



**sinistri**

2011

XIV Edizione del Convegno di  
riferimento sul mondo dei SINISTRI

# Novità Normative e Opportunità Strategiche per il Management dei

# Sinistri



## 22 testimonianze in agenda:

- › STUDIO LEGALE TAURINI E HAZAN
- › FONDIARIA SAI ASSICURAZIONI
- › GENERTEL
- › UNIVERSITÀ LA SAPIENZA
- › ASSOCIAZIONE MELCHIORRE GIOIA
- › SARA ASSICURAZIONI
- › FEDERPERITI
- › GENERALI BUSINESS SOLUTION
- › CARIGE ASSICURAZIONI
- › CATTOLICA ASSICURAZIONI
- › UGF ASSICURAZIONI
- › AXA ASSICURAZIONI
- › UBI ASSICURAZIONI
- › ALLIANZ ASSICURAZIONI
- › UNIVERSITÀ STATALE DI MILANO - AON
- › SCUOLA SUPERIORE SANT'ANNA
- › SAP ITALIA
- › ISIS PAPYRUS
- › INTEGRA DOCUMENT MANAGEMENT
- › QUATTORUOTE PROFESSIONAL
- › STUDIO RECONTA, VIGO E ASSOCIATI

Dibattiti, Casi di studio, idee su:

- MEDIAZIONE** civile, tra criticità applicative e prospettive di riforma
- FRODI** l'impatto sui costi per la compagnia e attività di prevenzione
- MICRO LESIONI** proposte e progetti per un risarcimento più equo
- STRUTTURA LIQUIDATIVA** impostazione e redistribuzione per un aumento dell'efficienza
- STRATEGIE INNOVATIVE** per una gestione corretta dei Sinistri
- MARKETING** e Sinistri: fonte di attrition o soddisfazione?
- SISTEMI INFORMATIVI** sviluppare, migliorare, innovare i processi informativi

Seguici!



Milano, AtaHotel Executive - 24 e 25 Maggio 2011

24 MAGGIO 2011 - Sessione PLENARIA

25 MAGGIO 2011 - Sessioni PARALLELE

SESSIONE A - Multispeaker  
Opportunità e criticità nel  
Ramo AUTO

SESSIONE B - Multispeaker  
Marketing, Fidelity e  
Gestione Documentale

26 MAGGIO 2011 - Workshop post-convegno  
Aspetti Penali delle Frodi Assicurative e condotte Sanzionabili

Gold Sponsor



Silver Sponsor



ISIS PAPYRUS.

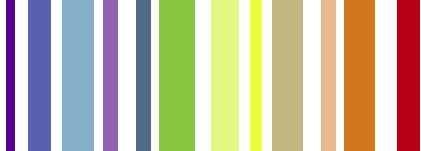


rgi group



Media Partner





## “Sinistri 2011” si rivolge principalmente a:

- › Assicurazioni, Broker, Riassicurazioni, Bancassicurazioni:
- › Responsabile Sinistri
- › Resp. Sinistri RC Auto
- › Resp. Rete Liquidazione
- › Resp. Sinistri Ramo Auto
- › Resp. Sinistri Rami Diversi
- › Resp. Ufficio Organizzazione
- › Resp. Ufficio Contenzioso
- › Resp. Antifrode

In contemporanea a **SINISTRI** si svolgerà la **XI** edizione dell'evento interamente dedicato alla gestione dei prodotti vita.



Richiedi le **QUOTE SPECIALI** per la partecipazione a entrambi gli eventi

Per maggiori informazioni relative all'offerta contatti lo **02.83847627**

Per visionare il programma completo di Vita2011 si colleghi a: [www.iir-italy.it/d4774](http://www.iir-italy.it/d4774)  
e-mail: [info@iir-italy.it](mailto:info@iir-italy.it)

**PASSAPAROLA AL TUO COLLEGA DELLA DIREZIONE PRODOTTI VITA!!!**

## Non puoi partecipare al Convegno Sinistri 2011?

Arricchisci comunque le tue conoscenze acquistando gli **Atti dell'evento**, una esaustiva raccolta degli interventi dei nostri relatori.

Contatta il nostro Customer Service:  
Tel. 02.83847.627  
email: [info@iir-italy.it](mailto:info@iir-italy.it).

Inoltre visitando il nostro sito [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it) troverai l'elenco degli Atti delle Conferenze già disponibili per l'acquisto. Potrai utilizzare questa preziosa documentazione come materiale formativo e come opportunità di aggiornamento per te e per i tuoi colleghi!



# Sinistri 2011



Istituto Internazionale di Ricerca  
Know how to achieve

Milano, Marzo 2011

Gentile Dott.ssa, Egregio Dottore,

Le numerose interpretazioni alle recenti modifiche normative, e l'estrema complessità del comparto assicurativo odierno, suggeriscono a chi opera nel ramo danni di mantenersi costantemente aggiornato e in-formato. Per evitare che la propria Compagnia incorra in errori, sia vittima di attività fraudolente e sia oggetto di sanzioni da parte dell'ISVAP occorre ascoltare con attenzione gli spunti offerti dal settore e interpretare ciò che accade all'esterno. L'ottimizzazione del processo di gestione dei sinistri, soprattutto in ambito Rc Auto, è una delle leve principali: procedure svelte e corrette per la gestione del sinistro permettono infatti alle compagnie di contenere i costi, migliorare il servizio e recuperare redditività.

Istituto Internazionale di Ricerca organizza a Milano il **24 e 25 Maggio** la **14ª edizione** del Convegno **“Gestione Sinistri”**, l'annuale e consolidato appuntamento per l'Insurance italiana che riunisce **Responsabili Sinistri** ed **esperti del settore** provenienti dalle principali Compagnie Assicurative del Paese.

La prima giornata si svilupperà in Sessione plenaria e offrirà una panoramica completa del mercato con focus sulle **novità normative** proposte nel corso degli ultimi mesi e sulle **opportunità** e **criticità organizzative** che interessano, o spesso preoccupano, gli operatori del settore.

La seconda giornata di Convegno vedrà invece due sessioni correre in parallelo:

### SESSIONE PARALLELA A: **Ramo auto**

Il problema dell'eccessiva onerosità dei premi Rc Auto rappresenta una delle principali criticità del settore. Le cause e le relative conseguenze sono molteplici e complesse.

Recentemente l'Isvap ha definito un pacchetto di proposte per uscire dall'impasse, come si adegueranno le Compagnie?

SESSIONE PARALLELA B: **Opportunità di marketing** e **possibilità** offerte dall'**IT**. Accanto alla sessione parallela dedicata al Ramo Auto, una giornata dedicata al confronto e dibattito su come **organizzare** il **processo**, **fidelizzare** la **clientela** e **comunicare** il **prodotto**.

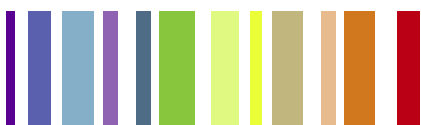
Grazie alla presenza di Rappresentanti di **Gruppo UGF**, **Gruppo FONDIARIA SAI**, **Gruppo CATTOLICA**, **CARIGE Assicurazioni**, **GENERTEL**, **UBI Assicurazioni**, **SARA Assicurazioni**, **ALLIANZ Group**, **GENERALI Business Solution** il Convegno si conferma una delle principali iniziative di settore.

A completamento dell'evento Le segnalo un Workshop di approfondimento con focus su:

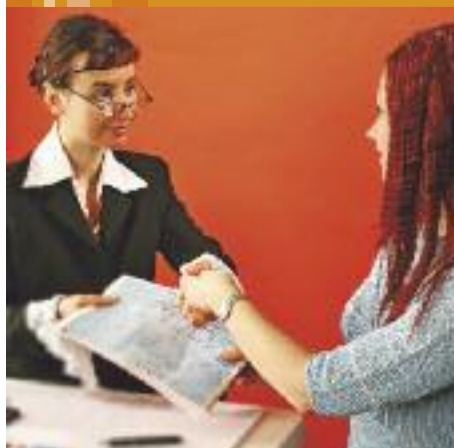
### **ASPETTI PENALI DELLE FRODI ASSICURATIVE E CONDOTTE SANZIONABILI**

La invito quindi a consultare l'agenda dell'Evento e, a disposizione per qualsiasi chiarimento, Le porgo i miei migliori saluti

Francesca Bertè  
Senior Conference Manager



# Martedì 24 Maggio - Sessione plenaria Normative, scenari e prospettive



08.45 *Registrazione dei partecipanti*

09.15 *Apertura dei lavori a cura del  
Chairman: Maurizio Hazan  
Avvocato  
STUDIO LEGALE TAURINI E HAZAN*

09.30  
**I NUOVI ASSETTI del mercato assicurativo alla luce delle più RECENTI RIFORME**

- Il lungo tragitto della mediazione conciliativa
- Regolamento 34/2010 e contrattazione telematica
- Gli obblighi informativi e la pubblicità dei prodotti assicurativi nel Regolamento 35/2010
- Microlesioni e fenomeni speculativi: ipotesi di riforma

**Maurizio Hazan**  
Avvocato

**STUDIO LEGALE TAURINI E HAZAN**

È fondatore e managing partner dello Studio Legale Taurini & Hazan attivo in Milano nel campo della assistenza e consulenza, stragiudiziale e nel patrocinio in giudizio per questioni di diritto societario, assicurativo e di lavoro a beneficio di privati nonché di soggetti imprenditoriali di primaria importanza del panorama economico italiano. Dedito ad una intensa attività di ricerca, si è impegnato nello studio delle problematiche tipiche del diritto delle assicurazioni e dell'intermediazione assicurativa, distinguendosi, in particolare, per i molteplici contributi dottrinali resi in materia di responsabilità civile auto nonché sul tema dell'assicurazione vita e infortuni. Nell'ottobre 2008 ha partecipato alla nona edizione della Conferenza europea sul diritto dei trasporti "European Traffic law days" patrocinata dal Presidente del Parlamento europeo.

## FOCUS sulla MEDIAZIONE

10.00 **CASO DI STUDIO**  
**La MEDIAZIONE CIVILE, tra criticità applicative e prospettive**

### di riforma. Il punto di vista dell'assicuratore

- La mediazione obbligatoria in RCA:
  - Rapporti tra condizione di procedibilità e condizione di proponibilità
  - Rappresentanza dell'Impresa in seno alla procedura
  - Problematiche organizzative delle grandi aziende
- La mediazione in materia di responsabilità medica:
  - Ambito di applicazione
  - Criticità legale alle controversie complesse (tra più parti)
  - Procedura di mediazione e patto di gestione lite

**Chiara Lippi**

*Resp. Analisi normativa e aggiornamento tecnico strutture liquidative*  
**GENERALI BUSINESS SOLUTIONS**  
*servizio di liquidazione danni per le Compagnie del GRUPPO GENERALI*

Dopo un'esperienza ultra-decennale in ruoli operativi su piazze metropolitane (dapprima come liquidatore sinistri complessi, poi come Responsabile di Centro Liquidazione Danni), è approdata alle strutture direzionali dell'azienda, con compiti iniziali di Gestione e Controllo dei Legali Fiduciari, successivamente di Coordinamento Contenzioso Danni e, da ultimo, di Analisi Normativa e Aggiornamento Tecnico, con riporto diretto al Direttore Generale.

## FOCUS sulle FRODI: esperienze a confronto e approcci aziendali alla riduzione del fenomeno

10.30 **CASO DI STUDIO**  
**Il mercato odierno e l'incremento dei fenomeni fraudolenti. Come CONTRASTARE le FRODI INTERNE e costruire un MODELLO di COORDINAMENTO antifrode tra le diverse aree aziendali e di business**

- Come definire le frodi interne e le cd. "frodi miste"
- L'importanza della tutela del valore delle reti fiduciarie della Compagnia
- Quali strumenti e azioni legali di contrasto alle frodi
- Quali strumenti e azioni di carattere organizzativo e tecnologico di contrasto alle frodi
- Come strutturare un modello aziendale di coordinamento antifrode a tutela delle diverse aree aziendali e di business

**Alfonso Sorice**

*Resp. Funzione Antifrode e Tutela Legale*  
**SARA ASSICURAZIONI**

*Membro della Commissione Antifrode /Aree Speciali costituita presso l'ANIA.*

Laureato in giurisprudenza ed in scienze della sicurezza. Abilitato alla professione di Avvocato, ha conseguito il titolo di Master alla LUISS in Diritto penale d'impresa. Da circa 6 anni è Responsabile della Funzione Tutela Patrimonio Aziendale del Gruppo Sara Assicurazioni. Esperto, in particolare, di prevenzione e contrasto dei reati contro il patrimonio aziendale, è stato relatore a seminari e convegni in tema di Fraud Management, "Responsabilità 231", Business Security e Tecniche d'indagine presso diversi Centri ed Istituti di formazione manageriale e professionale pubblici e privati. In precedenza, per circa 12 anni, ha prestato servizio quale Ufficiale nell'Arma dei Carabinieri dove ha maturato diverse esperienze di comando nell'organizzazione territoriale, mobile e speciale dell'Arma, occupandosi, in particolare, di attività investigativa e di polizia giudiziaria in zone ad elevato rischio di criminalità. Socio ordinario dell'Associazione Italiana Professionisti Security Aziendale (A.I.P.S.A.).

11.00 *Coffee Break*

## Frodi e costi

11.30 **CASO DI STUDIO**  
**Qual è l'impatto delle frodi sui COSTI per la compagnia assicurativa e quali sono le attività di prevenzione più efficaci. Come RECUPERARE il DANNO SUBITO**

- L'impatto delle frodi sui costi delle Imprese
- Le attività di prevenzione e contrasto più efficaci
- I controlli antifrode all'interno dei processi liquidativi nei rami danni
- I controlli antifrode sulle Reti Distributive
- Come prevenire la frode in sede assuntiva del rischio

**Carlo Castellani**  
*Servizio Antifrode*  
**GRUPPO CATTOLICA**

Ho iniziato a lavorare nel settore assicurativo nel 1985, sempre nel Gruppo Cattolica. Ho rivestito la qualifica di Responsabile dell'Ufficio Sinistri Infortuni e Malattie di Direzione fino al 1999. Dall'anno 2000 rivestito la qualifica di Responsabile del Servizio Antifrode del Gruppo Cattolica.

12.00  
**Il RUOLO DEI PERITI nel buon funzionamento del procedimento liquidativo ed esempi efficaci di gestione del corpo peritale**

- Chi è FEDERPERITI e di cosa si occupa FEDERPERITI Gest
- Il portale Kyrill e le sue caratteristiche per la gestione degli incarichi
- Pregi e difetti delle gestioni attuali
- Come ottimizzare il processo
- Le innovazioni

**Filippo Zaffarana**

*Presidente*

**FEDERPERITI**

Professionista del mondo del danno, Componente della Commissione Ministeriale per la costituzione del Ruolo Nazionale Periti assicurativi (ex legge 166/92) dal suo insediamento al suo scioglimento, Consulente tecnico di vari Tribunali, Presidente di FEDERPERITI, Amministratore Delegato e Direttore Generale di FEDERPERITI Gest S.r.l., Conciliatore - Mediatore della Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale di Milano, profondo conoscitore del mondo peritale e del danno.

12.30

### **Ridurre i costi della gestione sinistri grazie alla multicanalità**

- Integrazione dei canali tradizionali, della web insurance e del call center per un utilizzo indifferenziato dei diversi strumenti da parte del clientela
- Una piattaforma tecnologica multicanale
  - Caratteristiche
  - Funzionalità
  - Sfide da affrontare
- Benefici indotti dall'utilizzo della piattaforma multicanale:
  - Velocizzazione dei processi di liquidazione
  - Integrazione dei processi liquidativi con terze parti
  - Riduzione dei costi IT e di gestione dei sinistri
- Un esempio concreto: il caso CAPITA

**Tiziano Gilioli**

*Financial Services Business Development*  
**SAP ITALIA**

Laureato in Scienze dell'informazione all'Università degli Studi di Pisa nel 1986, inizia la propria carriera in Accenture nel 1988 nell'area Technology Information Services. Dopo una esperienza in Cedecra come Responsabile del sistema informativo per le aree sportello, conti correnti, mutui, portafoglio e titoli, rientra in Accenture in qualità di Senior Executive responsabile dell'area preposta alla promozione e all'utilizzo di soluzioni basate sul software SAP all'interno del mercato Financial Services. In questo ruolo sviluppa una approfondita conoscenza del settore Assicurativo e Bancario (conti correnti, sinistri, riassicurazione danni, IAS, etc.) soprattutto grazie all'esperienza diretta presso importanti clienti italiani e internazionali. In Accenture rimane fino al 2010, anno in cui entra in SAP con la responsabilità dello sviluppo del business nel settore bancario e assicurativo.

13.00 *Colazione di lavoro*

14.00 **CASO DI STUDIO**

### **Efficacia e qualità' del servizio nella gestione sinistri. Creare valore attraverso**

- Programmi strutturati di controllo del costo dei sinistri
  - Lotta alle Frodi; Qualità Tecnica
  - Gestione dei Fiduciari; Procurement
- Elementi distintivi della Qualità del Servizio al Cliente
  - Case Management
  - Riduzione dei tempi di liquidazione

**Massimo Monacelli**

*Direttore Servizio al Cliente e Sinistri*

**AXA ASSICURAZIONI**

42 anni, è in AXA Assicurazioni da 15 anni, dove ha ricoperto ruoli di responsabilità nell'area Sinistri e Organizzazione. Da Luglio 2009 è Direttore Servizio al Cliente e Sinistri

14.30

### **La gestione del proprio network di fiduciari:dalla business alla competitive intelligence**

**Fabio Sacchi**

*Resp. commerciale assicurazione autoriparazione*

**QUATTORRUOTE PROFESSIONAL**

15.00 *Tea Break*

## MISURARE I SINISTRI: UN APPROCCIO CONCRETO

15.15 **CASO DI STUDIO**

### **Come valutare la gestione di un sinistro: un approccio oggettivo**

- Analisi dei processi coinvolti
- Clusterizzazione e pesatura dei sinistri
- Campionatura: rispettare le peculiarità dei diversi uffici Sinistri
- Defects e score deduction: il concetto di adeguatezza
- Reportistica: dal generale al particolare e viceversa

**Giuseppe Vattovani**

*Resp. dell' Unità Verifica Tecnica Sinistri*

**ALLIANZ**

In Allianz dal 1992. Corrispondente sinistri di Direzione per i sinistri RCA over 150.000 €. Supervisore del Centro di Liquidazione di Treviso. E' stato in forza al Supporto Coordinamento Rete Sinistri ove, tra le altre cose, si è occupato del monitoraggio degli andamenti RCA, della formazione delle Rete e di alcuni progetti internazionali all' interno della capogruppo Allianz Se (Open File Review - Capability Building). Attualmente è Responsabile dell'Unità di Verifica tecnica Sinistri

15.45 **CASO DI STUDIO**

### **La specializzazione nella gestione industriale dei sinistri di una compagnia diretta**

Una panoramica a 360° sul modello organizzativo del Servizio Liquidazione Sinistri di Genertel con una descrizione delle attività relative ai vari uffici che compongono il servizio liquidazione sinistri: Contact Center Sinistri, Sarc, Gestione Fiduciari e Carrozzerie, Antifrode, Servizio Danni di Massa, Servizio Danni Complessi, Servizio Danni Ingenti, Ispettorato Contenzioso Sinistri, Ispettorato Sinistri Speciali

**Giovanni Storici**

*Resp. del Servizio Liquidazione Sinistri*

**GENERTEL**

Triestino, laureato in giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Trieste, ha svolto tutta la propria carriera presso Genertel spa. All'inizio, nel 1996 come liquidatore, poi come Responsabile di zona, poi come Responsabile Antifrode, poi come Responsabile del Servizio danni di massa e dal maggio 2009 come Responsabile del Servizio Liquidazione Sinistri.

16.15 *Dibattito*

16.30 *Chiusura dei lavori della giornata*

“Interessante. Molto densa di argomenti”

*Responsabile Sinistri Auto*  
**FILO DIRETTO ASSICURAZIONI**

“Valida occasione ed opportunità per mettere a fattor comune esperienze e soluzioni conformi agli scenari futuri”

*Responsabile Amm.ne Sinistri Auto*

**UNIQA ASSICURAZIONI**

“Nel complesso gli argomenti trattati hanno spaziato a 360° nel mondo della gestione dei sinistri RCA. Valutazione complessiva: Buona!”

*Resp. Servizio Liquidazione Sinistri*

**GENERTEL**

“Molto interessante perché ha dato un quadro chiaro sui problemi attuali delle assicurazioni”

*Account Manager Assicurazioni*

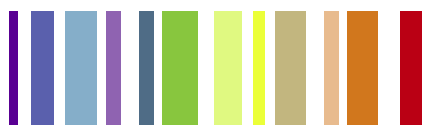
**AIVE**

“Una rara opportunità di interazione del mondo assicurativo italiano”

*Direttore Generale*

**VAN AMEYDE ITALIA**

Le opinioni



# Mercoledì 25 Maggio - Sessione A - RC AUTO

## Opportunità e criticità nel Ramo Auto



09.15 *Apertura dei lavori a cura del Chairman:*

**Maurizio Hazan**  
Avvocato

**STUDIO LEGALE TAURINI E HAZAN**

09.30

### **Evoluzione dell'indennizzo diretto, risultati veri o presunti**

- Come si posiziona il mercato dell' RC Auto anche alla luce dell'esigenze dell'assicurato danneggiato
- Scenari evolutivi prevedibili e problematiche aperte

**Giorgio Gallone**  
Avvocato

**STUDIO LEGALE GALLONE**

Professore

**UNIVERSITÀ LA SAPIENZA, ROMA**

Laureato, con il massimo dei voti, presso l'Università La Sapienza, discutendo una tesi in Diritto Civile dal titolo "I rapporti contrattuali di fatto". Da oltre 30 anni, prima come collaboratore, poi come titolare di insegnamento si occupa di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale con particolare riferimento alla materia assicurativa. Dal 2001 è Prof. A.C. di Diritto Assicurativo Privato della Scuola di Specializzazione in Medicina Legale e delle Assicurazioni dell'Università La Sapienza, seconda facoltà. Attualmente è il Direttore di "Archivio giuridico della circolazione e dei sinistri stradali", rivista giuridica mensile, e membro del Direttivo della Scuola Forense del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Roma. Titolare dello Studio Legale Gallone. Ha partecipato, in qualità di relatore e di moderatore, a centinaia di convegni giuridici ed è stato direttore scientifico di master di diritto assicurativo. Nel 1997 il Presidente della Repubblica ha conferito a Giorgio Gallone l'onorificenza di Commendatore della Repubblica Italiana.

10.15 **CASO DI STUDIO**

### **MICROPERMANENTI, l'anomalia italiana nel contesto europeo del risarcimento danni**

- La realtà attuale delle micro permanenti in Italia
- Il confronto con i paesi europei: gli aspetti medico legali e giuridici

- Proposte e progetti per un risarcimento più equo

**Marco Frola**

**Direttore Sinistri**

**FONDIARIA SAI**

Il Dott. Frola lavora nell'area sinistri di SAI (poi Fondiaria-SAI) dal 1988. E' stato responsabile dell'unità Danni a Persone, dell'unità Sinistri auto e in seguito alla fusione con Fondiaria, della rete liquidativa sul territorio. Dal 2005 è responsabile dell'unità Sinistri Specialistici della Direzione Sinistri di Gruppo.

11.00 *Coffee Break*

11.30

### **Le VALUTAZIONI MEDICO LEGALI nelle micro invalidità. I più recenti orientamenti in materia**

- Introduzione con inquadramento statistico del fenomeno micropermanenti e criticità del sistema assicurativo
- La proposta tabellare dell'Associazione Melchiorre Gioia integrativa alle tabelle di legge ( DM 03/07/2003)
- Nuovi criteri di valutazione della distorsione del rachide cervicale (colpo di frusta)
- La formazione permanente dei medici fiduciari di compagnia per una corretta metodologia medico legale

**Giovanni Cannavò**

**STUDIO MEDICO LEGALE CANNAVO'**

Presidente

**ASSOCIAZIONE MELCHIORRE GIOIA**

È medico specializzato presso l'Università di Pisa in Chirurgia Generale e in Medicina Legale, attività a cui si dedica ininterrottamente da oltre vent'anni. È stato Componente del Gruppo di lavoro dell'Europarlamentare Rothley per la stesura del Barème Europeo e delle Commissioni Ministeriali italiane che hanno elaborato il Barème medico legale per la quantificazione delle menomazioni relative al micro ed il macro-danno. Relatore a congressi nazionali ed internazionali di medicina legale ed assicurativa, è Presidente dell'Associazione Medico-Giuridica "Melchiorre Gioia" e Segretario Generale della Ceredoc - Confédération Européenne d'Experts en Evaluation et Réparation du Dommage Corporel, con sede a Parigi. Iscritto all'Ordine dei Giornalisti, elenco pubblicisti, è autore di numerose pubblicazioni nazionali e internazionali, direttore di una collana medico-giuridica e della rivista edico legale "Tagete". È amministratore unico della Società Medexpert Italia.

12.15 **CASO DI STUDIO**

### **La CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA e la RCA**

- Strumento di deflazione del contenzioso?
- Analisi sintetica di alcuni indicatori generali.
- Il confronto con l'Europa
- Il contenzioso in Italia.
- Il contenzioso RCA in Italia

**Dario Capobasso**

**Ufficio Rischi Speciali**

**UGF ASSICURAZIONI**

Dopo una quasi ventennale esperienza nell'Ufficio Sinistri delle maggiori compagnie assicurative, prima in Toro Assicurazioni e successivamente in Winterthur Assicurazioni, dal 2000 ha collaborato con Mutuelles Du Man Italia (ora MMI Italia). Si è occupato della riorganizzazione della struttura sinistri delle Imprese di MMI. Ha rivestito le cariche di Responsabile dell'ufficio sinistri di sede, Responsabile della rete esterna sinistri, Responsabile della rete dei fiduciari e Responsabile dell'intero comparto tecnico (Sinistri e Assunzioni). Attualmente è Responsabile Ufficio Rischi speciali di UGF Assicurazioni

13.00 *Colazione di lavoro*

14.00 **CASO DI STUDIO**

### **Come impostare la STRUTTURA LIQUIDATIVA in un ottica di aumento di efficienza e coniugare obiettivi aziendali e dinamiche attuali di sistema**

- Obiettivi pilastro del Servizio Sinistri di una impresa di assicurazione:
- Variabili: Le diverse reti distributive da servire e la composizione del portafoglio; l'esperienza di UBI nel Bancassicurazione
- Le aree e i possibili tipi di intervento e gli scenari del mercato:

**Antonio Pedrazzini**

**Responsabile liquidazione sinistri**

**UBI ASSICURAZIONI**

Nel 1998 Responsabile responsabile del Servizio Sinistri. Nel 2005 viene nominato dirigente. Negli ultimi dodici anni ha maturato una significativa esperienza in conseguenza dei forti cambiamenti che l'impresa stessa ha compiuto nel corso della sua evoluzione. In sintesi: da compagnia con rete di vendita costituita da brokers e agenzie plurimandatari a impresa di banca assicurazione con contestuali progetti di sviluppo per canali alternativi, oltre alla necessità di adeguamento alle continue novelle normative di settore.

14.45

### **Il fenomeno della CESSIONE DEL CREDITO alle carrozzerie: profili giuridici**

- Lo stato dell'arte e i precedenti giurisprudenziali
- La cedibilità del credito in generale
- Questioni di coordinamento con la procedura di indennizzo diretto
- Il risarcimento in forma specifica

**Maurizio Hazan**

Avvocato

**STUDIO LEGALE TAURINI E HAZAN**

15.30 *Dibattito*

16.00 *Chiusura dei lavori del Convegno a cura del Chairman*

# Mercoledì 25 Maggio - Sessione B

## Attività nel RAMO DANNI

### Comunicare il prodotto, organizzare il processo, fidelizzare il cliente



09.15 Apertura dei lavori e intervento a cura del Chairman:

**Paolo Masini**  
Responsabile Sinistri  
**CATTOLICA ASSICURAZIONI**

09.30 **CASO DI STUDIO**  
**Sviluppare, migliorare, innovare i processi informativi per una gestione globale ed efficiente del danno e per un alleggerimento procedurale**

- L'informatica come strumento di business a supporto della funzione e del cliente.
- Sistema on line per dare risposte immediate agli attori del sinistro: cliente, agente, riparatore convenzionato, perito e liquidatore.
- Sistema informativo e antifrode, un binomio inscindibile a servizio del risultato economico. Segmentazione del sinistro e servizi dedicati.
- Processi digitali senza carta e work flow per una velocizzazione del servizio e per garantire efficienza ed efficacia alla liquidazione sinistri

**Paolo Masini**  
Responsabile Sinistri  
**CATTOLICA ASSICURAZIONI**

Direttore Sinistri del Gruppo Cattolica Assicurazioni e Direttore delle Relazioni Industriali del Gruppo Cattolica Ass.ni., la Direzione Sinistri è composta da 3 dirigenti e circa 420 collaboratori. Membro del Comitato di Gestione e Direzione della Capogruppo presieduto dall'Amministratore Delegato. Prima dell'attuale posizione è stato Direttore delle Risorse Umane e Organizzazione (2002-2009) Dirigente Sinistri (2001-2004); Assistente del Direttore Centrale dell'area business (2000); Responsabile della rete di liquidazione sinistri (1999); Responsabile Centro di Liquidazione di Genova (1993); Liquidatore Sinistri (1987). Incarichi attuali ANIA - Componente della Commissione Relazioni Sindacali e Componente della Commissione Nazionale Mobbing Fondo Pensioni della Cattolica Assicurazioni - Presidente del C.d.A. Assicattolica - Presidente del C.d.A.

10.00  
**Business process outsourcing e workflow management dei sinistri: modelli e case history a confronto**

**Ludovica Cannata**  
Operations Director  
**Fabrizio Soru**  
Project & Delivery Manager  
**INTEGRA DOCUMENT MANAGEMENT**

10.30 *Coffee Break*

11.00 **CASO DI STUDIO**  
**Prospettive e innovazioni dell'area sinistri: l'approccio strategico, organizzativo e tecnologico**

- Gli scenari di mercato
- I fattori di influenza dei cambiamenti
- Gli obiettivi dei progetti di ricerca
- Il modello di servizio e il modello operativo
- L'esigenza di rilevazione dell'efficienza e della redditività
- Gli impegni futuri

**Cristiano Andreoli**  
Direttore Sinistri  
**CARIGE ASSICURAZIONI**

Laurea in Giurisprudenza all'Università Cattolica di Milano. Inizia l'esperienza lavorativa presso l'ufficio legale di una importante società interbancaria. Nel settore assicurativo dal 1997, dove ha ricoperto funzioni di natura tecnica e successivamente di responsabilità, all'interno dei servizi sinistri di direzione per le Compagnie Duomo, Winterthur, Italiana e Assimoco. Dall'ottobre 2007 è Dirigente Responsabile del Servizio Sinistri di CARIGE Assicurazioni.

11.30  
**La Sfida Multicanale: La comunicazione con il Cliente diventa Full Circle.**

Il business e l'IT, insieme, possono migliorare il servizio al cliente e supportarlo con applicazioni flessibili e performanti volte a portare ordine nel caos della comunicazione multicanale "full circle". L'eccellenza nei risultati, che deriva dal condividere gli obiettivi, comincia con una visione consolidata della comunicazione inbound ed outbound e dal controllo del contenuto e del modello da parte del business, per poter soddisfare le singole necessità di ogni cliente.

Prenda visione di come flessibilità ed eccezioni co-esistono con il controllo della

qualità e la collaborazione. Trasparenza e conformità sono garantite a supporto dei risultati del business e della soddisfazione del cliente". Flessibilità ed eccezioni sono parole chiavi dello speech.

- Come ottenere una visione consolidata di tutte le informazioni del cliente
- Strumenti per gestire la corrispondenza per gli utenti online e offline
- Metodi e tecniche per comunicare con il cliente in un crescente mondo senza carta
- La corrispondenza commerciale inbound ed outbound completamente integrata

**Roberto Anzola**  
Direttore Ricerca e Sviluppo  
**ISIS PAPYRUS SOFTWARE GROUP**

Roberto Anzola, Direttore Ricerca e Sviluppo del gruppo ISIS Papyrus è nato ad Ivrea (TO) e risiede oggi a Vienna (Austria) dove ha sede l'Headquarter del gruppo ISIS Papyrus. Proveniente dal mondo delle soluzioni Bancarie Olivetti e LOGICA UK, l'Amministratore Delegato della ISIS Papyrus Italy è entrato nel gruppo. ISIS Papyrus nel 1995. Dal 1998 dirige lo sviluppo Software del gruppo ISIS Papyrus nei laboratori di Vienna (A), Duesseldorf (G), Ivrea (I) e Barcelona (E). Ha partecipato attivamente alla creazione del AFP Consortium Inc. - Boulder del quale è Board Director eletto dalla sua fondazione (2009). Altri Consorzi con posizioni di rilievo sono l'ACORD Standards e OASIS - CMIS.

12.00 *Domande e Risposte*

13.00 *Colazione di lavoro*

14.00  
**L'evoluzione del marketing assicurativo**

- Come si stanno muovendo le Compagnie
- Come stanno cambiando le strategie di marketing nel ramo danni
- Specificità, evoluzione e prospettive innovative

**Giuseppe Turchetti**  
Professore  
**SCUOLA SUPERIORE SANT'ANNA**

Giuseppe Turchetti è professore di Economia e Gestione delle Imprese presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. È stato allievo della Scuola, dove ha conseguito anche il Dottorato di Ricerca. Ha studiato ed è stato Visiting Research Fellow presso la Wharton Business School dell'University of Pennsylvania. Coordinatore di numerosi studi e progetti di ricerca in Italia e all'estero in tema di economia e management del settore assicurativo e del settore sanitario, è autore di numerose pubblicazioni su riviste italiane e straniere in materia di strategie di impresa, marketing e scelte distributive, dinamica di mercato e concorrenza, analisi di produttività e efficienza, assicurazioni sanitarie, LTC, risk management sanitario. Relatore a numerosi Convegni nazionali e internazionali, è responsabile di diverse iniziative di Alta Formazione in tema di Mar-

keting e Distribuzione di Prodotti Assicurativi. Tra le pubblicazioni si segnalano i seguenti volumi: Kotler, P., Shalowitz, J., Stevens, R.J., Turchetti, G. (2010), Marketing per la Sanità. Logiche e Strumenti, McGraw-Hill, Milano; Turchetti, G. (2004), I nuovi scenari del marketing assicurativo, Franco Angeli, Milano; Comandè, G., G. Turchetti (2004), La responsabilità sanitaria. Valutazione del rischio e assicurazione, Cedam, Padova; Turchetti, G. (2000), Innovazione e Reti Distributive nel Settore Assicurativo. Analisi Teorica e Comportamenti Strategici, Franco Angeli, Milano.

#### 14.45 CASO DI STUDIO

### La fidelizzazione dei clienti nella gestione del servizio assicurativo. I sinistri: fonte di attrition o soddisfazione?

- La fidelizzazione e la gestione dei clienti fedeli
- Le leve per ottenerla: conoscenza del cliente, servizio al cliente, cura del cliente (sia a livello centrale che periferico)
- Il fattore sinistri: fonte di attrition o di soddisfazione? monitoring, esempi e leve in ottica di fidelizzazione
- L'esperienza Sara: il riposizionamento dei servizi in ottica customer centric con focus sulla gestione sinistri
- Conclusioni

**Marco Brachini**

*Direttore Marketing*

**SARA ASSICURAZIONI**

Laureato in discipline economiche, Marco Brachini vanta una solida esperienza nel settore assicurativo maturata in primarie compagnie appartenenti a contesti domestici e multinazionali. In oltre 17 anni di esperienza ha affrontato contesti che spaziano dal B2C al B2B, dal Vita (Montepaschi Vita, il business case nella bancassurance degli anni '90, dove ha lavorato come Sr marketing officer) all'assicurazione credito (Euler Hermes, Gruppo Allianz, leader mondiale nell'assicurazione dei crediti commerciali, dove ha ricoperto prima il ruolo di Marketing manager e poi di Direttore marketing, sales planning e reporting) a Motors e P&C (Sara Assicurazioni, la compagnia ufficiale dell'Automobile Club d'Italia, dove ricopre attualmente il ruolo di Direttore marketing). Su queste basi ha potuto sviluppare una competenza specifica nelle attività di sviluppo commerciale e marketing approcciando business model diversi e complessi (bancassurance verso compagnie tradizionali) con diversi modalità distributive (dagli sportelli bancari alle agenzie generali)

#### 15.30

### Pubblicità, obblighi di trasparenza e Diritto di ripensamento nei contratti assicurativi on line

- Caratteristiche generali della pubblicità
- Elementi della pubblicità
- La pubblicità dei prodotti assicurativi effettuata dagli intermediari sul sito internet
- Nota informativa ed obblighi di trasparenza
- Focus: Il diritto di ripensamento

**Walter Rossi**

*Docente a.c. di Diritto delle Assicurazioni*

**UNIVERSITÀ UNITRE-STATALE MILANO**

Dal 2005 è professore a contratto in "Diritto delle Assicurazioni" presso il dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università Unitre-Statale di Milano. Specialist presso la Direzione Tecnica Enti Pubblici di AON S.p.A. è Responsabile dell'Osservatorio giuridico del Grup-

## Giovedì 26 Maggio workshop post-convegno

**orario 9,30 - 13,00**

### ASPETTI PENALI delle FRODI ASSICURATIVE e CONDOTTE SANZIONABILI

Il Workshop approfondirà nel dettaglio:

- Commenti all'art. 642 del codice penale - dottrina e giurisprudenza correlata
- L'ipotesi di reato di frode e conseguente identificazione dell'elemento soggettivo e del soggetto attivo
- Le condotte punibili riferite ai casi di maggior rilevanza
- Statistiche e dati riferiti all'attuale situazione di mercato
- Rimedi specifici e generali adottabili per arginare il fenomeno della frode
- Aspetti processuali penali inerenti alla fattispecie di frode nel contesto assicurativo

*A cura di*

**Pierluigi Vigo**

*Professore Referente Scientifico*

**STUDIO RECONTA, VIGO E ASSOCIATI**

Laureato in giurisprudenza, master in scienze economiche e commerciali, è socio fondatore dello Studio Reconta - Vigo e Associati, tributarista professionista iscritto nell'elenco unico di Roma, arbitro e conciliatore presso la Camera Arbitrale del Piemonte, docente in diritto societario e bancario presso l'Istituto Istud e membro del Centro di Diritto Penale Tributario. Esperto di contratti di assicurazione e di polizze fideiussorie rilasciate anche da intermediari finanziari non bancari. Autore di numerose pubblicazioni in materia tributaria e societaria.

po Aon. Consulente in tematiche assicurative presso lo Studio tecnico legale Aeon & Partners di Milano dal 2006. Partecipa quale Arbitro di parte ad Arbitrati rituali e Conciliazioni in materia assicurativa (dal 2007); Membro del collegio sindaci revisori dell'Associazione Nazionale Risk Manager e Responsabili di Assicurazioni Aziendali (ANRA) - (2005); Svolge attività di consulenza legale assicurativa per la pubblica amministrazione, società a partecipazione pubblica e società di capitali.

#### 16.15 Chiusura dei lavori del Convegno a cura del Chairman



SAP è leader mondiale nelle soluzioni software per il business(\*) e fornisce applicazioni e servizi per supportare aziende di qualsiasi dimensione operanti in più di 25 differenti settori di mercato. Da anni SAP ha sviluppato insieme ai propri clienti e partner del settore assicurativo soluzioni verticali dedicate a questo mondo oggi estremamente complesso e competitivo. In particolare grazie alla soluzione SAP Claims Management è possibile:

- › velocizzare i processi di liquidazione interni,
- › integrare i processi liquidativi con terze parti,
- › ridurre i costi IT e di gestione dei sinistri.

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo [www.sap.com/italy/insurance](http://www.sap.com/italy/insurance)

### Vuoi essere fra i protagonisti di Sinistri 2011

L'evento è un'occasione unica e fondamentale per i maggiori operatori del settore.

La manifestazione non è una fiera bensì un punto di incontro raccolto ed esclusivo dove incontrare, conoscere ed entrare in contatto con clienti ad alto potenziale e decision maker.

Richiedete i dettagli per organizzare insieme:

- un **intervento nell'agenda** della conferenza
- uno **spazio espositivo** in un'area di massimo passaggio
- la distribuzione di **materiale pubblicitario**

**Volete conoscere meglio le speciali opportunità di marketing?**

Eleonora Pagliuso

E-mail: [eleonora.pagliuso@iir-italy.it](mailto:eleonora.pagliuso@iir-italy.it)  
Tel. 02 83847265



Si, desidero partecipare a:

- Convegno 24-25 maggio 2011  
indicare la sessione parallela prescelta  
per il 25 maggio, barrando la casella:

Sessione A  Sessione B

- Workshop post-convegno 26 maggio 2011



Quota d'iscrizione per partecipante +20% IVA	Entro il 30.03.2011	Entro il 30.04.2011	Dopo il 30.04.2011
<input type="checkbox"/> <b>Convegno</b> cod. D4773C	1.390 € <b>RISPARMI 200 €</b>	1.490 € <b>RISPARMI 100 €</b>	1.590 €
<input type="checkbox"/> <b>Workshop</b> cod. D4773W	450 €		
<input type="checkbox"/> <b>Evento completo</b> cod. D4773CW	1.690 € <b>RISPARMI 200 €</b>	1.790 € <b>RISPARMI 100 €</b>	1.890 €

**GRANDE NOVITÀ! L'UNIONE FA LO SCONTO!**  
Siete 2 colleghi delle aree SINISTRI e IT/MARKETING?  
Per voi SPECIALE QUOTA di ISCRIZIONE al Convegno

<input type="checkbox"/> <b>Convegno X 2</b>	1.640 €	1.740 €	1.840 €
--	---------	---------	---------

Offerta valida solo per 2 colleghi che ricoprono funzioni nelle aree indicate e che nella seconda giornata assistono l'UNO ALLA SESSIONE PARALLELA A e l'ALTRO ALLA SESSIONE PARALLELA B. Offerta NON cumulabile con altre promozioni in corso. È necessario l'invio di una scheda per ogni Partecipante.

#### SPECIALE ISCRIZIONI MULTIPLE AL CONVEGNO

- 2 persone **2.580 €** +20% IVA **SCONTO 600 €**  
 3 persone **3.570 €** +20% IVA **SCONTO 1.200 €**

È necessario l'invio di una scheda per ogni Partecipante, specificando la sessione parallela prescelta. Offerta NON cumulabile con altre promozioni in corso.

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, i pranzi e i coffee break. Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori, le modalità didattiche e/o la sede del corso. IIR si riserva altresì il diritto di cancellare l'evento nel caso di non raggiungimento del numero minimo di partecipanti, comunicando l'avvenuta cancellazione alla persona segnalata come "contatto per l'iscrizione" via email o via fax entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio dell'evento. In questo caso la responsabilità di IIR si intende limitata al solo rimborso delle quote di iscrizione pervenute. Le offerte sono valide esclusivamente per i pagamenti pervenuti entro la data di scadenza della promozione.  
**Le promozioni non sono cumulabili.**

**Sede dell'evento** Milano, Ata Hotel Executive  
Viale Don Luigi Sturzo 45, Milano

IIR si riserva la facoltà di operare eventuali cambiamenti di sede dell'evento.

#### Modalità di disdetta

L'eventuale disdetta di partecipazione (o richiesta di trasferimento) all'evento dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il 6 giorno lavorativo (compreso il sabato) precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della data dell'evento.

#### Modalità di pagamento

**Il pagamento è richiesto a ricevimento fattura e in ogni caso prima della data di inizio dell'evento.** La quota deve essere versata secondo le modalità di seguito indicate. Copia della fattura/contratto di adesione al corso verrà spedita a stretto giro di posta.

- Versamento effettuato sul ns. c/c postale n.16834202  
 Assegno bancario - assegno circolare  
 Bonifico bancario: Banca Popolare di Sondrio, Agenzia 10  
Milano, C/C 000002805x07, ABI 05696, CAB 01609,  
**CIN Z; IBAN IT29 2056 9601 6090 0000 2805 X07;**  
**Swift POS OIT22**, intestato a Istituto Internazionale di  
Ricerca Srl, indicando il codice dell'edizione dell'evento;

- Carta di credito:  Eurocard/Mastercard  Visa  
 Diners Club  CartaSi

N

Codice di sicurezza CVV\*  Scadenza

Titolare

Firma del titolare

\*Per la maggior parte delle carte di credito, il codice CVV è costituito dagli ultimi tre numeri riportati sul retro della carta sopra la striscia della firma.

scheda di iscrizione

SCONTO RELATORE € 200

D4773

#### 5 MODI PER ISCRIVERSI

TEL.	02.83847.627	FAX	02.83847.262
E-MAIL	iscrizioni@iir-italy.it	WEB	www.iir-italy.it
POSTA	Istituto Internazionale di Ricerca - Via Forcella 3, 20144 Milano		

#### Dati del partecipante:

NOME  COGNOME

FUNZIONE

INDIRIZZO

CAP  CITTÀ  PROV.

TEL.  CELL.

Si, desidero ricevere informazioni su altri eventi via (segnalare preferenza):

FAX

E-MAIL

CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA: FUNZIONE

NOME E COGNOME

#### Dati dell'Azienda:

RAGIONE SOCIALE

SETTORE MERCEOLOGICO

FATTURATO IN EURO  0-10 Mil  11-25 Mil  26-50 Mil  51-250 Mil  251-500 Mil  +500 Mil

NUMERO DIPENDENTI  1-10  11-50  51-100  101-200  201-500  501-1000  +1000

PARTITA I.V.A.

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE

CAP  CITTÀ  PROV.

TEL.  FAX

#### TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R. I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di I.I.R. e a società del medesimo Gruppo, nell'ambito delle loro attività di comunicazione promozionale; (2) il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto.

**TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO** è l'Istituto Internazionale di Ricerca, via Forcella 3, Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento).

Potrò trovare ulteriori informazioni su modalità e finalità del trattamento sul sito: [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it)

La comunicazione potrà pervenire via: e-mail [variazioni@iir-italy.it](mailto:variazioni@iir-italy.it) - fax 02.83.95.118 - tel. 02.83.847.634

#### Timbro e firma