



EDITORIALE

Le "Community" del settore assicurativo

La pagina facebook è uno strumento per creare un "knowledge network" che consente di ottenere rapidamente i feedback degli utenti. Da questa immediata possibilità si sta verificando, in settori diversi da quello assicurativo, un deciso cambiamento del modo di concepire il cosiddetto supply chain management.

Molto però può essere fatto da compagnie e intermediari. I social media offrono il vantaggio, prezioso, della rapidità con cui poter condividere notizie, informazioni, audio e video all'interno di una community. Ma nel settore assicurativo quali attività possono essere considerate comuni a una "community"? Quelle legate ai canali distributivi, il marketing, le attività commerciali con la necessità di migliorare la relazione con il cliente. Non va però dimenticata la filiera della liquidazione dei sinistri. Proprio in questo ambito, infatti, l'utilizzo dei social media potrebbe trovare interessanti e innovative modalità di applicazione, capaci anche di valorizzare le finalità di tutte le altre community sopra citate.

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

• MERCATO

La responsabilità civile inquinamento

In Europa è ancora lunga la strada da percorrere per giungere a una fattiva armonizzazione della normativa tra i sistemi degli stati membri

La questione della Responsabilità Civile da Inquinamento si è dibattuta in Europa per lungo tempo, ma solo nei primi anni '90 il "polluter pays principle", che prevede l'obbligo di risarcire il danno ambientale causato, è divenuto effettivamente operativo.

Due documenti dell'Unione Europea si pongono alla base della Direttiva 2004/35/CE, più nota come ELD (**Environmental Liability Directive**).

Si tratta della "Green Paper on Remedying Environmental Damage" del 1993 e della "White Paper on Environmental Liability" del 2000. Per definizione, una "Green Paper" costituisce il primo passo per l'individuazione di una problematica che si pensa richiederà un intervento legislativo da parte dell'Unione Europea.

Una "White Paper", invece, definisce già il quadro entro cui l'intervento legislativo dell'Unione si muoverà.

I principi enunciati nei due documenti summenzionati, hanno dunque trovato la loro realizzazione nella ELD Directive del 2004, che prevedeva il loro recepimento da parte degli Stati Membri, entro il 30 Aprile 2007.

Scopo della Direttiva sono la prevenzione ed il risanamento dei danni causati ad animali, piante, habitat naturali, acqua e suolo, da parte di operatori che svolgono specifiche attività pericolose per l'ambiente (regolarmente elencate a questo fine nell'Annex III) ed, in genere, da chiunque causi tale tipo di danno per negligenza o colpa.

La Direttiva definisce per tutti costoro l'obbligo di rispondere delle spese necessarie a "riparare" il danno. Per quei soggetti la cui attività dovesse causare una minaccia imminente per la salvaguardia dell'ambiente è invece fatto obbligo di intraprendere azioni preventive immediate, per evitare che tale minaccia si realizzi. (continua a pag. 2)

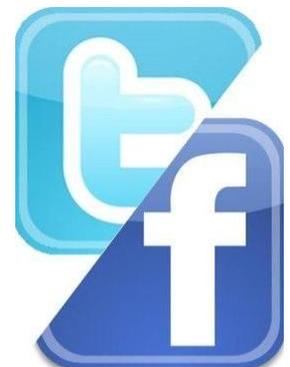


• NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

I lavoratori Isvap: serve una presidenza indipendente e imparziale

"Un'autorità indipendente, imparziale, professionalmente e tecnicamente sempre più specializzata, in possesso dei requisiti indispensabili per motivare l'esistenza stessa di un'authority". Questa la richiesta dei dipendenti Isvap a firma dei sindacati **Fisac Cgil, Fiba Cisl, Uilca e Snfia**.

A pochi mesi dalla scadenza del secondo e ultimo mandato del presidente dell'Isvap, Giancarlo Giannini, le organizzazioni sindacali sono state allarmate dai rumor relativi a possibili manovre finalizzate a garantire la riconferma dell'attuale vertice e dall'eventualità che tale intervento "non sarebbe slegato dalla vicenda Fonsai-Ligresti". Il comunicato ufficiale conclude ribadendo la necessità "di un immediato e profondo cambiamento che porti all'Isvap un presidente nuovo".



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



Issue	Member state transposition
Liability regime	<ul style="list-style-type: none"> Strict liability regime extended beyond Annex III: Hungary, Netherlands, Sweden
Sharing liability in the case of several polluters	<ul style="list-style-type: none"> Joint and several liability: Germany, Poland, Portugal Proportional liability: Cyprus, France, Italy
Type of damage	<ul style="list-style-type: none"> Broader "land damage" definition: Poland Broader species/habitats scope: Austria, Cyprus, Czech Republic, England, Estonia, France, Hungary, Poland, Spain, Sweden
Defences	<ul style="list-style-type: none"> State of the art defence applicable: Belgium, Czech Republic, France, Italy, Romania, Spain Permit defence applicable: Belgium, Czech Republic, Italy, Romania, Spain
Application of ELD to damage caused by an emission, event or incident that took place on or after 30 April 2007	<ul style="list-style-type: none"> Later effective date: Romania (June 2007), Sweden (August 2007), Slovakia (September 2007), Denmark (July 2008), England (March 2009), Ireland (April 2009)
Financial security	<ul style="list-style-type: none"> Immediately effective: Hungary (partially, see 3.2 below), Romania, Slovenia By 2010: Greece, Portugal, Spain By 2011: Bulgaria By 2012: Slovakia By 2013: Czech Republic

Fig 1 (Fonte: Navigating the Environmental Liability Directive: A practical guide for insurance underwriters and claims handlers, CEA, April 2009)



Fig 2 (Fonte: European Commission Study on implementation effectiveness of the ELD - November 2009)

In alcuni casi, infatti, la piena armonizzazione della normativa prevista con le leggi esistenti è ancora in fase di completamento.

Inoltre, la necessità per alcuni paesi di provvedere al recepimento della ELD anche a livello delle amministrazioni locali comporta inevitabilmente il rischio che vi siano differenze anche importanti tra uno stato ed un altro, ad esempio, nell'esatta definizione di "area protetta". La non perfetta armonizzazione dei diversi sistemi, costituisce dunque una sfida significativa per gli assicuratori, giacché "i requisiti necessari per l'assicurabilità di un rischio di responsabilità si basano sulla chiarezza e certezza dei principi sottesi alla responsabilità stessa" (Rapporto CEA sulla ELD).

Le divergenze esistenti tra i vari ordinamenti locali, dunque, impattano necessariamente sul modo in cui sono disegnati i prodotti assicurativi offerti nell'ambito dell'Unione.

Il già menzionato Rapporto CEA sulla ELD, ad esempio, traccia una sorta di quadro delle problematiche delle quali un assicuratore dovrebbe tener conto, nel redigere una polizza RC Inquinamento (vedi Figura 1).

Divergenze anche sull'obbligo a contrarre

Un'altra questione assai dibattuta riguarda l'istituzione dell'obbligo a contrarre polizze assicurative per la responsabilità ambientale. Anche in questo caso, le divergenze tra gli Stati Membri sembrano significative.

Al momento, solo otto paesi dell'Unione prevedono tale obbligo (Ungheria, Romania, Slovenia, Grecia, Portogallo, Spagna, Bulgaria e Slovacchia), e tutti con sistemi diversi. Inoltre, in taluni paesi, indipendentemente dal fatto che sia prevista o meno la polizza obbligatoria, esistono dei Pool dedicati a questo tipo di assicurazione (Assurpol in Francia, PERM in Spagna, il Pool Inquinamento in Italia) e ciascuno sembra seguire un approccio diverso, sia nella definizione di Danno Ambientale che nell'ampiezza della copertura prestata. Ad esempio, i costi di decontaminazione sono pienamente inclusi in alcuni casi, ma prevedono delle limitazioni specifiche in altri.

La stessa Commissione Europea che sovrintende all'implementazione della ELD negli Stati Membri riconosce livelli assai diversi di operatività delle coperture assicurative prestate (vedi Figura 2).

Insomma, nonostante l'obiettivo primario della Direttiva fosse proprio quello di garantire un approccio certo ed univoco alle problematiche relative alla tutela ambientale, la strada da percorrere per raggiungere l'armonizzazione dei sistemi normativi e delle coperture di riferimento sembra ancora lunga ed irta di ostacoli.

La definizione del danno ambientale (continua da pag. 1)

Il "Danno Ambientale" viene definito come pregiudizio diretto o indiretto arrecato all'ambiente acquatico, alle specie ed agli habitat naturali protetti dall'Unione, nonché come contaminazione del suolo, che causi un rischio significativo per la salute dell'uomo.

Specie ed habitat protetti dall'Unione sono indicati rispettivamente:

- dalla **Direttiva 2009/147/EC** (anche nota come Birds Directive), che identifica 193 specie di uccelli considerate vulnerabili o a rischio di estinzione;
- dalla **Direttiva 92/43/EEC** (Habitats Directive), che elenca 229 tipi di habitat naturali e 1.084 specie animali e vegetali, istituendo la "Rete Natura 2000", che conta oltre 25.000 siti protetti, in un territorio pari a quasi il 20% del suolo totale ed a 140.000 chilometri quadrati di aree marine, nei 27 stati membri.

La ELD prevede anche il risarcimento dei danni causati dai cosiddetti OGM (Organismi Geneticamente Modificati), durante il loro trasporto od in conseguenza del loro deliberato rilascio nell'ambiente.

Dalla responsabilità oggettiva al concetto di colpa

E' interessante notare come siano stati determinati due regimi di responsabilità distinti ma complementari. Per il primo, facente capo agli operatori che svolgono attività specificamente pericolose per l'ambiente (come da Annex III), vale il principio della responsabilità oggettiva.

Il secondo, che si applica a tutti gli altri soggetti, si basa invece sul concetto di colpa.

E' importante, infine, rammentare che l'operatività della ELD è soggetta ad un preciso limite temporale: i danni causati prima del termine del 27 Aprile 2007, previsto per la sua implementazione, non sono soggetti alle norme in essa contenute. L'attività di recepimento della direttiva da parte degli Stati Membri è tuttavia proseguita anche oltre il 30 Aprile 2007.



• NEWS

Fondazione Ania, una scatola rosa per la festa della donna

Il dispositivo in regalo alle prime cinquanta guidatrici che domani si collegheranno al sito

Bando alle mimose, quest'anno l'8 marzo potrebbe regalare alle donne una scatola rosa. Alle prime cinquanta guidatrici che lo richiederanno collegandosi al sito, la Fondazione Ania per la sicurezza stradale offrirà gratuitamente l'installazione dell'innovativo dispositivo satellitare e il canone per tre anni. L'iniziativa **"Cinquanta click per la scatola rosa"** nasce per fornire un aiuto alle donne in caso di incidenti, guasti meccanici e aggressioni.

Nel solo 2010 sono state 841 le donne vittime della strada, ovvero più di due ogni giorno. La scatola rosa è collegata 24 ore su 24 ad una centrale operativa che localizza in tempo reale la posizione del veicolo e garantisce un pronto soccorso immediato, un servizio di assistenza stradale e un intervento in caso di emergenza a tutela della sicurezza personale.

Per attivare la richiesta di soccorso basta premere l'apposito pulsante in auto o il telecomando nei pressi del veicolo, a quel punto la centrale operativa provvederà ad allertare le forze dell'ordine, e il pronto intervento meccanico o il soccorso sanitario, a seconda della necessità.



• NORMATIVA

Polizze e mutui

Le novità approvate dal Senato con riferimento al decreto sulle liberalizzazioni

Lo scorso 1° marzo il Senato ha approvato con modificazioni il testo per la conversione in legge del c.d. decreto sulle liberalizzazioni (decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1), che ora è in attesa dell'approvazione definitiva da parte della Camera dei Deputati per la sua definitiva entrata in vigore.

Come noto, ai sensi dell'art. 28 del decreto liberalizzazioni la banca, l'istituto di credito o l'intermediario finanziario che subordina l'erogazione di un mutuo alla stipula di una polizza assicurativa vita (tipicamente temporanea caso morte) deve presentare al cliente *"...almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi"*. Tale norma è, come comprensibile, finalizzata a favorire la concorrenza mediante il contrasto alla prassi consistente nell'obbligare il cliente che richieda un mutuo alla contestuale sottoscrizione di una polizza vita emessa da una compagnia assicurativa di proprietà del soggetto erogante.

La portata di quanto precede risulta essere stata ulteriormente ampliata da parte del Senato, non solo mediante l'inclusione del credito al consumo nell'ambito delle previsioni in esame, ma anche indicando al **comma 1 dell'art. 28** in corso di conversione in legge che, fermo l'obbligo di sottoposizione al cliente di almeno due preventivi di due diversi gruppi assicurativi non riconducibili al soggetto erogante nel caso di condizionamento dell'erogazione alla stipula di un contratto di assicurazione, ora *"il cliente è comunque libero di scegliere sul mercato la polizza sulla vita più conveniente che la banca è obbligata ad accettare senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo"*. Mediante tale previsione è chiaro l'intento di evitare che le banche possano frustrare le finalità del decreto, mediante la proposizione alla clientela di prodotti non competitivi rispetto al proprio.

Il testo in esame prevede altresì che *"entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, l'Isvap definisce i contenuti minimi del contratto di assicurazione di cui al comma 1"*.

Non da ultimo si segnala che l'art. 28 in commento richiama espressamente l'**art. 183** del Codice delle Assicurazioni (recante le regole di comportamento alle quali le imprese e gli intermediari assicurativi sono tenuti ad attenersi nell'offerta delle polizze assicurative), unitamente alle relative disposizioni e delibere dell'Isvap di attuazione. Sembra evidente che quanto precede sia finalizzato a garantire che venga effettivamente attuato anche quanto previsto dal **provvedimento Isvap n. 2946 del 6 dicembre 2011** (che entrerà in vigore il 2 aprile p.v.), ai sensi del quale gli intermediari comunque si astengono dall'assumere, direttamente o indirettamente, la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di intermediario del relativo contratto in forma individuale o collettiva.



• INTERMEDIARI

Limestreet: nuovo broker a elevata specializzazione

Assistenza completa, ampia gamma di coperture e contatti internazionali. Questo il valore della nuova società, come spiega l'amministratore unico Marco Bruni

Nasce a Milano una nuova società di brokeraggio assicurativo. Si tratta di **Limestreet**, un player - frutto di una ventennale esperienza nel settore assicurativo e riassicurativo, italiano e internazionale - in grado di offrire un'assistenza completa dal momento della quotazione dei rischi, all'emissione delle polizze, alla gestione dei sinistri.

Limestreet propone un servizio altamente specializzato nei settori della **Rc professionale, Rc patrimoniale, D&O, Medical malpractice, Infortuni, Eventi, Aviation ed Rc auto**. Opera da intermediario, offrendo un'ampia disponibilità di coperture negoziate con i migliori assicuratori e con il mercato dei Lloyd's di Londra in qualità di Open market correspondent.

Marco Bruni, amministratore unico, socio e responsabile della struttura, dichiara: "In un mondo dove onestà, correttezza e competenza sembrano essere un'eccezione noi ne abbiamo fatto la nostra regola inderogabile. Utmost good faith dicono in Inghilterra, estrema buona fede: è il piacere di lavorare con dei colleghi che ci riconoscono dalla stretta di mano". Capacità innovativa e continuo aggiornamento, ma anche "contatti diretti e relazioni personali per far sentire la persona sempre al centro" sottolinea Bruni. I punti di forza di Limestreet infatti sono, oltre alla competenza tecnica ed una approfondita conoscenza dei mercati, le relazioni sviluppate con gli assicuratori di tutto il mondo e l'utilizzo di un'informatica a misura d'uomo che consente di offrire a clienti e colleghi prodotti e servizi di altissima qualità senza trascurare la personalizzazione e le relazioni dirette. "Il fulcro dell'attività - conclude Bruni - sarà il settore professionale, interessato quest'anno da molte novità, ma ho voluto mantenere anche rami che non tutti praticano come l'aviation anche perché è l'ambito da cui, vent'anni fa, sono partito".

Da 25 anni attivo nel settore assicurativo

Broker di assicurazioni, laureato in Economia e Commercio all'Università La Sapienza di Roma, Marco Bruni è entrato nel settore assicurativo oltre 25 anni fa, ha maturato importanti esperienze nello studio, nella definizione e nella gestione di accordi per la distribuzione di prodotti assicurativi, anche a livello internazionale. Dopo dieci anni come Aviation underwriter, è Team manager di Swiss Italia dal 1998 al 2002. Responsabile marketing, comunicazione e sviluppo di Galassia insurance network dal 2005 al 2007 e per i successivi tre anni amministratore delegato della stessa società. Fino a dicembre 2011, è stato responsabile commerciale di Mylton & co insurance brokers.

Diana Pastarini



• COMUNICAZIONE

La tecnica del "ricalco"

Iniziate ad assumere lo stesso modo di fare, senza scimmiettare, lo stesso comportamento, i modi di dire, la cadenza del parlare, la mimica facciale, gli stessi gesti. Ecco avete appena applicato la tecnica del "ricalco".

Nelle coppie che passano una vita insieme il ricalco diventa parte della loro stessa vita. Di solito, dopo tanti anni di matrimonio, marito e moglie si assomigliano come se fossero fratelli, per chi ha dei figli piccoli sicuramente ricorderà l'inizio del catone animato la carica dei 101, dove ogni cane ha esattamente le stesse caratteristiche del proprio padrone. E che dire di Zelig, un capolavoro di Woody Allen nel quale il protagonista si immedesima talmente tanto nelle persone con cui entrava in rapporto da assumerne le sembianze somatiche.

Nella vita di tutti i giorni, anche inconsciamente, siamo vittime del ricalco. Se sentiamo parlare qualcuno in dialetto, dopo un po' di tempo passato con lui introitiamo l'accento o la cadenza parlando esattamente nella stessa maniera.

La mente ed il corpo sono strettamente connessi, ed assumendo delle posture è possibile evocare stati d'animo determinati. Tutti sanno che sbadiglio e risata sono contagiosi, ma pochi sanno perché? Si pensa sia dovuto all'effetto dei cosiddetti "neuroni-specchio". I neuroni specchio permettono di spiegare fisiologicamente la nostra capacità di porci in relazione con gli altri.

Quando osserviamo un nostro simile compiere una certa azione si attivano, nel nostro cervello, gli stessi neuroni che entrano in gioco quando siamo noi a compiere quella stessa azione. Per questo possiamo comprendere con facilità le azioni degli altri: nel nostro cervello si accendono circuiti nervosi che richiamano analoghe azioni compiute da noi in passato. In realtà a mio avviso invece è dovuto proprio al ricalco, seppure in forma totalmente inconscia.

Una cosa è certa che nella comunicazione "il ricalco", se fatto bene, è uno strumento potentissimo per permetterci di entrare in sintonia con il nostro interlocutore. Usato bene ci permette di chiudere più facilmente una trattativa. Ma mi raccomando, evitate di scimmiettare il vostro prossimo perché non potremmo mai sapere quale reazione potrebbe provocare se venissimo scoperti.

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