

**sinistri**

2005

# Gestione Sinistri

8ª EDIZIONE  
dell'UNICO EVENTO ITALIANO  
dedicato alla liquidazione sinistri!!

## Come migliorare il servizio al cliente e ridurre tempi e costi di liquidazione del danno

30 e 31 Maggio 2005 - Milano, Starhotel Business Palace

**32 Relatori** confermati  
e ben **15 case history**  
di successo!!A "Sinistri 2005" ...  
...le esperienze concrete di:

**Gan Italia**  
**Centro Servizi Toro**  
**Ras Service**  
**Commercial Union Italia**  
**(Gruppo Aviva)**  
**Vittoria Assicurazioni**  
**Sara Assicurazioni - Sara Vita**  
**- Sara Life**  
**Italiana Assicurazione**  
**Lloyd Adriatico**  
**Aurora Assicurazioni**  
**Unione Assicurazione**  
**(Gruppo Generali)**  
**MMA Italia**  
**Assidea&Delta**  
**Unisalute**  
**Assicuratrice Edile**  
**Viscontea Coface**

... l'autorevole presenza di:

► **Isvap**  
 ► **Inail**  
 ► **Procura della Repubblica**

... qualificate voci della ricerca  
e della consulenza:

**Università degli Studi di Milano**  
**Bain & Company Italy**  
**Studio Legale Associato**  
**Capobianco, Nocera, Romito**  
**Università di Lecce**  
**ISS Group**

**Platinum Sponsor****Gold Sponsor****Silver Sponsor****Media Partner****104 buoni motivi per partecipare**

<b>32</b> relatori qualificati	<b>3</b> giorni di confronto concreto
<b>15</b> case history	<b>40</b> ore di aggiornamento
<b>5</b> sessioni di approfondimento	<b>4</b> istituzioni italiane
<b>1</b> lezione-degustazione vini	<b>4</b> keynote speaker

**"Sinistri 2005" diventa ancora PIÙ GRANDE:****Sessione Plenaria - 30 Maggio 2005****Migliorare l'organizzazione della Direzione Sinistri  
per ottimizzare le procedure di gestione****Sessioni Parallele - 31 Maggio 2005****A Nuova gestione dei sinistri in RCA****B Novità e caratteristiche della liquidazione per rami diversi**

...inoltre, con possibilità di iscrizione separata

**Workshop - 1 Giugno 2005****A Tecniche avanzate di comunicazione e negoziazione per i Liquidatori****B Evoluzione della Giurisprudenza in tema di Danno alla Persona**

Due intense giornate di convegno per apprendere come:

- **Migliorare i processi** di liquidazione **diminuendo costi** e **tempi d'attesa**
- Superare il grave problema delle **frodi** in campo assicurativo
- Risolvere le criticità generate dalle **rivalse Inail**
- Effettuare una corretta ed **efficace mappatura** dei **processi** per un **nuovo workflow** in campo liquidativo
- Realizzare il **nuovo Ufficio Reclami** imposto dall'**Isvap**
- Implementare modelli ottimali per la **liquidazione diretta** dei danni
- Risolvere le problematiche tipiche e atipiche della liquidazione in **RCG, RCD**, e in ambito di **Polizze Salute**
- Verificare concretamente il **quantum** in merito al **danno alla persona** alla luce della recente giurisprudenza e del crescente ruolo del **Medico Legale** a livello **nazionale** e **internazionale**
- Applicare correttamente la **Legge 57/2001** individuando le ripercussioni concrete della normativa sull'organizzazione della Direzione Sinistri
- Gestire in modo efficace i sinistri in **RC Sanitaria**

**SCONTO 15%**  
per iscrizioni entro il 18/03/2005Ingresso libero all'Area Espositiva  
pre-registrazioni on line:  
[www.iir-italy.it/sinistri](http://www.iir-italy.it/sinistri)Per iscriversi:  
tel. 02.83847627 • fax 02.83847262  
e-mail: [sinistri@iir-italy.it](mailto:sinistri@iir-italy.it)**Istituto Internazionale di Ricerca**  
Know how to achieve

# AGENDA IN BREVE

Lunedì, 30 Maggio 2005

## Sessione Plenaria: Organizzazione dell'Ufficio Sinistri & gestione della liquidazione danni

- Chairman:** Curzio Pellegatta  
Responsabile del Servizio Aree Speciali  
Commercial Union Italia (Gruppo Aviva)
- 8.30 *Registrazione dei Partecipanti*
- 9.00 *Inizio dei lavori a cura del Chairman*
- 9.15 **La frode in campo assicurativo: strumenti d'analisi, prevenzione e contrasto**  
Roberto Scarpellini  
Responsabile Servizio Sinistri  
Commercial Union Italia (Gruppo Aviva)
- Curzio Pellegatta  
Responsabile del Servizio Aree Speciali  
Commercial Union Italia (Gruppo Aviva)
- 10.00 **Problemi vecchi e nuovi nella valutazione medico legale del danno alla persona**  
Antonio Farneti  
Ordinario di Medicina Legale  
e delle Assicurazioni  
Università degli Studi di Milano
- 10.45 *Coffee break*
- 11.15 **La Circolare ISVAP n. 518 : l'istituzione del registro di gestione dei reclami**  
Antonia Boccadoro  
Responsabile Servizio Tutela degli Utenti  
Isvap
- 12.00 **Gestione dei Sinistri: rapidità dell'adeguamento dei processi liquidativi alle esigenze del mercato**  
Fabio Rocchi  
Responsabile Marketing e Vendite  
Datamat
- 12.45 *Colazione di lavoro*
- 14.00 **La ripartizione del quantum risarcitorio tra Inail e lavoratore danneggiato**  
Calogero Lo Giudice  
Avvocato  
Inail
- 14.45 **Migliorare l'efficienza della gestione dei sinistri: quale impatto sul sistema informativo dell'impresa?**  
Patrick Nelva  
Country Manager Italia  
Prima Solutions
- 15.30 **Da un'azienda tradizionale ad una on-line per l'ottimizzazione della gestione dei sinistri: Unione Assicurazione, un caso di successo**  
Sergio Grieco  
Dirigente Sistemi Informativi  
Unione Assicurazione (Gruppo Generali)
- 16.15 *Tea break*
- 16.30 **Una proposta efficiente per l'organizzazione del servizio liquidazione: il "servizio di prossimità"**  
Orlando Bisson  
Responsabile della gestione della rete di liquidazione  
Direzione Centrale Commerciale  
e Gestione Assicurativa  
Gan Italia
- 17.15 **Il Sistema di Gestione per la Qualità al servizio della Liquidazione Sinistri**  
Maria Mele  
Quality Manager  
Ras Service
- 18.00 *Chiusura dei lavori*

Martedì, 31 Maggio 2005

## Sessione Parallela A: sinistri in RCA

- Chairman:** Valentino Spataro  
Direttore  
Assicurativo.it
- 9.00 *Inizio dei lavori a cura del Chairman*
- 9.15 **Legge 57/2001: Come orientare e supportare l'organizzazione sinistri nella corretta applicazione della normativa**  
Maurizio Monticelli  
Responsabile Organizzazione Ispettorati  
Vittoria Assicurazioni
- 10.00 **Affrontare e risolvere il fenomeno delle frodi nell'ambito dei sinistri RC auto**  
Francesco Tripi  
Responsabile Ente Antifrode  
Sara Assicurazioni - Sara Vita - Sara Life
- 10.45 *Coffee Break*
- 11.15 **Come superare le difficoltà nella liquidazione del danno alla persona nei paesi dell'Est Europeo e Grecia**  
Ursula Prugger  
Amministratore Delegato  
Avus Italia
- 12.00 **La liquidazione dei danni da uccisione ad eredi di stranieri in ambito RCA**  
Virgilio Semprini  
Responsabile Liquidazione Sinistri Auto e Brokers  
Aurora Assicurazioni
- 12.45 *Colazione di Lavoro*
- 14.00 **Come la tecnologia supporta la gestione efficace, efficiente ed economica dei processi liquidativi**  
Sandro Belli  
Amministratore Delegato  
Insurance Consulting Group
- 14.45 **La gestione del contenzioso: rilevazioni e monitoraggio dell'operato del legale fiduciario**  
Elia Maria Negrin  
Direttore responsabile delle Reti Liquidative  
Gruppo Reale Mutua  
Italiana Assicurazioni
- 15.30 *Tea break*
- 16.00 **Gli strumenti informatici nel process di liquidazione sinistri: l'esperienza del Lloyd Adriatico**  
Fabio Vattovani  
Vice Coordinatore Aree Sinistri  
Lloyd Adriatico
- 16.45 **Riflessioni sull'art. 23 della Legge 273/2002**  
Dario Capobasso  
Responsabile Sinistri  
MMA Italia
- 17.30 *Chiusura dei lavori del convegno*

## Sessione Parallela B: rami diversi

- Chairman:** Giovanni La Sorsa  
Responsabile Area Sinistri  
Assidea&Delta
- 9.00 *Inizio dei lavori a cura del Chairman*
- 9.15 **Analizzare i risultati e le scelte effettuate in merito alla gestione dei sinistri in RC Sanitaria: la voce dell'Assicurazione**  
Roberto di Nonno  
Responsabile Sottoscrizione Rischi  
e Liquidazione Sinistri Rami non Auto  
Vittoria Assicurazioni
- 10.00 **L'esperienza del mercato inglese per la gestione dei sinistri in RC Sanitaria: come diminuire i tempi di gestione e ridurre il costo del sinistro**  
Giovanni La Sorsa  
Responsabile Area Sinistri  
Assidea&Delta
- 10.45 *Coffee break*
- 11.15 **La valutazione della colpa medica: analizzare il punto di vista del Pubblico Ministero**  
Roberto Rossi  
Magistrato  
Procura della Repubblica di Bari
- 12.00 **Un sistema ON-LINE, integrato, flessibile ed efficiente per la gestione dei sinistri: il progetto Viscontea Coface**  
Stefano Sella  
Responsabile Servizio Sinistri Credito  
Viscontea Coface
- Errico Abeni  
Responsabile Sviluppo Sinistri  
Thera
- 12.45 *Colazione di lavoro*
- 14.00 **Analizzare concretamente e criticamente la gestione dei sinistri in outsourcing per diminuire i costi di gestione e migliorare il servizio offerto al cliente**  
Annalisa Carpi  
Responsabile Sinistri  
Unisalute
- 14.45 **Le leve competitive nella gestione dei sinistri malattia**  
Giorgio Marchegiani  
Vice Presidente  
Bain & Company Italy
- Carlo Palmieri  
Consulente
- 15.30 *Tea break*
- 16.00 *Intervento a cura di*  
Marco Castelli  
Amministratore Delegato  
Centro Servizi Toro
- 16.45 **Il danno da infortunio sul lavoro in co-assicurazione indiretta**  
Alessandro Pasca  
Responsabile sinistri  
Assicuratrice Edile
- 17.30 *Chiusura dei lavori*

Mercoledì, 1 Giugno 2005

## Workshop A

- 9.00 **Tecniche avanzate di comunicazione e negoziazione per i liquidatori sinistri**  
Alfredo Cattinelli, Direttore generale, ISS Group
- 17.30 *Chiusura dei lavori del Workshop A*

## Workshop B

- 9.00 **L'evoluzione della Giurisprudenza in tema di Danno alla Persona**  
Ernesto Capobianco, Ordinario di Istituzioni di Diritto Privato, Università di Lecce  
Avvocato, Studio Legale Associato Capobianco, Nocera, Romito
- 13.00 *Chiusura dei lavori del Workshop B*

**Chairman: Curzio Pellegatta**  
**Responsabile del Servizio**  
**Aree Speciali**  
**Commerciale Union Italia**  
**(Gruppo Aviva)**

8.30 Registrazione dei Partecipanti  
 9.00 Inizio dei lavori a cura del Chairman

**9.15 La frode in campo assicurativo: strumenti d'analisi, prevenzione e contrasto**



- La dimensione sociale del fenomeno:
  - categorie coinvolte e dinamiche sociali
  - misurazione: lo scarto tra realtà e dati statistici ufficiali
- Caratteristiche generali ed evoluzioni dei fenomeni fraudolenti:
  - dalla dimensione individuale a quella associativa
  - le cifre ufficiali
- Quadro normativo, quali sono i soggetti e gli interlocutori coinvolti nella lotta alle frodi:
  - la Legge 57/2001
  - la circolare ISVAP 505/D del 23 maggio 2003
  - Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali)
  - soggetti e interlocutori istituzionali (Isvap, Ania, Inail, Garante della privacy, Autorità)
- Come impostare la struttura antifrode di compagnia:
  - caratteristiche generali
  - organizzazione operativa
  - risorse aziendali dedicate
  - strumenti operativi di supporto
- Strategia aziendale di prevenzione applicabile:
  - il Manuale Operativo Antifrode
  - analisi socio-economica di portafoglio
  - attività di coordinamento interaziendale e con il Mercato
- Quali sono le strategie aziendali di contrasto:
  - il Manuale Operativo Antifrode
  - l'attività di coordinamento interna ed esterna
  - le iniziative, le azioni dirette e di opposizione alle frodi
- I benefici d'immagine, strategici e di bilancio:
  - la qualità del servizio all'Utente onesto
  - la progressiva trasparenza del Mercato
  - l'effetto deterrente dell'azione
  - i risparmi e il riequilibrio dei costi



**Roberto Scarpellini**  
**Responsabile Servizio Sinistri**  
**Commercial Union Italia (Gruppo Aviva)**  
 Dal 1970 opera nel campo assicurativo con esperienze a tutti i livelli operativi. Nel 1992 assume la carica di Dirigente Responsabile del Servizio Sinistri delle compagnie danni del gruppo Aviva. Fa parte dell'International Fraud Community e del Bodily Injuries Work Group a livello europeo. Ha collaborato con il CINEAS come libero docente in materia RC Prodotti.

**Curzio Pellegatta**  
**Responsabile del Servizio**  
**Aree Speciali**  
**Commercial Union Italia**  
**(Gruppo Aviva)**  
 È impiegato nel settore assicurativo dal 1990. Specializzato nel settore della liquidazione sinistri, ha maturato significative esperienze anche nel campo dei rischi internazionali e della formazione professionale



**10.00 Problemi vecchi e nuovi nella valutazione medico legale del danno alla persona**

- limiti delle tabelle di legge
- il danno biologico statico e dinamico
- il danno patrimoniale vero e proprio
- il danno esistenziale

**Antonio Farneti**  
**Ordinario di Medicina Legale e delle Assicurazioni**  
**Università degli Studi di Milano**  
 Dal 1980 Professore Ordinario di Medicina Legale Università di Milano; attualmente direttore dell'Istituto di Medicina Legale milanese e presidente della Società Italiana di Medicina Legale e delle Assicurazioni.

10.45 Coffee break

**11.15 La Circolare ISVAP n. 518: l'istituzione del registro di gestione dei reclami**

- Finalità dell'istituzione del registro: i consumatori nuovi protagonisti del mercato assicurativo
- L'impatto delle nuove procedure sull'organizzazione d'impresa: il ruolo dell'audit interno e la relazione trimestrale
- Come cambia il ruolo dell'Istituto di Vigilanza: nuove procedure e modelli di controllo
- Un primo bilancio: alcuni dati e primi risultati della procedura di gestione dei reclami a distanza di un anno dall'istituzione del registro

**Antonia Boccadoro**  
**Responsabile Servizio Tutela degli Utenti**  
**Isvap**

Dopo la Laurea in Economia e Commercio presso l'Università la Sapienza di Roma nel 1984 è stata cultore di materia presso la facoltà di economia e Commercio - corso di matematica finanziaria - dal 1986 al 1990. Dal 1985 è dipendente presso l'Isvap in cui ha ricoperto diverse funzioni. Dal 1991 al 1997 Dirigente con incarico di capo della sezione intermediari. Dal 1997 al 1999 capo della sezione internazionale e dal 1999 al 2003 capo della sezione reclami. Attualmente ricopre la carica di Capo del Servizio Tutela Utenti di Isvap

**12.00 Gestione dei Sinistri: rapidità dell'adeguamento dei processi liquidativi alle esigenze del mercato**

- Il ruolo della gestione documentale
  - Visione unica e integrale delle informazioni legate al sinistro: la pratica elettronica
  - Documenti online
  - Accesso profilato ai documenti
  - Clienti, Fiduciari e Agenzie: come ridurre i tempi di comunicazione
- Gestione Multicanale delle informazioni
- Il Workflow come gestore dei processi
  - Definizione dei processi liquidativi
  - Automatizzazione delle attività a basso valore aggiunto
  - Governo e controllo delle attività critiche
- Un esempio pratico: Gestire la legge 57/2001 utilizzando il workflow



**Fabio Rocchi**  
**Responsabile Marketing e Vendite**  
**Datamat**

Nato a Roma nel 1961 laureato in Scienze Statistiche ed Attuariali nel 1991 presso l'Università degli studi di Roma "La Sapienza". Dopo una lunga esperienza maturata all'interno di importanti compagnie assicurative, nel 2000 approda in Datamat come responsabile Marketing e Vendite per il Mercato Assicurativo

12.45 Colazione di lavoro offerta da DATAMAT

**14.00 La ripartizione del quantum risarcitorio tra Inail e lavoratore danneggiato**

- Il sistema anteriore al D. Lgs. vo n. 38/2000
- Le novità introdotte dall'art. 13 del D. Lgs. vo n. 38/2000
- Danno biologico Inail e civilistico
- Indennizzo in capitale e indennizzo in rendita
- Micropermanenti indennizzate dall'Inail, inferiori al 6% in ambito civilistico
- La questione dell'inscindibilità dei titoli indennitari:
  - Danno biologico
  - Conseguenze patrimoniali
- Il danno non patrimoniale dopo le pronunce della Corte di Cassazione nn. 8827-8828/03 e della Corte Costituzionale n. 233/03
- La questione dell'inscindibilità del danno non patrimoniale e l'estensione della rivalsa dell'Inail:
  - Il danno morale come componente del danno biologico
  - Gli aspetti dinamico-esistenziali del danno biologico
- Il "danno da lesione di interessi di rango costituzionale inerenti alla persona" e la composizione del contrasto tra la "scuola pisana" del danno alla salute e la "scuola triestina" del danno esistenziale



**Calogero Lo Giudice**  
**Avvocato**  
**Inail**

Dopo aver conseguito la laurea in Giurisprudenza all'Università di Catania, ha esercitato la libera professione, fino al 1989. Dal 1989 ha svolto la propria attività presso l'Ufficio Legale della USL 35 di Catania. Dal 1995 Avvocato dell'Inail - (Sede di Pisa)

**14.45 Migliorare l'efficienza della gestione dei sinistri: quale impatto sul sistema informativo dell'impresa?**

- Quali sono gli obiettivi di business della Direzione Sinistri:
  - Ridurre i costi gestionali ed organizzativi
  - Migliorare il servizio al cliente
  - Adeguare i processi alle evoluzioni dell'offerta assicurativa (garanzie e servizi)
- Analisi puntuale di 2 Case Histories del mercato francese:
  - AGPM: processare l'80% delle denunce con 1 chiamata telefonica
  - TEXA: come automatizzare il 70% dell'iter peritale
- Miglioramento dell'efficienza del sistema informativo sinistri: best practices
  - Riutilizzo ed estensione delle funzionalità dei sistemi informativi preesistenti
  - Automatizzazione dei processi di business
  - Creazione di nuove applicazioni utente
- Le problematiche da superare per garantire il successo dei progetti
- L'adozione dei principi della Service Oriented Architecture (SOA)

- Le opzioni di implementazione della soluzione
- I benefici a livello funzionale, IT e di progetto

**Patrick Nelva**  
**Country Manager Italia**  
**Prima Solutions**



**15.30 Da una azienda tradizionale ad una on-line per l'ottimizzazione della gestione dei sinistri: Unione Assicurazioni un caso di successo**

- Come realizzare il sistema integrato
- Quali sono i prerequisiti necessari:
  - L'organizzazione on-line based
  - I sistemi informativi
  - La gestione del cambiamento
    - Abbattere le barriere dipartimentali
    - Riscrivere i processi
- La rete liquidativa integrata:
  - Direzione e rete periferica
  - La gestione ed il controllo dei fiduciari
- Analizzare la struttura di successo realizzata:
  - Il modello
  - I costi
  - I benefici



**Sergio Grieco**  
**Dirigente dei Sistemi Informativi**  
**Unione Assicurazioni**  
**(Gruppo Generali)**

Laureato con specializzazione in Organizzazione e processi aziendali, ha maturato significative esperienze in società della Sofigea (Società Finanziaria Gestioni Assicurative). Le conoscenze informatiche maturate anche con il Gruppo Skandia, lo hanno portato alla responsabilità del progetto di innovazione tecnologica della liquidazione dei danni nella Uniass ed è ora Dirigente dei Sistemi Informativi della Unione (Gruppo Generali) ove ha realizzato l'innovativo progetto di migrazione dell'azienda su processi "on-line"

16.15 Tea break

**16.30 Una proposta efficiente per l'organizzazione del servizio liquidazione: il "servizio di prossimità"**



- Decentrare la liquidazione per avvicinare il servizio all'utente e per la fidelizzazione del cliente
- Il ruolo dell'agente nella fase di istruzione e liquidazione del danno
- I possibili contenuti della delega all'agente
- Il ruolo del perito e la "pronta liquidazione"
- I possibili contenuti della delega al perito
- Il ruolo del liquidatore itinerante nella formazione e controllo delle attività di agenzia e dei periti
- Un'ipotesi di divisione delle competenze tra liquidatori, agenti e periti per ottimizzare la gestione delle risorse
- Un sistema di incentivazione per le agenzie e liquidatori calibrato sul grado di perseguimento degli obiettivi aziendali
- Analisi dei risultati tecnici perseguiti a regime e ove è stato possibile realizzare tutti i punti proposti



**Orlando Bisson**  
**Responsabile della gestione della rete di liquidazione**  
**Direzione Centrale Commerciale e Gestione Assicurativa**  
**Gan Italia**

59 anni, laureato in giurisprudenza, in Gan Italia prima all'interno della direzione centrale commerciale e successivamente responsabile della gestione della rete di liquidazione, già liquidatore, responsabile di ispettorato, responsabile di zona. Dal 1992 ricopre l'incarico attuale.

**17.15 Il Sistema di Gestione per la Qualità al Servizio della Liquidazione Sinistri**

**Maria Mele**  
**Quality Manager**  
**Ras Service**



Laureata in Lingue e Letterature Straniere Moderne, inizia la sua carriera nel mondo assicurativo nel 1981. Matura un'approfondita esperienza nella Direzione Liquidazione Sinistri di RAS con particolare riferimento alla gestione dei danni gravi di responsabilità civile diverse e dei danni esteri. Nel 1997 è chiamata a rappresentare RAS presso la capogruppo Allianz per la realizzazione di Linee Guida per la Gestione dei Sinistri Internazionali e nel 1999 è nominata responsabile del Coordinamento dei Sinistri Internazionali. Dal 2002 ricopre l'attuale ruolo.



18.00 Chiusura dei lavori



Le mille bollicine di Sinistri 2005...  
 Dalle 18.00 passeremo tutti insieme dalla "gestione dei sinistri" al calice con una lezione-degustazione a cura di Alberto Bajetta, che ci guiderà alla scoperta degli spumanti di Franciacorta. Raffinate etichette e prelibatezze gastronomiche... per chiudere "in allegria" la prima giornata di lavori!!!

## Sessione Parallela A: Nuova gestione dei sinistri in RCA

Chairman: **Valentino Spataro**  
Direttore  
Assicurativo.it

Dopo la laurea in Giurisprudenza svolge la pratica forense, privilegiando alla carriera forense la realizzazione dei contenuti per i portali Assicurativo.it, Civile.it e altri dei quali è direttore responsabile. Attualmente amministratore di *IusOnDemand*, si occupa della gestione informatica della documentazione giuridica, tramite sistemi informatici che indicizzano il web giuridico italiano ed europeo, e soluzioni software per facilitare la consultazione della documentazione raccolta con agenti di ricerca automatici

9.00 Inizio dei lavori a cura del Chairman

9.15 **Legge 57/2001: Come orientare e supportare l'organizzazione sinistri nella corretta applicazione della normativa**

- Analisi organizzativa della normativa
- Definizione delle attività necessarie all'applicazione.
- Flussi di lavoro, processi e supporti informatici
- Il cambiamento culturale e organizzativo: da minaccia ad opportunità

case study

**Maurizio Monticelli**  
Responsabile Organizzazione  
Ispettorati



**Vittoria Assicurazioni**  
Opera nel settore sinistri da 25 anni, dal 1980 come Liquidatore per l'Abeille andando poi in SAI e Unipol, per quest'ultima occupandosi della Supervisione tecnica, gestionale ed organizzativa dei sinistri di tutti i Rami della Lombardia. Nel 1989 in Zurich, come responsabile della Rete Sinistri Italia procedendo alla riorganizzazione dei processi Liquidativi. Il valore aggiunto dato a Zurich dalla Rete sinistri ha consentito a Zurich di ottenere, negli ultimi tre anni, il premio Data Bank per il miglior servizio offerto. Sono anche stato membro attivo dal 91 al 2000 dell'Antifrode ovvero Aree Speciali ANIA. Membro della Commissione CID nonché del Consiglio d'Amministrazione del CESTAR sino a tutto il 2004. Da quest'anno è responsabile della Divisione Ispettorati della Vittoria

10.00 **Affrontare e risolvere il fenomeno delle frodi nell'ambito dei sinistri RC auto**

- La frode assicurativa nel ramo auto: premesse sistematiche e metodologiche
  - La misura: dimensione del fenomeno
  - Il metodo: il gioco dei ruoli, tra dinamiche e strategie antagoniste
  - La classificazione: dalla polizza alla frode
  - La politica antifrode: l'organizzazione e le scelte operative
- Evoluzione della normativa e della giurisprudenza in tema di frode ai danni delle Assicurazioni con riferimento agli strumenti repressivi
  - Analisi delle fattispecie in astratto configurabili e interessi lesi
  - La falsa attestazione
  - Evasione e contraffazione
  - La simulazione nell'an e/o del quantum
- Esegesi, struttura, ratio e valenza innovativa del disposto normativo di cui all'art. 642 C.P.
  - Le altre fattispecie penali applicabili
  - Lo strumentario normativo "residuale"
- L'azione civile nel processo penale, da scelta processuale a strategia antifrode
  - La costituzione di parte civile nella struttura processuale penale
  - Vantaggi in termini di contrasto delle frodi
- L'intervento penale quale strumento preventivo e repressivo del fenomeno della frode ai danni delle Assicurazioni in ambito R.C. Auto, in aggiunta o in alternativa all'azione civile
  - Ipotesi e scelte alternative
- I vantaggi, per l'azienda e per il mercato, di una corretta ed efficace politica antifrode

case study

**Francesco Tripi**  
Responsabile Ente Antifrode  
Sara Assicurazioni - Sara Vita - Sara Life



Dopo la laurea in Giurisprudenza, ha maturato una significativa esperienza nell'ambito della Rete Liquidativa e, successivamente, dei sinistri complessi RCA e CVT. È attualmente Responsabile dell'Ente Antifrode che espleta, tra le altre, le seguenti principali funzioni: garantire l'attività di istruzione e gestione delle posizioni di sinistro oggetto di attività antifrode; garantire e monitorare l'esistenza di adeguate procedure antifrode in linea con le disposizioni di legge e dell'Isvap; assicurare le attività connesse con il servizio Antifrode dell'Ania. È membro della Commissione Permanente Ania / Aree Speciali

10.45 Coffee break

11.15 **Come superare le difficoltà nella liquidazione del danno a persona nei paesi dell'Est Europeo e Grecia**

- Analizzare le caratteristiche specifiche della liquidazione nei paesi che fanno parte della CEE:
  - Grecia
  - Repubblica Ceca
  - Slovacchia
  - Slovenia

- Ungheria
- Lituania
- Lettonia
- Estonia
- Quali sono le novità e le particolarità per i paesi che entreranno a far parte della CEE
  - Bulgaria
  - Croazia
  - Romania
  - Turchia
- Un caso particolare: la liquidazione del danno alla persona in Serbia e Montenegro
- I massimali RC auto dei paesi dell'Est Europa e i massimali applicabili per sinistri avvenuti in Italia
- L'applicabilità della Legge italiana per la liquidazione dei danni a persona verificatisi in Italia tra un italiano e uno straniero
- Due esempi esplicativi di liquidazione di un danno a persona con gravi postumi e di un danno mortale nei paesi citati ed in Italia

**Ursula Prugger**  
Amministratore Delegato  
Avus Italia

Dopo la laurea in Giurisprudenza presso l'Università di Graz (Austria), dal 1980 al 1982 ha lavorato come uditor giudiziario presso il Tribunale di Graz occupandosi sia di materia civile che penale. Dal 1983 ha lavorato nel campo del diritto delle assicurazioni con particolare riguardo alla liquidazione dei sinistri internazionali. In Italia, dal 1989, è stata a capo dello Start Up della AVUS ITALIA Srl; dal 1994 è amministratore delegato della AVUS ITALIA Srl una delle società leader in Italia nell'ambito della liquidazione sinistri, in nome e per conto di compagnie di assicurazioni straniere sia appartenenti all'Unione Europea che Extra CEE



12.00 **La liquidazione dei danni da uccisione ad eredi di stranieri in ambito RCA**

- Come individuare la giurisdizione nei confronti dello straniero
- Qual è la legge nazionale applicabile
- La condizione di reciprocità
- Individuare i criteri di quantificazione del danno allo straniero in Italia
- La liquidazione del danno da uccisione agli eredi dello straniero residente all'estero e sua riparametrazione

case study

**Virgilio Semprini**  
Responsabile Liquidazione Sinistri  
Auto e Brokers

**Aurora Assicurazioni**  
Anni 46, Laurea in Giurisprudenza a Milano. Inizia la Sua carriera lavorativa 20 anni fa in qualità di corrispondente sinistri svolgendo successivamente le mansioni di: ispettore liquidatore, responsabile di cld, caporegione esterno. Tornato in direzione, ricopre negli anni l'incarico di: responsabile organizzativo, del contenzioso, della linea Aziende e dell'area tecnica sinistri di tutti i rami. Dall'aprile 2004, all'indomani della fusione Winterthur-Meieaurora, viene chiamato a ricoprire il ruolo di responsabile liquidazione sinistri Auto & Brokers nell'ambito della Divisione Sinistri di Direzione presso Aurora Assicurazioni di San Donato Milanese



12.45 Colazione di lavoro offerta da



14.00 **Come la tecnologia supporta la gestione efficace, efficiente ed economica dei processi liquidativi**

- Gestione sinistri scenario attuale e prospettive future
- Il paradigma dell'integrazione dei sistemi:
  - Velocizzare i processi
  - Il controllo globale
  - L'integrazione front-end, back-office, fiduciari.
- I sistemi intelligenti:
  - I modelli di gestione
  - Il Workflow e il rispetto della legge 57/2001
  - Profilazione automatica
  - Supporto antifrode
- Il datawarehouse integrato

**Sandro Belli**  
Amministratore Delegato  
Insurance Consulting Group

Studia Ingegneria Elettronica e inizia la sua carriera come ricercatore nel settore della Information Technology presso il gruppo Olivetti. Si occupa sin dal 1991 della realizzazione ed avviamento di soluzioni applicative per Compagnie d'Assicurazione e Brokers, diventando partner di una società operante nel settore dell'Information Technology per il settore assicurativo. Fonda la Insurance Consulting Group S.p.A., società leader nelle soluzioni per le Imprese Assicuratrici di cui è attualmente Amministratore Delegato



**Marta Giaretti**  
Responsabile Clienti  
Insurance Consulting Group

14.45 **La gestione del contenzioso: rilevazioni e monitoraggio dell'operato del legale fiduciario**

- Il contenzioso R.C.A.: andamento 1997-2003

case study

- Quali sono i principali fattori di criticità
- L'aumento dei costi del sinistro e la composizione della lite:
  - aggravio dei costi a fronte di magistratura non favorevole
  - incremento della litigiosità
  - La decadenza di alcuni accordi associativi
- La centralizzazione della gestione del contenzioso come leva di governo del fenomeno
- Analizzare il rapporto citazioni/cause
- La sinergia fra legale fiduciario ed impresa:
  - il manuale operativo di gestione
  - la lettera di incarico
  - il doppio silenzio
  - il legale fiduciario come liquidatore giudiziario
  - la scheda informativa di causa
- Rilevazioni in corso di causa
- Rilevazioni a causa chiusa

**Elia Maria Negrin**  
Direttore responsabile delle Reti Liquidative  
del Gruppo Reale Mutua  
Italiana Assicurazioni

Nato il 1955, dopo la laurea in Giurisprudenza, dal 1980 è alla Direzione Sinistri di Reale Mutua a Torino, all'Ufficio Estero. Dal 1983 al 1991, esperienza liquidativa esterna in più uffici. Rientra in sede nel 1992 e diventa responsabile degli Uffici Tecnici di Sede per i rami RCA ed RE (compresi furti, incendio, tecnologici e trasporti). Dal 1995 al 1995 è a capo dell'Ufficio Legale di Reale Mutua. Dal 1995 al 2000 è a capo dell'Ufficio Gestione ULD. Dal 2000 al 2002 è responsabile utenti Sinistri del progetto di innovazione informatica delle reti esterne. Da giugno 2002 passa alla controllata Italiana Assicurazioni a Milano e ne diventa Direttore Sinistri. Da marzo 2005 Direttore responsabile delle Reti Liquidative del Gruppo Reale Mutua. Già rappresentante del Gruppo Reale alla Commissione Tecnica CID, attualmente partecipa alla Commissione Sinistri in ANIA per il Gruppo Reale Mutua

15.30 Tea break

16.00 **Gli strumenti informatici nel processo di liquidazione sinistri: L'esperienza del Lloyd Adriatico**

- Introduzione: i più comuni strumenti di Office, i software "fatti in casa" e la loro integrazione
- I supporti in fase di denuncia: apertura e prima istruzione "paperless"
- La perizia telematica: affidamento, restituzione e scarico automatico
- Gli strumenti per la trattazione quotidiana del sinistro: autocomposizione documenti e scadenziario.
- Gli strumenti per la gestione dell'intero Ufficio Sinistri: monitoraggio dati, controllo fornitori, verifica performances
- Internet e Intranet

keynote speaker case study

**Fabio Vattovani**  
Vice Coordinatore Aree Sinistri  
Lloyd Adriatico

In Lloyd Adriatico dal 1992 come Corrispondente di Direzione per i sinistri RCA over 100.000 EUR, successivamente ha ricoperto diverse cariche prima nello staff del Coordinamento Aree Sinistri e dal 2000 quale responsabile dell'Ufficio Sinistri di Treviso. Attualmente ricopre il ruolo di vice coordinatore Aree Sinistri all'interno della Direzione Centrale



16.45 **Riflessioni sull'art. 23 della Legge 273/2002**

- Il contenuto della norma
  - Ambito di applicazione
  - Il termine previsto dall'art 23
  - Le conseguenze del mancato rispetto
- Le implicazioni giuridiche
  - Una nuova species del genus "danno materiale"?
  - La prescrizione biennale e il termine dell'art. 23
- Le conseguenze pratiche
  - La rilevazione dei dati
  - La gestione delle rivalse
  - Il possibile impatto sulla tariffa RCA
- La legittimità Costituzionale
  - La limitazione del diritto di proprietà
  - La ratio della limitazione
- L'esperienza di MMI
  - L'esame dei dati raccolti
  - I tentativi di recupero stragiudiziale
  - Il contenzioso in atto e quello concluso

case study

**Dario Capobasso**  
Responsabile Sinistri  
MMA Italia

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



17.30 Chiusura dei lavori

**Sessione Parallela B: Novità e caratteristiche della liquidazione per rami diversi**

Chairman: **Giovanni La Sorsa**  
**Responsabile Area Sinistri**  
**Assidea&Delta**



9.00 Inizio dei lavori a cura del Chairman

9.15 **Analizzare i risultati e le scelte effettuate in merito alla gestione dei sinistri in RC Sanitaria: la voce dell'Assicurazione**

- L'incremento del contenzioso: le cause del fenomeno
- Quali sono gli strumenti assicurativi di contenimento del rischio nella fase della sottoscrizione
- Il processo di gestione del sinistro:
  - gli elementi (minimi) per l'apertura del sinistro e l'appostazione della riserva
  - i ruoli del liquidatore e dei consulenti
- L'impiego di banche dati ai fini della prevenzione e come ausilio per la determinazione e aggiornamento delle riserve
- Prospettive future: organismi di conciliazione

**Roberto di Nonno**  
**Responsabile sottoscrizione rischi e liquidazione sinistri rami non auto**  
**Vittoria Assicurazioni**



Dopo la Laurea in giurisprudenza è entrato nel mondo assicurativo (direzioni di società) dal 1990, sempre nell'ambito di funzioni tecniche. Attualmente responsabile sottoscrizione rischi e liquidazione sinistri rami non auto.



10.00 **L'esperienza del mercato inglese per la gestione dei sinistri in RC Sanitaria: come diminuire i tempi di gestione e ridurre il costo del sinistro**

- Analizzare il concetto di RC Sanitaria nell'evoluzione negoziale e giurisprudenziale
- Definire e concetto e le opportunità del concetto di "franchigia aggregata" nelle formule dell'autoassicurazione:
  - Natura giuridica
  - Portata negoziale
  - Effetti nell'attuazione del rapporto assicurativo
- La partecipazione dell'assicurato al rischio:
  - Quali sono le procedure di gestione del sinistro
  - L'interesse patrimoniale dell'assicurato e dell'assicuratore
- Il duplice ruolo del broker per l'ottimizzazione della gestione dei sinistri da parte delle Assicurazioni:
  - Intermediario della polizza
  - Consulente privilegiato dei soggetti coinvolti
- Come l'esperienza inglese può essere implementata nella realtà italiana: l'innovazione del "claims made" sul "loss occurring"
- Il ruolo strategico del "loss adjuster" per diminuire i tempi di gestione del sinistro:
  - Interlocutore dei sottoscrittori
  - Professionista delegato alla gestione del danno garantito

**Giovanni La Sorsa**  
**Responsabile Area Sinistri**  
**Assidea&Delta**



Laureato in giurisprudenza, dopo una breve esperienza in ambito forense ha rivestito per 13 anni il ruolo di liquidatore sinistri in una primaria Compagnia di assicurazione multinazionale per approdare all'Assidea & Delta, società di Brokeraggio assicurativo del gruppo Cambiaso Riso - AON centro di eccellenza per gli Enti Pubblici, dove ricopre l'incarico di Responsabile dell'Area sinistri

10.45 Coffee break

11.15 **La valutazione della colpa medica: analizzare il punto di vista del Pubblico Ministero**

- Individuare i primi passi di un'indagine penale:
  - L'importanza dell'accertamento iniziale e l'urgenza del momento
  - L'autopsia
  - La notifica degli avvisi di garanzia
  - Come viene effettuato l'avvio delle indagini
- Il ruolo della consulenza all'interno dell'indagine penale per snellire la procedura:
  - La nomina del consulente dell'accusa e il ruolo della valutazione del Pubblico Ministero
  - Quando effettuare la nomina del consulente di parte
- Conoscere le possibili conseguenze dell'indagine penale del Pubblico Ministero
  - L'archiviazione
  - Il processo
- Il ruolo del broker all'interno del procedimento

**Roberto Rossi**  
**Magistrato**

**Procura della Repubblica di Bari**

Magistrato Sostituto Procuratore presso il Tribunale di BARI. Impegnato in numerose inchieste sulle truffe assicurative (in particolare con sinistri falsi). Consulente dell'ANIA. Esperto in procedimenti penali per omicidi colposi per colpa medica. Collaboratore con numerose riviste di diritto (Foro Italiano, Rivista Penale, Giurisprudenza di merito). Relatore a corsi del CSM, Università di Bari e Venezia. Relatore in convegni organizzati dall'ANIA.

12.00 **Un sistema ON-LINE, integrato, flessibile ed efficiente per la gestione dei sinistri: il progetto Viscontea Coface**

- Il Gruppo Coface
  - Attività del Gruppo
  - Target di clientela
- Tipologia dei sinistri da gestire
  - Frequenza e Taglio medio dei sinistri
  - Complessità della gestione della singola pratica
    - Gestione Fiduciari
    - Gestione Recupero
    - Gestione Recupero spese
  - Complessità delle regole di calcolo degli indennizzi
    - Limitata standardizzazione dei contratti
- La svolta informatica
  - Le nuove esigenze del Gruppo
  - Aumento Produttività per Addetto
  - Maggiori Controlli Interni
  - Innovazione rispetto ad un s.i. ad alto contenuto di manualità
- Lo strumento per la razionalizzazione del modello organizzativo
  - Architettura tecnologica
  - Architettura applicativa
  - La distribuzione delle informazioni
- Come introdurre le innovazioni tecnologiche, preservando gli investimenti effettuati



**Stefano Sella**  
**Responsabile Servizio Sinistri**  
**Credito**



**Viscontea Coface**  
 Milanese, 36 anni, laureato in Economia e Commercio. Dopo aver conseguito un'esperienza dal 1996 nell'Assicurazione dei Crediti nel campo assuntivo e gestionale in seno al Gruppo Coface, è ora responsabile da 3 anni del Servizio Sinistri Credito della Viscontea Coface

**Errico Abeni**  
**Responsabile Sviluppo Sinistri**  
**Thera**



Laureato in scienze dell'informazione si occupa di problematiche assicurative dal 1988. Coordina la struttura di sviluppo e collabora con i Clienti nella realizzazione dei progetti nelle aree sinistri e portafoglio.

12.45 Colazione di lavoro offerta da



14.00 **Analizzare concretamente e criticamente la gestione dei sinistri in outsourcing per diminuire i costi di gestione e migliorare il servizio offerto al cliente**

- Quali sono i vantaggi della gestione in Outsourcing:
  - diminuzione dei costi di gestione
  - mappatura dei processi e snellimento delle procedure
- Analizzare gli inconvenienti di una gestione esclusiva dell'Outsourcer:
  - impossibilità di monitorare e intervenire sui costi diretti del sinistro
  - difficoltà di integrazione degli strumenti informatici
  - minore contatto e relazione diretta tra Assicurazione e Cliente
  - minore fidelizzazione dei Fornitori
- La scelta adottata all'interno di Unisalute: la parziale gestione esterna per una efficace ed efficiente liquidazione del sinistro
- Come suddividere le competenze e le responsabilità tra Liquidatore e Outsourcer
- Come migliorare il rapporto con il Cliente e con il Fornitore



**Annalisa Carpi**  
**Responsabile Sinistri**  
**Unisalute**



Avvocato, dal 1990 collabora con il gruppo Unipol, nella Direzione per i Sinistri RCA con lesioni. Successivamente, presso una delle Compagnie del Gruppo (Noricum Assicurazioni) si è occupata dello sviluppo delle zone del Triveneto, con il ruolo di responsabile sinistri per tutti i rami di Direzione. Dal 1995 ha seguito il progetto Unisalute rivestendo il ruolo di responsabile sinistri e centrale operativa.

14.45 **Leve competitive nella gestione dei sinistri malattia**

- Costi di gestione
- Gestione dei costi del sinistro (reti)
- Gestione servizio al cliente

- Temi organizzativi (interrelazione con unità assuntive)

**Giorgio Marchegiani**  
**Vice Presidente**  
**Bain & Company Italy**



Dopo la laurea in Economia e Commercio, ha iniziato la propria carriera presso il Gruppo Swiss Re in Germania. In oltre 10 anni di consulenza, ha acquisito un'importante esperienza nel settore dei servizi finanziari e delle assicurazioni. Ha collaborato con il vertice di numerosi gruppi assicurativi italiani e internazionali nella definizione delle scelte strategiche e nella realizzazione di miglioramenti della gestione in tutte le aree (prodotti, canali, costi) con particolare attenzione all'innovazione nella gestione dei sinistri.

**Carlo Palmieri**  
**Consulente**  
**Bain & Company Italy**



Laureato in Economia e Commercio, ha conseguito un Master in Business Administration presso la "Wharton School" della University of Pennsylvania a Philadelphia. In Bain & Company Italy dal 1998, si è occupato di servizi finanziari e assicurativi. Nel settore assicurativo ha svolto numerosi progetti nel business (Vita e Danni) nell'ambito della pianificazione strategica, del controllo direzionale, della gestione e liquidazione dei sinistri, dello sviluppo di nuovi prodotti, dei canali distributivi, dell'organizzazione e dei sistemi informativi

15.30 Tea break

16.00 **Intervento a cura di Marco Castelli**  
**Amministratore Delegato**  
**Centro Servizi Toro**



16.45 **Il danno da infortunio sul lavoro in co-assicurazione indiretta**

- L'infortunio sul lavoro: uno sviluppo preoccupante
  - Frequenza in crescita
  - Costo dei risarcimenti in aumento
  - Lievitazione dei parametri giudiziari di valutazione del danno biologico e morale da invalidità permanente
- Scelta strategica di gestione del danno: come e chi deve intervenire
  - Provvedimenti per l'applicazione delle linee guida
  - Coordinamento degli interventi di tutte le compagnie coinvolte
  - Intervento tempestivo di specialisti per l'analisi delle cause del danno e delle responsabilità
- Quali sono i vantaggi per l'assicuratore RC e CAR?
  - Contenimento del costo del sinistro
  - Gestione più efficiente del sinistro
  - Miglioramento dell'immagine dell'assicuratore.
- Gestione più efficiente del sinistro:
  - Ottima informazione sulle cause del danno, responsabilità coinvolte, natura e gravità delle lesioni
  - Valutazione più tempestiva del danno
  - Maggior controllo sullo sviluppo del sinistro
  - Atteggiamento positivo del danneggiato.
- Miglioramento dell'immagine dell'assicuratore:
  - Nei confronti del leso e dei suoi familiari
  - Nei confronti dei tribunali
  - Nei confronti delle associazioni dei consumatori
  - Nei confronti della collettività in generale
- Presupposti operativi:
  - Segnalazione tempestiva del caso attraverso un accertamento medico di primo intervento
  - Gestione centralizzata dei casi
  - Approccio diverso nel gestire i rapporti con la controparte
  - Ricorso a consulenti specializzati
- Tendenze nella gestione del danno fra compagnie nella co-assicurazione indiretta
- Alcune riflessioni circa il ruolo delle compagnie di assicurazione

**Alessandro Pasca**  
**Responsabile sinistri**  
**Assicuratrice Edile**



Dopo gli studi in Scienze Bancarie ed Assicurative ha collaborato con varie compagnie assicurative in qualità di Responsabile della Liquidazione Sinistri (rca, rcd, rami elementari) occupandosi delle attività dei Call Center Sinistri. Dal 1998 è con la Assicuratrice Edile - Direzione di Milano quale Responsabile del Servizio Sinistri per tutto il territorio nazionale e su tutti i rami occupandosi altresì della gestione tecnica, organizzativa, analisi dati e reporting. E' il referente interno per i rapporti con Ania, Cid, Concid, Uci, Isvap, Aree speciali.

17.30 Chiusura dei lavori

**Workshop A - Tecniche avanzate di comunicazione e negoziazione per i liquidatori sinistri**

8.30 Registrazione dei partecipanti  
9.00 Inizio lavori

**L'arte della comunicazione**

- I livelli della comunicazione: verbale, non verbale e para verbale
- Analizzare il proprio stile di comunicazione per aumentare la propria credibilità personale e professionale e conoscere i propri bisogni relazionali:
  - testing di autovalutazione dello stile sociale
  - testing di autovalutazione del comportamento di situazioni di negoziazione
- Interpretare i comportamenti della controparte e del cliente per la creazione di un vero rapporto consenziale nella liquidazione dei sinistri

11.00 Coffee break

- 11.15 • La comunicazione aggressiva e sottomessa:
- I danni causati dall'impulsività
  - Come resistere all'aggressione delle controparti
  - I passi per migliorare le comunicazioni
- Tecniche di comunicazione per gestire il conflitto e l'aggressività nella fase di liquidazione del danno
- Comprendere le motivazioni che determinano il successo o l'insuccesso relazionale
- Dalla teoria alla pratica: ...applicare le competenze apprese nelle relazioni con:
- Liquidatori di controparte
  - Avvocati di controparte
  - Consulenti esterni

- Cliente

13.00 Colazione di lavoro

**Le procedure di negoziazione**

- Fase di preparazione / approccio
- Fase di contrattazione / qualifica del problema
- Fase dell'accordo / proposta
- Fase esecutiva / chiusura
- Comprendere principi e logiche alla base della negoziazione efficace

16.00 Tea Break

- 16.15 • Il comportamento umano e la negoziazione:
- Analizzare e conoscere il proprio modo di pensare
  - Individuare il comportamento della controparte e verificare la motivazione delle posizioni assunte
  - Quali sono gli elementi fondamentali per diventare un miglior negoziatore:
    - Cosa intende dire la controparte quando dice qualcosa di diverso da ciò che pensa
    - Come cogliere informazioni fondamentali sulla controparte
  - Dalla teoria alla pratica: ...applicare le competenze apprese per una negoziazione più efficace con:
    - Liquidatori di controparte
    - Avvocati di controparte
    - Consulenti esterni
    - Cliente

**Esercitazioni**

I partecipanti prenderanno parte a esercitazioni negoziali e saranno utilizzate riprese con la videocamera per riflettere sui diversi comportamenti manifestati dai partecipanti

17.30 Chiusura dei lavori del workshop A

**Alfredo Cattinelli**  
Direttore generale  
ISS Group

Sociologo, negoziatore e comunicatore di professione. Direttore generale della ISS Group. Ha iniziato l'attività lavorativa nell'ICT diventando direttore dei S.I. Ha svolto attività di vendita fino a fare il direttore commerciale e marketing. È stato country manager in Italia per una società della Texas Instruments. È autore dei libri "Gestire i rapporti con gli altri", "Amarsi un po'", "Convincere Influenzare Persuadere", "Comunicare Coinvolgere Guidare", "Vendere Negoziare Consuadere" editi da FRANCOANGELI e "Il tesoro più grande sei tu". Svolge attività personalizzate di Counselling e Coaching per manager, uomini politici, dello spettacolo e sportivi.



**Workshop B - L'evoluzione della Giurisprudenza in tema di Danno alla Persona**

8.30 Registrazione dei partecipanti  
9.00 Inizio lavori

**Danno Patrimoniale**

- Il pregiudizio alla capacità produttiva di reddito: inabilità temporanea e invalidità permanente
- Invalidità permanente incidente sulla capacità lavorativa specifica
- Ipotesi di mancanza di reddito del danneggiato: dal minore alla casalinga
- Il criterio del triplo della pensione sociale
- La perdita di chances lavorative

**Danno Biologico**

- Origine e itinerari giurisprudenziali in tema di danno biologico
- La prova e la liquidazione
- La nuova disciplina previdenziale del danno biologico alla luce del d. lgs. 23.2.2000, n. 38
- Le micropermanenti e la personalizzazione del danno
- Il danno biologico da morte iure hereditatis e iure proprio e i criteri per la sua liquidazione

11.00 Coffee break

**Danno morale**

- La nozione e le questioni aperte sul danno morale
- La natura del rinvio ai «casi previsti dalla legge». La tesi tradizionale ed il nuovo corso
- Prova e liquidazione del danno morale
- Il danno morale da morte e sua liquidazione

**I nuovi profili del danno alla persona**

- Il danno esistenziale: il problema del suo fondamento normativo
- Il danno non patrimoniale derivante da malpractice medica
- Danno non patrimoniale da lesione dei diritti della personalità
- L'inquadramento dei danni non patrimoniali dopo le recenti pronunce della Cassazione e della Corte Costituzionale
- Problemi di prova e di liquidazione: in particolare il coordinamento con le altre categorie di danno

13.00 Chiusura dei lavori del workshop B

**Ernesto Capobianco**  
Ordinario di Istituzioni di Diritto Privato  
Università di Lecce  
Avvocato  
Studio Legale Associato  
Capobianco, Nocera, Romito

45 anni, professore ordinario di Istituzioni di diritto privato nell'Università di Lecce, è avvocato cassazionista del Foro di Bari ed esercita la libera professione prevalentemente nei settori civile, commerciale, assicurativo, bancario, e fallimentare. Ha maturato una specifica competenza nel diritto delle assicurazioni e della responsabilità civile in qualità di legale fiduciario di Assitalia (ora G.G.L. - Gruppo Generali Liquidazione danni) e di D'Eass.



**SINISTRI 2005**

**Ci sono ancora pochi stand disponibili affrettatevi a prenotare il vostro spazio**

Per informazioni e prenotazioni:  
**Eleonora Pagliuso**  
tel. 02 83847265 - epagliuso@iir-italy.it  
**Tomas Inglese**  
tel. 02 83847247 - tinglese@iir-italy.it

**LA SEDE DI "SINISTRI 2005"**



**30 e 31 Maggio 2005**  
**Ingresso libero**  
**all'Area Espositiva**

pre-registrazioni on line:  
[www.iir-italy.it/sinistri](http://www.iir-italy.it/sinistri)

Hanno già prenotato il loro stand



**Platinum Sponsor**



ICG opera da anni nel settore delle Imprese Assicuratrici e ciò si traduce in una profonda e specifica conoscenza della realtà assicurativa.

ICG ha una continua capacità di evoluzione ed aggiornamento per garantire la possibilità di operare con le applicazioni tecnologiche più innovative.

ICG garantisce un livello di copertura ottimale su tutto il territorio italiano con filiali a Milano, Roma e Genova e una presenza di personale presso le principali città italiane.

Specializzazione, professionalità, flessibilità e attenzione per il Cliente consentono di fornire un supporto completo su ogni aspetto dell'attività lavorativa.

E' PER QUESTO CHE... Alcuni fra i più importanti Gruppi Assicurativi nazionali ed internazionali CI hanno affidato, da anni e con successo, il proprio sistema informatico.

**Gold Sponsor**



Datamat è uno dei principali gruppi italiani specializzati nello sviluppo e fornitura di soluzioni di Information & Communication Technology in segmenti specifici dei mercati Banche, Finanza, Assicurazioni, Difesa, Spazio, Telecomunicazioni, Media, Utilities, Pubblica Amministrazione e Sanità. Il bilancio consolidato di Datamat mostra nel 2003 un valore della produzione in crescita del 13% a 184 milioni di euro ed una forte progressione dei risultati a tutti i livelli chiudendo l'esercizio in utile e con un portafoglio ordini superiore a 172 milioni di euro, il Gruppo conta circa 1.500 professionisti altamente qualificati dislocati in diverse sedi operative. Dal 12 ottobre del 2000, Datamat è quotata al Nuovo Mercato. Sito Datamat [www.datamat.it](http://www.datamat.it)



Prima Solutions sviluppa una piattaforma software conforme agli standard di mercato, destinata al disegno, allo sviluppo, al deployment, al monitoraggio e alla manutenzione delle applicazioni assicurative orientate ai servizi. Fondata nel 1999, Prima Solutions opera sul mercato dell'assicurazione dai suoi uffici di Parigi, Londra, Monaco, Milano e Tokyo. Annovera fra i suoi clienti grandi realtà assicurative, quali la CNP Assurances, Swiss Life, Groupama / Gan.



Sinthesi è un software tecnologicamente avanzato per la gestione dei sinistri. E' in grado di acquisire, elaborare e distribuire in modo sicuro le informazioni riguardanti il processo di apertura, trattazione e liquidazione del sinistro. Si rivolge alla Direzione, agli uffici periferici ed agli utenti esterni nel rispetto dei ruoli e con funzionalità specifiche. Il processo gestionale dei sinistri modella l'iter evolutivo della pratica con il supporto di un sistema di workflow.

**CONVEGNO:** Sessione Plenaria - 30 Maggio 2005  
Sessioni Parallele - 31 Maggio 2005:  
 RC Auto Cod. D2275CA  
 Rami Diversi Cod. D2275CB

**WORKSHOP A** - 1 Giugno 2005 (una giornata) Cod. D2275W1  
Tecniche avanzate di comunicazione e negoziazione

**WORKSHOP B** - 1 Giugno 2005 (mezza giornata) Cod. D2275W2  
Il Danno alla persona

**AREA ESPOSITIVA GRATUITA** Cod. D2275EXPO

Quote\* per iscrizioni pervenute

	entro il 18/03/05	dopo il 18/03/05
CONVEGNO	€ 1.275,00	€ 1.500,00
WORKSHOP A	€ 510,00	€ 600,00
WORKSHOP B	€ 340,00	€ 400,00
CONVEGNO + WORKSHOP A	€ 1.615,00	€ 1.900,00
CONVEGNO + WORKSHOP B	€ 1.445,00	€ 1.700,00

\*Alle quote va applicato il 20% IVA per Partecipante

**SPECIALE GRUPPI:  
ULTERIORE SCONTO 10%  
per 3 iscrizioni al solo convegno.**

Specificare sempre l'opzione prescelta  
barrando la casella corrispondente

## Per iscriversi

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

Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori, la sede dell'evento. La quota comprende coffee break e colazioni di lavoro.

### 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 verrà spedita a stretto giro di posta.

- versamento sul ns. c/c postale n. 16834202
- assegno bancario - assegno circolare
- bonifico bancario (Banca Popolare di Sondrio, Agenzia 10 di Milano c/c intestato a Istituto Internazionale di Ricerca Srl n. 000002805x07 ABI 5696, CAB 01609, CIN Z, IBAN IT29 2056 9601 6090 0000 2805 X07, Swift POS 01 T22MIL, indicando il codice prescelto
- carta di credito:  Eurocard / Mastercard  American Express  Diners Club  Visa  CartaSi

n°

scadenza  /  Titolare

Firma del Titolare

### Modalità di disdetta

L'eventuale disdetta di partecipazione al convegno dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il 10° giorno lavorativo 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.

### 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.; (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).

La comunicazione potrà pervenire via:  
fax: 02.8395118 - telefono: 02.83847634  
e-mail: variazioni@iir-italy.it



PRIORITY CODE: WWWD2275

### Dati del partecipante:

Nome  Cognome

Funzione

Indirizzo

Città  Cap.  Prov.

Tel.  Tel. cellulare

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

Fax

E-mail

Consenso alla partecipazione dato da:

Funzione:

### Dati dell'Azienda:

Ragione Sociale

Settore Merceologico

Fatturato in Euro  0 - 10 Mil  11 - 25 Mil  26 - 50 Mil  51 - 250 Mil  251 - 501 Mil  + 501 Mil

N° dipendenti:  0 - 10  11 - 50  51 - 100  101 - 200  201 - 500  501 - 1000  OLTRE 1000

Partita IVA

Indirizzo di fatturazione

Città  Cap.  Prov.

Tel.  Fax

Timbro e Firma

# Gestione Sinistri

8ª EDIZIONE  
dell'UNICO EVENTO ITALIANO  
dedicato alla liquidazione sinistri!!

Come migliorare il servizio al cliente e ridurre tempi e costi di liquidazione del danno

30 e 31 Maggio 2005 - Milano, Starhotel Business Palace

**32 Relatori** confermati  
e ben **15 case history**  
di successo!!

**Sessione Plenaria:**

**Sessione Parallela A:**

**Sessione Parallela B:**

**Organizzazione**

**& procedure di gestione**

**Novità Sinistri RCA**

**Liquidazione rami diversi**

**SCONTO 15%**  
per iscrizioni entro il 18/03/2005

Due intense giornate di convegno per apprendere come:

- ▶ Migliorare i processi di liquidazione diminuendo costi e tempi d'attesa
- ▶ Superare il grave problema delle frodi in campo assicurativo
- ▶ Risolvere le criticità generate dalle rivalse Inail
- ▶ Effettuare una corretta ed efficace mappatura dei processi per un nuovo workflow in campo liquidativo
- ▶ Realizzare il nuovo Ufficio Reclami imposto dall'Isvap
- ▶ Implementare modelli ottimali per la liquidazione diretta dei danni

- ▶ Verificare concretamente il quantum in merito al danno alla persona alla luce della recente giurisprudenza e del crescente ruolo del Medico Legale a livello nazionale e internazionale
- ▶ Applicare correttamente la Legge 57/2001 individuando le ripercussioni concrete della normativa sull'organizzazione della Direzione Sinistri
- ▶ Risolvere le problematiche tipiche e atipiche della liquidazione in RCG, RCD, e in ambito di Polizze Salute

Con l'autorevole e preziosa  
partecipazione di  
**Isvap, Inail,  
Procura della Repubblica**

...tra gli altri, 4 importanti Keynote Speaker



**Unisalute**  
Annalisa Carpi



**Centro Servizi Toro**  
Marco Castelli



**Vittoria Assicurazioni**  
Maurizio Monticelli



**Lloyd Adriatico**  
Fabio Vattovani

Per iscriversi  
tel. 02.83847.627  
fax 02.82847.262  
www.iir-italy.it/sinistri