

QBE mail

Febbraio 2016

In Primo Piano

Formazione in tema di salute e sicurezza sul lavoro

Una campagna nazionale di formazione in materia di **salute e sicurezza sul lavoro**, promossa dall'INAIL, metterà a disposizione **14,5 milioni di euro** per finanziare **sei diversi progetti** di intervento, in almeno quattro regioni del territorio italiano. Gli ambiti spaziano dall'adozione di modelli organizzativi e di comportamenti sicuri, alla valutazione e gestione dei rischi negli ambienti di lavoro, alla dipendenza da alcol e sostanze psicotrope.

La formazione dovrà essere tenuta da docenti con comprovata esperienza di insegnamento in materia di salute e sicurezza sul lavoro e potrà essere promossa dalle organizzazioni sindacali e datoriali, da organismi paritetici, dalle università, dal dipartimento dei vigili del fuoco, dal soccorso pubblico e dalla difesa civile, dagli ordini e collegi professionali per i propri iscritti, da enti di patronato e soggetti formatori accreditati.

I destinatari della campagna sono invece i datori di lavoro, i lavoratori, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza delle piccole, medie e micro imprese, nonché i piccoli imprenditori. Al bando di gara (pubblicato su Gazzetta Ufficiale n. 14 del 19 gennaio scorso) i soggetti attuatori potranno partecipare presentando il progetto completo entro il 19 aprile p.v..

Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 20 gennaio

Strategie commerciali e reti di vendita

Affidabilità e riconoscibilità del brand nel mercato assicurativo sono aspetti che il cliente ricerca sempre più nei prodotti e servizi della compagnia e sempre meno a livello di agenzia. Per le compagnie quindi è necessario mantenere le promesse fatte al cliente e indispensabile garantire una buona operatività della rete di vendita. E' ancora nel **rapporto tra compagnie e intermediari** che si disegna quindi un nuovo modello distributivo.

Formazione, capacità tecniche e sviluppo commerciale sono i **driver** capaci di modificare il profilo della distribuzione. Per poter cogliere al meglio le esigenze del cliente assicurativo, l'intermediario deve possedere elevate competenze tecniche, essere facilmente raggiungibile e saper personalizzare l'offerta.

Sviluppo e innovazione tecnologica rappresentano una cornice di riferimento per tutto il sistema assicurativo ma la necessità principale è quella di **modificare il processo di vendita**, ancor

Numeri

Più rapine e furti in casa

La mappa del crimine conferma un **aumento** in tutta Italia di **rapine e furti in casa**. Roma si aggiudica il primato dei borseggi, con un'impennata del 31,5%, Bologna conta 946 furti in abitazione nel 2015 (80 in più rispetto all'anno precedente), mentre Genova registra un aumento del 20% dei furti, passati da 2.332 a 2.533, e delle rapine, cresciute da 703 a 760. A Torino nel 2015 si contano 725 persone arrestate o fermate per furto, in lieve diminuzione rispetto al 2014 (erano 785): il 10% sono ladri di abitazioni che, sempre più spesso, riescono a farsi aprire la porta, spacciandosi per finti agenti immobiliari o poliziotti. Gli arresti per rapina sono stati 717, di cui il 70% per episodi accaduti in strada. I furti in casa a Milano e provincia nel 2015 sono stati 16.324 (in flessione del 13% rispetto all'anno precedente) mentre si contano 205 rapine in abitazione.

Per saperne di più: La Repubblica – 31.01

I rischi aziendali più temuti

L'**interruzione delle attività** e della **supply chain** è ancora, per il quarto anno consecutivo, il principale rischio per il 38% delle aziende a livello mondiale. Lo afferma l'**Allianz Risk Barometer 2016**, condotto su 800 **risk manager** ed esperti nel campo assicurativo di 40 Paesi. Al secondo posto, con il 34% di scelte totalizzate, spaventa l'evoluzione del mercato, in particolare l'aumento della concorrenza e la trasformazione che le nuove tecnologie e la digitalizzazione stanno portando in molti settori industriali. Gli **attacchi informatici** raggiungono quota 28%, il terzo rischio più temuto. **Cyber crime**, violazione dei dati e guasti IT, sono aumentati di ben 11 punti percentuali rispetto all'analisi precedente. Lo

QBE mail

Febbraio 2016

prima dell'uso degli strumenti. Questi i temi della tavola rotonda, organizzata da *Insurance Connect* lo scorso 20 gennaio, che ha visto un confronto tra i responsabili delle aree marketing e distribuzione di alcune tra le principali compagnie assicurative italiane.

Per saperne di più: Insurance Review – febbraio

QBE

La Branch italiana nel Centro Direzionale di Milano

Cambia la sede di **QBE Italia** che **si trasferisce** da Largo Augusto, ai nuovi uffici di **via Melchiorre Gioia, 8**. La nuova sede, nel Centro Direzionale di Milano, si trova nella zona di Porta Nuova, il quartiere contemporaneo che ha cambiato lo *skyline* milanese. Al fianco delle opere architettoniche di piazza Gae Aulenti e piazza Alvar Aalto, sorgono qui La Torre Unicredit, la Torre Diamante, i grattacieli del Bosco Verticale, il Palazzo della Regione Lombardia e hanno sede diverse multinazionali, a conferma della valenza internazionale del centro d'affari meneghino.

Il trasferimento della sede di QBE Italia, che sarà **effettivo dal 14 marzo** p.v., è uno step del più ampio processo di crescita e sviluppo del modello di business che, iniziato già lo scorso anno, proseguirà per tutto il 2016.

2015: un anno di consolidamento per il Gruppo QBE

QBE Insurance Group ha diffuso i risultati di esercizio 2015 che evidenziano un miglioramento della profittabilità rispetto all'anno precedente (+7%). Il bilancio si chiude con un **utile netto di 807 milioni di dollari** e un margine di attività di sottoscrizione del 9%.

Il **Combined Operating Ratio** (totale dei sinistri, delle provvigioni e delle spese come percentuale sui premi) si attesta al **94%**, rappresentando il miglior risultato dell'attività di sottoscrizione messo a segno dal Gruppo dal 2010.

Le parole di John Neal, CEO di QBE Group, esprimono la soddisfazione per questi risultati che giungono in un contesto di difficoltà del mercato finanziario e del cambiamento dei prezzi del mercato assicurativo, in uno scenario macroeconomico dominato dal dollaro sensibilmente più forte e dal trend ribassista dei tassi di interesse.

“L'eccellenza e l'efficienza operativa sono diventate un focus di attenzione costante nel nostro modo di fare business, permettendoci un considerevole risparmio di costi” ha commentato John Neal.

studio evidenzia che a seguito di un incidente informatico, le cause di perdita economica sono da imputare nel 69% dei casi alla *reputation*, all'interruzione di attività per il 60% mentre la richiesta di indennizzo pesa per il 52%. Le catastrofi naturali che nel 2015 hanno fatto registrare un livello minimo di perdite dal 2009, hanno perso due posizioni, classificandosi al quarto posto, mentre l'instabilità geo-politica preoccupa sempre più le aziende multinazionali per il rischio connesso alle loro *supply chain* e per il rischio terrorismo che può toccare dipendenti e beni.

Per saperne di più: Insurance Daily – 18.01

Lex

Compagnia e agente: ambiti di responsabilità

Quali sono i confini che stabiliscono la responsabilità della compagnia di assicurazione per un fatto illecito commesso da un suo agente? Si può configurare una **responsabilità oggettiva indiretta** della compagnia per il danno provocato dal proprio incaricato (ex art. 2049 c.c.), in quanto mandataria delle incombenze date all'agente e responsabile delle attività di controllo, direttiva e vigilanza sull'attività stessa dell'agente. Nel caso in questione (la vendita di un prodotto assicurativo fantasma da parte dell'agente che si era impossessato del denaro del cliente) si trattava quindi di verificare la configurabilità in concreto della responsabilità oggettiva dell'impresa di assicurazione, ovvero verificare il **rapporto di occasionalità necessaria** tra la condotta antigiuridica dell'agente e le incombenze affidategli dal proponente. In altre parole, sotto verifica sono le mansioni affidate dalla compagnia all'agente per accertare che queste non abbiano determinato una situazione tale da agevolare o favorire il fatto

QBE mail

Febbraio 2016

“Questo approccio non ha escluso investimenti in infrastrutture, tecnologie e risorse umane che anche nel 2015 sono stati considerevoli”.

Smart Things

I modelli delle compagnie per il mercato IoT

Più lot e meno mobile, questo il futuro che vivremo già nei prossimi 5 anni secondo una ricerca svolta da CeTif e Capgemini, all'interno di un *Insurance Innovation Center* che mira a promuovere l'innovazione in ambito assicurativo e supportare le compagnie in termini strategici e operativi.

Dalla ricerca emergono **tre modelli** attraverso cui le compagnie possono presidiare il mercato dei prodotti legati all'IoT: il modello “*Fabbrica Prodotto*” secondo cui la compagnia fornisce esclusivamente la componente assicurativa ad aziende terze che si occupano di realizzare e commercializzare la parte di servizio legata a un dispositivo connesso; le “*Partnership*” che prevedono una collaborazione tra compagnia e azienda di altri settori (*wellness*, *automotive*, domotica, etc), con una partecipazione attiva nelle strategie commerciali e distributive da parte delle compagnie; il “*Full Liner*” in base al quale tutte le fasi di progettazione, realizzazione e distribuzione sono guidate e gestite interamente dalle compagnie, appaltando a terzi solo la produzione del dispositivo.

La ricerca evidenzia che il settore assicurativo italiano è pronto a presidiare il mercato dei prodotti innovativi, con una **fornitura di tradizionale copertura assicurativa**, mentre non è ancora maturo per instaurare *partnership* complete né tanto meno per il modello *Full Liner*. Le compagnie italiane appaiono molto forti su alcuni aspetti connessi ai canali e ai clienti, in particolare sulla misurazione e la valorizzazione della *customer satisfaction* e della promozione di strategie di *brand awareness*.

Per saperne di più: Insurance Daily - 1 febbraio

Ferrovie e treni smart

Anche i **trasporti** beneficiano di nuovi sistemi intelligenti, favoriti dallo sviluppo dell'IoT, in grado di **migliorare la sicurezza e l'efficienza dei servizi**. Trenitalia ha avviato da poco un progetto, dal nome inglese “*Dynamic Maintenance Management*”, che sfrutta soluzioni innovative, sicure e a basso costo per monitorare le reti ferroviarie e intervenire in tempo reale nella manutenzione dei mezzi e delle infrastrutture. Entrano in gioco la gestione dei **Big data**,

illecito o l'evento dannoso, anche in presenza di un conclamato comportamento di trasgressione da parte dell'agente degli ordini ricevuti, con dolo.

Per saperne di più: www.assinews.it – 22.01

Danno d'immagine alla PA

Riflettori puntati sulla **falsa attestazione di presenza** in servizio per i lavoratori pubblici che con la nuova normativa non rischiano solo il licenziamento disciplinare (già previsto dal decreto legislativo 165/2001) ma anche un procedimento per l'azione di responsabilità da parte della procura della Corte dei Conti per il risarcimento del **danno all'immagine**. I comportamenti illeciti del lavoratore infatti ledono l'immagine dell'ente di appartenenza e devono essere risarciti con indennizzo pari al almeno 6 mensilità dell'ultimo stipendio, oltre gli interessi e le spese giudiziarie. Il nuovo decreto prevede misure severe anche in tema di controlli: il dirigente o responsabile del servizio che omette di avviare l'azione disciplinare nei confronti dei lavoratori colti in flagrante o di fronte all'evidenza di falsa attestazione di presenza, si espone in prima persona al rischio di licenziamento. Si tratta di omissione di atti d'ufficio, riconducibili a quanto previsto dall'articolo 328 del Codice penale.

Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 22.01

Trend

Il valore della cultura

Undici comparti arricchiscono la filiera creativa italiana dell'**industria culturale**, dall'architettura alle arti performative, dalle arti visive al cinema, passando per libri, musica, pubblicità e quotidiani, radio, televisioni e videogiochi. Un giro d'affari di 46,8 miliardi di euro, pari al 2,9% del PIL totale, un business che produce un milione di posti di lavoro. La televisione da sola nel

QBE mail

Febbraio 2016

generati da un flusso continuo di informazioni (rilevate da una rete di sensori digitali che copre tutto il territorio) e l'**Internet of Things** che permette di attivare interventi automatizzati da remoto.

Questo progetto promette una riduzione di circa il 10% dei costi di manutenzione e parliamo di un risparmio consistente dal momento che questa voce di spesa in Trenitalia tocca la cifra di 1.300 milioni di euro all'anno. E non solo, la gestione intelligente della rete ferroviaria garantisce un **miglioramento della qualità** e della **sicurezza del viaggio** in treno per gli utenti.

Per saperne di più: www.key4biz.it – 15 gennaio

Curiosità

Le statistiche evolute grazie all'aggregazione di dati

Il flusso dei **Big data** sta investendo tutti gli uffici di statistica dei paesi avanzati e arriva anche in casa **Istat**. Dai *Google trend* alle "tracce" lasciate dai cellulari, dal traffico autostradale agli scontrini del supermercato, tutti gli scambi di informazione che passano per le reti create dalla tecnologia diventano informazioni sensibili e preziose.

Il rinnovamento dell'Istat passa attraverso questo progetto di "svecchiamento", superando un sistema centrato sulle indagini (con campione selezionato e sollecito delle risposte faccia a faccia o telefonico). I risultati di questo nuovo processo produrranno **dati tridimensionali**, in grado di scendere nei dettagli.

Sarà possibile differenziare per sottopopolazioni e i dati racconteranno delle storie, grazie alla maggior disponibilità di informazioni sulla **interconnessione dei fenomeni** (lavoro, istruzione, redditi, consumi, ricchezza, etc.). Sfruttando i dati sulla telefonia mobile, L'Istat otterrà ad esempio le statistiche sugli spostamenti delle persone nel territorio e nelle diverse fasce orarie, riuscendo così a differenziare gli spostamenti occasionali da quelli ordinari, utili per la gestione delle infrastrutture dei servizi di trasporto. Attraverso l'utilizzo dei *Google trend* e delle informazioni sulle ricerche di lavoro, si potrà inoltre tenere sotto occhio il tasso di disoccupazione e raccogliere indicatori importanti del mondo del lavoro.

Insomma, la strada sembra tracciata, i vecchi questionari di rilevazione statistica andranno presto in pensione. Ora si tratta di lavorare per la non semplice gestione dei Big data senza dimenticare di **fare conti** con i limiti imposti dalla **privacy**.

Per saperne di più: www.quotidiano.net – 20 febbraio

2014 ha generato un volume di affari di 12,2 miliardi di euro, seguita dalle arti visive (11,2 miliardi di euro) e la pubblicità (7,4 miliardi di euro). In particolare le arti visive occupano 241 mila lavoratori confermandosi come uno dei settori più in crescita nel nostro Paese: +18,3% rispetto al 2012 e 94 mila posti di lavoro. Resistono alla crisi economica anche la musica, con 160 mila addetti, e le arti performative, con 151 mila lavoratori. Un trend in crescita è rappresentato dai *videogame* dove ogni dipendente produce mediamente di più rispetto ai lavoratori di altri settori dell'industria culturale.

Per saperne di più: *Il Sole 24 Ore* - 04.02

Anche il gioco è un lavoro

Quella del *gaming* è un'industria florida che produce volumi di tutto rispetto: solo nell'ultimo anno sono stati movimentati circa **90 miliardi di euro**. La filiera del gioco impiega in Italia oggi 146 mila persone, a cui si dovrebbero aggiungere le 50 mila famiglie accreditate al lavoro del mondo ippico. I mestieri coinvolti vanno da quelli più tradizionali, quali il cassiere d'agenzia di scommesse, il direttore di sala o l'operaio addetto del cambio alle *slot machine*, a quelle più innovative, favorite dallo sviluppo digitale, quali il *web designer*, il *poker manager web* o il *dealer on video*. Anche il gioco infatti si è trasformato; oggi passa dalla fibra ottica e viaggia da un terminale all'altro del paese. L'industria italiana del gioco è florida anche se negli ultimi cinque anni ha visto progressivamente erodere i suoi margini con il costante aumento del Prelievo Unico Erariale. All'estero il nostro Paese è visto come un'eccellenza per qualità, controllo e tecnologia. Oggi si contano in Italia 18.242 ricevitorie che impiegano oltre 18 mila persone divise tra 410 concessionari di Lotterie, 330 concessionari di *betting* e bingo e 220 concessionari di puro *on-line*.

Per saperne di più: *Affari&Finanza* - 05.02