



PRIMO PIANO

## Polizze Cat- nat, apertura dal Governo

Il Governo apre alla polizza obbligatoria per le catastrofi naturali. Nel corso dell'assemblea annuale dell'Ania, oggi a Roma, il presidente Aldo Minucci è tornato a riaccendere il dibattito sul tema, ricordando che "negli ultimi dieci anni lo Stato ha speso circa 3,3 miliardi di euro, coperti dalla fiscalità generale", aggiungendo che mentre i maggiori Paesi esteri hanno adottato sistemi in cui i risarcimenti sono ripartiti fra Stato e assicuratori, in Italia "continuano a prevalere posizioni preconcepite, come quelle che assimilano l'assicurazione catastrofale a una nuova tassa sulla casa". Ma nel corso della stessa assemblea è arrivata l'apertura del Governo: il ministro dello Sviluppo Economico, Federica Guidi, ha infatti affermato che "la situazione attuale deve essere superata", aggiungendo che "un'assicurazione contro questo tipo di rischi, anche attraverso forme di partnership pubblico-privato potrebbe garantire il perseguimento di diversi importanti obiettivi: garantire maggiore sicurezza per la popolazione, potenziare i controlli preventivi sugli edifici, adottare misure di prevenzione più efficaci e assicurare maggiore tempestività negli interventi di ricostruzione".

**Beniamino Musto**

RISK MANAGEMENT

## Consap contro il furto d'identità

**Grazie a un evoluto sistema basato sull'incrocio dei dati provenienti da cinque database, sarà possibile accertare la veridicità delle informazioni, intervenire in tempo reale in caso di richiesta sospetta e prevenire così l'evento fraudolento**

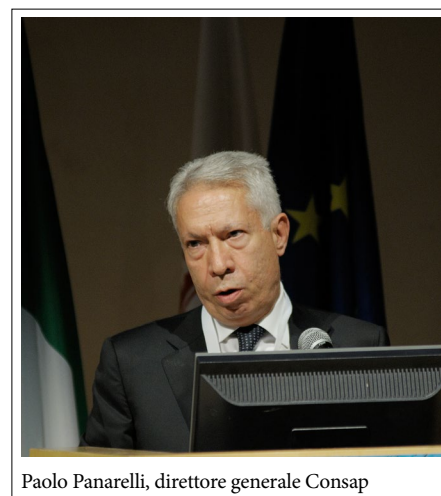
Verificare l'autenticità dei dati e condividere le informazioni sulle frodi. Questo il duplice obiettivo del sistema di riscontro, a cui **Consap** sta lavorando per contrastare il furto d'identità, che rappresenta, a oggi, una delle connotazioni più pericolose del *cyber risk*.

In una prima fase, l'obiettivo sarà quello di fornire uno strumento che consenta di verificare l'autenticità dei dati forniti dalle persone fisiche che chiedono l'erogazione di servizi bancari, finanziari, assicurativi o a pagamento differito, tramite l'interrogazione di banche dati pubbliche.

Successivamente, l'obiettivo previsto dal sistema di riscontro sarà quello di memorizzare e condividere, fra i soggetti aderenti, le informazioni sulle frodi subite, e sui casi che configurano un rischio di frode.

Il fenomeno del furto d'identità si esplica in due modalità: l'impersonificazione totale, ovvero l'occultamento totale della propria identità, mediante l'utilizzo indebito di dati relativi all'identità e al reddito di un'altra persona, in vita o deceduta; l'impersonificazione parziale, ovvero l'occultamento parziale della propria identità mediante l'impiego, in forma combinata, di dati relativi alla propria persona e l'utilizzo indebito di dati relativi a un altro soggetto.

*(continua a pag.2)*



Paolo Panarelli, direttore generale Consap

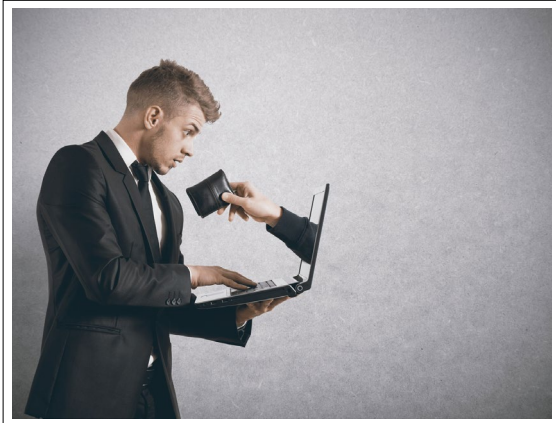
NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## UnipolSai, perfezionata la cessione degli asset ad Allianz

Via libera definitivo alla cessione ad Allianz Italia delle attività assicurative danni in capo alla Milano Assicurazioni. Lo ha comunicato UnipolSai, con una nota diramata nella serata di ieri. "È stato dato immediato effetto - scrive la compagnia - al trasferimento dell'attività di distribuzione di prodotti assicurativi, di cui fanno parte, tra l'altro, una rete di 725 agenzie e 470 dipendenti dedicati alla gestione di tali attività, a fronte del pagamento da parte di Allianz di un corrispettivo di 200 milioni di euro". Il trasferimento del portafoglio diverrà efficace il 31 dicembre 2014 "a valle dell'autorizzazione da parte dell'Ivass - spiega UnipolSai - e a fronte del pagamento da parte di Allianz di un'integrazione del corrispettivo, determinata in funzione dell'ammontare del portafoglio trasferito o rinnovato, pari a massimi 240 milioni di euro, e così per un corrispettivo complessivo di massimi 440 milioni di euro".



**Seguici anche su  
Facebook alla  
pagina di  
Insurance Connect  
e su Twitter  
@insurancetrade**



(continua da pag. 1)

Molti i soggetti aderenti al sistema di riscontro: le banche, comprese quelle comunitarie e quelle extracomunitarie, e gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale di cui all'art. 106 del D.Lgs. 1 settembre 1993; i fornitori di servizi di comunicazione e di servizi interattivi associati, o di servizi di accesso condizionato; i gestori di sistemi di informazioni creditizie e le imprese che offrono ai soggetti di cui sopra servizi assimilabili alla prevenzione, sul piano amministrativo, delle frodi, in base ad apposita convenzione con il ministero dell'Economia; le imprese di assicurazione, decorsi 12 mesi dalla emanazione del regolamento di attuazione.

### LA VERIFICA IN TRE PASSAGGI

Il sistema di riscontro prevede l'utilizzo di cinque banche dati pubbliche: dell'**Agenzia delle Entrate**, per la verifica dei codici fiscali, dei dati identificativi delle persone fisiche e delle denunce dei redditi; del **ministero delle Infrastrutture**, per la verifica delle patenti di guida; del **ministero dell'Interno**, per la verifica dei passaporti e dei permessi di soggiorno; di **Inps** e **Inail**, per la verifica delle buste paga.

Per verificare l'autenticità dei dati personali desumibili dai documenti presentati dai clienti, il sistema di riscontro prevede tre passi: l'aderente fornisce al sistema i dati da verificare; il sistema confronta automaticamente i dati forniti con quelli memorizzati nelle banche dati istituzionali; il sistema restituisce all'aderente gli esiti (positivo o negativo) della verifica per ogni singolo dato fornito.

Il servizio sarà fruibile tramite due modalità: il **portale web**, utilizzabile, in tempo reale, dai soggetti aderenti; i **servizi telematici**, attivabili dai sistemi informatici dei soggetti aderenti, che consentono di usufruire del servizio di riscontro su singolo nominativo, in tempo reale, e del servizio di riscontro massivo di lista di nominativi, di tipo *batch*.

Per potere utilizzare il servizio di riscontro, i soggetti aderenti dovranno preventivamente convenzionarsi con il gestore: un processo completamente informatizzato, che richiede agli aderenti la registrazione a un apposito sito *web* di gestione amministrativa, la preparazione e l'invio telematico del formulario al Mef, e della convenzione alla Consap.

È prevista la gestione completamente informatizzata dell'erogazione del servizio, che comporta la registrazione automatica del numero di verifiche effettuate da ogni aderente, la fatturazione da parte di Consap del servizio erogato a ogni aderente, la gestione dei relativi pagamenti dovuti.

Infine, è previsto un *help desk* dedicato agli aderenti, per fornire assistenza sul servizio di riscontro erogato, con verifiche effettuate, risultati ottenuti, uso delle diverse modalità di fruizione del servizio; sugli aspetti amministrativi connessi, con numero di verifiche conteggiate, fatture emesse e pagamenti ricevuti.

Laura Servidio



PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY",  
IL QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO,  
ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO [WWW.INSURANCETRADE.IT](http://WWW.INSURANCETRADE.IT)

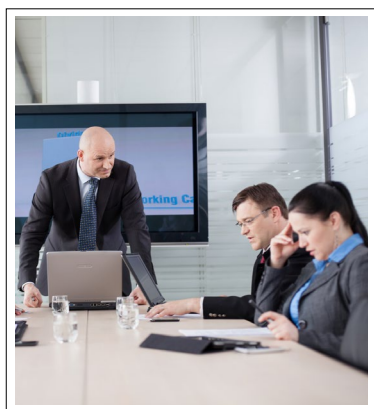
Seguici anche su  
**Facebook** alla  
**pagina di**  
**Insurance Connect**  
**e su Twitter**  
**@insurancetrade**



## Le prospettive della D&O in Europa

L'aumento in tutto il Continente dei controlli delle istituzioni su possibili comportamenti abusivi da parte di dirigenti e imprese, soprattutto sui temi etici, ha portato a un aumento delle richieste di coperture D&O. La concorrenza tra compagnie, in questo mercato, è aumentata. Con conseguente diminuzione dei prezzi e aumento del rischio tecnico

(SECONDA PARTE)



Nel Regno Unito, gli organi di vigilanza come l'**Fsa** (Financial services authority) e l'**Oft** (Office of fair trading), sono sempre più impegnati nel controllo dell'operato del management delle aziende e la legislazione più recente sembra voler aumentare la pressione per la lotta contro gli eventuali illeciti commessi da amministratori e funzionari.

Secondo uno studio condotto dal broker **Willis** e dallo studio legale **Allen & Overy**, il rischio che più preoccupa la maggioranza dei direttori Oltremarica è proprio quello di incorrere in indagini per irregolarità nelle attività amministrative o legate al rispetto delle norme per la concorrenza.

### L'impatto della Corporate Liability

Per di più, direttori e amministratori sono oggi esposti a rischi provenienti da molti altri ambiti, come la salute, la sicurezza dei dipendenti e l'ambiente, e sono sempre più soggetti a procedimenti di tipo penale, in seguito al loro operato come membri del management aziendale.

Infatti, di fronte al crescente impatto dei comportamenti abusivi (o presunti tali) delle società, molti governi sono oggi inclini ad adottare la minaccia delle sanzioni penali contro gli individui che costuiscono il loro management, per costringerle a rispettare le regole.

In genere, gli ordinamenti giuridici prevalenti in Europa non consentono di sottoporre a procedimento penale le persone giuridiche. Le poche eccezioni a tale regola sono costituite dalle normative che hanno recepito la *Direttiva 2008/99/CE*, che ha introdotto il concetto di *corporate liability* in capo alle persone giuridiche, per le ipotesi di realizzazione (nonchè di agevolazione o istigazione) di *reati ambientali*.

Il recepimento della direttiva in Italia è avvenuto nel 2011, tramite la modifica del *Dlgs. 231/2001*, avente come oggetto la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, e le conseguenze dell'applicazione dei principi contenuti nel decreto da parte della magistratura sono state anche rilevanti: si pensi a casi eclatanti come quello dell'*Eternit*, dell'*Ilva* e della *Thyssen-Krupps*.

### Aumenta il numero di richieste da fallimento

La crisi finanziaria ha poi fornito ulteriori spunti per le richieste di risarcimento presentate in seguito ai sempre più numerosi casi di fallimento.

È infatti dovere del curatore fallimentare cercare di massimizzare i crediti nei confronti degli amministratori e funzionari dell'azienda insolvente, accusandoli di cattiva gestione, false dichiarazioni, frode, e in genere per avere svolto la loro attività per il loro profitto personale, piuttosto che nell'interesse della società e dei suoi azionisti.

Altra fonte di reclami, soprattutto nell'ambito delle medie e piccole imprese, è poi costituita dalle richieste avanzate dai dipendenti, sia nei confronti delle società che dei loro dirigenti, in seguito ad atti illeciti come molestie, varie forme di discriminazione, mobbing, licenziamento immotivato e ritorsioni. La copertura per questo tipo di irregolarità, infatti, prestata negli Stati Uniti con un prodotto specifico denominato *Epli* (employment practices liability insurance), in Europa è assai comunemente collocata all'interno delle polizze D&O, seppure in forma meno ampia.

Anche la naturale evoluzione dei testi di polizza offre spunti per nuove richieste di risarcimento. Le tradizionali polizze basate su testi standard, infatti, si sono mano a mano arricchite di un gran numero di estensioni, spesso tagliate su misura per le diverse tipologie di rischi coperti, che hanno notevolmente allargato la gamma di coperture offerte, molto spesso adattandole alle esigenze dettate dalla giurisprudenza locale.

### Un mercato di offerta in crescita

Riassumendo, la combinazione dei fattori di cui si è parlato ha inevitabilmente condotto a un aumento nella frequenza e severità degli eventi dannosi in tutta Europa.

L'aumento della sinistrosità, però, non sembra avere scoraggiato il livello di competizione nei vari mercati. Se da una parte, infatti, la D&O è oggi tra le poche linee di business a essere in crescita, ed è sempre maggiore il numero degli assicuratori che la sottoscrivono, l'inasprirsi della concorrenza sembra spingere inesorabilmente i tassi di premio verso il basso.

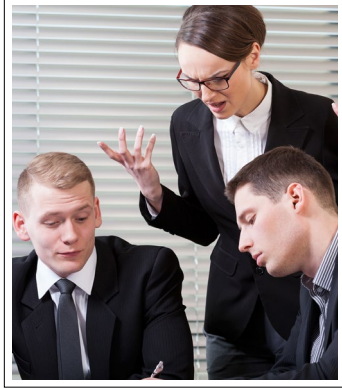
(continua a pag.4)





(continua da pag.3)

È ovvio che il ramo D&O non possa essere visto come un sistema autonomo e autosufficiente, e che anch'esso sia comunque soggetto alle fluttuazioni e al ciclo complessivo del mercato globale. La fase *soft* che caratterizza da anni l'intero settore assicurativo e l'eccessiva capitalizzazione che lo contraddistingue costituiscono dunque elementi fondamentali anche per spiegare le dinamiche di questo settore.



A dispetto dell'aumento dei rischi e dei sinistri cui è soggetto, il mercato europeo della D&O continua dunque a crescere, attestandosi su cifre che si stimano oggi vicine ai due miliardi di euro. Un portafoglio così ingente, d'altra parte, attira nuova capacità, e così aumenta il livello di competitività, sia nell'ambito delle aziende pubbliche che di quelle private, il che ci immette nella tipica dinamica "circolare" che conduce alla costante riduzione dei prezzi.

### Attenzione al rischio tecnico

Il solo comparto che sembra non essere ancora caratterizzato da una feroce concorrenza è quello finanziario, probabilmente perché si tratta di uno dei settori sottoposti a maggior controllo ove, per così dire, è oggi più alta la probabilità di incappare in un illecito di tipo amministrativo. Anche in quest'ambito, tuttavia, esistono *zone franche* ancora oggetto di contesa tra gli assicuratori, soprattutto nei Paesi meno esposti alla crisi creditizia. Si tratta, ad esempio, di operatori finanziari attivi a livello locale, che per dimensioni e tipo di clientela non sono ancora ritenuti in grado di generare eventi dannosi di entità particolarmente preoccupante.

Nonostante questo tipo di business sia tuttora percepito come redditizio, c'è quindi da chiedersi per quanto tempo ancora esso resterà tecnicamente sostenibile, senza che siano adottati i necessari correttivi, di fronte al forte aumento della quantità e dell'entità dei sinistri, e alla forte spinta verso una regolamentazione sempre più stringente, che caratterizzano ormai tutti i mercati d'Europa.

**Cinzia Altomare,**  
Gen Re

(La prima parte dell'articolo è stata pubblicata su *Insurance Daily* di lunedì 30 giugno).

MARKETING & VENDITE

## Quattro, il numero magico del marketing operativo

Scolpite sulla pietra, le **4 leve del marketing** (prodotto, prezzo, distribuzione e comunicazione), sono i principi imprescindibili per chi ha la responsabilità di raggiungere gli obiettivi, attraverso la scelta di come impostare il proprio modello organizzativo e l'attività commerciale.

Una teoria che necessita di:

- coerenza interna tra le 4 leve;
- coerenza con il posizionamento dell'azienda;
- coerenza con il target prescelto.

Ma basta assolvere a questi compiti per essere efficaci nella vendita? Assolutamente no.

Una volta stabiliti i vincoli (target, obiettivi e budget), entra in gioco la **formula AIDA**.

Infatti per avere successo nella vendita devono essere assolti anche i **"4 compiti della formula"**, attraverso un messaggio pubblicitario che:

- attiri l'attenzione;
- mantenga l'interesse dell'audience;
- stimoli il desiderio dei potenziali clienti;
- spinga il consumatore all'azione.

Tutto quanto detto, però, non funziona se non si ha una forza vendita adeguatamente preparata che possa individuare nuovi clienti, comunicare le caratteristiche e i benefici del prodotto, che sia in grado di svolgere attività di vendita, di assistenza e consulenza al cliente, intrattenendo forti relazioni con quest'ultimo (servizio post vendita).

In realtà, oggi, questo modello funziona molto bene nei settori di largo consumo, ma fa molta fatica, purtroppo, ad essere applicato con altrettanta efficacia nel mondo dei servizi.

Sono ancora poche le aziende che riescono a uscire dalla logica del "si è sempre fatto così" ed a importare metodologie di mercati più evoluti (ne cito una fra le poche: **Allianz**, che fa dell'innovazione la propria strategia di marketing applicata al mondo dei servizi). Per ora tutto ciò è possibile in quelle aziende in cui il direttore marketing proviene da mondi in cui il marketing, la comunicazione e la promozione hanno raggiunto livelli di sofisticazione avanzati. Non vorrei citare nuovamente come caso unico quello di **Toro Assicurazioni** che negli anni settanta, mutuando un'azione in auge nel settore automobilistico, inviava gli auguri di buon compleanno ai propri clienti. Oggi nel nostro mondo siamo leggermente più avanti, ma sono passati quarant'anni.

**Leonardo Alberti,**  
trainer scuola di Palo Alto,  
consulente di direzione strategica in ambito assicurativo,  
docente vendite e management

### 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 02.36768000 [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)  
Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 1 luglio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012