



PRIMO PIANO

## Carige, Berneschi va in carcere

Dopo una settimana di arresti domiciliari, per Giovanni Berneschi, ieri pomeriggio, si sono aperte le porte del carcere. Secondo i pm, avrebbe cercato di movimentare denaro e documenti utilizzando come telefonista sua moglie Umberta Rotondo, intercettata in alcune telefonate con un probabile broker o mediatore d'affari, mentre si distingueva nitidamente la voce di sottofondo di Berneschi che suggeriva alla consorte cosa dire. A differenza di quanto aveva scelto di fare l'ex ad di Carige Vita Nuova, Ferdinando Menconi, anche lui accusato di aver truffato le compagnie assicurative di Carige sottraendo 21 milioni di euro, Berneschi non si è avvalso della facoltà di non rispondere, ma ha respinto le accuse sostenendo che il denaro è frutto di un investimento effettuato più di vent'anni fa.

Quanto alla situazione attuale del gruppo ligure, fiducioso di fare cassa con la vendita delle due compagnie assicurative, ieri sono stati diffusi i dati di bilancio della Fondazione Carige (cui fa capo il 29% dell'istituto), che ha chiuso il 2013 con una perdita di 926 milioni di euro: il cda dell'Ente è ora alla caccia di eventuali responsabilità della vecchia gestione.

**Beniamino Musto**

MARKETING

## Social e mobile: una chiave per l'innovazione a cui si crede poco

All'ottavo Insurance Distribution Forum, quaranta compagnie si sono confrontate sull'utilizzo degli strumenti on line. Se da un lato è emersa ancora una forte diffidenza, dall'altro le proposte formulate dai relatori evidenziano lo sviluppo innovativo di molte proposte. Cp Consulting ha presentato in anteprima la sua ricerca sul mobile insurance

Si è svolto il 22 e 23 maggio scorso a Monaco di Baviera l'ottavo **Insurance Distribution Forum** organizzato da **Uniglobal**. Obiettivo dell'evento è stata la creazione di un confronto tra realtà del settore assicurativo orientate all'innovazione e in modo particolare interessate a indagare le possibili evoluzioni dei modelli distributivi. L'appuntamento ha visto la partecipazione dei direttori marketing e commerciali di circa 40 compagnie assicurative, provenienti in modo particolare dall'Est Europa e dalla Russia. Tra le compagnie italiane, unica presente in sala era **Itas Assicurazioni**.

Molti gli interventi che si sono susseguiti nel corso delle giornate, alcuni dei quali sono stati in grado di suscitare un ampio dibattito tra i presenti. Tra questi, l'intervento di **Tim Kunde**, ceo di **Friend-surance.de**, il broker tedesco che utilizza i social media per la selezione dei rischi (una sua intervista è stata pubblicata proprio su *Insurance Daily* nel settembre scorso): la società ha appena completato un aumento di capitale e conta di raggiungere i 100 mila assicurati entro la fine del 2014. Nel suo intervento, Kunde ha spiegato il *business model* e i benefici per clienti e assicuratori.

Interessante l'intervento di **Denis Gavrilov**, ceo di **Vazhno New Insurance**, una start up assicurativa russa con un anno di vita e 100 mila clienti, il quale ha presentato in anteprima la propria App che consentirà ai clienti di gestire tutti i prodotti assicurativi nelle diverse fasi del processo (preventiva, assunzione, variazione, rinnovi e sinistri).

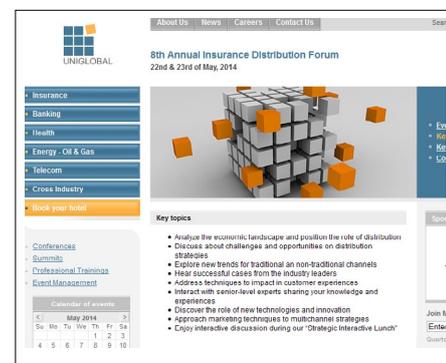
Di seguito ha parlato **Enrico Bertagna**, ex country manager di **Lloyds** of London in Italia e attualmente responsabile del business development di **Allied World**, una compagnia statunitense che opera nelle *specialty lines*. Nel suo intervento, Bertagna ha spiegato come funziona il modello distributivo e assuntivo delle managing general agencies e come può essere ulteriormente sviluppato in Europa oltre i confini di Olanda e Regno Unito, i due mercati in cui è storicamente in uso.

Un punto di vista particolare è stato offerto dall'intervento di **Josep Celaya**, director per il business di assicurazione diretta di **Mapfre**, che ha indagato il ruolo svolto dai comparatori di prezzo per assicurazioni nell'ecosistema assicurativo e ha suggerito come impostare una relazione *win-win* con questo strumento.

### APPROCCIO TIEPIDO ALLE SOLUZIONI SOCIAL

Un momento di scambio particolarmente utile si è svolto in modo informale durante il *networking lunch*, con discussioni poi riassunte in un apposito *panel* nella ripresa dei lavori dopo pranzo. Tra gli spunti emersi, si è parlato del rapporto tra compagnie e social: gli assicuratori europei presenti sono *tiepidi* nei confronti dei *social media* e non li utilizzano per promuovere il prodotto o il servizio. In particolare, temono che una presenza rilevante sui social media possa dar eco a quei clienti che sono non completamente soddisfatti del prodotto-servizio. In ogni caso, tutti sono stati concordi nel dire che le assicurazioni dovranno cambiare atteggiamento nei confronti dei social media, ma non è stato possibile individuare un chiaro approccio a questo nuovo strumento di contatto con il cliente.

(continua a pag.2)





(continua da pag. 1) Un secondo elemento emerso dal networking lunch è stata la gestione della multicanalità e del nuovo cliente *omni-channel*, una sfida nuova e ancora non pienamente risolta nel settore assicurativo. L'*omni-channel* è visto come una priorità per i prossimi tre anni, considerato che altri settori (le banche in primo luogo) lo hanno già affrontato e risolto con successo, consentendo ai clienti di operare in continuità tramite diversi canali (on line, *mobile*, al telefono e in filiale). In questo contesto la ricerca on line e l'acquisto off line assumeranno maggior importanza.

Infine è stato condiviso che le compagnie europee soddisfano in modo sufficiente le necessità dei clienti, ma sotto l'aspetto del servizio hanno ancora molto da fare e devono apprendere da settori maggiormente *customer centric* come il *travel*, le *airlines* e, in certi Paesi, i supermercati on line e le banche.

### DAI DATI LA CONFERMA DI UN SETTORE NON ANCORA ADEGUATO

Come **Cp Consulting** abbiamo chiuso la conferenza, presentando la sintesi di una nuova ricerca su *mobile insurance* che verrà pubblicata in versione integrale nel mese di giugno. La ricerca analizza l'utilizzo di tecnologie mobile (siti internet e App) da parte delle assicurazioni europee e dei comparatori di prezzo per assicurazioni di 15 Paesi dell'Europa Occidentale, più la Polonia. Si è trattato di un lavoro di raccolta dati significativo, basato sull'analisi di oltre 800 società assicurative e comparatori. Da una prima analisi dei dati appare evidente come il comparto assicurativo in Europa Occidentale sia indietro rispetto alle aspettative dei clienti: mentre il mix di traffico da mobile continua a crescere a ritmi sostenuti (si stima che nel Regno Unito oltre il 50% delle visite a siti internet avverrà da mobile entro fine del 2014), le compagnie assicurative non hanno ancora aggiornato la propria offerta e solo il 30% circa offre accesso a una navigazione dedicata o almeno *responsive* che consenta una buona leggibilità del sito da



mobile. La percentuale offre al proprio cliente un'esperienza più completa attraverso le App. Per quanto riguarda le aree funzionali, nelle App vi è una netta prevalenza dell'area sinistri (denuncia di sinistro), mentre appare ancora debole l'offerta destinata a far emergere il bisogno assicurativo, che costituisce di per sé un'interessante opportunità di business per il settore.

Appare evidente che le compagnie, oltre che dover apprendere dalle *best practice* europee del settore, devono ora riguadagnare terreno confrontandosi con settori più dinamici e attenti ai fabbisogni dei clienti.

**Carlo Palmieri** ([carlo.palmieri@cpconsul.com](mailto:carlo.palmieri@cpconsul.com))

*Managing partner di Cp Consulting* ([www.cpconsul.com](http://www.cpconsul.com)), società di consulenza specializzata nel settore assicurativo e basata a Londra.





## International Forum BANCASSURANCE

Organizan / Organizen:




Colaboran / Colaborate:







Medios colaboradores / Media partner:









Madrid, 5 de junio 2014. Hotel HESPERIA  
Madrid, June 5<sup>th</sup> 2014. Hotel HESPERIA

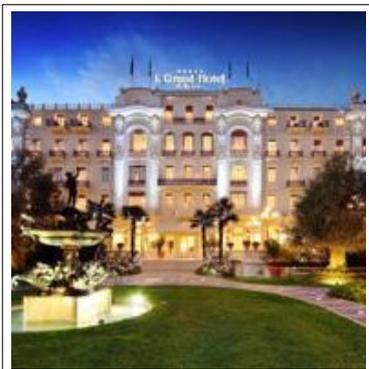
**INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES: INESE** 91 375 58 14 / 00 [ineseformacion@inese.es](mailto:ineseformacion@inese.es) [www.inese.es](http://www.inese.es)



## INTERMEDIARI

### Uea, al via il 41° congresso

L'appuntamento in programma al Grand Hotel di Rimini, dal 5 al 7 giugno



Si terrà tra giovedì 5 e sabato 7 giugno, presso il centro congressi del Grand Hotel di Rimini, il quarantunesimo congresso dell'Unione europea assicuratori (Uea). L'appuntamento, si aprirà nel pomeriggio di giovedì 5, con gli interventi del *Consiglio direttivo* e del *Comitato dei delegati distrettuali*. Nella mattinata di venerdì 6 i lavori saranno dedicati a un momento di approfondimento

dal titolo: *Servizi Uea per efficientare l'impresa - agenzia*. Il seminario, introdotto dal consigliere Uea, **Vittorio Brambilla di Civesio**, inizierà con la presentazione del *corso di formazione modulare Uea-Assoetica*, introdotto da **Giuseppe Villa**, consigliere Uea, e da **Francesco Varanini**, direttore scientifico e co-fondatore di **Assetica**; seguiranno le relazioni dei partner dell'iniziativa: parleranno **Stefano Sala**, amministratore delegato di **Per Spa**, **Fabrizio Capaccioli**, direttore generale di **Asacert**, e **Marco Rossi**, direttore commerciale di **Das**. La mattinata si chiuderà con la presentazione del *viaggio studi Uea 2014 a Parigi*, e con la proposta del viaggio studi Uea per il 2015 negli Stati Uniti d'America (New York e Boston), presentato da **Roberto Sanna**, socio Uea con delega agli eventi e viaggi studio.

Nel pomeriggio di venerdì 16, i lavori saranno caratterizzati da un convegno sul rapporto tra *Consumatori e diritti. Mercato ed etica*. Una prima tavola rotonda, quella dedicata ai diritti dei consumatori, vedrà la partecipazione di **Carlo Colombo**, consigliere Uea, **Marisaria Maugeri**, ordinario di *Istituzioni di diritto privato* presso l'Università di Catania, **Fabrizio Premuti**, presidente di **Konsumer Italia**, ed **Elena Bellizzi**, titolare del servizio tutela del consumatore dell'**Ivass**. Una seconda tavola rotonda analizzerà la relazione tra mercato ed etica, attraverso gli interventi di **Roberto Conforti**, vicepresidente di Uea, **Pierpaolo Marano**, professore associato di *diritto delle assicurazioni* presso l'Università Cattolica di Milano, **Giovanni Calabrò**, direttore generale per la tutela del consumatore dell'**Antitrust**, e di **Filippo Garriglio**, presidente di Uea, al quale saranno affidate le considerazioni finali.

La tre giorni congressuale si concluderà, sabato mattina, con l'assemblea (elettiva) dei soci Uea.

B.M.

## ISTITUZIONI

### Febaf, il nuovo presidente è Luigi Abete

Eletto ieri, all'unanimità, dal consiglio direttivo della Federazione, succede a Fabio Cerchiai

Il nuovo presidente della Federazione banche assicurazioni e finanza (**Febaf**) è **Luigi Abete**, eletto ieri all'unanimità dal Consiglio direttivo della Federazione. Abete, il cui mandato sarà biennale, succede a **Fabio Cerchiai**. Alla guida di Febaf sarà affiancato dai vice presidenti **Aldo Minucci** (presidente di **Ania**), **Giordano Lombardo** (presidente di **Assogestioni**) e **Innocenzo Cipolletta** (presidente di **Aifi**), in rappresentanza degli associati federati alla Febaf. Alla Federazione aderiscono anche **Assofiduciaria**, **Assoimmobiliare**, **Assoprevidenza** e **Assosim** in qualità di associati aggregati.

Appena eletto, Abete ha voluto sottolineare la direzione verso cui intenderà muovere la propria agenda: "l'Europa - ha detto - sarà al centro dell'azione della Febaf. Il voto italiano per il Parlamento Europeo è un chiaro segnale politico per Roma e per Bruxelles. Al Governo italiano è stato chiesto, insieme, cambiamento e governabilità, vere riforme, più investimenti. Per l'Europa, il messaggio - ha proseguito Abete - è di accelerare i percorsi di integrazione e crescita. Dopo il voto, il nostro Paese è più forte, e avrà maggior peso nel promuovere questa accelerazione. D'altronde - ha concluso Abete - la mia esperienza associativa è sempre stata finalizzata alla migliore integrazione tra le rappresentanze delle principali categorie economiche del Paese; l'incarico in Febaf mi impegnerà ancora di più a rafforzare le opportunità di collaborazione tra i diversi settori dell'economia".

Presidente di **Bnl** (gruppo **Bnp-Paribas**) dal 1998 e della **Abete SpA**, già vice presidente di Febaf, Luigi Abete è stato, tra l'altro, presidente di **Confindustria**, di **Assonime**, dell'Università Luiss Guido Carli. *Cavaliere del lavoro* dal 2000, presiede ed è membro di numerosi consigli di amministrazione di società ed enti culturali. Appena eletto, Abete ha ringraziato Fabio Cerchiai per aver guidato la Federazione, dopo averla fondata nel 2008, accrescendone la rappresentatività rispetto all'intera industria finanziaria.



Luigi Abete, neo presidente Febaf

Beniamino Musto

## 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 30 maggio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)

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



con il patrocinio di:



Regione Lombardia



Provincia di Milano



**ASSEPRIM**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE SERVIZI  
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



ANIA  
Associazione Nazionale  
fra le Imprese Assicuratrici



ANRA  
Associazione Nazionale dei Risk Manager  
e Responsabili Assicurazioni Aziendali



CINEAS  
PER UNA CULTURA DEL RISCHIO



UGARI®  
Unione dei Gruppi Assicuratori e Rassicuratori Italiani

## LE AZIENDE E IL RISCHIO

Minacce emergenti e soluzioni possibili

Milano, 17 giugno 2014 (9.00 - 17.00)  
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

### PROGRAMMA

Chairman **Maria Rosa Alaggio**, *Direttore di Insurance Review e Insurance Magazine*

09.00 - 09.30 - **Registrazione**

09.30 - 11.00 - **TAVOLA ROTONDA: I rischi per le aziende italiane: conoscenza, prevenzione e capacità di gestione**

*rappresentante Ania;*

*Carlo Marietti Andreani, presidente Aiba;*

*Adolfo Bertani, presidente Cineas;*

*Francesco Saverio Losito, coordinatore settore assicurativo Asseprim-Confcommercio;*

*Paolo Panarelli, direttore generale Consap*

*Paolo Rubini, presidente Anra;*

11.10 - 11.30 - **Coffee break**

11.30 - 11.50 - **Come affrontare la sfida dell'internazionalizzazione**

11.50 - 12.10 - **Credito e pmi: dalla sofferenza alla sicurezza**

*Antonella Vona, direttore marketing e comunicazione Coface Italia*

12.10 - 12.30 - **Calamità naturali: come gestire la crisi e prepararsi all'emergenza**

*Filippo Emanuelli, amministratore delegato Belfor Italia Srl*

12.30 - 13.00 - **Q&A**

13.00 - 14.00 - **Lunch**

14.20 - 14.40 - **Le responsabilità di manager e amministratori**

*Maurizio Ghiliosso, amministratore delegato Dual Italia*

14.40 - 15.45 - **TAVOLA ROTONDA: Rischi senza frontiere, dal rischio informatico al cyber crime**

*Luca Bolognini, presidente Istituto Italiano Privacy, partner ICT Legal Consulting*

*Umberto Rapetto, Generale (r) Guardia di Finanza - Cyber Security Advisor*

*Marco Rossi, head of sales & marketing di Das Italia*

*Testimonianza di un Risk Manager*

15.45 - 16.45 - **Le priorità nella scelta della polizza assicurativa**

*Arnaldo Bergamasco, presidente Brokers Italiani*

*Francesco Cincotti, vice presidente Ugari*

*Alessandro De Felice, chief risk officer Prysmian Group*

*Domenico Floro, head of business development & finance Erg Supply & Trading*

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

main sponsor:



**BELFOR**

**BROKERS**  
*italiani*

**coface**



official sponsor:

