

PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE  
Daily

Oltre 160 centri  
in tutta Italia.

Scopri quello  
più vicino a te!

www.glassdrive.it  800 01 06 06

GLASSDRIVE   
Un marchio Saint-Gobain

● GIOVEDÌ 21 NOVEMBRE 2019

N. 1647

PRIMO PIANO

## Frodi, in Europa 13 mld di euro

Nel 2017 le frodi assicurate in Europa sono ammontate a 13 miliardi di euro. Il dato, frutto di una stima, arriva da un fascicolo realizzato da Insurance Europe per analizzare portata e conseguenze di un fenomeno che, come si legge all'interno della pubblicazione, "è la seconda forma di frode più comune a livello globale dopo quella fiscale". L'opuscolo si propone di sfatare qualche falso mito ancora molto diffuso fra la popolazione, come quello secondo cui le conseguenze di una frode ricadrebbero unicamente sul responsabile. "Gli assicuratori raccolgono e amministrano i premi dei clienti per ripartire il rischio", si legge a tal proposito nel fascicolo. Pertanto, prosegue, "il costo di una frode assicurativa, come una richiesta indebita di rimborso, ricade anche sui clienti onesti".

Il Paese più colpito dal fenomeno, stando alle statistiche fornite dalle associazioni di categoria, sarebbe il Regno Unito: nel reame di Elisabetta II le frodi assicurative ammonterebbero a oltre 3,7 miliardi di euro. In Italia, invece, la stima si ferma a un ben più risicato 220 milioni di euro, forse anche grazie a uno strumento molto apprezzato come l'Archivio integrato antifrode per il settore auto. "Le compagnie assicurative – afferma il fascicolo – sono obbligate a fornire dati e possono consultare il database per rilevare il rischio di frodi".

Giacomo Corvi

RISK MANAGEMENT

## Come incide il climate change sugli assicuratori

**Il cambiamento del clima non porta con sé solo un aumento dei risarcimenti per gli effetti che produce sui beni fisici. L'impatto è più ampio e riguarda a cascata anche la responsabilità civile e i rischi di transizione**

Gli assicuratori sono in prima linea nel gestire l'impatto del cambiamento climatico sulle comunità e sulle infrastrutture in tutto il mondo. È un equivoco diffuso quello secondo cui il cambiamento climatico si risolve esclusivamente in un graduale aumento delle temperature medie: in effetti esso determina un radicale cambiamento dell'andamento climatico e un intensificarsi, in termini di frequenza e di portata, di eventi estremi. Ne consegue, in termini pratici, che il cambiamento climatico implica, da un lato, la totale inaffidabilità dei dati statistici formati nel corso di decenni, dall'altro, un incremento notevole di sinistri direttamente riconducibile a tale cambiamento, a livello globale. Per tale ragione, per quanto concerne i prodotti assicurativi tradizionali, il cambiamento climatico sta influenzando principalmente tre aree rischio.



### IL RISCHIO FISICO E LA BUSINESS INTERRUPTION

La prima area di rilievo è il cosiddetto rischio fisico, che può essere acuto o cronico. Si intende rischio fisico acuto quello relativo a eventi climatici estremi (come alluvioni e tifoni) oppure inattesi e imprevedibili sulla base delle serie storiche note. Il rischio fisico cronico è quello che si genera da modifiche climatiche evidenti solo nel lungo periodo, come ad esempio il portato dannoso del mutamento della piovosità, dell'aumento stabile e consistente delle temperature medie o della riduzione della portata delle fonti idriche in una certa area geografica: pensiamo al maggior rischio di incendi boschivi in aree desertificate, il rischio di inondazioni per innalzamento del livello del mare o la riduzione della produttività agricola.

Tutti gli eventi in cui si manifesta il rischio fisico hanno un impatto sia sulla frequenza sia sulla consistenza dei danni diretti e indiretti. Fanno parte della prima categoria i danni conseguenti alla distruzione di beni e infrastrutture, mentre appartengono alla seconda i danni relativi da *business interruption*, interruzioni delle catene di approvvigionamento e delle catene produttive integrate per cause di forza maggiore. Il rischio fisico, pertanto, una volta verificatosi è suscettibile di attivare coperture assicurative tradizionali di ogni linea di *business property*, *car*, *environment* in prima linea.

### LA RESPONSABILITÀ CIVILE E LE CLASS ACTION

La seconda area di rischio che viene in rilievo è il rischio di responsabilità civile che riguarda la possibilità che la comunità che ha sofferto un danno provocato da un evento direttamente riconducibile ai cambiamenti climatici possa intraprendere iniziative per il ristoro del danno patito ai soggetti che ritiene responsabili.

Per quanto riguarda questa seconda categoria di rischio, negli Stati Uniti vi è già esperienza di azioni legali intentate da associazioni di categoria contro società considerate corresponsabili del cambiamento climatico.

(continua a pag. 2)

PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE  
Daily

● GIOVEDÌ 21 NOVEMBRE 2019

N. 1647

Oltre 160 centri  
in tutta Italia.

Scopri quello  
più vicino a te!

www.glassdrive.it  800 01 06 06

GLASSDRIVE   
Un marchio Saint-Gobain

(continua da pag. 1)

Si tratta di società generalmente attive nell'estrazione e nel consumo di combustibili fossili che hanno avuto impatti negativi su una comunità identificata. Ricordiamo, per tutte, l'azione intentata dalla **Pacific Coast federation of fishermen's associations**, contro **Chevron Corp.** Questi contenziosi, che sino a poco tempo fa potevano sembrare esperienze destinate a svilupparsi solo in Paesi stranieri, sono oggi, anche alla luce della riforma della *class action*, ipotesi non incompatibili con il nostro sistema giuridico. Ed è un dato di fatto che la consapevolezza a livello sociale delle tematiche ambientali crei terreno fertile per queste iniziative.

Oltre alla questione strettamente legata alle azioni intentate per il ristoro dei danni, non si può ignorare che l'incremento e lo sviluppo di questo tipo di iniziative giudiziarie potrà avere delle ripercussioni anche nella valutazione dei costi di difesa da sostenere per poter resistere a siffatte iniziative, nonché del danno reputazionale associato alla risonanza mediatica delle questioni trattate.

### IL RISCHIO DI TRANSIZIONE ESPONE GLI AMMINISTRATORI

La terza categoria di rischi che entra in gioco nella questione del cambiamento climatico è il cosiddetto rischio di transizione, cioè il rischio di natura finanziaria che accompagna la transizione rispetto a nuove regole di *governance*.

Il rischio di transizione è il rischio inerente alla gestione normativa e regolamentare del cambiamento climatico. Abbiamo innanzitutto in mente le modifiche nella legislazione internazionale e nazionale che aumentano gli obblighi a carico delle *corporation* e, tra queste, in particolare di quelle le cui attività hanno un'impronta ecologica rilevante.

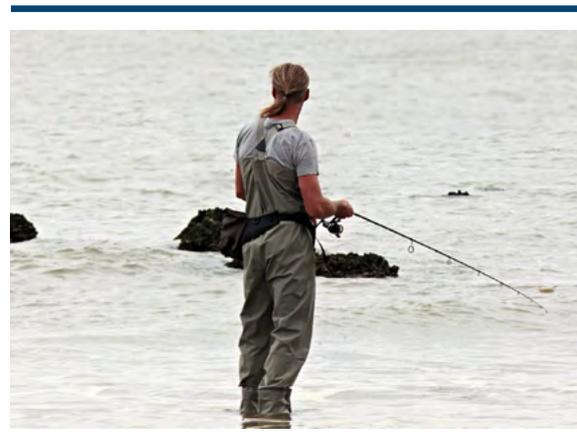
I legislatori nazionale e sovranazionale hanno sviluppato rispetto al tema del cambiamento climatico una sempre maggiore attenzione e, conseguentemente, hanno imposto sempre maggiori regole alle *corporation*, incidendo significativamente sulle attività degli operatori industriali e commerciali. È appena il caso di rilevare che, a seguito degli accordi di Parigi, si è dato corso a numerosi interventi normativi e regolamentari scarsamente coordinati, che hanno creato a livello internazionale un quadro di riferimento frammentato, sia nei contenuti sia nelle tempistiche di implementazione (ad esempio, mentre le normative Ue e Usa si concentrano sull'efficienza energetica, le economie emergenti come la Cina, il Brasile e l'India sono impegnate nello sfruttamento di fonti di energia alternative). Questa situazione rende l'impegno di adeguamento delle realtà multinazionali molto complesso.

Si noti come ciò determini anche un alzarsi degli standard di diligenza richiesta agli organi gestori delle società che sono chiamati a operare con una affinata consapevolezza dell'impatto ambientale del business di riferimento e dell'esigenza di rispetto di ogni ambiente normativo/regolamentare in cui si trovano a operare. In questa situazione, si assiste sempre con maggiore frequenza a richieste di risarcimento danni rivolte dagli *stakeholder* nei confronti degli amministratori delle società ritenuti responsabili del mancato rispetto delle normative ambientali, in conseguenza del quale possono venire imposte alla società sanzioni per le commesse violazioni, oneri di bonifica, o addirittura un blocco dell'attività produttiva a causa di provvedimenti giudiziari di sequestro degli impianti e/o stabilimenti. In questa prospettiva, è senz'altro prevedibile che il trend già in atto di sinistrosità crescente sulle polizze D&O sarà ulteriormente incrementato dai contenziosi sulle responsabilità, per danno ambientale, legate al cambiamento climatico.

### QUALE RUOLO PER LE COMPAGNIE

Il questo scenario in evoluzione, la funzione del mondo assicurativo è in primo luogo la redistribuzione del rischio nella comunità dai soggetti più deboli ed esposti ai soggetti tecnicamente più strutturati e finanziariamente solidi, in uno scenario dove la tradizionale gestione dei danni da evento catastrofico in mano all'ente pubblico sta da tempo mostrando la sua inadeguatezza. Il mondo assicurativo è anche chiamato a rivedere i canoni tradizionali dei prodotti assicurativi in chiave di ampliamento dell'offerta per coprire rischi oggi non compiutamente coperti dai prodotti tradizionali. Inoltre le assicurazioni possono farsi portatrici di un ruolo più alto nello sviluppo di processi di efficienza, partecipando così alla gestione e soluzione del problema: ad esempio, aumentando la consapevolezza del rischio legato al cambiamento climatico nella comunità, coltivando la cultura del controllo e della prevenzione e promuovendo attività di ricerca e rielaborazione dei dati.

In conclusione, se i mutamenti climatici si svilupperanno seguendo l'attuale traiettoria esponenziale, il *business as usual* sarà impossibile per gli assicuratori.



**Cecilia Buresti,**  
partner di Norton Rose Fulbright  
**Piermaurizio Tafuni,**  
associate di Norton Rose Fulbright

PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



DALLE AZIENDE

## Digitalizzazione, una nuova leva strategica per gli agenti

**Per restare centrali nel mercato della distribuzione, gli intermediari tradizionali dovranno diventare consulenti a 360°, in un'ottica di ecosistema, supportati dall'ausilio di strumenti digitali adeguati**

Anche nell'era della digitalizzazione l'agente resta un punto di riferimento nel mercato, verso cui i clienti continuano a riporre la loro fiducia. I dati sulla ripartizione delle quote di mercato della distribuzione assicurativa vedono ancora gli agenti come i leader della distribuzione nel ramo danni italiano.

Secondo **Insurance Europe**, nel 2016 il 77% delle polizze del settore non vita in Italia è stato venduto da agenti assicurativi. Ma anche in altri Paesi europei, come il Lussemburgo e la Germania, gli agenti hanno significative quote di mercato, rispettivamente il 54% e il 48% delle vendite totali nel segmento vita.

Gli agenti rimangono i consulenti di fiducia degli assicurati: secondo **Accenture**, all'interno di quasi tutti i segmenti, i clienti considerano gli agenti come il canale più rilevante e affidabile per richiedere una consulenza o un consiglio. Non solo. L'Università di St. Gallen, in Svizzera, ha di recente condotto diversi studi di assicurazione comportamentale che mostrano come gli agenti siano più efficaci rispetto ai canali online nel lock-in d'acquisto da parte dei potenziali clienti finali.

Il ruolo degli agenti si mantiene cruciale. La scelta di un servizio assicurativo è determinata da fattori estremamente complessi che richiedono una consulenza personalizzata (human-to-human). Ma tutto questo potrebbe cambiare.

### Adattarsi per vincere

Cosa potrebbe accadere nel prossimo futuro? Oggi alcuni fra i modelli di business vincenti si basano su partnership fra player che creano sinergie fra le rispettive aree di expertise, con il fine di fornire ai propri clienti un vero e proprio ecosistema di servizi invece che singole soluzioni. Ogni operatore apporta le proprie esclusive competenze di

prodotto, e questo si traduce in consulenze su misura, prodotti più completi e maggiore qualità dei servizi post-vendita, proprio quello che Axa aveva immaginato già nel 2015, insieme ad altri player di mercato.

Per sfruttare l'intero potenziale di questa proposta di valore, gli agenti devono affidarsi a strumenti digitali. Un sistema di **Customer relationship management (Crm)** tanto per cominciare, che grazie ad avanzati modelli di analisi dei bisogni del cliente permette agli agenti di proporre offerte personalizzate. Ma è soltanto un inizio.

### Creare ecosistemi e cavalcare la digitalizzazione

Nel futuro più prossimo, le compagnie assicurative dovranno supportare gli agenti nell'affrontare le sfide di un consumatore in continua evoluzione. Gli assicuratori più lungimiranti forniranno ai loro agenti piattaforme con cui avere una visione del cliente a 360°, basate su sistemi di analisi dei dati e insight sulle preferenze e sui bisogni degli assicurati.

Le compagnie che sapranno cavalcare più efficacemente l'innovazione si spingeranno oltre, integrando tali piattaforme con i portali clienti: in questo modo, gli agenti potranno rimanere gli interlocutori di fiducia anche per il nuovo cliente interconnesso.

Gli agenti che diventeranno consulenti a 360°, in un'ottica di ecosistema e non soltanto di soluzione, grazie all'ausilio di strumenti digitali adeguati, saranno coloro che riusciranno a tracciare con successo la propria rotta sulle acque dell'oceano digitale.

**Daniele Marotta,**  
Consulente Insurance, Comarch

Scopri tutte le soluzioni digitali per assicuratori leader di innovazione: <https://www.comarch.it/finanza/insurance/comarch-digital-insurance/>



© .shock - Fotolia



PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE  
Daily

Oltre 160 centri  
in tutta Italia.

Scopri quello  
più vicino a te!

www.glassdrive.it 800 01 06 06

GLASSDRIVE  
Un marchio Saint-Gobain

● GIOVEDÌ 21 NOVEMBRE 2019

N. 1647

RISK MANAGEMENT

## Axa Mps rinnova Mia Protezione

La soluzione si arricchisce di nuove coperture per casa e mobilità



Si rinnova Mia Protezione, la polizza multigaranzia di Axa Mps che offre coperture per la persona e per il patrimonio. La soluzione si arricchisce infatti di Vivo Casa! e InGiro, due soluzioni pensate per proteggere il cliente dai rischi che può incontrare nella sua abitazione e negli spostamenti.

La prima offre garanzie contro gli imprevisti domestici, prevedendo al suo interno un check-up gratuito

di impianti ed elettrodomestici, un plafond di 1.500 euro per gestire le situazioni di emergenza, un'estensione della garanzia per elettrodomestici e sistemi di intrattenimento, e l'accesso a un network di artigiani e professionisti certificati dal gruppo assicurativo francese.

InGiro protegge invece contro i rischi della mobilità, fornendo assistenza in caso di infortuni sui mezzi di trasporto e danni accidentali causati a terzi. La soluzione, più nello specifico, comprende protezione per infortuni sui mezzi di trasporto pubblici e privati, responsabilità civile per danni a terzi e prestazioni di assistenza come il consulto medico al telefono o in video-chiamata.

G.C.

**ASSIMEDICI®**  
CONSULENZA ASSICURATIVA MEDICI

**ASSICURARE LE STRUTTURE SANITARIE**

**SPEEDYQUOTATION**

**[www.sanitaassicurata.net](http://www.sanitaassicurata.net)**

Quotazione preliminare per le  
**STRUTTURE SANITARIE**

**PER INFORMAZIONI:**

**Cell. (+39) 392.90.42.265 - Tel. (+39) 02.91.98.33.94**

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)

Supplemento al 21 novembre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577