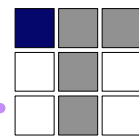


# Newsletter

**ANNO XI - NUMERO 41**

Iscritta presso il Tribunale di Milano in data 16 aprile 1999 al numero 281



## **NASCE ASSITECA-FORTUNE: IL GRUPPO ASSITECA SI RAFFORZA NELLA REGIONE TOSCANA**

Per offrire i servizi del Gruppo in un'area ad alta potenzialità con una forte presenza imprenditoriale locale, Assiteca è presente in Toscana, con una propria filiale a Firenze, fin dal 2002.

Nel gennaio 2005, dalla fusione di Fortune Insurance Brokers S.r.l., attiva a Livorno sin dal 1981, società della famiglia Fremura operante nel campo armatoriale, con la filiale di Firenze del Gruppo è nata Assiteca - Fortune Insurance Brokers S.r.l.



Grazie a questa operazione, il Gruppo Assiteca amplia la propria presenza nella zona, avendo acquisito il controllo della società livornese, e diventa di fatto il principale gruppo italiano di brokeraggio assicurativo nella Regione.

Con 10 milioni di euro di premi intermediati e un'organizzazione locale composta da 12 collaboratori e dipendenti, Assiteca - Fortune opererà quindi attraverso le due sedi di Livorno e Firenze e garantirà a tutta la clientela toscana il miglioramento dei servizi professionali e la

massima competenza in termini sia tecnici sia commerciali, con il supporto delle intere strutture di Gruppo e degli oltre 280 dipendenti.

La società annovera fra i propri Clienti aziende di riconosciuta importanza locale e nazionale in tutti i settori merceologici.

Fra questi le più prestigiose cantine vinicole, enti della Pubblica Amministrazione, società finanziarie e, grazie alla particolare e specifica esperienza maturata negli anni, rilevanti società che operano nel settore dello shipping.



Presidente di Assiteca - Fortune il Cav. del Lav. Marcello Fremura, Amministratore Delegato Luciano Lucca, Responsabile dell'Ufficio di Firenze Marzio Emanuele Parri, Responsabile dell'Ufficio di Livorno Marco Tonarini.

GRUPPO ASSITECA

## CUSTOMER SATISFACTION 2004: I RISULTATI DI GRUPPO

Il **Cliente è da sempre, per Assiteca, parte integrante e fulcro della propria organizzazione**: il monitoraggio periodico del livello di Customer Satisfaction ne è una concreta testimonianza.

Saper rispondere in modo continuativo e completo alle esigenze della clientela e, ove possibile, saperle anticipare sono senza dubbio fattori che “fanno la differenza”.

Ecco perché l'indagine di Customer Satisfaction si pone un duplice obiettivo, non solo verificare che il livello qualitativo del servizio offerto si mantenga su standard elevati, ma soprattutto **identificare e cogliere tutte le possibili opportunità di innovazione**.

La presente edizione della ricerca abbraccia un arco temporale più lungo (diciotto mesi) ed è stata condotta in modo differente dal solito, in quanto ha avuto anche come oggetto la valutazione del Bilancio Sociale dello scorso anno (per i risultati si rimanda alla prossima pubblicazione del Bilancio Sociale sul sito [www.gruppoassiteca.com](http://www.gruppoassiteca.com)).

Il questionario relativo alla Customer Satisfaction vera e propria è stato pertanto ridotto per dare spazio alle domande riguardanti questa nuova iniziativa.

Si ritiene infatti che l'analisi di gradimento e di condivisione dei contenuti del Bilancio Sociale costituisca un importante elemento per la qualificazione del servizio offerto.

Le interviste hanno coinvolto quest'anno 190 aziende, campione rappresentativo della realtà del portafoglio Clienti di Gruppo.

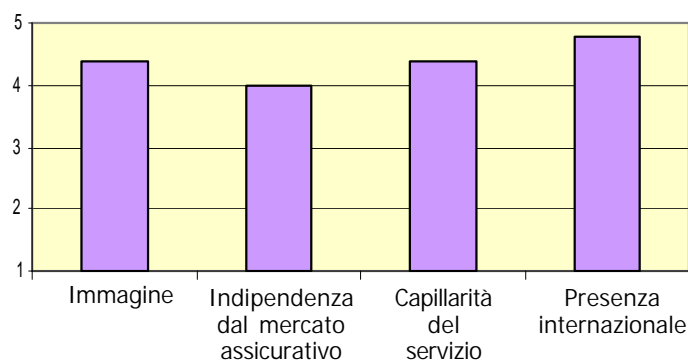
I due aspetti principali oggetto di valutazione sono l'identità aziendale e il servizio offerto, declinati naturalmente in una serie di elementi che meglio li caratterizzano.

Nelle pagine seguenti troverete nel dettaglio gli aspetti valutati oltre al consueto indice sintetico di customer satisfaction.

### L'IDENTITA' AZIENDALE

Il giudizio relativo a ciascuno degli aspetti identificati, espresso nel grafico sottostante, è senza dubbio positivo la relativa media si attesta infatti su un valore di 4,4 (scala 1-5).

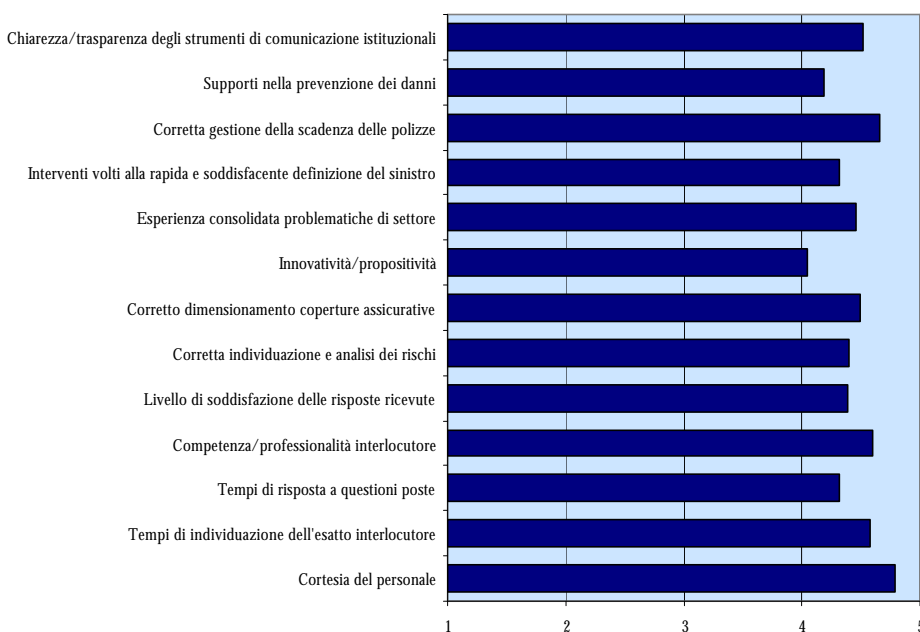
#### Valutazione degli elementi che caratterizzano la IDENTITA' AZIENDALE



## IL SERVIZIO

Anche per il fattore “servizio” sono state definite alcune componenti che prendono in considerazione

### Valutazione degli elementi che compongono il SERVIZIO OFFERTO



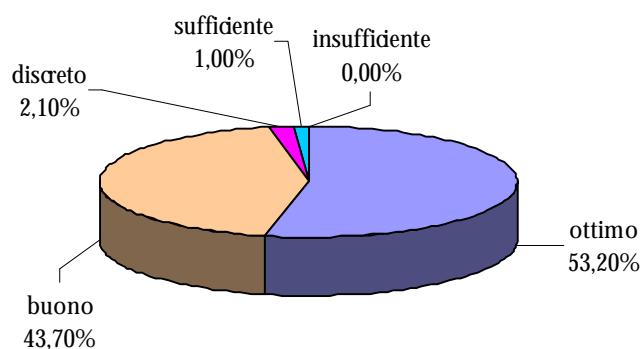
l'attività svolta da tutte le aree del Gruppo Assiteca: dalla consulenza assicurativa, alla gestione vera e propria del portafoglio polizze.

Le valutazioni, riportate nel grafico successivo, sono ancora una volta positive.

In particolare, la chiarezza e la trasparenza degli strumenti di comunicazione istituzionali, la competenza e la professionalità del proprio interlocutore e la cortesia del personale, sembrano essere gli elementi del servizio offerto maggiormente apprezzati.

Si è richiesto, infine, un **giudizio globale sulla struttura che segue l'azienda** ottenendo i risultati illustrati nel grafico seguente.

### Valutazione globale della STRUTTURA CHE SEGUE IL CLIENTE

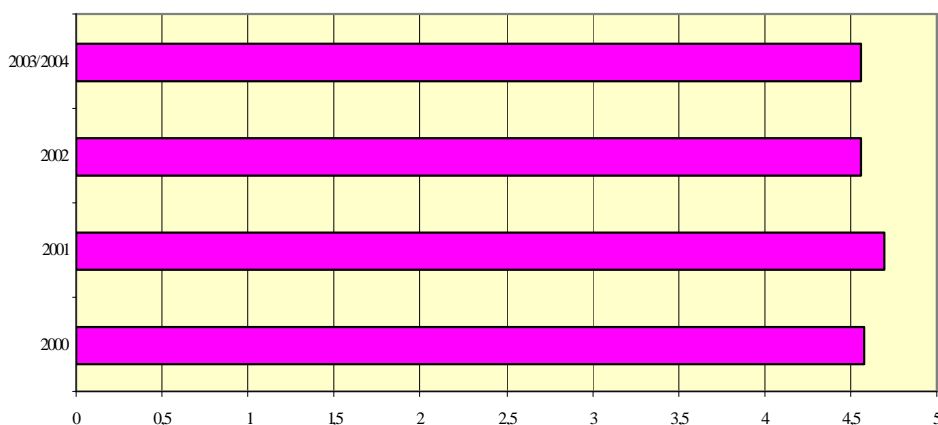


Il **99%** degli intervistati è soddisfatto della struttura ad essi dedicata, dichiarando di ricevere un servizio qualitativamente ottimo (53,2%), buono (43,7%), discreto (2,1%).

Complessivamente la media di valutazione della struttura che segue l'azienda si attesta intorno al 4,5 (Scala da 1 a 5), che riflette il rapporto di Assiteca coi suoi Clienti: un approccio differenziato per esigenze, quindi una personalizzazione del servizio che offre valore aggiunto.

Per completezza si osserva, infine, che la **media** dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction degli ultimi quattro anni risulta essere **superiore a 4,5**.

## INDICE SINTETICO DI CUSTOMER SATISFACTION



Paola Cottarelli - Marketing e Sviluppo - GRUPPO ASSITECA

## LA RINTRACCIABILITA' DEI PRODOTTI ALIMENTARI E I RISVOLTI ASSICURATIVI

Nell'ambito di una legislazione sempre più rivolta alla tutela dei consumatori, è stato recepito anche in Italia (01.01.2005) il **regolamento CE n°178/2002** promulgato dal Parlamento europeo il 28 gennaio 2002, in merito ai principi e requisiti generali per la sicurezza alimentare.

Come è certamente noto agli addetti ai lavori, il citato regolamento tra le altre disposizioni, all'art. 19, **impone agli operatori del settore alimentare e dei mangimi, di avviare le procedure di "ritiro" dal mercato** di quei prodotti da esso fabbricati, trasformati, lavorati, importati o distribuiti, allorché si manifestino i presupposti tali da ritenere che detti prodotti "non siano conformi ai requisiti di sicurezza".

Tale obbligo vige anche quando i prodotti siano già stati distribuiti ai consumatori finali: in questo caso si deve avviare la **ben più onerosa procedura di "richiamo"** che prevede, oltre al ritiro dal mercato, la comunicazione al pubblico attraverso stampa e mass media e il ritiro presso gli stessi. Il regolamento prevede inoltre che una parte di tale onere ricada sul distributore o sul dettagliante che deve collaborare con il produttore per l'adempimento delle attività di ritiro o richiamo.

A complemento di tale normativa, e quale necessità imprescindibile al fine di potere far fronte a quanto sopra (si ricorda che l'inottemperanza può comportare anche sanzioni penali), **vige la disposizione di**

**rintracciabilità degli alimenti e dei mangimi in tutte le fasi della filiera:** dalla produzione della materia prima fino alla distribuzione del prodotto finito al consumatore finale. Ciò comporta ovviamente la predisposizione di adeguati sistemi e procedure atte a rintracciare il prodotto mediante etichettature, codificazioni o altri mezzi.

Per provvedere a idonei piani di tracciabilità dei prodotti, gli operatori del settore si possono avvalere dall'apporto di particolari società specializzate, la cui esperienza in questo genere di consulenza è stata ampiamente collaudata in anni di collaborazione con il Gruppo Assiteca.

Analizzando la questione sotto l'aspetto assicurativo, lo scenario prevede tre aree di rischio supportabili da rispettive soluzioni:

- la **polizza di Responsabilità Civile dei Prodotti** che garantisce i danni materiali a terzi
- le **polizze Tampering** (contaminazione dolosa) e **Contaminazione Accidentale** che coprono le perdite di profitto/mercato, le spese di recupero di immagine, le spese di consulenza e gli oneri per il ritiro, il richiamo e la distruzione dei prodotti etc.
- la **copertura Ritiro Prodotti** (agganciata alla polizza Responsabilità Civile dei Prodotti).

E' proprio quest'ultima che in funzione della nuova normativa è soggetta ad una necessaria modificazione concettuale: infatti le polizze a tutt'oggi in circolazione garantiscono la

risarcibilità dei "costi di ritiro/richiamo" (annuncio, comunicazione, trasporti, distruzione dei prodotti, mano d'opera anche straordinaria) quando si manifesti il danno a terzi, in caso di dimostrata possibilità che il danno possa accadere o per ordine delle Autorità competenti. La sostanziale differenza introdotta dal 178/2002 sta nel fatto che **il produttore si deve attivare al manifestarsi del semplice sospetto fondato che il prodotto non sia conforme ai requisiti.** Le polizze attuali potrebbero quindi non essere in sintonia con le esigenze di copertura dell'assicurato.

La normativa è molto giovane e le Compagnie assicurative si trovano ancora in una fase di studio dell'argomento. Tuttavia la strada che inevitabilmente il mercato intraprenderà, dovrà allinearsi alle nuove disposizioni.

E' chiaro sin d'ora che le aziende che si saranno adeguate con validi piani di rintracciabilità, avranno senza dubbio una maggiore attenzione e disponibilità da parte delle Compagnie e riusciranno a contenere il probabile incremento dei premi dovuto all'ampliamento del ventaglio delle richieste di risarcimento, nonché migliori prestazioni di polizza.

Il Gruppo Assiteca, sensibile a tutte le innovazioni si sta attivando al fine di allineare le coperture della propria clientela alle nuove esigenze.

Alberto Zambotti - Divisione Tecnica  
TECA - GRUPPO ASSITECA

## LE REGOLE ASSICURATIVE PER CHI OPERA ALL'ESTERO

La politica assicurativa di un'**Azienda che opera a livello internazionale** (con filiali, controllate, consociate, collegate, etc.) deve essere decisa tenendo conto delle situazioni contingenti dei Paesi in cui si trova.

I **rischi tipici** di un'azienda che investe all'estero sono relativi alla presenza di situazioni socio-politiche particolari e alla situazione del settore assicurativo del Paese.

Il Gruppo Assiteca, grazie alla sua lunga esperienza in campo internazionale e alla partecipazione in EOS RISQ, è in grado di analizzare i rischi del Paese in cui l'azienda opera o intende operare e può suggerire, quindi, le regole assicurative più idonee.

Nel sito Internet del Gruppo Assiteca, area News, potrete trovare alcuni esempi di questa analisi, riguardanti le **regole assicurative dei Paesi dell'Est europeo**, della **Russia** e del **Giappone**.

La **Divisione Internazionale del Gruppo Assiteca**, recentemente ristrutturata e riorganizzata con la presenza di un International Account per ogni sede del Gruppo, è a vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento o richiesta in merito.

A cura di:

Direttore Responsabile: E. Tettamanzi

Hanno collaborato: S. Pilla, P. Cottarelli, A. Zambotti

Redazione: L. Pastori, S. Caselli

### GRUPPO ASSITECA

Direzione Generale: Via Sigieri, 14 - 20135 Milano - Tel.02.54679.1 ; Fax 02.55192298

[www.gruppoassiteca.com](http://www.gruppoassiteca.com) - [assiteca@assiteca.it](mailto:assiteca@assiteca.it)

Assiteca Spa	Milano, Lecco, Manzano (Ud), Pescara, Taranto	Assiteca BSA Srl	Modena
Assirein Spa	Torino	Assiteca Fortune Srl	Livorno, Firenze
Assiteca - S.A.	Genova	Italteca Srl	Roma
Assiteca Nord-Est Srl	Verona	Assiteca Napoli Spa	Napoli
Assiteca Piacenza Srl	Piacenza	6sicuro	Milano

EOS RISQ: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Francia, Gran Bretagna, Germania, Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Turchia, Ucraina, Ungheria.

### News sul mondo economico, finanziario e assicurativo?

**Assiteca ha realizzato in collaborazione con Espansione e autorevoli firme del giornalismo italiano**

**un servizio innovativo e gratuito di NEWS ONLINE.**

**Iscriviti ad AssitecaNews per ricevere l'aggiornamento mensile  
nell'area News del sito [www.gruppoassiteca.com](http://www.gruppoassiteca.com)**