



PRIMO PIANO

## Ivass, problemi di privacy?

La privacy torna a incrociare le spade con l'assicurazione. Dopo le incertezze legate all'utilizzo dei dati personali sulla scatola nera, ora sembra che anche per l'anagrafe sinistri di Ivass, la strada si farà in salita. L'allarme (perché, dai toni usati, di questo bisogna parlare) arriva dallo *Sportello dei diritti*, un'associazione che si prefigge la difesa dei cittadini. Questa volta, a rischio sarebbe la riservatezza dei dati dei danneggiati, ma anche dei testimoni di un sinistro. La nuova banca dati, com'è noto, dovrà incrociare più informazioni provenienti dalle compagnie, ma anche dagli intermediari: il tutto sarà integrato in un sistema informativo, filtrato e messo quindi a disposizione per attività di prevenzione e repressione delle frodi. Questo nuovo iter è fortemente contestato dall'associazione, che ritiene plausibile il rischio di "venire letteralmente schedati senza alcuna preventiva comunicazione". Secondo lo *Sportello dei diritti*, questi dati sarebbero raccolti senza l'adeguata informativa. Da qui la richiesta di intervento del Garante della privacy che, secondo l'avvocato Graziano Garrisi, potrebbe portare all'inutilizzabilità del dato, o configurare un illecito per violazione dell'art. 11 del codice.

Fabrizio Aurilia

INTERMEDIARI

## È il territorio l'anello debole di Sna

**Nicola Vitali, agente Fonsai di Busto Arsizio e presidente provinciale dell'Alto Milanese del Sindacato nazionale agenti, rivendica la necessità di un'associazione di categoria che offra agli intermediari servizi complementari strategici**

Le novità legislative dello scorso anno saranno un pungolo per le compagnie che dovranno offrire agli intermediari contratti innovativi e concorrenziali, così da poter attirare una platea di agenti molto più estesa rispetto a quella delle loro reti tradizionali. Questo potrebbe essere solo uno degli effetti che a medio termine cambieranno il modello di business. Le collaborazioni potrebbero costringere quindi le imprese a concorrere tra loro per offrire prodotti nuovi e accaparrarsi nuovi intermediari: sempre che le reti di vendita restino al centro dell'attività assicurativa. È quanto sostiene **Nicola Vitali**, agente **Fonsai** di Busto Arsizio, presidente provinciale dell'Alto Milanese e coordinatore in Lombardia di **Sna**. Vitali propone anche idee nuove sul futuro del sindacato, che deve cambiare in favore di una struttura più attenta alle necessità della periferia.



Nicola Vitali, agente Fonsai

**Da più parti si parla di disintermediazione: per volontà delle imprese e grazie anche alle nuove disposizioni di legge. Lo trova un pericolo reale?**

Sì, se riferito a un settore particolarmente tecnico come quello assicurativo, dove le fasi dell'analisi dei bisogni devono essere svolte con una professionalità che solo l'intermediario sa garantire. Va ribadita la centralità dell'intermediario, e sono convinto che il futuro riserverà in tal senso un ruolo maggiormente qualificante per chi saprà cogliere le opportunità delle recenti e future liberalizzazioni.

**L'odierno ruolo degli agenti italiani, tra abitudini consolidate e piccole libertà, fa intravedere un possibile processo evolutivo più moderno e al passo con i tempi?**

Sono ottimista, anche se serve la disponibilità a rivoluzionare il proprio *status*. L'intermediario moderno deve decidere se vuole continuare a fare il rappresentante farmaceutico di una o più case oppure vuole qualificarsi come medico che ascolta il paziente: due ruoli ben diversi. Non penso sia una questione di mono o plurimandato, ma di approccio filosofico alla professione. Per essere concreti nel quotidiano, un primo aiuto per evolversi è dato dalle opportunità contenute nel decreto crescita 2.0. Le considero un primo pungolo per tutti i protagonisti del mercato. Le compagnie si sentiranno più responsabilizzate verso un ritorno a quello che deve essere il loro *core business*, e cioè offrire agli intermediari contratti innovativi e concorrenziali. Se le imprese raggiungeranno questo obiettivo, attireranno una platea di intermediari molto più estesa se raffrontata a quella delle loro reti tradizionali. Penso sia possibile essere un serio e credibile professionista anche ripetendo il mandato di una compagnia, avendo però l'attenzione di completare tale primario ruolo con una serie di appendici specialistiche, seguendo le necessità del mercato e della propria clientela.

**L'immagine all'esterno dal vertice Sna è, secondo alcuni, stagnante e poco convincente. Quasi un tutti contro tutti, in un bailamme che a volte appare incomprensibile. Qual è la sua visione di presidente provinciale?**

Da semplice associato Sna vedo che i temi sono caldi, ma non noto questo *tutti contro tutti*. La discussione anche accesa, se resta nei limiti delle sedi preposte, porta evoluzione delle idee. Da qualche tempo però vi è un'accresciuta insofferenza di chi la pensa in modo diverso e una preoccupante incapacità di rappresentare idee diverse secondo le regole associative: sembra che sia più facile urlare da fuori. (continua a pag.2)



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



(continua da pag. 1) Non concordo con la percezione dell'attuale vertice Sna come stagnante e poco convincente. Sono abituato a giudicare l'operato dai risultati e sono soddisfatto del lavoro svolto dal presidente **Claudio Demozi** e dalla sua squadra fino a ora. Da responsabile provinciale, sono invece meno contento perché è sul territorio che vi è l'anello debole della catena: sarà poca capacità di coinvolgere i colleghi, oppure scarsa attenzione e diffidenza, ma la loro partecipazione è modesta. Da tempo rivendico la necessità di offrire agli intermediari servizi complementari strategici. La tutela sindacale pura è invece inversamente proporzionale al grado di indipendenza professionale che ognuno si ritaglia: con il quadro che va delineandosi tale storica veste dell'associazione dovrebbe, secondo me, passare in secondo piano. Oggi più che mai c'è invece bisogno di un'associazione cui fare riferimento per servizi fiscali, legali, contrattuali, formativi, informatici, di rappresentanza generale. Tre associazioni di categoria sono oggettivamente troppe, anche se ciò che mi preoccupa di più è la vastissima platea dei non iscritti: mi preme che aumenti il numero dei colleghi che ritengono utile essere rappresentati da un'associazione che stia sopra i gruppi agenti. In Sna, dopo un intenso lavoro di razionalizzazione, si è strategicamente compreso la necessità di riportare sul territorio il valore della struttura centrale. In questo senso va il prossimo progetto *Quadri Sindacali*, del programma di Demozi.

### **I gruppi agenti sono il secondo pilastro dell'associazionismo. Come può un gruppo dirigente diventare rappresentativo e credibile?**

Ho la fortuna di far parte del **gruppo agenti Fondiaria**, che dai primi anni '90, sotto l'illuminata guida del compianto **Mimì Assini**, ha superato le diverse delicate fasi che hanno portato la nostra compagnia dalla famosa *cura Gavazzi*, all'attuale fusione con Unipol. Anche i Ga, però, con il nuovo scenario di mercato che va delineandosi, dovranno rivedere il loro ruolo. La partecipazione del singolo intermediario potrebbe modificarsi di fronte al crescere della sua indipendenza. Molte delle problematiche degli intermediari, inoltre, sono inopportunamente rimesse ai gruppi agenti, quando invece derivano da scelte professionali di fondo e, su queste, se si desidera assistenza, c'è l'associazione di categoria. La maturazione degli intermediari passa attraverso la capacità di dialogo e compenetrazione tra associazioni di categoria e Ga, alla base del quale vi è però un principio troppe volte dimenticato: il primo organismo di rappresentanza è l'associazione di categoria, e a essa spetta dettare e condurre la contrattazione di primo livello. I gruppi agenti devono poi muoversi in un solco, più o meno ampio, ma già tracciato.

### **Dimezzare le detrazioni fiscali sulle polizze vita e infortuni sarà causa di decremento per il settore della previdenza integrativa. A suo parere le famiglie italiane supereranno l'impasse della maggiore spesa?**

Riprendo il paragone iniziale e le domando: se il medico di fiducia prescrive un farmaco specifico, rinuncia ad acquistarlo solo perché il governo riduce o impedisce la detrazione fiscale della relativa spesa?

*Carla Barin*

## RISK MANAGER LA PROFESSIONE DEL FUTURO

### Master in Risk engineering

• XVI Edizione | 15 novembre 2013 - 13 giugno 2014

*"La richiesta di risk manager ha avuto un'impennata con la crisi globale e si prevede che continui a crescere nei prossimi anni: la professione è al centro dell'attenzione".*

—Wall Street Journal

## LOSS ADJUSTER IL FUTURO DELLA PERIZIA

### Master in Loss adjustment basic - online

• V Edizione | 24 gennaio 2014 - 9 maggio 2014

### Master in Loss adjustment advanced

• IX Edizione | 17 gennaio 2014 - 13 giugno 2014

> approfondisci su [www.cineas.it](http://www.cineas.it)

CINEAS - via Pacini, 11 - 20131 Milano  
Tel 02 3663 5006 | Fax 02 3663 5019 | Mail [info@cineas.it](mailto:info@cineas.it)





## Operazione Costa Concordia, l'esempio perfetto di gestione dei rischi

**Alessandro De Felice, consigliere Anra e membro di Ferma, nonché chief risk officer di Prysmian, spiega come la manovra di raddrizzamento del relitto sia stata un perfetto successo anche dal punto di vista del risk management, senza precedenti nella storia**

Un lavoro delicatissimo, che non ha precedenti storici, e ha catalizzato sulle sponde dell'Isola del Giglio l'attenzione mediatica di tutto il mondo. La manovra che ha permesso il raddrizzamento del relitto della **Costa Concordia** è stata "un'operazione eccezionale, sia per la complessità di progettazione, che per la sua esecuzione", come spiega **Alessandro De Felice**, consigliere di **Anra** e vice presidente di **Ferma**, nonché chief risk officer di **Prysmian**. La riuscita positiva dell'operazione si è potuta raggiungere grazie alla previsione maniacale e alle gestioni di tutti i rischi connessi con il progetto ingegneristico realizzato da Costa Crociere in collaborazione con il **Consorzio Titam-Micoperi**, in coordinamento con il dipartimento della Protezione Civile.

"Non esiste nella storia alcun caso vagamente paragonabile", sottolinea De Felice, che fa notare come non sia casuale il fatto che "milioni di persone abbiano assistito *live* a quel che avveniva nelle acque dell'Isola del Giglio". L'evento di per sé, secondo De Felice, "racchiude in modo quasi paradigmatico l'essenza stessa del *risk management*: infatti - osserva - la sola idea progettuale è stata un concentrato di rischi, con una miriade di variabili da tenere sotto stretta e costante osservazione. Inoltre, se poteva esserci una via diversa per risolvere il problema della completa rotazione, l'assunzione del rischio macro, ovvero il tentare l'impresa, ha azzerato le altre possibili strade progettuali".

### Gli aspetti salienti del progetto, dal punto di vista del risk manager

De Felice stila una sorta di decalogo per provare ad analizzare l'operazione attraverso i suoi aspetti salienti, il primo dei quali è rappresentato dal fatto che l'operazione Costa Concordia sia a tutti gli effetti "un *unicum* nella storia dell'umanità". Il secondo aspetto evidenziato è che il raddrizzamento è esso stesso un concentrato di rischio, "sia

come progetto, sia come esecuzione". "Inoltre - fa notare De Felice - è evidente che il team di lavoro ha supplito alla mancanza di precedenti con una competenza di analisi e di calcolo di tutte le variabili insite nell'operazione. Le variabili di rischio in gioco erano moltissime: tutte insieme valgono il rischio macro, cioè quello di riuscire effettivamente a raddrizzare il relitto".

### Rimediare all'errore umano

Analisi, valutazione, controllo e trattamento: sono le quattro componenti fondamentali del processo di risk management, qui gestite correttamente: il successo dell'operazione è "il risultato di una scrupolosa analisi di tutte le variabili di rischio, della ricognizione di tutti i possibili imprevisti per i quali sono state studiate soluzioni *ad hoc* (i cosiddetti *piani B*), della variazione di ogni minimo dettaglio degli effetti e del trattamento delle anomalie". Un'operazione di questa portata, del resto, non avrebbe ammesso "né l'errore, né il minimo sbaglio, perché un fallimento avrebbe portato i costi a livelli incalcolabili e danni ambientali irreversibili". Secondo De Felice, probabilmente ci sarebbero potute essere anche altre alternative, tuttavia, "l'assunzione del rischio macro azzerava le altre vie possibili. L'opera è solo a metà "o forse a un terzo", e tutto il resto rimane ancora da fare. Anche perché, spiega De Felice, "possiamo trarre l'insegnamento che eventi apparentemente remoti o impensabili possono succedere. L'abilità dell'uomo ha fatto sì che in questo caso si sia riusciti a rimediare. È, peraltro, compito del risk management - conclude - stabilire e codificare un processo, affinché ogni potenziale causa ed effetto siano prese in considerazione e valutate".

**Beniamino Musto**

# MIFOR

## Master in Insurance Fraud and Operational Risk

I EDIZIONE

NOVEMBRE 2013 / GIUGNO 2014 - ROMA  
FORMULA WEEK-END



MIFOR SI RIVOLGE A PROFESSIONISTI E NEOLAUREATI CHE VOGLIANO ACQUISIRE COMPETENZE NELLE ATTIVITÀ DI FRAUD E RISK MANAGEMENT, PER RISPONDERE ALLE ESIGENZE DI UN MERCATO SEMPRE PIÙ ORIENTATO A STANDARD INTERNAZIONALI E ALTAMENTE SOFISTICATI NELL'ENTERPRISE RISK MANAGEMENT E IN PARTICOLARE NELLA LOTTA ALLE FRODI.

PARTNER TECNOLOGICO



CON IL PATROCINIO DI



Per maggiori informazioni potete scrivere a: [mifor@luiss.it](mailto:mifor@luiss.it) o visitare il sito: [www.mba.luiss.it/mifor](http://www.mba.luiss.it/mifor)





## INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA: *gli intermediari oltre la crisi*

Milano, 3 ottobre 2013 (9.00 - 17.00)  
StarHotel Business Palace, Via Gaggia 3

Insurance Trade®  
WWW.INSURANCETRADE.IT

INSURANCE  
REVIEW®

### PROGRAMMA

- 09.00 Registrazione
- 09.30 **IMD II: l'Italia a confronto con l'Europa**  
*Antonia Boccadoro, Segretario Generale AIBA*  
*Jean François Mossino, Presidente Commissione Agenti Europei*
- 10.00 **Opportunità in tempi difficili. Per ritrovarci oltre la crisi**  
*Maurizio Ghiloso, Amministratore Delegato e Direttore Generale di DUAL Italia S.p.A.*
- 10.30 **Libera collaborazione: l'opportunità dell'obbligo assicurativo per i Professionisti**  
*Fabrizio Callarà, Amministratore Delegato AEC Wholesale Group*
- 11.00 Coffee break
- 11.30 TAVOLA ROTONDA: **Disintermediazione o centralità degli intermediari?**  
*Maria Luisa Cavina, Responsabile servizi intermediari IVASS*  
*Vincenzo Cirasola, Presidente Anapa*  
*Massimo Congiu, Presidente Unapass*  
*Claudio Demozzi, Presidente Sna*  
*Franco Ellena, Presidente Commissione Distribuzione dell'ANIA*  
*Carlo Marietti Andreani, Presidente AIBA*  
*Luigi Viganotti, Presidente ACB*
- 13.00 Lunch - con vino dalla Tenuta degli Ultimi
- 14.00 LABORATORIO: **Un nuovo approccio alla vendita e alla negoziazione**  
Vendere con empatia, così si conquista il cliente  
*a cura di Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto,*  
*consulente di direzione strategica in ambito assicurativo,*  
*docente vendite e management*
- 15.00 **Essere intermediari a norma di legge**  
*Maurizio Hazan, Studio legale Taurini e Hazan*
- 15.30 TAVOLA ROTONDA: **Sviluppare valore con agenti e broker**  
*Enrico Cavallari, Chief marketing and digital business officer Axa Assicurazioni*  
*Piersimone Demarie, Responsabile direzione broker Reale Mutua*  
*Tonino Rosato, Presidente dell'Uia, Unione Italiana Agenti Allianz*  
*Roberto Salvi, Presidente G.A.A.T. Service*  
*Francesco Saporito, Presidente Associazione Agenti Unipol*  
*Angelo Scarioni, Presidente Macros Consulting*  
*Luca Sina, Direttore vendite Zurich*  
*Groupama Assicurazioni (in attesa di conferma)*

**Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)**  
**Scarica la presentazione completa dell'evento**

#### 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 23 settembre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012