

16<sup>a</sup> edizione del Convegno  
di Riferimento sul mondo dei Sinistri

# SINISTRI

2013

Speciale Seconda edizione  
**Sinistri Awards**

**Focus:**

**Scatola Nera ♦ Banca Dati Sinistri  
Contact Center ♦ Mobile App  
Sicurezza accessi ♦ Bancassurance  
Decreto Balduzzi  
Obbligo assicurativo per i professionisti**

Con la preziosa partecipazione di:

- › **Maurizio Hazan**, Avvocato  
**Studio Legale Taurini & Hazan**
- › **Riccardo Gamba**, Director Claims,  
Reinsurance & Risk Control  
**RSA Sun Insurance**
- › **Roberto Trementozzi**,  
Responsabile Sinistri  
**Crédit Agricole Assicurazioni**
- › **Stefano Moro**, Responsabile Direzione  
Sinistri - **Aviva Italia**
- › **Gaetano Occorsio**, Direttore Sinistri  
**Sara Assicurazioni**
- › **Carlo Trimboli**, Responsabile Area Sinistri  
Speciali - Servizio Antifrode  
**Generali Business Solutions**
- › **Quattroruote Professional**
- › **Renzo Passera**, Senior Advisor  
**Business Change & IT**
- › **Gianpiero Zannier**, Responsabile  
Marketing & Comunicazione **Reale Mutua**
- › **Pietro Gori**, Direttore Tecnico  
**Filo Diretto**
- › **Riccardo Tramontini**, Responsabile Web  
Management - **Genertel**
- › **Francesco De Robertis**, Direzione  
Sinistri - Gestione e Controllo Fiduciari  
**Groupama Assicurazioni**
- › **Paolo Vinci**, Avvocato  
**Studio Legale Vinci**
- › **Ordine Ingegneri di Milano**
- › **Roberto Franco Rossi**, Presidente  
**Ordine Medici Chirurghi  
e Odontoiatri**
- › **Maurizio Ghiloso**, Amministratore  
Delegato - **Dual Italia**
- › **Alda Bergamaschi**, Responsabile  
Liquidazione RC Generale  
**Unipol Assicurazioni**

14 maggio 2013 - Milano, Mercedes Benz Center

**I giornata, 2 tavole rotonde e ben 20 professionisti per:**

- › Conoscere i più recenti orientamenti della giurisprudenza nell'accertamento del **danno biologico** per le lesioni di **lieve entità** per comprendere come si modifica la fase risarcitoria e gli effettivi risparmi
- › Definire una Strategia che garantisca l'efficacia e l'efficienza dei **processi liquidativi**
- › Individuare gli strumenti per combattere il **fenomeno delle frodi**
- › Migliorare la soddisfazione del cliente nella fase liquidativa per intensificare la **fidelizzazione**
- › Apprendere quali sono i reali bisogni di **copertura dei professionisti** per migliorare l'offerta

Media Partner

**IL BROKER**  
Il blog per il Broker Assicurativo

Seguici su **LinkedIn**

**14 Maggio 2013**

8.30 *Registrazione dei partecipanti*

9.00 *Apertura dei lavori e intervento introduttivo a cura del Chairman*

**Maurizio Hazan**

*Avvocato*

**Studio Legale Taurini e Hazan**

**Danno alla persona e Microlesioni: teoria, pratica e giurisprudenza**

- L'impatto delle novità legislative. Dalla fase stragiudiziale al contenzioso
- Le risposte della giurisprudenza
- Il ruolo del C.T.U. nel nuovo accertamento del danno alla persona

**9.30 Claims Strategy: analisi integrata, implementazione e monitoraggio delle principali iniziative per garantire efficacia ed efficienza dei processi liquidativi**

- Effettuare un'approfondita analisi dei processi liquidativi: alcune iniziative
- Come mantenere un corretto rapporto tra processo operativo e risultato reale attraverso un approccio project management e verifica dei Goals

**Riccardo Gamba**

*Director Claims Reinsurance & Loss Control*

**RSA Italy**

**10.00 La centralità del liquidatore nella gestione sinistri: l'esperienza di una Bancassurance**

- La peculiarità del cliente di una Bancassicurazione
- Il liquidatore come unico interlocutore del danneggiato nel processo di gestione del sinistro
- La liquidazione dei sinistri come servizio personalizzato in ottica di fidelizzazione del cliente

**Roberto Trementozzi**

*Responsabile Sinistri*

**Crédit Agricole Assicurazioni**

10.30 *Coffee break*

**11.00 TAVOLA ROTONDA:**

**Antifrode e Scatola nera**

- La legislazione antifrode, dal decreto liberalizzazioni al decreto sviluppo bis (articolo 21 D.L.158/2012)
- La prevenzione delle frodi in fase assuntiva
- Scatola nera e prova del nesso causale
- L'obbligo della vendita della scatola nera nei contratti
- Uffici S.A.R.C.: lo strumento da rinforzare per la lotta alla mancata denuncia sui sinistri da flusso. La gestione dei sinistri fantasma
- La cessione del credito quale fonte di frode

*Partecipano:*

**Stefano Moro**, *Responsabile Direzione Sinistri - Aviva Italia*

**Gaetano Occorsio**, *Direttore Sinistri - Sara Assicurazioni*

**Carlo Trimboli**, *Responsabile Area Sinistri Speciali - Servizio Antifrode -Generali Business Solutions*



**12.00 Come calcolare i tempi di liquidazione del sinistro**

A cura di **Quattroruote Professional**

12.30 *Dibattito con domande*

13.00 *Consegna dei Premi*



13.15 *Colazione di lavoro*

**Sessione Parallela A**

**Come incrementare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente tramite l'innovazione di prodotto e servizio**

14.00 *Apertura dei lavori a cura del Chairman*

**Renzo Passera**

*Senior Advisor*

**Business Change & IT**

**14.10 La gestione dei Sinistri in outsourcing**

**14.40 TAVOLA ROTONDA:**

**L'innovazione di processo nella gestione del Sinistro: dal CRM alla Gestione Documentale**



- Come migliorare la soddisfazione del cliente con l'utilizzo dei mobile device
- La gestione dei sinistri on-line: l'introduzione di strumenti di accesso sicuri (Pin o password)
- L'integrazione tra call center e gestione on-line
- La gestione documentale nel processo di liquidazione dei sinistri: il fascicolo documentale digitale del cliente
- Come realizzare una reale partnership con i fiduciari

*Partecipano:*

**Riccardo Tramontini**, *Responsabile Web Management - Genertel*

**Pietro Gori**, *Direttore Tecnico - Filo Diretto*

**16.00 L'utilizzo delle mobile app nella gestione dei sinistri auto**

- Le App come servizio al cliente
- I servizi disponibili per i clienti
- Come aprire un sinistro auto

**Gianpiero Zannier**

*Responsabile Marketing & Communication*

**Reale Mutua**

**16.30 La gestione on line dei sinistri - l'esperienza di Groupama Assicurazioni**

- Quali i vantaggi della creazione di un portale che metta in linea periti e liquidatori
- Mezzi di comunicazione e riduzione dei tempi di gestione del sinistro
- Come controllare le performance dei professionisti tramite la piattaforma informatica

**Francesco De Robertis**

*Direzione Sinistri - Gestione e Controllo Fiduciari*

**Groupama Assicurazioni**

17.00 *Chiusura dei lavori*

## Sessione parallela B

### Come cambia il mercato dell'RC Professionale alla luce delle novità normative (obbligo assicurativo)

14.30 Apertura dei lavori e intervento introduttivo a cura del Chairman:

**Paolo Vinci**

Avvocato

Studio Legale Vinci

### Rc sanitaria - la responsabilità civile e penale del medico

- Il Fondo di copertura sanitaria contributo assicurazioni e medici (Decreto Balduzzi)
- La gestione dei sinistri in franchigia aggregata nella polizza RCT
- Le determinazioni regionali (ARES): le profonde differenze da regione a regione
- Assicurazione intramoenia del rischio di Medical Malpractice

### 15.00 Cosa richiedono i Professionisti al mercato assicurativo?

- Quali sono i reali bisogni di copertura
- Come può essere migliorata l'offerta

### Il punto di vista degli Ingegneri e Architetti

Intervento a cura di:

Ordine degli Ingegneri di Milano

### Il punto di vista delle professioni mediche

**Roberto Franco Rossi**

Presidente

Ordine Medici Chirurghi e Odontoiatri



### In occasione del convegno verranno premiati i migliori professionisti e le realtà più innovative legate al mondo assicurativo

Le **Categorie** premiate saranno:

- 1 **Il migliore Ispettorato Sinistri**: dedicato al gruppo che ha raggiunto nell'arco del 2012 gli obiettivi di efficienza nella liquidazione dei sinistri
- 2 **Il premio "Antifrode"**: assegnato alla Compagnia, all'Istituzione o al Professionista che, nel 2012, ha impiegato più risorse nella lotta contro le frodi

### Come candidarsi:

- Proponga la Sua candidatura inviandola all'indirizzo email: [sinistri@iir-italy.it](mailto:sinistri@iir-italy.it) entro il **29 marzo 2013**
- Ecco le informazioni da inserire:
  - > Breve presentazione (massimo 2000 caratteri) del progetto/struttura (indicando la categoria prescelta)
  - > Nome, job title e azienda
  - > Riferimenti (telefono, e-mail, indirizzo...)

Le candidature saranno pubblicate sul sito [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it) e sul gruppo Sinistri di linkedin

### Quando e come votare:

- > Potrà esprimere la propria preferenza sul gruppo Sinistri di linkedin
- > Sarà possibile votare sino al **19 aprile 2013**

### La Premiazione

La cerimonia si svolgerà durante la sessione plenaria di "Sinistri 2013" alle ore 13.00.

### 15.40 Come affrontare il problema della sostenibilità nel mercato dell'RC Professionale

- Esistono delle vere prospettive di crescita del mercato con l'obbligo dell'RC Professionale?
- Quali sono le reali esigenze di copertura dei professionisti italiani?
- Da quali fattori sono provocati i sinistri?
- Come differenziare l'offerta in relazione alle dimensioni del cliente

**Maurizio Ghilosso**

Amministratore Delegato

Dual Italia

### 16.10 Come gestire la liquidazione dei sinistri dell'RC Professionale alla luce della recenti novità normative

- Quali sono le tipologie di rischio
- Come evolve il mercato là dove non esiste l'obbligo a contrarre
- Criteri di liquidazione relativi ai risarcimenti per danno da RC sanitaria anche alla luce della normativa introdotta dalla Legge Balduzzi

**Alda Bergamaschi**

Responsabile Liquidazione RCG MI 3 - Direzione Servizi di Liquidazione

Unipol Assicurazioni

16.40 Dibattito con domande

17.00 Chiusura dei lavori

### Ecco le opinioni dei partecipanti alle ultime edizioni:

*"La qualità degli oratori è sempre elevata. Il momento consente di sviluppare e migliorare ulteriormente i propri processi aziendali"*

Responsabile Servizio Liquidazione Sinistri - **Genertel**

*"Gli argomenti trattati sono di notevole importanza strategica e questo evento segna un punto di riferimento premiante"*

Presidente - **CLC Service Group**

*"Un'occasione per approfondire e riflettere sui sinistri"*

Responsabile Processi e Metodi - **Sara Assicurazioni**

*"Occasione di confronto orientato all'innovazione e alla creatività"*

Responsabile Sinistri - **Uniqa Protezione**

*"Un concentrato delle maggiori innovazioni presenti sul mercato con spunti concreti per l'attività lavorativa quotidiana"*

Responsabile Attività Antifrode - **Genertel**

*"Il convegno è stato una vera occasione di approfondimento dei principali mutamenti normativi e gestionali nel settore; un'ottima opportunità di aggiornamento"*

Coordinamento Commerciale - **Carglass**

### L'appuntamento annuale per:

#### Compagnie assicurative, Broker, Bancassicurazioni, Agenti e Fornitori di Soluzioni Tecnologiche

- > Responsabile Direzione Sinistri/Claim Manager
- > Responsabile Rete Liquidazione
- > Responsabile Sinistri Rami Diversi
- > Responsabile Sinistri RC Auto
- > Responsabile Sinistri RC Professionisti
- > Responsabile Ufficio Antifrode
- > Responsabile IT Sinistri
- > Direttore Tecnico
- > Responsabile Servizi Bancassurance Danni
- > Responsabile Ufficio Prodotti Assicurativi
- > Direttore Commerciale





## 5 BUONI MOTIVI DIVENTARE SPONSOR

- 1 Promuovere** i propri **prodotti/servizi**, nonché la propria azienda, ad un **pubblico mirato**, interessato sicuramente a tutto quanto riguarda la Gestione dei Sinistri
- 2 Incontrare** personalmente **Assicurazioni, Bancassicurazioni, Riassicurazioni**, pronte a investire su servizi e soluzioni per migliorare la procedura di liquidazione dei Sinistri, in un luogo unico e in sole 2 giornate risparmiando quindi tempo e denaro
- 3 Essere considerato** tra i principali **protagonisti** e tra le **Aziende Leader** nella fornitura di servizi e soluzioni per il mondo assicurativo
- 4 Avere a disposizione** un'ampia platea di partecipanti costituita dai **Responsabile Sinistri, Responsabile Organizzazione, IT Manager**
- 5 Possibilità di sfruttare** l'intera **promozione dell'evento** (brochure, fax, e-mail, newsletter, web site, riviste leader nel settore, link e portali specifici) per potenziare e valorizzare l'immagine corporate della vostra azienda

## Le modalità di sponsorizzazione

- ✓ **Presentazione durante il convegno** con intervento a cura di un vostro Relatore
- ✓ **Distribuzione di vostro materiale** durante le due giornate di Convegno, a cura delle nostre hostess
- ✓ **Logo della vostra azienda**
  - nella brochure dell'evento
  - sul sitoweb
  - nella newsletter
  - sulla cartellonistica
  - nelle pubblicità su riviste
- ✓ **Box con profilo aziendale** nella brochure dell'evento
- ✓ **Sponsorizzazione** di coffee break, colazioni di lavoro e cocktail
- ✓ **Gadget** personalizzati con il vostro logo (cordoncini porta badge, blocchi, shopper, o altro)
- ✓ **Area Expo** - allestimento di un vostro desk nell'Area Expo

## AREA ESPOSITIVA

### Affrettati a riservare il tuo spazio!

L'area Expo: un'occasione imperdibile di networking! Per tutta la durata della manifestazione sarà allestita un'Area Espositiva nata per favorire l'incontro tra domanda e offerta. Gli espositori potranno incontrare i visitatori e fornire loro tutti i dettagli tecnici relativi ai servizi e prodotti offerti.

Per fissare un appuntamento con gli operatori all'area expo basta scrivere una email a [sinistri@iir-italy.it](mailto:sinistri@iir-italy.it)

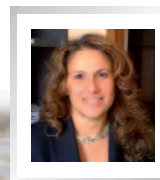


## VOLETE ANCHE VOI DIVENTARE SPONSOR ED ESPOSITORE?

Per informazioni: **Eleonora Pagliuso**

Tel. 02 83847265

[eleonora.pagliuso@iir-italy.it](mailto:eleonora.pagliuso@iir-italy.it)



## Sede evento

Il Mercedes-Benz Center in via Gottlieb Daimler 1/angolo via Gallarate 450 a Milano costituisce il più grande Centro di Vendita e Rappresentanza del marchio Mercedes-Benz mai esistito nel Sud Europa.

Emblema della nuova costruzione è la "Brand Gallery", ovvero la torre del marchio, nata per ospitare un'esposizione permanente relativa alla storia del marchio e agli ultimi ritrovati tecnologici della casa di Stoccarda e per offrire alla clientela l'alternarsi di svariate mostre cosiddette "a tema".







[www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it)



02.83847.627



[iscrizioni@iir-italy.it](mailto:iscrizioni@iir-italy.it)



02.83847.262



Istituto Internazionale di Ricerca  
Via Forcella, 3 - 20144 Milano

Sconto Relatore 100,00

## Scheda di iscrizione

Milano, 14 maggio 2013 P5393

€ 999 + I.V.A. per partecipante



**SCONTO 100 :**

per iscrizioni al corso pervenute e pagate **entro il 18/4/2013**

2° iscritto 3° iscritto 4° iscritto

SCONTO	SCONTO	SCONTO	Per informazioni
<b>10%</b>	<b>15%</b>	<b>20%</b>	<a href="mailto:info@iir-italy.it">info@iir-italy.it</a> 02.83847627
È necessario l'invio di una scheda per ciascun partecipante. Offerta non cumulabile con altre promozioni in corso.			

### DATI DEL PARTECIPANTE:

NOME	COGNOME	
FUNZIONE		
E-MAIL	CELL.	
RAGIONE SOCIALE		
INDIRIZZO DI FATTURAZIONE		
CAP	CITTÀ	PROV.
PARTITA I.V.A.		
TEL.	FAX	

CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA:

Il Servizio Clienti Vi contatterà per completare l'iscrizione e per definire le modalità di pagamento

### INFORMAZIONI GENERALI

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, i pranzi e i coffee break ove segnalati nel programma. 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.

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO

**Mercedes Benz Center**

Via Gallarate, 450 (MMI-Molino Dorino) 20151 MILANO - Tel. 02.30251

Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe per il pernottamento.

### 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.

Seguici su



Non ha potuto partecipare a un evento?

Richieda gli atti a: [atti@iir-italy.it](mailto:atti@iir-italy.it)

tel. 02.83847.624



#### 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).

Potrà 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 02.83.847.262 - tel. 02.83.847.634