

## PRIMO PIANO

# Il ruolo di Eiopa sulla sostenibilità

Eiopa accoglie con favore le proposte formulate dalla Commissione Ue su Solvency II, volte a conferire mandato alla stessa Autorità europea delle assicurazioni per ulteriori azioni sulla finanza sostenibile. Eiopa, in una nota, spiega di essere "convinta che queste proposte possano contribuire positivamente a una transizione verso un'economia più sostenibile e che gli assicuratori, nel loro ruolo di investitori e gestori del rischio, possano facilitarla".

In particolare, l'Autorità accoglie con favore i due mandati proposti dalla Commissione Ue in materia di rischi per la sostenibilità. Eiopa ritiene che sia importante esplorare il trattamento prudenziale delle esposizioni relative ad asset o attività sostanzialmente associate a obiettivi ambientali o sociali. Inoltre, "una revisione periodica del campo di applicazione e la calibrazione dei parametri della formula standard relativa al rischio di catastrofe naturale è un passo importante verso un quadro più sostenibile", scrive Eiopa, che si dice anche "lieta dell'inclusione degli scenari dei cambiamenti climatici nell'Orsa" (Own risk and solvency assessment). L'Autorità europea ritiene essenziale "promuovere una gestione lungimirante dei rischi fisici e di transizione legati ai cambiamenti climatici per garantire la solvibilità e la redditività a lungo termine".

**Beniamino Musto**

## EVENTI

# Gestione sinistri property, andare oltre l'emergenza

**L'esperienza del coronavirus spinge il rinnovamento di una filiera cruciale per il settore assicurativo: compagnie, intermediari, periti e società di risanamento, come emerso durante l'ultimo convegno di Benpower, sono al lavoro per migliorare la qualità e la tempestività del servizio al cliente**

Il sinistro rappresenta ancora il principale banco di prova del settore assicurativo. È qui che il cliente può toccare con mano il valore della polizza che ha sottoscritto. Ed è qui che tutti gli operatori di mercato hanno la possibilità di dimostrare il merito del proprio ruolo sociale ed economico. La pandemia, in questo contesto, ha costituito un formidabile stress test per misurare le capacità del settore. E l'intera filiera di gestione dei sinistri property ne è uscita promossa a pieni voti: compagnie, intermediari, periti e società di risanamento hanno saputo rinnovare i tradizionali modelli di business per continuare a garantire la tempestività e l'accuratezza dei propri servizi. Adesso, come emerso durante l'ultimo convegno di **Benpower**, società di risanamento e bonifica fondata da **Ben Isufaj**, bisogna proseguire lungo questa strada.



*Ben Isufaj, fondatore e amministratore di Benpower*

Organizzato in collaborazione con **Acb, Anapa Rete ImpresAgenzia, Cineas e Icmq Cersa**, il convegno si è svolto lo scorso venerdì alla Terrazza Martini di Milano ed è stato trasmesso in diretta su **Insurance Connect TV**, media partner dell'evento. Punto di partenza del convegno è la considerazione che il livello di rischio sta aumentando. Del resto, come ha affermato nelle battute iniziali dell'evento **Maria Carolina Balbusso**, responsabile marketing e comunicazione di Benpower, "oggi viviamo nella società del rischio". E il settore assicurativo deve essere in grado di gestire prontamente anche le minacce del prossimo futuro.

### NUOVE FONTI RISCHIO

Il convegno si è aperto con una tavola rotonda a cui hanno partecipato **Ellen Bertolo**, head of claims di **Aon Italia**, **Giuseppe Degradi**, consigliere di **Aipai**, **Michele Grilli**, responsabile sinistri di **Sara Assicurazioni**, **Andrea Gualtirolo**, head of large property claims di **Axa Italia**, **Nicola Mancino**, responsabile di **Allianz Global Corporate & Specialty**, **Renato Vecchio**, direttore assicurativo e risk management di Benpower.

Moderato da **Maria Rosa Alaggio**, direttore delle testate di **Insurance Connect**, il dibattito si è concentrato sulle nuove fonti di rischio. Come il cambiamento climatico, tema su cui si è a lungo soffermato Mancino. Il manager, insieme a Gualtirolo e Grilli, ha in particolare analizzato l'impatto economico e sociale delle catastrofi naturali e sottolineato l'importanza di istituire presidi in grado di gestire il rischio e, in caso di sinistro, consentire una rapida ripresa delle attività. Le compagnie, hanno affermato i relatori, sono da tempo al lavoro per adottare soluzioni che possano contribuire a raggiungere questo obiettivo, come strumenti tecnologici che si sono rivelati molto utili nel garantire la vicinanza al cliente e nello snellire i flussi di lavoro nel risanamento dopo un sinistro.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

## L'ECOSISTEMA DELLA GESTIONE SINISTRI

Le compagnie, tuttavia, da sole non bastano: serve un'intera filiera per garantire un servizio rapido al cliente. Vecchio, a tal proposito, ha parlato di un ecosistema della gestione sinistri in cui diverse parti lavorano insieme per ridurre al minimo il disagio di chi ha subito un danno. Si tratta di sinergie che, ha osservato Degradi, possono consentire di gestire anche episodi complessi, come gli incendi in ambito civile di cui abbiamo avuto notizia nelle cronache recenti, nonché di comprendere meglio vulnerabilità che magari in passato non venivano prese in considerazione. L'attività di questa filiera, nella visione dei relatori, dovrebbe partire dal risk management e arrivare fino al risanamento dopo il sinistro, cosa che risulta già molto diffusa all'estero e che anche in Italia sta iniziando a mostrare risultati incoraggianti. L'intervento di una società di bonifica e ripristino, secondo il perito, può ricoprire un ruolo fondamentale nella ripresa delle consuete attività del cliente, offrendo un servizio che, andando oltre il classico indennizzo, può contribuire a incrementare la soddisfazione dell'assicurato.

Riuscire a farlo significa, come ha affermato Bertolo, offrire il miglior servizio possibile al cliente. L'intermediario ha in particolare sottolineato la necessità di adottare un approccio positivo nei confronti dell'assicurato, che magari in quel momento si trova in un momento di estremo disagio, e di fornire soluzioni che possano consentirgli di tornare alla normalità nel minor tempo possibile.

## IL CONTRIBUTO DELLA TECNOLOGIA

Dal dibattito è emerso chiaramente tutto il contributo che la tecnologia può offrire al mercato, tema al centro dell'intervento affidato a **Gerardo Di Francesco**, founder & general secretary dell'**Italian Insurtech Association**. La riflessione è partita dalla considerazione che l'ondata tecnologica sta investendo anche il settore assicurativo. E l'Italia, seppur in ritardo rispetto ad altri mercati, è al lavoro per beneficiare dei vantaggi offerti dalle nuove tecnologie. "I driver dell'innovazione sono tanti e tutti – ha commentato Di Francesco – stanno intercettando bisogni ed esigenze del mercato assicurativo". Dal consumatore digitale alla tecnologia a buon mercato, passando per intelligenza artificiale, IoT, domotica e industria 4.0: l'intero mercato assicurativo, compresa dunque anche la gestione sinistri, sta vivendo la trasformazione digitale. "La vera sfida non è utilizzare la tecnologia per gestire in maniera diversa processi tradizionali, ma definire processi del tutto nuovi grazie alla tecnologia", ha commentato Di Francesco.

## PROCESSI A SERVIZIO DEL CLIENTE

L'evento è proseguito con una tavola rotonda, moderata nuovamente da Maria Rosa Alaggio, a cui hanno partecipato **Marcella Accoto**, southern region cluster claims manager di **Chubb Italy**, **Lucio Silvio Casati**, country head of risk engineering di **Zurich**, **Dario Cincotti**, presidente di **Cincotti & Company**, **Sergio Ginocchietti**, dirigente responsabile liquidazione property di **UnipolSai**, **Paolo Iurasek**, vice presidente nazionale di Anapa Rete ImpresAgenzia, e **Luigi Viganotti**, presidente di Acb.

Focalizzato sul servizio alla clientela, il dibattito ha visto i rappresentanti delle compagnie illustrare i progetti avviati per migliorare la qualità della gestione sinistri. Ginocchietti, nel dettaglio, ha parlato del protocollo stilato da UnipolSai sui sinistri complessi che prevede una sorta di gara fra le società di risanamento per offrire il miglior servizio possibile al cliente. Casati ha sottolineato invece l'importanza di integrare l'offerta di polizze con servizi di risk management e risanamento in caso di sinistro, rendendo così il cliente resiliente a ogni tipo di imprevisto. Stessa linea anche per Accoto, la quale ha evidenziato che l'assicurato, in caso di incidente, non si attende soltanto l'indennizzo, ma un servizio ben più profondo e strutturato: la manager, prendendo spunto da un sinistro gestito dalla sua compagnia, ha definito la società di risanamento un partner che lavora a stretto contatto con il cliente e che, di conseguenza, svolge un ruolo importante nel garantire il tempestivo ripristino delle attività e la soddisfazione dell'assicurato.

## LA RELAZIONE CON L'ASSICURATO

Lavorare in una filiera presuppone una regia in grado di gestire tutte le parti e, non secondariamente, rapportarsi con l'assicurato in caso di necessità. Gli intermediari, in questo ambito, hanno rivendicato la vicinanza al cliente. Viganotti, nello specifico, ha affermato che il broker deve essere il punto di riferimento dell'assicurato anche in caso di sinistro, guidando tutti i soggetti coinvolti nel processo di gestione e ripristino. Sul fronte degli agenti, Iurasek ha invece preferito parlare di un'ottica più generale di partnership, anche perché l'evoluzione in corso sta di fatto portando a un mutamento di tutte le professioni, compresa quella degli intermediari.

Cincotti, in questo ambito, ha ricordato che il perito interviene in situazioni di crisi e fragilità, ed è pertanto abituato a lavorare in una situazione di equilibrio fra le parti che deve tenere al centro il cliente: gestire il rapporto con l'assicurato, secondo Cincotti, può essere una prerogativa del loss adjuster. (continua a pag. 3)



Un momento della prima tavola rotonda



Un momento della seconda tavola rotonda

(continua da pag. 2)

### LAVORO DI SQUADRA ED EVOLUZIONE

La chiusura dei lavori è stata affidata a **Massimo Michaud**, presidente di Cineas. Il quale, volendo tirare le somme dell'evento, si è soffermato sui trend di mercato e, in particolare, sulla necessità di passare da risk management a risk governance. "La gestione del rischio deve arrivare all'attenzione dei consigli di amministrazione, perché si tratta di una questione prettamente economica che può minare la sostenibilità aziendale", ha commentato. "Dobbiamo iniziare a vedere il rischio – ha aggiunto – come la forza di gravità, che ci circonda in qualsiasi momento e che ogni tanto può materializzarsi di fronte a noi".

Giacomo Corvi

## NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

# Fit2You Broker, partnership con Tua Assicurazioni

**Fit2You Broker** ha annunciato una nuova partnership con **Tua Assicurazioni**. L'accordo ha l'obiettivo di offrire ai clienti concessionari una nuova opportunità nell'ambito delle coperture facoltative complementari Cvt.

Nello specifico, il nuovo prodotto creato congiuntamente dalla compagnia e dalla società di brokeraggio, prevede un'offerta modulabile, e viene offerto in due tipologie: basic e top. Il primo pacchetto prevede le garanzie incendio e furto, mentre il secondo include anche le garanzie accessorie eventi atmosferici, eventi sociopolitici e vandalici, rimborso terzi da incendio; ripristino dotazioni di sicurezza; garanzie cristalli. Inoltre può essere previsto il localizzatore satellitare. In caso di danno totale è prevista la liquidazione del valore a nuovo per i primi 12 mesi. Il pacchetto top prevede anche la possibilità di inserire delle garanzie opzionali, come la kasko o la garanzia collisione.

QBE. Siamo pronti.

# L'impatto dell'auto a guida autonoma sul settore assicurativo

Webinar, 28 Ottobre, 11.00 - 12.00 (CET)

Se sei un intermediario registrati qui

Made possible  
 QBE

## GLOSSARIO

### Assicurato

**Con il termine si identifica il soggetto interessato dalla copertura assicurativa stipulata, che può essere o meno il contraente della polizza. Il Codice Civile disciplina i ruoli delle differenti figure coinvolte nel contratto**

È il soggetto, nell'interesse del quale viene stipulata un'assicurazione.

In pratica, si tratta del beneficiario del contratto assicurativo (colui che riceve il pagamento dell'eventuale sinistro o nell'interesse del quale il sinistro viene pagato, come accade nelle polizze di Responsabilità civile).

È possibile che l'assicurato non sia colui che stipula la polizza di assicurazione. Quest'ultimo è definito "contraente" e può o meno coincidere con l'assicurato stesso.

Insomma, i termini "assicurato", "beneficiario" e "contraente" possono coincidere quando una persona acquista una polizza nel proprio interesse, ma è possibile che un contratto assicurativo venga concluso per conto altrui e in tal caso questi soggetti risulteranno scissi.

Questa è anche la ragione per la quale questi termini vengono sempre inseriti nel glossario dei contratti assicurativi: è sempre necessario tenere bene in mente chi sia il soggetto il cui interesse è protetto dalla polizza, al di là di chi sia colui che materialmente stipula il contratto e paga il relativo premio (che è invece il contraente).

#### La previsione di un beneficiario diverso dal contraente

Nel contratto di assicurazione, l'agire nell'interesse altrui riceve una disciplina particolare negli articoli 1890 e



1891 del Codice Civile, che prevedono rispettivamente le ipotesi di assicurazione in nome altrui e di assicurazione per conto altrui o di chi spetta.

La disposizione contenuta nell'art. 1890 si riferisce all'ipotesi di una scissione tra colui che stipula il contratto (il contraente non assicurato) e colui nell'interesse del quale il contratto stesso è stipulato (l'assicurato non contraente). Tale ipotesi è limitata al caso in cui chi agisce in nome altrui sia privo del potere di spendere il nome dell'assicurato.

Nel caso in cui la copertura assicurativa venga contratta da un rappresentante, in base a facoltà conferitegli dal rappresentato o dalla legge, troveranno applicazione le norme generali previste dal Codice in tema di rappresentanza.

Se invece l'assicurazione è stipulata per conto altrui o per conto di chi spetta, l'articolo 1891 prevede che il contraente debba adempiere gli obblighi derivanti dal contratto, a eccezione di quelli che per loro natura non possono essere adempiuti che dall'assicurato. I diritti derivanti dal contratto spetteranno comunque a quest'ultimo e il contraente non potrà farli valere senza l'espresso consenso dell'assicurato medesimo.

Avremo dunque una scissione tra lo stipulante e il beneficiario, come accade ad esempio quando una società di trasporti acquista una polizza a favore di coloro che usufruiranno del suo servizio, senza conoscerne in anticipo l'identità.

Sia in dottrina sia in giurisprudenza si parte dal presupposto che, se non viene espressamente dichiarato nel contratto di assicurazione che lo stesso è stipulato per conto altrui o di chi spetta, la polizza si considererà contratta a favore di chi ne richiede l'emissione e paga il relativo premio. In questo caso, come abbiamo detto, contraente e assicurato coincideranno.

Cinzia Altomare

#### 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)

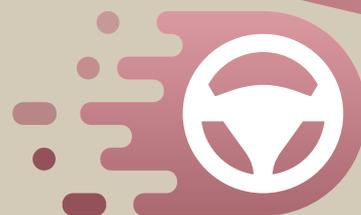
Supplemento al 18 ottobre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577



## RC AUTO, TUTELA E MODERNITÀ PER IL CLIENTE

4 NOVEMBRE 2021 | 9:00 - 16:15

Palazzo delle Stelline - Corso Magenta, 61 - Milano



Se la pandemia ha solo accelerato il percorso di revisione della gestione tecnica e del rinnovamento dell'Rc auto, il settore assicurativo dovrà dimostrare, in prospettiva, una sempre maggiore vicinanza al cliente e capacità di generare profitto in questo ambito. L'andamento del comparto auto risulta pertanto condizionato da alcuni pilastri su cui strutturare strategie e politiche commerciali: capacità di gestire i rischi, di operare in un'ottica di mutualità e crescente tutela del consumatore, di personalizzare l'offerta assicurativa. Il contributo della tecnologia resta fondamentale per il settore, che punta alla qualità delle informazioni, all'evoluzione del servizio, all'agilità dell'interazione con il cliente, a partire dalla fase di sottoscrizione fino alla liquidazione del sinistro. L'obiettivo è costruire nuovi scenari per l'Rc auto, una nuova era della centralità del cliente che per le compagnie, impegnate a ricercare fonti di modernità e risposte alla mobilità in evoluzione, dovrà comunque continuare a fare i conti con le criticità normative, la richiesta di convenienza tariffaria da parte del cliente e, soprattutto, la necessità di distinguersi dal resto del mercato.

### Il convegno si propone di analizzare:

- I trend innovativi dell'Rc auto
- Le leve per competere: informazioni, efficienza tecnica, customer experience
- Il concetto di tutela e mutualità, tra prezzo, innovazione, integrazione dei servizi
- L'Rc auto nella percezione del cliente
- Il ruolo della tecnologia nelle fasi di controllo dei rischi, contrasto alle frodi, gestione dei sinistri, centralità del servizio
- Gli sviluppi della telematica e dell'intelligenza artificiale per la gestione del Ramo auto
- Il valore aggiunto dell'Insurtech
- Nuova mobilità e connected car: cosa cambia per compagnie e clienti?
- Personalizzazione e pricing nell'Rc auto
- Iniziative per coniugare rigore tecnico e modernità

## ISCRIVITI ALL'EVENTO CLICCANDO QUI

Main sponsor



Official sponsor





## CONVEGNO

4 NOVEMBRE 2021 | 9:00 - 16:15

## RC AUTO, TUTELA E MODERNITÀ PER IL CLIENTE

## PROGRAMMA

- |               |   |   |
|---------------|---|---|
| 09.00 – 09.30 | ■ | <b>REGISTRAZIONE</b>  |
| 09.30 – 10.00 | ■ | <b>VERSO UNA NUOVA ERA PER IL RAMO AUTO?</b><br>- Giuseppe Franco, partner di Boston Consulting Group<br>- Roberto Serena, responsabile flotte auto di Generali Italia<br>- Andrea Tracogna, dean Mib Trieste School of Management  |
| 10.00 – 10.20 | ■ | <b>DALLA DIGITALIZZAZIONE ALLA CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b><br>- Fernando Pernigo, regional vice president for Western Europe, the Middle East, North Africa and Turkey di Solera   |
| 10.20 – 10.40 | ■ | <b>SCENARI E PROPOSTE PER LA NUOVA MOBILITÀ</b><br>- Gian Franco Baldinotti, direttore marketing e sviluppo danni di Vittoria Assicurazioni<br>- Davide Cervellini, chief insurance & data officer di Telepass e ceo di Infoblu   |
| 10.40 – 11.00 | ■ | <b>QUANDO IL PREVENTIVO È BASATO SULLO STILE DI VITA</b><br>- Federica Anastasia, responsabile marketing di Linear<br>- Sergio Tusa, sales director di Cambridge Mobile Telematics  |
| 11.00 – 11.30 | ◆ | Coffee break  |
| 11.30 – 12.45 | ■ | <b>Tavola Rotonda – CONCILIARE EFFICIENZA TECNICA, INNOVAZIONE, MUTUALITÀ: QUALI CAMBIAMENTI VENGONO PERCEPITI DALLA CLIENTELA?</b><br>- Antonio De Pascalis, capo del servizio studi e gestione dati di Ivass<br>- Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania<br>- Maurizio Hazan, avvocato di THMR<br>- Francesco La Gioia, ceo del Gruppo Helvetia Italia<br>- Alberto Tosti, direttore generale di Sara Assicurazioni |
| 12.45 – 13.00 | ◆ | Q&A   |
| 13.00 – 14.00 | ◆ | Pausa pranzo  |
| 14.00 – 14.20 | ■ | <b>INSURTECH, L'INNOVAZIONE PER L'RC AUTO</b><br>- Laura Grassi, direttore dell'Osservatorio fintech & insurtech del Politecnico di Milano  |
| 14.20 – 14.40 | ■ | <b>PRICING EVOLUTO PER UN MONDO CHE CAMBIA: L'INDICATORE CLIMATE RISK DI CRIF</b><br>- Filippo Sirotti, senior director - offering development - Insurance Market Crif-Italy  |
| 14.40 – 15.00 | ■ | <b>PROBLEMATICHE E SOLUZIONI PER LA GESTIONE DEL PRICING NELL'RC AUTO</b><br>- Mariangela Grieco, head of actuary di Axa Assicurazioni<br>- Roberto Landi, direttore tecnico auto di Sara Assicurazioni   |
| 15.00 – 15.20 | ■ | <b>COME MIGLIORARE L'EFFICIENZA NELLA LIQUIDAZIONE DEL SINISTRO</b>   |
| 15.20 – 16.20 | ■ | <b>Tavola Rotonda – LA COMPETITIVITÀ NELLA GESTIONE DEI SINISTRI: DALLE INFORMAZIONI ALLA QUALITÀ PER COMPAGNIE E CLIENTI</b><br>- Giuliano Basile, responsabile claims di Generali Italia<br>- Barbara Buralli, responsabile sinistri e contenzioso di Intesa Sanpaolo Assicura<br>- Edoardo Cirelli, head of mass & claims transformation di ConTe.it<br>- Norberto Odorico, chief claims officer di UnipolSai              |
| 16.20 – 16.30 | ◆ | Q&A   |





## 10 Insurance Connect



## INSURANCE CONNECT AWARDS

**MILANO, 30 NOVEMBRE 2021**

**INSURANCE CONNECT** compie 10 anni e festeggia questa ricorrenza istituendo gli **INSURANCE CONNECT AWARDS**, l'assegnazione di premi alle eccellenze del settore assicurativo che si sono distinte nel 2021 per strategie competitive, lungimiranza e innovazione, progetti e iniziative innovative, evoluzione dell'offerta, capacità di vicinanza al cliente.

Per poter partecipare alla selezione è necessario inviare la candidatura compilando il form all'indirizzo: <https://bit.ly/candidatura-IC>

Per info: [awards@insuranceconnect.it](mailto:awards@insuranceconnect.it)

**SCARICA IL REGOLAMENTO COMPLETO**