

# PIACERE, ACE EUROPE

1/2011



## ACE GPS: il miglior servizio al cliente internazionale

ACE GPS permette alle imprese italiane presenti in diversi Paesi di avere una visione globale e un controllo in tempo reale sull'andamento delle loro coperture assicurative. Un servizio di alto livello che il broker può offrire al proprio cliente, attuale o prospect.

### TEMA DEL MESE

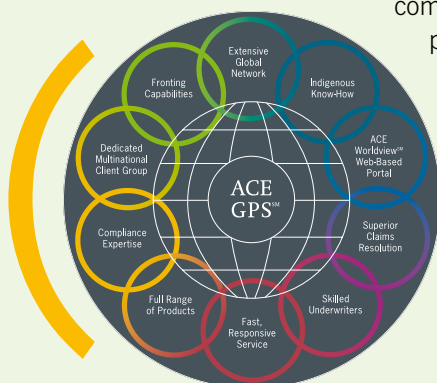
ACE GPS è il sistema informativo globale, *service to client oriented* e in tempo reale, che ACE ha creato per la clientela multinazionale. «Attraverso l'interfaccia ACE WorldView, il cliente può monitorare l'intero programma delle sue coperture e conoscere la situazione aggiornata e lo stato di avanzamento di ogni aspetto della sua copertura e chi se ne sta occupando», spiega Paolo Salomone, Casualty Manager di ACE in Italia. Facile da navigare, intuitiva e *web-based*, ACE WorldView registra ogni transazione sia a livello di copertura (definizione ed emissione di un'appendice o di un Certificato, stato di pagamento dei premi) sia a livello di sinistri (iter di liquidazione).

«Il cliente può sapere a che punto è una pratica, chi si sta occupando di un eventuale problema, il nome del perito o del funzionario ACE che, magari dall'altra parte del mondo, è coinvolto nella liquidazione di un sinistro», continua Salomone. Ogni utente può creare maschere di reportistica personalizzate.


Si tratta quindi di uno strumento molto più completo di quelli simili previsti dalla primaria concorrenza. «Di fatto,

il cliente ha accesso a tutte le informazioni che lo riguardano in nostro possesso, a livello mondiale e in tempo reale, e ha gli elementi per valutare il livello di servizio offerto e misurarlo rispetto alle promesse».

A queste caratteristiche ACE WorldView affianca un data base di informazioni sui requisiti legali e sulle normative esistenti in 170 Paesi del mondo in materia di assicurazioni. «Questo è molto utile a livello di decision making. Il cliente può valutare il profilo assicurativo di un suo progetto, ad esempio l'apertura di un sito produttivo o distributivo all'estero», continua Salomone. Presente direttamente in tutti i principali Paesi del mondo, ACE dispone di un expertise 'locale' continuamente aggiornato, che diviene così accessibile in tempo reale e a costo zero. Poche realtà assicurative al mondo possono vantare la competenza e la presenza capillare di ACE sui mercati e nei vari comparti del settore. Ma l'obiettivo di ACE nel mercato italiano è soprattutto proporre ACE GPS ai broker come elemento qualificante dell'offerta. Questo servizio è importante per le aziende italiane grandi, medie e medio-piccole che dispongono di un'articolazione internazionale, necessaria per stare al passo con la globalizzazione. «È un grande servizio che un bravo broker saprà valorizzare offrendolo al suo cliente per premiarlo o utilizzandolo nella trattativa con un cliente prospect», commenta Salomone.



Per maggiori informazioni:  
[paolo.salomone@acegroup.com](mailto:paolo.salomone@acegroup.com)



## Le mille facce del rischio inquinamento

Oltre 100 persone tra broker e risk manager hanno preso parte il 23 febbraio all'incontro dedicato al tema **'Rischi ambientali, clienti e assicurazioni'** organizzato da ACE nel proprio auditorium a Milano. Segno che l'interesse verso questa 'famiglia' di rischi sta crescendo e che le esigenze d'informazione sono forti. «In effetti a cinque anni dall'introduzione del Testo Unico Ambientale, il Decreto legislativo 152/2006 che ha riformato completamente la materia, si sta iniziando a capire quanto sia importante analizzare e coprire dei profili di rischio nuovi che le polizze tradizionali RC non prevedono», spiega Deborah Sola, ingegnere, responsabile Rischi inquinamento di ACE Europe in Italia.

La presenza all'incontro del Presidente di ACE Continental Europe Joseph Clabby e di Angel Diaz, Direttore regionale di ACE per l'Europa meridionale, ha confermato l'impegno che la società dedica a questo settore emergente in tutti i Paesi europei.

## Qui Bologna


Strada Maggiore 25, la sede di ACE è a pochi passi dalle 'due torri'. E Bologna è il cuore di un mercato assicurativo maturo. «L'azienda emiliano-romagnola, e lo stesso può valere anche per quella toscana, è particolarmente prudente, rispettosa delle normative e attenta al tema delle coperture assicurative», spiega Renzo Ruggi, bolognese: 42 anni, da 20 nelle assicurazioni e da 10 in ACE.

«È un tessuto di piccole-medie imprese familiari in molte delle quali l'imprenditore scende volentieri in officina e si rimbocca

le maniche. Ma molte di loro sono leader europee o mondiali in una nicchia e hanno presenze organizzate all'estero». Si tratti d'impresie operanti nella meccanica di precisione, nel packaging, nella ceramica, nell'alimentare come avviene in Emilia-Romagna, nel tessile e pelle in Toscana, nei mobili e nelle calzature nelle Marche. Le imprese lavorano prevalentemente con broker locali «molti dei quali di altissimo livello», commenta Ruggi, «si è sviluppato nelle tre regioni che copriamo da Bologna un tessuto di broker qualificati e competenti

In estrema sintesi la legislazione vigente prevede che esista sempre un terzo danneggiato in caso di inquinamento. Lo Stato è 'parte lesa' anche quando l'inquinamento interessa solo la proprietà di chi lo ha causato. Esiste quindi l'obbligo di comunicare immediatamente alle autorità l'incidente che ha creato l'inquinamento (dell'aria, dell'acqua, del suolo), di provvedere a limitarlo, di mettere in atto delle misure di messa in sicurezza d'emergenza (MISE) e di eseguire, d'intesa con i soggetti preposti, le necessarie opere di bonifica. Durante la giornata di studio, resa ancora più interessante dall'utilizzo di un caso reale (un inquinamento seguito a un incendio in una piccola fabbrica di vernici) si sono alternati sul podio diversi esperti: ing. Francesca Cercato - Studio Cercato & Associati; dott. Giorgio Barozza - ERM; avv. Andrea Bullo - Studio Bullo-Ranieri avvocati; d.ssa Marcella Accoto, Claims Manager ACE Europe in Italia. Nel caso esaminato la piccola azienda (20 dipendenti) ha dovuto affrontare costi per circa un milione di euro. In questo esempio, una maggiore specificità dei professionisti coinvolti e una polizza assicurativa Rischi Ambientali completa avrebbero certamente limitato i costi del 30% e sostenuto economicamente l'esborso dell'azienda in questione. E dunque questa è la proposta presentata da ACE Europe in Italia, una polizza ampia "Sos Green Rischi Ambientali" e un panel condiviso di esperti che possano aiutare l'azienda a districarsi nella complessità del tema ambientale. Nel suo intervento iniziale il P&C Manager di ACE Francesco Ilgrande ha precisato che «è necessario un nuovo modus operandi tra aziende, broker e compagnie assicuratrici, un tema così specifico come l'inquinamento va analizzato da diversi punti di vista. Solo una visione condivisa permetterà di trovare soluzioni che trasferiscano il rischio e soddisfino tutte le parti coinvolte».

Per maggiori informazioni:  
[deborah.sola@acegroup.com](mailto:deborah.sola@acegroup.com)



con i quali noi della sede territoriale di ACE, sette persone più due esperti che fanno riferimento alla sede centrale, lavoriamo con grande soddisfazione».

Giugno 2011 – Fiera Milano City

## INCONTRIAMOCI AL POWER-GEN EUROPE

In giugno per tre giorni Milano sarà il centro del mondo nella produzione di energia. Si terrà, infatti, dal **7 al 9 giugno** negli spazi della 'vecchia' Fiera, l'esposizione e convegno POWER-GEN Europe.

Il programma di convegni prevede la partecipazione dei maggiori esperti del settore sia dal fronte aziendale che governativo e accademico.

Insieme a POWER-GEN Europe si terranno le manifestazioni specializzate Renewable Energy World Europe e Nuclear Power Europe. Sotto un solo tetto la manifestazione raccoglie quindi tutti gli elementi chiave nel settore: dalla produzione di energia 'convenzionale' (gas, metano, petrolio e carbone) e nucleare a quella rinnovabile (fotovoltaico, eolico e biomassa).

Si tratta del principale evento europeo in un settore caratterizzato da alti tassi di sviluppo e nel quale l'aspetto assicurativo è determinante. ACE, una delle poche compagnie a poter vantare un expertise globale in questo difficile settore, sia nell'ambito delle energie rinnovabili che in quello tradizionale, sarà presente con uno spazio gestito a livello europeo e presidiato dai nostri esperti. Sugeriamo a tutti i broker di presenziare alla manifestazione per conoscere sempre meglio l'evoluzione di questo settore, per incontrarne i protagonisti e i potenziali clienti.

L'ingresso è gratuito per chi si registra prima del 20 maggio attraverso il sito:

[www.powergeneurope.com](http://www.powergeneurope.com)



**Registrati  
è gratis!**



L'agenzia internazionale di rating Standard & Poor's (S&P) ha migliorato il suo giudizio sulla solidità finanziaria di ACE portandolo ad AA-. Si tratta di un rating tra i più alti normalmente assegnati ad aziende nel settore finanziario è pari a quello di molti Paesi del G7.

È salito ad AA- il giudizio dato da Standard & Poor's alla solidità finanziaria di ACE. Si tratta di un voto analogo a quello assegnato ai primari gruppi finanziari mondiali (e a diversi grandi Paesi industrializzati). Spiegando le ragioni che l'hanno portata a migliorare il suo 'voto' sulla solidità finanziaria del gruppo, Standard & Poor's cita "la performance operativa molto forte e coerente della società; la sua forte posizione competitiva, la qualità del management e della strategia aziendale e i livelli molto alti e in miglioramento di *capital adequacy*".

Annunciando la sua decisione, S&P ha ricordato come i top manager di ACE siano "attivamente coinvolti nell'operatività aziendale" e "affiancati da uno staff forte e dalle competenze ampie e profonde". La società sottolinea come il rating rifletta anche "le sicure pratiche di risk management messe in atto dall'azienda". Il nuovo rating si riferisce alle società del gruppo ACE che operano negli Stati Uniti, in Europa e alle Bermuda. Al giudizio la società americana ha associato l'outlook 'stabile', il che significa che non prevede di dover rivedere a breve termine la valutazione data.

Commentando il miglioramento del rating assegnato da S&P, Evan Greenberg CEO di ACE ha dichiarato di ritenere che questo "offra ai nostri clienti, ai partner e agli investitori un ulteriore motivo di sicurezza e di fiducia". "La nostra forza finanziaria e la coerente performance operativa", ha continuato Greenberg, "sono il diretto risultato di un appoggio conservativo alla sottoscrizione dei rischi, agli investimenti, al risk management e alla gestione complessiva del bilancio. Noi ci concentriamo su un settore che conosciamo bene: le assicurazioni e questa disciplina si traduce in un'organizzazione finanziariamente più forte".

## Notizie dal mondo ACE

### ALCUNI CAMBIAMENTI AL SENIOR MANAGEMENT PER IL SUD EUROPA

**Maurizio Ferrario** assume la nuova posizione di Senior Advisor di ACE Europe e di Presidente Onorario di ACE Europe Italia. Sarà impegnato particolarmente nelle attività di Sales & Distribution a sostegno della strategia di segmentazione della clientela italiana ma anche a più ampio livello in Europa.

**Angel Diaz**, Country Manager di ACE Iberia (Spagna e Portogallo), assume la nuova

posizione di Direttore regionale di ACE per l'Europa meridionale. Diaz, pur rimanendo a Madrid, avrà ora responsabilità aggiuntive per ACE in Italia. Il successore di Ferrario in qualità di Country Manager di ACE Italia, con sede a Milano, farà capo a Diaz nella sua nuova veste di Direttore regionale.

A commento dei cambiamenti apportati Joseph Clabby, Presidente di ACE Continental Europe, ha affermato: «Questi

cambiamenti rappresentano un importante investimento nel team dirigenziale di ACE per la regione e dimostrano il nostro impegno continuo verso la crescita futura in Italia e l'ampliamento della nostra presenza nell'Europa meridionale. Vorrei ringraziare il Sig. Ferrario per il suo impegno degli ultimi anni in qualità di Country manager italiano di ACE e auguro sia a lui sia al Sig. Diaz il massimo successo nei rispettivi nuovi ruoli».

“Mettere il cliente al centro”. Oggi lo dicono un po’ tutti. «Ma nel mondo assicurativo seguire con coerenza questo obiettivo significa realizzare una sorta di rivoluzione copernicana», assicura Giancarlo Visigalli, dal 1° gennaio 2011 Operation Manager di ACE Europe in Italia. Visigalli è un esperto di organizzazione. Ha lavorato sia nel settore assicurativo sia all’esterno, ha quindi una visione ampia della questione. «In un mondo assicurativo ‘product centered’ organizzato in modo verticale per linea di prodotto o per canale/mercato, mettere al centro il cliente significa strutturarsi anche secondo il suo punto di vista», spiega Visigalli che è stato chiamato in ACE per dirigere una nuova funzione ‘trasversale’ denominata ‘Operations & Services’. «Il cliente ci legge e ci valuta in termini di flussi. Gli interessa l’expertise e il ‘giusto prezzo’, ma richiede sempre più attenzione al servizio». La sfida che ACE raccoglie consiste nel affiancare all’eccellenza di prodotto e di expertise un’eccellenza di processo. «Nel nostro settore il servizio rappresenterà sempre più una chiave strategica di successo e di differenziazione» spiega il manager di ACE al quale fa capo una struttura nella quale è stato concentrato il personale operativo e amministrativo prima allocato nelle singole linee. «E ACE si sta dotando delle competenze e delle strutture che

permettono di porsi questo obiettivo, di misurarlo e di impostare azioni di continuous improvement». La struttura Operations & Services è divisa in due aree: Credit Control



Gianncarlo Visigalli, Patrizia Conti e Alberto Massazza.



## Eccellenza nelle Operations

seguita da Alberto Massazza e Operations P&C che fa capo a Patrizia Conti. I loro ‘prodotti’ si chiamano ‘flussi’ o ‘processi’: pagamenti, invii postali, rendiconti ai broker, insoluti, crediti. Ciascun flusso sarà analizzato, ottimizzato, trasformato in procedure e allineato ai livelli più alti. Al fine di offrire un servizio ottimale, l’Operation si sta a sua volta organizzando attraverso una struttura dedicata a tutti i flussi e business ‘locali’ (Domestic Operation), e una dedicata al business internazionale (Multinational Service Unit), nonché alcune risorse dedicate nelle sedi territoriali di ACE per seguire con maggiore prossimità clienti e broker. «L’esperienza ci dice che, così facendo, si riducono anche i costi ma questo non è il nostro primo obiettivo né il secondo. Il nostro fine è diventare eccellenti anche negli aspetti operativi del servizio», conclude Giancarlo Visigalli.

Per maggiori informazioni:  
[giancarlo.visigalli@acegroup.com](mailto:giancarlo.visigalli@acegroup.com)

## PIACERE, ACE EUROPE

**Registrazione al Tribunale di Milano n. 145 del 08/03/04**  
**Editore:** In Pagina  
**Stampa:** Print24  
**Direttore responsabile:** Riccardo Billi  
**Impaginazione e redazione:** Manuela Castellaneta, Alberto Pattono, Barbara Raffelli

**Impegno di riservatezza**  
 I dati personali utilizzati per inviare questa pubblicazione sono trattati nel rispetto della normativa vigente solo per permettere ai destinatari di ricevere la rivista. In ogni momento l’interessato può modificare, aggiornare o cancellare i dati scrivendo a ACE Europe – Titolare del trattamento – viale Monza 258, Milano.

Se desiderate ricevere maggiori informazioni su ACE European Group Limited vi preghiamo di scrivere a [manuela.castellaneta@acegroup.com](mailto:manuela.castellaneta@acegroup.com)

## Notizie dal mondo ACE

### UN MILIARDO DI UTILI NEL IV TRIMESTRE. 3,1 MILIARDI NELL'INTERO 2010

Il quarto trimestre 2010 di ACE Limited si è chiuso con un aumento del 5% negli utili rispetto al corrispondente periodo dell’anno precedente. La capogruppo ha riportato un utile netto di 1.001 milioni di dollari e un risultato operativo di 702 milioni. Il Return on equity medio annualizzato per il trimestre è stato del 13,2%. L’utile per azione è stato di 2,05\$ contro 2,01\$ nello stesso trimestre dell’anno precedente. Nel settore

P&C il combined ratio è stato del 90,3%. «Un IV trimestre davvero buono ha concluso con forza un ottimo anno per ACE, sia dal punto di vista finanziario che operativo», ha commentato Evan Greenberg, CEO di ACE Limited. Infatti, sommando i risultati dei quattro trimestri del 2010 ACE ha aumentato del 22% il suo utile netto portandolo a 3,11 miliardi di dollari dai da 2,55 miliardi realizzati nel 2009.



**ACE European Group Limited**  
 viale Monza, 258  
 20128 Milano  
 tel. 02 270951  
[www.aceurope.it](http://www.aceurope.it)