

## PRIMO PIANO

### Fonsai, vantaggi solo a Premafin

UnipolSai non può essere considerata responsabile di quanto contestato al figlio di Salvatore Ligresti, Paolo, accusato di manipolazione del mercato e falso in bilancio in qualità di ex consigliere di Fondiaria Sai. UnipolSai è imputata per la legge 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti nel processo con rito abbreviato a carico di Paolo Ligresti e di altre due persone, che si sta celebrando davanti al giudice per le udienze preliminari di Milano, Andrea Ghinetti. In sostanza, la difesa punta a dimostrare che le condotte degli ex vertici di Fondiaria Sai non sono state nell'interesse della compagnia assicurativa ma nel solo interesse dell'azionista di maggioranza, cioè Premafin, la finanziaria della famiglia Ligresti. L'avvocato di UnipolSai, Ermenegildo Costabile, ha riassunto la sua arringa difensiva al termine dell'udienza di ieri, specificando di "non essere entrato nel merito delle accuse" ma sottolineando che, in ogni caso, "non ci sono stati vantaggi per Fondiaria Sai ma gravissimi danni patrimoniali". Anzi, ha ribadito il legale, "se la riserva sinistri di Fondiaria Sai è stata alterata, come da capo di imputazione, è stato fatto nell'interesse dell'azionista Premafin", controllata dalla famiglia Ligresti, "per non vedersi diluire la partecipazione nella stessa Fondiaria Sai".

Beniamino Musto

## COMPAGNIE

### Agenzie ad alto potenziale

**Groupama ha presentato all'Expo il programma di formazione rivolto alla rete agenziale. Seguendo il principio di condivisione e la filosofia della compartecipazione, gli intermediari si sono messi in discussione**

Costruire una storia di ordinario successo. Un percorso da realizzare attraverso la formazione, l'ispirazione ma anche gli strumenti tecnologici appropriati. Anche perché, come sostiene uno dei più innovativi formatori sul panorama nazionale **Alessandro Chelo**, "sono i progetti che portiamo avanti coerenti con la nostra identità che costruiscono la nostra squadra vincente". Ed è quanto sta proponendo, in Italia, **Groupama** a un gruppo di agenzie *ad alto potenziale* della propria rete. Il progetto, intrapreso tre anni fa, è stato presentato nella giornata di ieri all'Expo di Milano. I lavori, a cui hanno aderito decine di agenti selezionati, sono stati introdotti dal responsabile del servizio commerciale di Groupama, **Michele Puccini**. L'iniziativa è stata rivolta prevalentemente ad agenzie della rete non ancora *top level*, ma che al loro interno avevano profili in grado di raggiungere obiettivi di primo ordine.

"Abbiamo proposto un percorso che seguisse il principio della condivisione e della compartecipazione - ha esordito Puccini -. Per questa ragione abbiamo messo a disposizione delle agenzie degli strumenti straordinari". L'evento formativo, che ha fatto seguito a un'altra giornata improntata sull'innovazione manageriale che si è tenuta in Expo nei giorni scorsi e coordinata da Chelo, ha preso il via con il racconto di un'esperienza imprenditoriale di successo. In particolare, ha portato la sua testimonianza sul palco il giovane **Luca Gamberini**, raccontando l'esperienza vincente della sua impresa: una *start up* che ha ideato e realizzato un giardino subacqueo a Noli, nel mar ligure. L'imprenditore, originario di Genova, ha presentato il piano di lavoro *Nemo's Garden*: ossia un sistema di coltivazione di vegetali sul fondo del mare ecologico e auto sostenibile. Il progetto ligure ha rappresentato il tema della *Potenza del limite*, (strettamente connesso al frame narrativo ad alto potenziale di Groupama): ossia la capacità creativa di superare l'orizzonte comune e fornire idee e spunti in grado di far intravedere nuove possibilità per il futuro. A proseguire i lavori il formatore di manager Chelo, che ha parlato del cambiamento e dell'approccio culturale ai nuovi strumenti digitali. "Oggi il cambiamento è continuo a differenza del passato - ha rimarcato -. La competenza che ci serve non è più gestire questo cambiamento, ma viverlo". Tradotto: per vivere in un'epoca in continua evoluzione con mutamenti repentini è necessario far ricorso a tutte le risorse interiori. (continua a pag. 2)



**INSURANCE CONNECT su FACEBOOK**

Seguici sulla pagina cliccando qui





(continua da pag. 1)

L'invito agli agenti è stato, quindi, perentorio. “Dovrete ripensarvi, rincontrarvi con voi stessi e rinascere: cioè riproporvi al mondo dando spazio alle luci nascoste nelle vostre ombre. Perché lì c'è la possibilità di fare un salto lungo la strada per regalare i vostri talenti al mondo”.

## AGENTE, UN APPROCCIO IMPRENDITORIALE DIVERSO

Un programma ad alto potenziale improntato sulla condivisione e sulla partecipazione tra compagnia e agenti: e ciò in ottica imprenditoriale diversa. In estrema sintesi, è questo il progetto proposto da Groupama agli agenti. Il programma sarà scandito da un *turnover*: ultimato il percorso con le agenzie che hanno aderito, ne saranno coinvolte altre. “Di solito il lasso

temporale per questi obiettivi è l'annualità”, ha rimarcato il responsabile Puccini. La compagnia ha optato, invece, per una via più articolata e approfondita impegnando gli agenti su un arco temporale più dilatato: ossia i tre anni. “Durante questo percorso – ha evidenziato Puccini – gli intermediari si sono messi in discussione, in primo luogo, come imprenditori. Hanno accettato la sfida, la proposta di modificare il loro ruolo e la gestione della loro squadra”. A livello generale il programma ad alto potenziale rientra nell'ambito delle strategie, messe in atto dal gruppo in Italia, per la modernizzazione e il miglioramento dell'operatività funzionale delle agenzie attraverso il ricorso a strumenti e tecnologie digitali di ultima generazione. “Sull'esempio del programma *Agenzie vincenti* – ha spiegato Puccini – abbiamo aiutato i nostri agenti a costruire delle *community* di agenzia attraverso le quali hanno imparato a gestire il rapporto con i collaboratori. Il passo successivo? È stato quello di aiutarli ad utilizzare i sistemi digitali e i canali social per l'acquisizione di clienti”. Nel panorama nazionale, Groupama è stata una delle prime compagnie ad aprire la pagina social. E nel ranking dei gruppi assicurativi la società, a detta di Puccini, risulta sul podio per numero di follower. Riprendendo poi una metafora di Alessandro Chelo, il responsabile del servizio commerciale di Groupama ha sottolineato: “vogliamo imparare a ballare sotto la pioggia”. E ha aggiunto: “l'utilizzo degli strumenti digitali ci aiuta ad accorciare il punto di contatto con il cliente che, storicamente, è un processo a coda lunga. Siamo convinti di questo, tanto che abbiamo investito molto in strumenti tecnologicamente avanzati: tra questi, solo nell'ultimo anno, i preventivatori veloci e l'app *My angel h24* che garantisce l'intervento di un esperto entro mezz'ora in caso di sinistro”.

## L'INTERMEDIARIO È ANCORA LO ZOCCOLO DURO

Sul rapporto con l'agente, in prospettiva la strada appare tracciata. “La scelta è quella di mantenere l'agente al centro della strategia della compagnia – ha chiosato Puccini – Anche perché recenti ricerche lo dimostrano: ancora esiste uno zoccolo duro di clientela che preferisce l'intermediato rispetto al connesso. Restiamo perciò convinti che l'agente sia ancora il punto di riferimento, il cuore dell'attività commerciale della compagnia. E il programma ad alto potenziale va nella direzione di mettere l'agente in condizione di arrivare prima al cliente e accorciare la catena, dalla lunga coda, attraverso l'uso degli strumenti digitali”.

Renato Agalliu



UPGRADE YOUR CLAIM MANAGEMENT SUPPORT

MANAGEMENT AND AUDIT OF MEDICAL-LEGAL, ANTIFRAUD, TECHNICAL-EVALUATION AND LEGAL PROCESSES

**DCA CONSULTING**<sup>®</sup>

ASSISTENZA ASSICURATIVA LEGALE E PERITALE

SPECIAL FOCUS

LEGAL

ANTIFRAUD

RAMI DIVERSI

CRITICAL ITALIAN REGION

Sistema di gestione per la qualità certificato dal RINA ISO 9001

Member of C&O Federativo  
RINA  
ISO 9001:2008  
Sistema Qualità Certificato

## NEWS

## A convegno per fare il punto sul “bene vita”

L'annuale appuntamento organizzato da Gen Re e Studio Mrv ha fatto il punto sull'evoluzione del complesso tema del risarcimento del danno tanatologico, affrontato alla luce delle novità giuridiche recenti e delle prossime modifiche normative. Con un confronto approfondito sulle modalità risarcitorie negli altri Paesi europei

Il danno da perdita del *bene vita* e il *danno alla persona* sono stati al centro dell'annuale convegno organizzato presso il Centro Svizzero a Milano da Gen Re (General Reinsurance Milan Branch) e dallo Studio legale Mrv (Martini Rodolfi Vivori) dal titolo *Danno da perdita della vita e riflessioni sul sistema globale del danno alla persona, alla luce della pronuncia SSUU n.15350 del 22 luglio 2015, e nell'imminenza dell'approvazione del ddl Concorrenza*.

Il contenuto delle relazioni e dei temi posti in approfondimento ha raccolto in sala molti operatori del mondo assicurativo, scientifico e giuridico, interessati a un argomento che pare essere in continua evoluzione.

Dopo l'introduzione curata da **Cinzia Altomare**, branch manager *facultative* di Gen Re, che ha anche moderato la mattinata, la relazione tenuta dall'avvocato **Filippo Martini** dello Studio Mrv ha avuto come oggetto l'analisi delle novità giurisprudenziali dell'ultimo anno, affrontando il dettaglio e la portata giuridica delle note decisioni rese dalle corti superiori (la Corte Costituzionale n. 235/2014 e la Cassazione SSUU n. 15350/2015) e dai tribunali territoriali in tema di danno alla persona.

### L'incognita del ddl Concorrenza

Nel contesto, è stata svolta una dettagliata analisi dei lavori parlamentari e dei testi normativi oggi in discussione in ordine all'approvazione del *ddl Concorrenza* (se ne è parlato lungamente nelle pagine di questo giornale), un tema ripreso ed approfondito dall'ampia e precisa relazione dell'avvocato **Fabio Maniori**, responsabile servizio legale, compliance e distribuzione, di **Ania**.

In seguito l'avvocato **Marco Rodolfi** dello Studio Mrv ha esposto in dettaglio il contenuto della nota sentenza della Corte di Cassazione, resa lo scorso 22 luglio a sezioni unite (n. 15350), che ha scritto la parola fine al tema della supposta risarcibilità del danno da perdita della vita o *tanatologico*.

I lavori della mattinata si sono chiusi con l'esposizione di **Damiano Spera**, presidente e giudice della IV sezione del tribunale di Milano, nonché direttore scientifico della rivista *Ridare*, il quale ha delineato le metodologie di liquidazione del danno alla persona secondo la tabella milanese, con una valutazione sulle possibili evoluzioni della stessa tabella, anche nell'ottica dell'imminente approvazione del *ddl Concorrenza* ora in discussione in Parlamento.

### Il confronto con l'Europa

Alla ripresa dei lavori, **Lorenzo Vismara**, claims executive Gen Re Milano, ha introdotto un interessante studio comparativo tra i sistemi di liquidazione del danno in Europa, riportando cifre e confronti di valutazione a parità di pregiudizi patrimoniali e non, delineando gli istituti risarcitori presenti in altri Paesi, ed evidenziando le enormi diversità di trattamento e di liquidazione. Il tema della liquidazione del danno negli altri Paesi dell'Unione Europea e nel mondo (argomento di assoluta attualità, se si pensa agli studi comparativi che sono all'esame proprio del Parlamento in questa fase di codifica dei danni nazionali) è stato poi ripreso e approfondito dagli altri oratori della giornata. Così **Federico Maroto**, claim manager p&c Gen Re Madrid, ha esposto il sistema risarcitorio in Spagna con l'introduzione recentissima del nuovo *baremo*, quale criterio normativo di compensazione del danno alla persona, che ricalca in ampi stralci quello del nostro Paese. In seguito, **Peter Gilbert**, London branch claims manager Gen Re, ha approfondito il sistema risarcitorio del danno alla persona nell'esperienza inglese, dove avviene anche in forma di rendita vitalizia, istituto largamente diffuso nel Paese anglosassone a differenza del nostro. Infine **Patrick Le Roy**, claims executive, Gen Re Cologne, ha esaminato in dettaglio la natura e la portata dei sistemi risarcitori in Francia e Germania.

Il convegno ha quindi tracciato un ampio spettro di approfondimenti delle principali novità registrate negli ultimi tempi in tema di danno alla persona, in Italia e all'estero, con un occhio attento ai profili pratici di applicazione immediata nel contesto assicurativo e di valutazione dei rischi. L'evento ha confermato l'impronta dei convegni Gen Re - Mrv, per l'attenzione alle tematiche più attuali e per l'ottica pratica rivolta alla gestione ed alla prevenzione dei rischi più diffusi.

Maria Moro



### 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)

Convegno

## L'RC AUTO TRA TECNOLOGIA E RIFORME

Milano, 12 novembre 2015 (9.00 - 17.30)  
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

### PROGRAMMA

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

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.00 - **Presentazione risultati Osservatorio Gestione Sinistri Auto**  
*Guido Proietti, manager di Scs Consulting*

10.00 - 10.20 - **Case Study - L'esperienza di Aviva Italia**  
*Fabio Zunino, responsabile direzione sinistri di Aviva Italia*

10.20 - 10.40 - **Detection e investigation di potenziali frodi nella gestione dei sinistri: evoluzione di modelli e processi con il supporto della tecnologia big data**  
*Luca Lanzoni, director organization, information technology and operations di Hdi Assicurazioni*

10.40 - 11.00 - **Sistemi avanzati di contrasto alle frodi: fattori critici di successo e prime evidenze numeriche**  
*Giovanni Campus, direttore generale di Msa Multi Serass*  
*Andrea Guerra, managing director di Kube Partners*

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA: Ddl Concorrenza, riforma o boomerang?**  
*Giovanna Gigliotti, direttore sinistri di UnipolSai*  
*Umberto Guidoni, responsabile servizio auto di Ania*  
*Massimo Monacelli, chief claims officer di Generali Italia*  
*Fabio Sattler, vice direttore generale di Allianz*

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Il valore del servizio nella riparazione dei vetri auto**  
*intervento a cura di Glassdrive*

14.20 - 15.20 - **Quanto e quale risarcimento in epoca di crisi?**  
*Antonia Boccadoro, segretario generale di Aiba (\*)*  
*Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan*  
*Flavio Peccenini, professore di diritto privato e di diritto delle assicurazioni private presso l'Università degli Studi di Bologna*  
*Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia*

15.20 - 15.40 - **L'efficacia di un sistema antifrode**  
*Roberto Castelli, responsabile Tecnico progetto Memory Box Sicurezza e Ambiente*  
*Eugenio Vanda, consigliere Sicurezza e Ambiente*

15.40 - 16.00 - **L'evoluzione della comunicazione durante la gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali**  
*Cinzia Carbone, business development, sales and marketing national manager di Solera*

16.00 - 17.30 - **TAVOLA ROTONDA: Gli obiettivi della direzione sinistri**  
*Laura Brancaleoni, direttore sinistri di Credit Agricole Assicurazioni*  
*Paolo Masini, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni*  
*Nicola Murano, responsabile unità antifrode e supporto tecnico di Reale Mutua*  
*Gaetano Occorsio, direttore sinistri di Sara Assicurazioni*  
*Marco Raggi, telematics & insurance manager di Lojack*  
*Mirella Restelli, chief claims officer di Zurich Italia*  
*Ferdinando Scoa, direttore sinistri di Assimoco*  
*Massimo Treffeletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania*

(\*) invitato a partecipare

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

sponsor



GFT



Sicurezza e Ambiente S.p.A.



Taurini & Hazan  
STUDIO LEGALE