

PRIMO PIANO

Agcm sanziona Isp Rbm

L'Agcm ha sanzionato per 2,5 milioni di euro Intesa Sanpaolo Rbm Salute e per un milione Previmedical, il provider di servizi cui è affidata la gestione e la liquidazione dei sinistri. "L'Autorità – si legge nel comunicato – ha riscontrato numerosi ritardi nella gestione e nella definizione delle pratiche di rimborso, difficoltà per gli assicurati a contattare il servizio di assistenza e anche numerosi rigetti non giustificati di richieste di rimborso e di autorizzazioni alle prestazioni sanitarie in forma diretta".

In particolare, fa notare l'Antitrust, sono emersi problemi presso la centrale operativa di Previmedical, che hanno determinato l'accumularsi di un numero molto alto di pratiche. Il ritardo accumulato ha provocato difficoltà anche nella gestione delle prestazioni successive, con "rallentamenti significativi" rispetto alle previsioni contrattuali. Difficoltà anche nei contatti con il servizio di assistenza clienti. A Intesa Sanpaolo Rbm-Salute è contestato il mancato controllo sull'attività di gestione dei sinistri.

Intesa Sanpaolo ha diffuso un comunicato in cui sottolinea come lo stesso parere di Ivass contenuto nel provvedimento dell'Agcm evidenzia che nel 2023 e nel 2024 si sia già registrata "una sensibile riduzione del numero dei reclami" rispetto al periodo cui fanno riferimento le indagini di Antitrust (2022).

Fabrizio Aurilia

EVENTI

Cesia, intermediari fra sostenibilità e normativa

L'ultima edizione del rapporto curato dal centro studi promosso da Cgpa Europe, presentato ieri pomeriggio a Roma, mette in evidenza l'impatto dei parametri Esg sull'attività di agenti e broker. Nel mezzo, come sempre, spazio all'evoluzione regolamentare e, più nel dettaglio, al dibattito sulle clausole claims made

Intermediari stretti fra scenario di mercato ed evoluzione del contesto regolamentare. Da un lato, la costante necessità di sapersi adattare a una dinamica competitiva che cambia continuamente e che, di conseguenza, richiede oggi ad agenti e broker anche la capacità di reinventarsi e di acquisire competenze che prima potevano essere tranquillamente trascurate. Dall'altro, l'assidua produzione di norme, regolamenti e sentenze che, sfociando spesso in una sorta di sovraccarico di disposizioni, rischia di limitare la vitalità del tessuto imprenditoriale. Il risultato, come emerso dalle pagine dell'ultima edizione del rapporto annuale del Cesia,

è che oggi agenti e broker sono chiamati a un cambio di passo.

Il rapporto del centro studi sull'intermediazione assicurativa promosso da Cgpa Europe è stato presentato ieri pomeriggio al Parco dei Principi Grand Hotel di Roma, in un evento che, come ogni anno, ha messo attorno allo stesso tavolo giuristi, addetti ai lavori, esperti del settore, rappresentanti del mondo delle imprese assicurative e delle autorità regolamentari in un confronto che, di fronte a una platea gremita di intermediari, ha saputo analizzare e approfondire alcuni dei più caldi temi di attualità per agenti e broker: dalla sostenibilità all'evoluzione normativa, passando per la responsabilità dei subagenti e per l'eterno confronto sulle clausole claims made, tornato recentemente al centro del dibattito di settore con la pubblicazione del decreto attuativo alla legge Gelli-Bianco.

LA SOSTENIBILITÀ PER GLI INTERMEDIARI

L'evento, dopo i saluti introduttivi di **Lorenzo Sapigni**, rappresentante generale per l'Italia ed European underwriting & claims director di Cgpa Europe, si è aperto con una riflessione sull'impatto che l'attenzione del mercato per il tema della sostenibilità sta avendo sul lavoro di agenti e broker.

"Siamo davvero di fronte a qualcosa che riguarda l'attività degli intermediari?", si è chiesto in apertura **Massimo Michaud**, coordinatore del Cesia. "Di primo acchito – ha subito risposto – sembrerebbe di no, al massimo qualcuno potrebbe relegarla a una semplice questione di compliance nella distribuzione di prodotti vita e investimento". Il fatto però è che, ha proseguito Michaud, "il lavoro di agenti e broker è un lavoro fatto di relazioni e fiducia che devono essere alimentate nel tempo, soprattutto in uno scenario di mercato in cui anche il rapporto assicurativo sta assumendo una dimensione valoriale: il cliente non compra più (o non soltanto) un determinato prodotto perché si fida dell'intermediario, ma perché entrambi condividono uno specifico set di valori". (continua a pag 2)



Lorenzo Sapigni, rappresentante generale per l'Italia ed European underwriting & claims director di Cgpa Europe

(continua da pag 1)

Detto in altre parole, l'attenzione degli intermediari per la sostenibilità sta di fatto diventando un'esigenza di mercato: in uno scenario in cui i clienti chiedono attenzione alla tutela ambientale e all'inclusione sociale, l'intermediario deve essere in grado di fornire risposte anche in questo ambito.

FRA MERCATO E OBBLIGHI DI LEGGE

Il rapporto del Cesia si focalizza a lungo sul tema della sostenibilità e, più nel dettaglio, sul ruolo che agenti e broker possono ricoprire in questo ambito nell'educazione degli assicurati. E non potrebbe essere altrimenti, visto che alla già citata esigenza di mercato si stanno sommando sempre più numerosi obblighi di legge.

"Stiamo assistendo a un sovraccarico regolamentare che, unito al tema della sostenibilità e dell'innovazione tecnologica, sta contribuendo a delineare i nuovi trend del mercato assicurativo a livello nazionale ed europeo", ha commentato **Sandro Amorosino**, presidente del comitato scientifico del Cesia. I piani, chiaramente, si intrecciano fra loro. Ed ecco così spuntare, soprattutto a livello europeo, discipline regolamentari sulla promozione della sostenibilità ambientale e dell'inclusione sociale, oppure tecnologie volte a valorizzare a pieno i parametri Esg. Amorosino ha sottolineato la necessità di ricalibrare le diverse esigenze per non soffocare la vitalità dell'impresa. "Ci vuole equilibrio, gradualità e senso della misura, nonché la capacità di educare il mercato", ha commentato. Senza tuttavia dimenticare una dimensione valoriale che, come già accennato, sta diventando sempre più presente sul mercato e che, ha aggiunto Amorosino, sta diventando indispensabile "non soltanto se si vuole incentivare la sostenibilità, ma anche se si vuole più semplicemente fare impresa".

L'EVOLUZIONE REGOLAMENTARE

L'intervento di Amorosino ha offerto l'occasione ideale per spostare il focus dell'evento dalla sostenibilità all'evoluzione normativa. Sapigni lo ha fatto soffermandosi inizialmente su alcune pronunce giurisprudenziali sulla responsabilità dell'impresa assicurativa per un fatto illecito commesso da un subagente. "In certi casi, se si verificano determinate condizioni, anche la compagnia può essere considerata responsabile", ha affermato Sapigni illustrando a grandi linee un approfondimento inserito all'interno del rapporto che è stato curato da **David Morganti**, fondatore e managing partner dello studio legale **Morganti & Associati**.

Successivamente l'attenzione si è spostata sul grande tema delle clausole claims made e, più nel dettaglio, sull'effetto che la legge Gelli-Bianco e il relativo decreto attuativo di recente pubblicazione potranno avere sul dibattito che gravita da tempo attorno a queste formule contrattuali. "Se ne parla da anni e sono convinto che con queste recenti disposizioni il confronto si farà ancora più animato", ha commentato Sapigni prima di passare in rassegna i contenuti della legge e del decreto.

IL DIBATTITO GIURIDICO SULLA LEGGE GELLI-BIANCO

Proprio con l'analisi della disciplina si è aperta la tavola rotonda che ha chiuso l'evento del Cesia. Moderato da Sapigni, il confronto si è subito tradotto in un approfondito dibattito giuridico a cui hanno partecipato **Alberto Cisterna**, presidente della XIII sezione civile del tribunale di Roma; **Maurizio Hazan**, managing partner dello studio legale **Thmr**; **Sara Landini**, ordinaria di Diritto dell'economia e docente di Diritto delle assicurazioni presso l'università di Firenze; **Anna Carla Nazzaro**, ordinaria di Diritto privato presso l'università degli studi internazionali di Roma; e **Italo Partenza**, fondatore dello studio legale **Itc Law**. (continua a pag 3)






è su Facebook

Segui la nostra pagina



(continua da pag 2) Molti i temi sul tavolo del confronto: dal doppio binario della responsabilità contrattuale per la struttura sanitaria ed extra-contrattuale per l'esercente la professione sanitaria all'ultra-attività della polizza stabilita dalla legge Gelli-Bianco, passando per la definizione di sinistro, per l'elaborazione di uno schema di bonus-malus per stabilire l'entità del premio assicurativo, per la possibilità di recesso della compagnia e molto altro ancora. Tanti temi su cui i relatori non hanno sempre espresso opinioni concilianti, ponendo in evidenza come l'attuazione della disciplina, per quanto apprezzata nel proposito di tutelare la salute dei pazienti e garantire una copertura di responsabilità civile professionale a medici e professionisti del settore, necessiti ancora di qualche riflessione.

IL RUOLO DEGLI INTERMEDIARI

Al dibattito hanno partecipato anche esponenti del mercato e delle autorità di vigilanza. **Micaela Cicolani** dell'**Ania**, in rappresentanza delle imprese del settore, ha evidenziato come la disciplina abbia tratto molta ispirazione dalla normativa vigente in materia di Rc auto, generando spesso dubbi applicativi in ambiti come l'azione diretta o il meccanismo di bonus-malus, che potrebbero limitare la libertà tariffaria delle compagnie per le difficoltà di stabilire precise classi di merito.

Il tema resta dunque estremamente complesso. E richiede pertanto, come ha osservato **Elena Bellizzi**, capo del servizio di vigilanza condotta di mercato dell'**Ivass**, uno sforzo di chiarezza nella stesura di contratti che per loro stessa natura possono essere estremamente complicati. È proprio in questo ambito che, secondo Bellizzi, può e deve inserirsi il lavoro degli intermediari: accompagnare il cliente nell'analisi del rischio, nella spiegazione di tutti i dettagli della polizza, nel mettere a fuoco cosa è coperto e cosa invece rimane escluso dal contratto. Agenti e broker, del resto, non possono esimersi dal selezionare il prodotto più adattato alle esigenze degli assicurati.

Giacomo Corvi

INIZIATIVE

Axa e Bocconi ancora insieme per la parità di genere

Rinnovato per ulteriori tre anni l'Axa Research Lab on Gender Equality, ideato nel 2020 per promuovere la ricerca accademica e sviluppare raccomandazioni di policy

Axa Italia, Axa Research Fund e Università Bocconi rinnovano per altri tre anni l'impegno per l'**Axa Research Lab on Gender Equality**, il progetto che indaga le radici del gender gap e come estirparle, attraverso la formulazione di raccomandazioni indirizzate ai policy makers. Ideato nel 2020 e diretto dalla professoressa **Paola Profeta**, pro-rettore per la Diversità, Inclusione e Sostenibilità e professoressa ordinaria di Scienza delle Finanze all'Università Bocconi, il laboratorio opera già da tre anni per aumentare la consapevolezza sui divari di genere nella società, esplorare le opportunità per le donne nell'economia e incoraggiare i decisori istituzionali a costruire una società più inclusiva, per raggiungere gli obiettivi fissati nell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile.

Dalla sua nascita, il laboratorio ha lavorato su sei stream di ricerca (istruzione; lavoro famiglia e fertilità; cultura; politica; empowerment femminile; policy), esplorando a 360 gradi il tema della gender equality e realizzando 35 progetti di ricerca, 125 tra conferenze, seminari, docenze, 111 pubblicazioni e tre eventi annuali. Al centro del nuovo impegno per i prossimi anni, un ulteriore impulso alla ricerca con un focus specifico sul mercato del lavoro, con lo studio, ad esempio, dell'impatto degli stereotipi di genere sulle decisioni di selezione; nella politica, con l'obiettivo di continuare a fornire raccomandazioni di policy per favorire l'uguaglianza; nell'istruzione, con un ulteriore approfondimento sui temi dell'accesso delle donne alle discipline Stem. Tra le novità anche progettualità specifiche su temi di crescente attualità, come lo studio degli effetti dell'IA sulla disparità di genere, dei potenziali bias nell'ambiente di lavoro legati a specifici cluster (madri lavoratrici, madri single, donne con disabilità, Lgbtq+), gender gap e caregivers.

M.S.

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

INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2024

11 GIUGNO 2024 | 9:00 - 17:00

Hotel Melià | Via Masaccio 19, 20149 Milano



OPENING SESSION

BUSINESS TRANSFORMATION: INTELLIGENZA ARTIFICIALE E DIGITALIZZAZIONE PER LA NUOVA ASSICURAZIONE

Intelligenza artificiale, machine learning, big data, blockchain, IoT, cloud computing e digitalizzazione sono le leve che il settore assicurativo sta utilizzando per ricercare spazi di innovazione distintivi che consentano di potenziare il valore dell'assicurazione nel nostro paese, la diversificazione dei servizi e la relazione con il cliente. Il legame tra Business e Tecnologia si stringe in percorsi sempre più sfidanti, tracciati da scenari difficili e caratterizzati da crisi permanenti, effetti dei cambiamenti climatici, criteri di mutualità e ricerca di profittabilità. Il ripensamento del business assicurativo è sostenuto da modelli evoluti di valutazione e mitigazione del rischio, interpretazione dello strumento tecnologico a favore delle strategie identitarie, commerciali e di sostenibilità delle compagnie.

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

Sponsor opening session

- 9.00 – 9.30 ► **REGISTRAZIONE**
- 9.30 – 10.30 ► **TAVOLA ROTONDA – BUSINESS TRANSFORMATION: INTELLIGENZA ARTIFICIALE E DIGITALIZZAZIONE PER LA NUOVA ASSICURAZIONE**
 - Marco Amendolagine, head of product management, Europe and Apac di Cambridge Mobile Telematics
 - Renzo Avesani, chief executive officer di Leithà (gruppo Unipol)
 - Irene Di Deo, ricercatrice senior dell'Osservatorio artificial intelligence Polimi
 - Enzo Di Puma, chief operating officer di Axa Italia
 - Sergio Miedico, chief operating officer di Reale Ites
 - Vanessa Perciballi, head of data products and BI tools di Generali Italia
- 10.30 – 10.40 ► **SCENARIO DI MERCATO E INNOVAZIONE PER CITTADINI E IMPRESE**
 - Intervista a Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania
- 10.40 – 11.00 ► **CONFIGURAZIONE ZERO-CODE ATTRAVERSO L'INTERA CATENA DEL VALORE**
 - Sara Zavarise, head of pre-sales di Rgi
- 11.00 – 11.30 ► **COFFEE BREAK**
- 11.30 – 12.30 ► **TAVOLA ROTONDA – OMNICHANNEL, COSÌ CAMBIA L'INTERAZIONE CON IL CLIENTE**

Strategie, tecnologie, progetti per l'evoluzione del servizio (nel mondo salute, auto, danni) e della centralità del cliente

 - Marco Brachini, direttore marketing, brand and customer relationship di Sara Assicurazioni
 - Letizia D'Abbondanza, responsabile customer & external communication di Axa Italia
 - Silvia Del Sole, responsabile corporate & marketing communications e segreteria societaria di Blue Assistance
 - Mirella Maffei, direttore business development & finance di Assimoco e direttore generale di Bcc Assicurazioni
 - Lorenzo Maselli, head of go to market di Doxee
 - Eddy Piedepalumbo, responsabile agenzie, affinity e broker di Helvetia Italia
- 12.30 – 13.00 ► **TAVOLA ROTONDA – INSURTECH: IDEE, TECNOLOGIE E AREE DI APPLICAZIONE**

Il contributo di insurtech e start up all'innovazione del settore assicurativo: scenario di mercato, azioni intraprese, risultati e opportunità da cogliere

 - Massimiliano Caradonna, senior vice president di Dekra Group
 - Simone Ranucci Brandimarte, presidente dell'Italian Insurtech Association
 - Nicolò Soresina, ceo e chief executive officer e chief operating officer di Vittoria hub
- 13.00 – 14.00 ► **LUNCH**



Sponsor sessione tematica



Official sponsor



INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2024

11 GIUGNO 2024 | 9:00 - 17:00

WWW.INSURANCECONNECT.TV

SESSIONE TEMATICA INTERMEDIARI

14.00 - 15.30

- I trend di mercato, le strategie delle compagnie e gli orientamenti del cliente stanno accelerando le azioni degli intermediari in un quadro fatto di ricerca di stabilità, competitività, efficienza e valore aggiunto per il cliente. A caratterizzare il cambiamento sono digitalizzazione, piattaforme tecnologiche, specializzazione, accordi commerciali e società di servizi.

14.00 – 14.20 – **MODELLI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI, UNA LEVA DI SUCCESSO PER GLI INTERMEDIARI**
- Fabio Orsi, partner di Innovation Team - Mbs Consulting (gruppo Cerved)

14.20 – 15.30 – **TAVOLA ROTONDA – TECNOLOGIE, ORGANIZZAZIONE E PARTNERSHIP: DALLE ESIGENZE DELLA CLIENTELA AL NUOVO BUSINESS**
modera Fabio Orsi, Innovation Team

- Alberto Bonomo, amministratore di X Consulting
- Alessandro Lazzaro, presidente dell'Unione Agenti Axa
- Enzo Sivori, presidente di Agenti UnipolSai Associati
- Giuseppe Suter, presidente del Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni
- Enrico Ullivieri, presidente del Gruppo Agenti Zurich
- Luigi Viganotti, presidente di Acb

SESSIONE TEMATICA INNOVATION LAB

14.00 – 15.30

- Interpretare il cambiamento, anticipare l'evoluzione del mercato e della clientela, amplificare le possibilità di offrire soluzioni e servizi. Con questo obiettivo sono nati centri di competenza e importanti iniziative capaci di prevedere il futuro, favorire nuove opportunità, fornire risposte concrete al cliente.

14.00 - 14.20 – **AI ACT IN ACTION: SFIDE E OPPORTUNITÀ DI INNOVAZIONE PER IL SETTORE ASSICURATIVO**
- Stefania Salmi, manager di Scs Consulting

14.20 - 15.30 – **TAVOLA ROTONDA – STRATEGIE E PROGETTI PER L'INNOVAZIONE**

- Enkeleida Bitri, responsabile innovazione di Intesa Sanpaolo Vita
- Andrea Cavallero, chief operations & IT officer di Generali Italia
- Giacomo Lovati, chief beyond insurance officer di UnipolSai
- Maurizio Rainò, chief claims officer di Axa Italia
- Elena Repetto, chief operating officer del Gruppo Helvetia Italia
- Davide Ricci, senior manager di Scs Consulting

Sponsor opening session



Sponsor sessione tematica



Official sponsor



SESSIONE TEMATICA COMUNICAZIONE

15.30 – 17.00

La comunicazione, attraverso i social, sul territorio o coinvolgendo dipendenti e reti di vendita, è un pilastro per trasmettere i valori identitari delle compagnie, sensibilizzare la clientela verso l'importanza dell'educazione finanziaria, l'inclusione, la partecipazione. E far emergere, con strumenti e iniziative innovative, il ruolo economico e sociale dell'assicurazione.

15.30 – 16.45 – TAVOLA ROTONDA – INIZIATIVE PHYGITAL, EDUCATIVE E INCLUSIVE

modera Gianluca Zanini, partner di Excellence Consulting

- Carla Bellavia, direttore risorse umane, organizzazione e comunicazione di Groupama Assicurazioni
- Luciano Chillemi, responsabile comunicazione istituzionale e customer care di Vittoria Assicurazioni
- Chiara Pastorino, responsabile personale e organizzazione di Intesa Sanpaolo Vita
- Luca Petermaier, responsabile comunicazione di gruppo, relazioni esterne e corporate identity del gruppo Itas
- Alessandra Pugliese Levi, head of internal communication, change management & D&I di Axa Italia

16.45 – 17.00 – Q&A

SESSIONE TEMATICA DISTRIBUZIONE E MODELLI DI OFFERTA

15.30 – 17.00

La pluralità di modelli distributivi è espressione della ricerca di innovazione da parte degli operatori del settore, tra nuove strategie basate sulla tecnologia e sulle partnership, capacità di comporre e valorizzare prodotti e servizi (anche in ottica embedded insurance o polizze parametriche), e di interagire con i clienti.

15.30 – 16.45 – TAVOLA ROTONDA – STRATEGIE PER L'INNOVAZIONE DEI MODELLI DISTRIBUTIVI

- Fabio Ariolli, energy & insurance director di Wind Tre
- Leonardo Felician, ceo BeRebel (gruppo Unipol)
- Simone Lazzaro, chief underwriting officer di Revo Insurance
- Gianfilippo Lena, ad di Telepass Assicura
- Jean-François Mossino, presidente della Commissione Agenti Bipar
- Antonio Valitutti, ad di Isybank

16.45 – 17.00 – Q&A

Sponsor opening session



Sponsor sessione tematica



Official sponsor



ISCRIVITI CLICCANDO QUI
SCARICA IL PROGRAMMA COMPLETO