



EDITORIALE

## Un valore "taylor made" per i professionisti

Nessun professionista dei Paesi anglosassoni si sognerebbe di operare senza un'adeguata copertura assicurativa, mentre in Italia il cambio di passo è imposto dalla legge. Dal 13 agosto entra in vigore un nuovo obbligo secondo il quale il singolo professionista e il relativo ordine professionale, così come le compagnie di assicurazione con i loro prodotti, dovranno attivarsi per trasformare il costo della polizza in fonte di sicurezza. Molti intermediari sostengono però ad oggi l'offerta assicurativa per i professionisti sia limitata a prodotti standardizzati, preconfezionati e poco attenti alle più specifiche esigenze di una o dell'altra categoria professionale. Ecco perché il ruolo degli ordini professionali e delle associazioni di categoria diventa determinante per evidenziare le esigenze da soddisfare e per indirizzare il singolo professionista verso la scelta giusta. Ma le compagnie e gli intermediari, in virtù della loro capacità di costruire soluzioni "taylor made", dovranno necessariamente riuscire, oggi più di ieri, a incontrare le esigenze evidenziate con soluzioni da diffondere su vasta scala. E cogliere così le importanti opportunità introdotte in Italia da un altro obbligo legislativo.

**Maria Rosa Alaggio,**  
direttore Insurance Magazine  
e Insurance Trade  
alaggio@insuranceconnect.it

MERCATO

## Rc professionale obbligatoria, non solo prezzo ma valore

Al convegno organizzato da Uea le sfide aperte dalla normativa al mercato assicurativo e il ruolo a cui sono chiamati i diversi soggetti coinvolti

L'obbligatorietà della responsabilità civile professionale è un passo in avanti verso un Paese più moderno, avanzato e corretto. Ha preso il via da questa premessa il convegno organizzato dall'**Unione Europea Assicuratori**, a Torino la scorsa settimana, per poi affrontare nel dettaglio le novità introdotte in questo ambito dal decreto liberalizzazioni, la diversificazione dei rischi a cui sono soggetti differenti categorie di lavoratori, le risposte del mercato assicurativo ai nuovi bisogni di protezione e il ruolo degli Ordini o Albi professionali. In particolare rispetto a quest'ultimo punto, il presidente Uea **Filippo Gariglio** ha precisato come "non avendo la normativa previsto sanzioni in caso di mancata assicurazione del professionista, l'aspetto coercitivo sembra essere demandato proprio ai singoli Ordini professionali che sono dunque chiamati a svolgere un ruolo fondamentale".



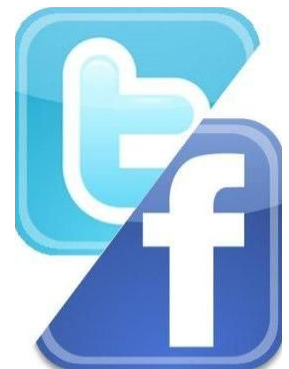
Filippo Gariglio, presidente dell'Unione Europea Assicuratori

E non solo in questo senso. "Agli Ordini - secondo Gariglio - spetta il compito di porsi come intermediari delle compagnie assicurative, per garantire a tutti gli iscritti convenzioni ad hoc per la Rc professionale capaci di offrire una soluzione assicurativa ottimale non solo in termini di prezzo, ma soprattutto di valore, in modo da tutelare, ad esempio, i professionisti che hanno già avuto sinistri". In sostanza, se è vero che il decreto è rivolto in primo luogo a tutelare i cittadini, stabilendo l'obbligo per il professionista, al momento del conferimento dell'incarico, di indicare i dati della polizza assicurativa per la copertura degli eventuali danni provocati nell'esercizio dell'attività professionale, non va dimenticato che anche i professionisti devono essere messi in condizione di potersi assicurare. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Al via oggi "Napoli virtuosa", Rc auto scontata fino al 20%

Arginare il fenomeno delle truffe e ridurre il costo delle polizze che dal 1994 a oggi ha subito un rincaro del 455%. La fase sperimentale del progetto "Napoli virtuosa", riguardante la Rc auto, avviato dal Comune di Napoli, parte oggi, durerà un anno e sarà riservata alle autovetture private. Si tratta di una convenzione sottoscritta con la compagnia **Con.Te**, brand italiano della società inglese **Eui limited**, rivolta ai residenti del capoluogo campano che dimostrano di avere particolari requisiti virtuosi. Occorre essere in regola con il pagamento della Tarsu nel 2010, aver conservato tutti i punti sulla patente e non aver mai ricevuto multe per guida in stato di ebbrezza o eccesso di velocità. La polizza prevede poi il montaggio, obbligatorio ma gratuito, di una scatola nera e il risarcimento in forma specifica, quindi in caso di sinistro l'assicurato è tenuto a far riparare il veicolo in una carrozzeria convenzionata con la compagnia.



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



Alcuni momenti del convegno sulla Rc professionale organizzato da Uea



*(continua da p. 1)* “Per garantire a tutti un adeguato livello di protezione occorre spalmare i picchi di rischio, inevitabilmente presenti in ogni attività professionale, su tutti i componenti della categoria, seguendo un fondamentale principio che è quello della mutualità”.

### IL MERCATO ASSICURATIVO

Il convegno Uea è stata anche l'occasione per fare il punto sul mercato assicurativo e sulle opportunità di business per intermediari e compagnie aperte dalle nuove necessità assicurative dei professionisti. “È vero che ad oggi una gran fetta di professionisti possiede già una copertura Rc – ha sottolineato l'avvocato **Roberto Mussano**, dello **studio legale Mussano&Mussano** – ma la percentuale non è così elevata come si può pensare. Gli spazi di lavoro sono enormi e gli effetti di quest'obbligo per i professionisti saranno interessanti per entrambe le parti, da un lato infatti si assisterà a uno sviluppo dell'offerta per gli assicurati e a una maggiore competitività dei premi, dall'altro si apriranno nuove opportunità di fidelizzazione del proprio portafoglio per gli intermediari e di possibilità di contratto con nuovi potenziali clienti, infine si avrà un maggiore interesse degli Ordini professionali a stipulare convenzioni con le compagnie”. A fronte di questa prospettiva però è necessario, secondo Mussano, che venga adeguatamente “innalzato il livello di preparazione tecnica degli assicuratori, spesso troppo inesperti per gestire un settore così tecnico come la responsabilità civile professionale”.

### LA DIVERSIFICAZIONE DEI RISCHI PROFESSIONALI

Nell'ottica di favorire l'incontro tra i diversi attori chiamati a rendere concreta e proficua questa novità normativa, e stimolare il confronto tra istanze di business e di protezione, Uea sta promuovendo in diverse città italiane convegni interprofessionali dedicati. Nell'incontro di Torino, oltre ai rappresentanti dell'Unione, sono intervenuti il responsabile commerciale di zona **Das, Andrea Massocco**, e l'amministratore delegato di **Dual Italia Maurizio Ghilosso**, per illustrare, attraverso casi pratici ed esempi realistici, la casistica dei rischi propria di alcune attività professionali. “Indipendentemente dalla categoria di riferimento, esercitare la libera professione è un'attività molto complessa – rileva Massocco – occorre tenersi costantemente aggiornati e sapersi districare tra leggi in continua evoluzione perché anche al professionista più esperto può accadere di incorrere nella violazione di una norma o di commettere un errore, rischiando conseguenze pesanti dal punto di vista sia economico, sia personale”.

I rischi per i professionisti sono molteplici. La prima distinzione in questo senso è tra quelle professioni, (avvocati, commercialisti, notai, ragionieri amministratori di stabili, periti commerciali) per le quali non vi è rischio di causare danni fisici, e dunque l'assicurazione deve coprire solo le perdite patrimoniali involontariamente cagionate al proprio cliente e quelle (architetti ingegneri e geometri) per cui le coperture assicurative devono tenere conto delle responsabilità connesse ai diversi ruoli (coordinatore sicurezza, collaudatore, direttore lavori, progettista), o ancora i professionisti appartenenti al mondo sanitario soggetti al rischio di arrecare danni fisici e anche perdite patrimoniali.

“Sempre più spesso – aggiunge Massocco – capita di essere citati per danni di diversa natura subiti da clienti o pazienti: dal danno fisico al danno d'immagine, dal danno morale a quello biologico. Ma può capitare di essere coinvolti in controversie di natura legale anche per delle semplici disattenzioni, per sbagli o equivoci di altri operatori, o per errori nella documentazione prodotta”.

Ma qual è il grado di consapevolezza dei professionisti? “Il mercato è ancora largamente sottoassicurato – afferma Ghilosso – ma, escludendo le professioni mediche, tra le categorie più attente spicca sicuramente quella dei commercialisti, poi ingegneri e architetti”. Dai dati presentati da Dual, compagnia che dedica il 68% del suo business alla Rc professionale, su 11 mila polizze emesse lo scorso anno (con premi oltre i 14 milioni), il 37% sono state stipulate da commercialisti, il 19% da ingegneri e il 17% da architetti.



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

*Diana Pastarini*



## Medical malpractice o miscommunication?

L'esponenziale aumento delle vertenze contro medici e strutture sanitarie pone il problema della mancanza di comunicazione con il paziente e della corretta distinzione tra errore medico e complicità

Se le denunce contro medici e Asl subiscono un incremento del 255% in quindici anni, i casi sono due: o i professionisti sono in balia di un incontrollabile impulso stragista oppure il confine, forse troppo labile sul piano giuridico, tra errore e complicità si è assottigliato a tal punto da determinare un fenomeno di dimensioni davvero abnormi. Dal 1994 al 2009, il numero dei contenziosi in area medica è passato da 9.500 a oltre 34.000, nel solo anno 2009 le denunce relative ai singoli medici sono state oltre 12.500 e quelle a carico di strutture sanitarie sono lievitate del 21%, superando i 21.500 casi. In totale sempre in quell'anno il numero di sinistri denunciati alle compagnie di assicurazione italiane è aumentato del 15% rispetto al 2008 arrivando a 34.035. Secondo l'ultimo **rapporto Ania**, pubblicato nel 2011, i premi assicurativi pagati da Asl e medici singoli sono passati dagli oltre 35 milioni di euro del '94 ai 453 milioni del 2007.

Si tratta di cifre eclatanti che meritano un'analisi approfondita e anche la disamina di efficaci e tempestive contromisure. Una possibile spiegazione, secondo **Luigi Mastroberro**, consulente medico legale di varie compagnie e vice presidente dell'associazione **Melchiorre Gioia**, riguarda il fatto che negli anni "la giurisprudenza civile, quella che si occupa dei risarcimenti, ha sancito l'inversione dell'onere della prova, ovvero deve essere il medico a dimostrare la propria innocenza", ne consegue che "quasi tutto diventa evento risarcibile per mancata presentazione della prova a discolora".

Un problema di natura squisitamente giuridica dunque, a cui se ne aggiunge un altro inerente la difficoltà a interpretare univocamente i moventi della casistica della responsabilità professionale medica.



Luigi Mastroberro, vice presidente dell'Associazione Melchiorre Gioia



La cosiddetta malpractice, quella per intenderci che viene etichettata come tale dai mass media - spiega il vice presidente dell'associazione Melchiorre Gioia - "è un fenomeno residuale, rispetto alla maggioranza delle vertenze che oggi si registrano".

L'errore medico è un comportamento codificato da precise caratteristiche quali imperizia, negligenza e violazione della legge che produce danno a qualcuno, "ma quello che viene segnalato alle compagnie - continua Mastroberro - in realtà, non è l'errore propriamente detto. Molto spesso il danno rientra nella casistica delle complicità, cioè danni non voluti, inevitabili e non prevedibili".

Il punto è che secondo questa logica, qualunque evento avverso diventa passibile di denuncia. Ecco che allora appare fondamentale, non solo accertare come effettivamente si sono svolti i fatti e quali sono state le scelte del medico, ma anche lo stato d'animo con cui queste sono state vissute dal paziente. "Anche a causa di un cattivo rapporto medico-paziente, in cui manca la comunicazione - sottolinea Mastroberro - si creano una serie di fenomeni che cadono sotto il titolo di responsabilità professionale, senza però che il medico commetta un errore".

L'obbligo di dotarsi di una **polizza di responsabilità civile professionale**, in vigore a partire dal 13 agosto, dovrebbe quantomeno consentire una maggior protezione dei medici che si trovano a fronteggiare, spesso senza adeguate coperture, situazioni di questo tipo. Ma data la complessità del contesto e la delicatezza del tema, un intervento davvero risolutore non può che arrivare dal legislatore.

*Diana Pastarini*

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



## MARKETING & VENDITE

### Come fidelizzare davvero il cliente



La fidelizzazione del cliente è alla base del successo di qualsiasi attività di vendita. Il processo di fidelizzazione deve partire da molto lontano. Cosa fanno quindi le aziende per perseguire questo obiettivo strategico?

Oggi purtroppo sempre più spesso si vedono clienti che adottano comportamenti di "multifidelità". Hanno sì un fornitore preferenziale, ma, a seconda dei momenti e delle esigenze, contattano anche altri fornitori.

La novità, la curiosità e la pubblicità sono elementi che stimolano la voglia di rivolgersi a un altro fornitore. Il mondo dei viaggi, per esempio, è sempre più spesso messo in pericolo dalla voglia di non continuare a rivolgersi alla propria agenzia di fiducia, bensì di comprare direttamente su internet.

Le più moderne tecniche di marketing (Crm: Customer Relationship Management) basano la loro efficacia sul fatto che il cliente è convinto che la promozione sia esclusiva per lui. Le lettere sono intestate a lui, il contenuto calza perfettamente con le sue caratteristiche e molto spesso l'offerta è centrata sui propri bisogni. Ecco che allora i clienti si sentono in qualche modo legati all'azienda che li conosce bene, li riconosce e pensa a loro. Ma basta solo questo per avere clienti fidelizzati? Direi di no. Le aziende devono necessariamente erogare servizi personalizzati (programmi preferenziali), dando precedenza assoluta, in termini di servizio, al cliente che partecipa a tali programmi, non senza però:

- rispettare e garantire quanto promesso;
- sorprendere con qualcosa di eccezionale;
- concentrarsi prima sui clienti e poi sui profitti;
- introdurre i clienti al concetto di fedeltà;
- motivare i propri collaboratori.

Ecco che allora, attraverso i comportamenti di acquisto, rilevati sistematicamente con programmi di fedeltà (tessere), si riesce a calibrare l'offerta sulle reali abitudini di acquisto dei propri clienti. Ecco che così facendo il nostro cliente si sente "Re".

Ricordiamoci che acquisire un nuovo cliente costa dieci volte di più che vendere a un cliente fedele. Dobbiamo quindi investire sul servizio e sul nostro cliente per renderlo sempre più fedele. Una volta ottenuto questo obiettivo non ci sarà sconto o prezzo più basso che possa scalfire il rapporto preferenziale che abbiamo con il "nostro" bene più prezioso: il cliente.

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

## MERCATO

### Comparto assicurativo, continua il trend positivo

#### Marsh presenta un nuovo indice trimestrale riferito ai tassi assicurativi su scala mondiale

Il gruppo di intermediazione assicurativa **Marsh** ha sviluppato un nuovo parametro sulla gestione dei rischi, a cadenza trimestrale, che per il periodo **aprile-giugno 2012** mostra tassi in crescita, in linea con il trend iniziato nel terzo quarto del 2011, per quanto più contenuta rispetto ai due trimestri precedenti.

Il nuovo **Marsh Global Insurance Index** comprende dati relativi al rinnovo di polizze da parte dei clienti per le linee di business property, casualty, finanziario e professionale, pesate per premi piazzati, delle venti principali economie su scala mondiale. Per quanto riguarda il secondo trimestre di quest'anno, l'indice composto, comprensivo di tutte le linee sopra indicate, si attesta a 1,014 pari a un aumento dei tassi di rinnovo dell'**1,4%** rispetto allo stesso periodo del 2011.

La scelta di proporre questo nuovo indice, pubblicato nell'ultima edizione del *Global insurance market quarterly briefing*, è stata così motivata dal responsabile global analytics di Marsh, **Claude Yoder**: "con il mercato mondiale delle assicurazioni in una chiara fase di transizione, per gli assicurati che devono prendere decisioni critiche sulle loro future strategie di gestione del rischio, è fondamentale capire le tendenze di mercato. Questo approccio pionieristico al rilevamento dei tassi mondiali di movimento è solo uno dei modi in cui Marsh usa i suoi strumenti di analisi per aiutare i suoi clienti a definire i loro piani assicurativi".

Guardando più nel dettaglio alle diverse linee di business che compongono l'indice, l'aumento dei tassi di assicurazione property è dovuto, secondo gli esperti Marsh, alle perdite inaspettate causate dalle catastrofi naturali occorse lo scorso anno, da una maggiore attenzione da parte degli assicuratori alla qualità dei dati forniti dagli assicurati, un aumento delle attritional losses, e modifiche al modo in cui gli assicuratori calcolano il loro costo risk-adjusted del capitale.

Infine, sebbene l'indice mostri tassi di assicurazione per le linee finanziarie e professionali in lieve flessione, dopo gli incrementi dei due trimestri precedenti, il trend generale evidenzia come il calo pluriennale dei tassi di assicurazione per la responsabilità stia volgendo al termine.

*D.P.*