stesso tempo, contribuire a migliorare il livello di servizio alla clientela”. Il manager è convinto che il risultato finale sarà positivo. “La maggior parte delle nostre agenzie lavora molto bene sui sinistri: abbiamo simulato le performance della rete con il nuovo accordo e ci siamo resi conto – conclude – che già oggi quasi la metà delle agenzie è all’altezza dei criteri che ci siamo dati”.



Il video realizzato da Groupama Assicurazioni per presentare il nuovo modello operativo della direzione sinistri:  
<https://www.youtube.com/watch?v=ZjGmAjCRJDw>

## NORMATIVA

# Previdenza, le regole si adattano a Iorp II

**Covip pubblica i nuovi testi, frutto di integrazioni regolamentari che riguardano soprattutto la trasparenza, e coglie l'occasione per razionalizzare in un unico dispositivo l'intera disciplina normativa sui fondi pensione**

Cambiano le regole di trasparenza e raccolta adesioni per il mondo dei fondi pensione. Le nuove norme emanate da **Covip** entreranno in vigore, in linea generale, il primo maggio 2021, ma sono già previste delle dilazioni per "gli adempimenti più rilevanti", per consentire agli operatori del settore di "predispone la nuova documentazione in tempi congrui", dicono dall'Autorità.

Ma vediamo in concreto queste novità: in primis le *Istruzioni di vigilanza in materia di trasparenza* per i fondi pensione, insieme al *Regolamento sulle modalità di adesione alle forme pensionistiche complementari*. Le nuove disposizioni fanno parte del recepimento nel nostro ordinamento della direttiva europea *Iorp II*, per il rafforzamento della *governance* e più in generale di tutto il sistema della previdenza complementare.

Tuttavia non si tratterà di uno stravolgimento, giacché già la normativa italiana è molto completa e "le novità legislative introdotte per il recepimento della direttiva *Iorp II* risultano di portata abbastanza limitata": per Covip si tratta quindi di "cogliere l'occasione per realizzare una complessiva attività di revisione di tutte le proprie disposizioni in materia di trasparenza". Un lavoro, precisa l'Istituto, realizzato per dare concretezza a principi di carattere generale contenuti nella normativa primaria, "al fine di assicurare l'accuratezza, la tempestività, la chiarezza e la facilità di reperimento delle informazioni da parte di tutti i soggetti interessati all'adesione alla previdenza complementare o già iscritti a forme pensionistiche".

Ecco quindi che il riordino dell'intera disciplina, oggi contenuta in una pluralità di testi, è avvenuto con la redazione di un unico documento, sottoposto alla pubblica consultazione, che sostituisce tutte le precedenti disposizioni in materia di trasparenza.

Le sezioni del documento finale sono sei: la prima è denominata *Disposizioni di carattere generale*; la seconda riguarda



Gli annunci pubblicitari; la terza è la *Nota informativa per i potenziali aderenti*; poi le *Disposizioni in materia di comunicazioni agli aderenti e ai beneficiari*; le *Disposizioni sulle proiezioni pensionistiche*; e infine l'ultima sezione disciplina *Siti web, tecnologie informatiche e rapporti con gli aderenti*.

In particolare, precisa Covip, per quanto riguarda la nota informativa, "i contenuti sono stati ridotti e semplificati anche in termini di linguaggio utilizzato", un'operazione di semplificazione effettuata "senza compromettere la possibilità per l'aderente di accedere a tutte le informazioni, in quanto sono state inserite indicazioni in merito a dove e come trovare ulteriori documenti e/o informazioni utili". È stata infine prevista un'apposita appendice dedicata all'informativa sulla sostenibilità, da consegnare anch'essa in fase di adesione.

Fabrizio Aurilia

INSURANCE CONNECT  
È SU LINKEDIN

Iscriviti al gruppo

Segui la pagina





#80  
dicembre 2020

INSURANCE  
REVIEW

Strategie e innovazione per  
il settore assicurativo

## Insurance Review

### Strategie e innovazione per il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica  
dinamica e immediata.  
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento  
dedicato ai professionisti del settore.

**Abbonati su [www.insurancereview.it](http://www.insurancereview.it)  
Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)**

**oppure scarica l'app Insurance Review**



Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Inviando un'email a [abbonamenti@insuranceconnect.it](mailto:abbonamenti@insuranceconnect.it)

Modalità di pagamento:

- On line con Carta di Credito all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

RC AUTO,  
DELLA T

ATTUALITÀ

24 DISTRIBU

del cliente  
rno del tocco

Responsabili e  
contitolari: l'a  
dati di Reale

#### 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 18 gennaio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577