



RISCHI EMERGENTI
DA TENERE SOTTO CONTROLLO
NEL SETTORE EUROPEO
DEI BENI DI LUSO

ACE EUROPEAN RISK BRIEFING

Maggio 2014



insured.™

INFORMAZIONI SULLA RICERCA

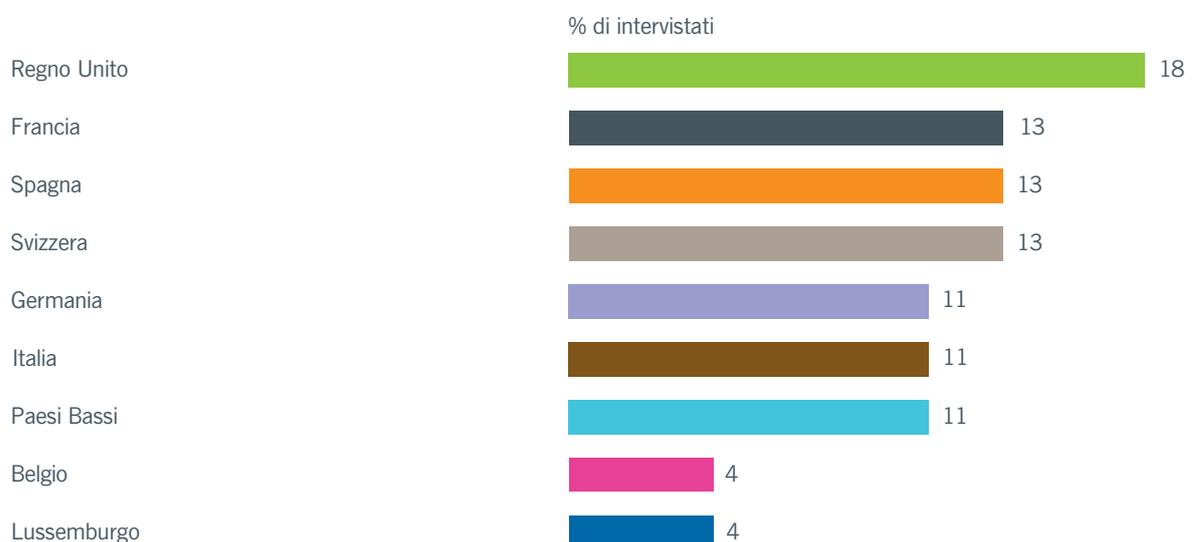
Nell'ambito della serie European Risk Briefing, ACE European Group ha pubblicato questo rapporto sulla ricerca in collaborazione con Longitude Research.

Il rapporto è stato stilato a partire da due fonti principali. Prima di tutto, abbiamo condotto un sondaggio con la partecipazione di 45 intervistati con responsabilità di gestione dei rischi in aziende appartenenti al settore dei beni di lusso, con ricavi annui 250 milioni a oltre 1 miliardo in Europa. Gli intervistati sono stati scelti a caso da un database pre-selezionato e sottoposti a valutazione di idoneità. Gli intervistati hanno impiegato circa 20 minuti per rispondere al sondaggio. Non hanno ricevuto compensi per la partecipazione e non è stata identificata ACE come sponsor della ricerca. Successivamente sono state condotte interviste qualitative con diversi responsabili senior nella gestione del rischio appartenenti al settore dei beni di lusso e altri con

competenze nell'ambito del rischio reputazionale. Vorremmo in particolare manifestare la nostra gratitudine alle seguenti persone, che hanno offerto al nostro team di ricerca delle interviste approfondite:

- Sebastian Dovey, managing partner, Scorpio Partnership
- Jonathan Kendall, presidente della commissione Marketing and Education presso CIBJO, The World Jewellery Confederation
- Milton Pedraza, CEO, the Luxury Institute
- Charles Beresford-Davies, direttore generale dell'unità risk management UK presso Marsh

Gli intervistati sono originari dei seguenti paesi



RIEPILOGO ESECUTIVO:

Le aziende di beni di lusso stanno affrontando un ambiente di rischio più complesso, ma spesso mancano gli strumenti e le risorse per una gestione efficace dei rischi emergenti.

Quasi sei dirigenti su dieci tra gli intervistati per questo report sono convinti che la globalizzazione faccia aumentare l'interdipendenza dei rischi che si trovano ad affrontare. Nonostante questo ambiente di rischio più complesso, si trovano di fronte a numerose barriere che impediscono loro di identificarli e alleviarli in modo efficace. I più significativi riguardano la mancanza degli strumenti e dei processi giusti per la gestione dei rischi, oltre alla mancanza di risorse economiche.

La reputazione è la risorsa più preziosa per un'azienda di beni di lusso, ma anche quella più difficile da gestire.

Tre quarti degli intervistati sono concordi nel sostenere che la reputazione sia la risorsa più preziosa di cui dispone un'azienda di beni di lusso. Questa risorsa, tuttavia, è anche particolarmente esposta al rischio. Due terzi degli intervistati sono convinti che le aziende di beni di lusso si trovino di fronte a un grado maggiore di rischio reputazionale rispetto a quelle degli altri settori. Inoltre, il rischio reputazionale è molto difficile da misurare e da alleviare. Il nostro studio evidenzia che quattro su cinque aziende di beni di lusso sono concordi nel sostenere che è più difficile da gestire rispetto alle categorie di rischio tradizionali.

Ci sono anche categorie di rischio specifiche da tenere sotto controllo per le aziende di beni di lusso:

1. Rischio ambientale

I risk manager in questo settore prevedono che sarà il rischio ambientale ad avere l'impatto finanziario maggiore sulle loro attività nei prossimi due anni.

Più di sette intervistati su dieci concorda sul fatto che clienti e azionisti stanno prendendo in maggior considerazione il rischio ambientale. In risposta, le aziende di questo settore devono dimostrare di star facendo i passi giusti per gestire le proprie esposizioni al rischio ambientale. Le aree chiave

di preoccupazione per i manager sono l'inquinamento dell'aria, la distruzione di habitat e specie protette, la scarsità di risorse idriche.

2. Rischio viaggi d'affari

La necessità di effettuare viaggi di lavoro sta crescendo, aumentando in tal modo i livelli di esposizione al rischio delle aziende di beni di lusso. Oltre nove intervistati su dieci dichiara che, nonostante lo sviluppo di nuove tecnologie quali la videoconferenza, l'azienda per cui lavora continua ad affidarsi più che mai ai viaggi di lavoro. Al tempo stesso, le società di beni di lusso si stanno espandendo su nuovi mercati, in particolare in Asia, America Latina e Medio Oriente. Poiché i dipendenti europei dedicano sempre più tempo ed energie nella creazione di rapporti commerciali in questi mercati meno noti, si trovano di fronte a volumi e complessità crescenti in termini di rischi di viaggio.

3. Rischio Amministratori e Dirigenti

Il rischio D&O (amministratori e dirigenti) continua a crescere nei programmi aziendali delle società di beni di lusso. Tra le categorie di rischio analizzate, gli intervistati collocano il rischio D&O al terzo posto in termini di possibile impatto finanziario sulle loro attività. Oltre il 70% degli intervistati è concorde sul fatto che i dirigenti della propria azienda si sentono sempre più esposti e stanno analizzando con maggiore attenzione gli accordi di assicurazione D&O. I due principali punti di preoccupazione D&O per le aziende di beni di lusso sono la corruzione e gli errori di rendicontazione, citati entrambi da oltre la metà degli intervistati.

4. Rischio infrastruttura/supply chain

Le supply chain nel settore dei beni di lusso sono sempre più lunghe, complesse ed esposte a costosi eventi di rischio e interruzioni. Oltre nove intervistati su dieci dichiara che le interruzioni nella supply chain rappresentano uno dei fattori di rischio chiave per il settore dei beni di lusso. Le principali preoccupazioni riguardano informazioni, telecomunicazioni o guasti tecnologici, mancato rispetto delle normative ambientali, nonché barriere legali e normative legate alla costruzione.

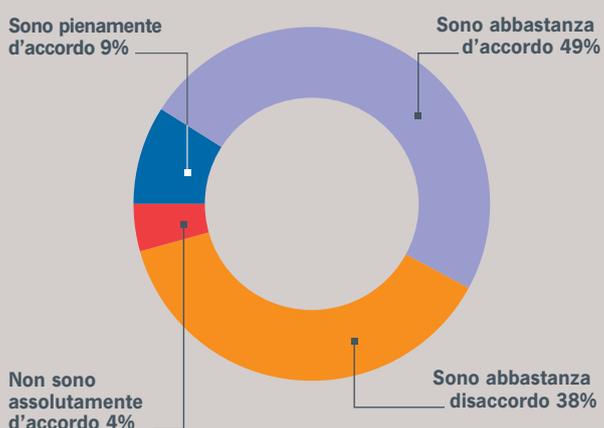
INTRODUZIONE: UN AMBIENTE RISCHIOSO PER LE SOCIETÀ DI BENI DI LUSO

“ Il settore dei beni di lusso è sopravvissuto bene alla turbolenza economica degli ultimi cinque anni. Secondo Bain & Company, da qui al 2015, il settore avrà una crescita del 50% più rapida rispetto al PIL globale. E, alcuni recenti venti contrari avversi, come il rallentamento della Cina, il settore resta in pista e supererà i €250 miliardi di vendite entro la metà del decennio.¹

Al tempo stesso, le aziende di beni di lusso si trovano ad affrontare livelli superiori di rischio. La globalizzazione ha fatto aumentare in modo significativo la dimensione del mercato per il settore, ma ha anche reso più complesse le supply chain, con la necessità di informazioni più approfondite e tempestive sull'ambiente di rischio

Grafico 1: Indichi in che misura è d'accordo o in disaccordo con la seguente affermazione.

La globalizzazione sta facendo aumentare l'interdipendenza dei rischi che affrontiamo.



nei diversi mercati. Per quanto i rischi che queste aziende affrontano possano essere diversi, adesso le loro interconnessioni sono maggiori. Tra i dirigenti responsabili dei rischi intervistati per questo rapporto, il 58% di essi concorda che la globalizzazione sia causa di aumento dell'interdipendenza dei rischi (vedere la tabella 1).

Avere un'idea chiara di tali rischi, coordinando la risposta, è un compito di elevata difficoltà. Come molti altri settori, quello dei beni di lusso ha intrapreso azioni per integrare strutture di gestione del rischio aziendale, nonché per acquisire la conoscenza, le risorse e la protezione assicurativa che permette loro di gestire una crescita rapida senza perdere di vista le esposizioni al rischio.

Ciononostante, le aziende continuano ad affrontare problemi che impediscono una gestione del rischio più efficace. Gli intervistati, alla domanda su quale ritengono essere le barriere principali per gestire i rischi emergenti della propria azienda, indicano come problemi più importanti la mancanza di strumenti e processi, di budget, di tempo dedicato alla gestione e di attenzione. Infatti, sembra che le società di beni di lusso debbano affrontare barriere superiori a quelle di altri settori in materia di gestione del rischio. Quando il campione di risk manager del lusso intervistati per questo studio viene messo a confronto con quello di uno studio più grande rivolto a risk manager di un maggior numero di settori condotto da ACE nel 2013, scopriamo che le società di beni di lusso sono molto più preoccupate per la mancanza di strumenti e processi di gestione dei rischi, della carenza di risorse - e nel complesso dei rischi emergenti.

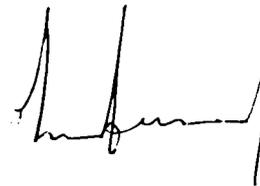
Per contro, i risk manager del lusso sembrano meno preoccupati della scarsità di opzioni assicurative, che solo il 22% indica come una barriera alla gestione effettiva del rischio. Questo dato è incoraggiante per il settore assicurativo, ma le aziende devono fare attenzione a verificare di essere in possesso della copertura adeguata, nonché di capire cosa stanno acquistando. È altresì chiaro che il settore assicurativo nel suo complesso, compresi sottoscrittori, broker, responsabili dei risarcimenti, devono iniziare a collaborare e comunicare strettamente con le aziende del lusso per assicurare la comprensione adeguata dei rischi emergenti più complessi.

In questo rapporto, esploriamo alcune delle minacce chiave che nei prossimi due anni le aziende del lusso si troveranno ad affrontare - e ci occupiamo di come supereranno le barriere per una gestione efficace dei rischi. Esaminiamo le categorie chiave di rischi emergenti, considerando le fonti di tale rischio, ed esaminando come le aziende sono in grado di gestirli e di assicurarsi.

Il messaggio chiaro è che le aziende di beni di lusso si trovano di fronte a problemi di rischio specifici, spesso con sfumature ed enfasi diverse rispetto ad altri settori. In ACE, la nostra esperienza approfondita su tutto lo spettro di rischi - dall'incidente collettivo alla salute, fino all'edilizia e ai rischi di responsabilità che possono riguardare Amministratori e Dirigenti, nonché rischi ambientali - ci ha permesso di collaborare a stretto contatto per diversi anni con alcuni dei più grandi clienti del settore e di assisterli nell'alleviare e gestire la loro esposizione in Europa e nel mondo.

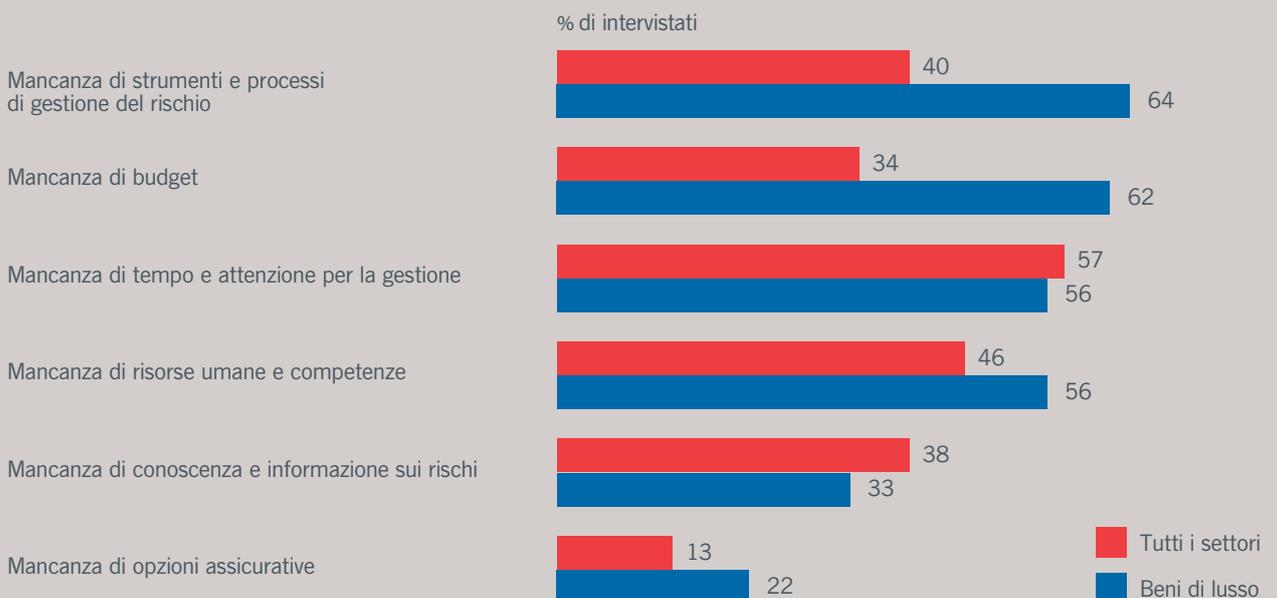
Grazie al lancio della nostra nuova pratica per i beni di lusso e allo sviluppo delle nostre ampie

capacità internazionali, siamo ansiosi di assisterle con soluzioni di rischio adeguate. ”



Di Olivier Roussel, major accounts and multinational manager, Francia, ACE Group

Grafico 2: Quali, tra quelle indicate, considera essere le principali barriere alla gestione dei rischi emergenti nella sua azienda?



LE 4 CATEGORIE DI RISCHIO DI MAGGIORE IMPATTO

Nel nostro sondaggio sui risk manager del settore del lusso, abbiamo chiesto agli intervistati di indicare le categorie di rischio con l'impatto finanziario più significativo sulla loro azienda nei prossimi due anni. In cima alla lista hanno posto il rischio ambientale, che il 60% percento valuta come uno dei rischi con l'impatto finanziario previsto più significativo. Seguono il rischio legato ai viaggi di lavoro, citato dal 53%, il rischio D&O, indicato dal 47% e quello legato a infrastrutture e supply chain, menzionato dal 42% (vedere la tabella 3).



In questa sezione, analizziamo perché questi rischi vengono percepiti come quelli di maggiore impatto ed esploriamo alcune delle modalità di risposta a queste minacce complesse da parte delle aziende di beni di lusso.

1. Rischio ambientale

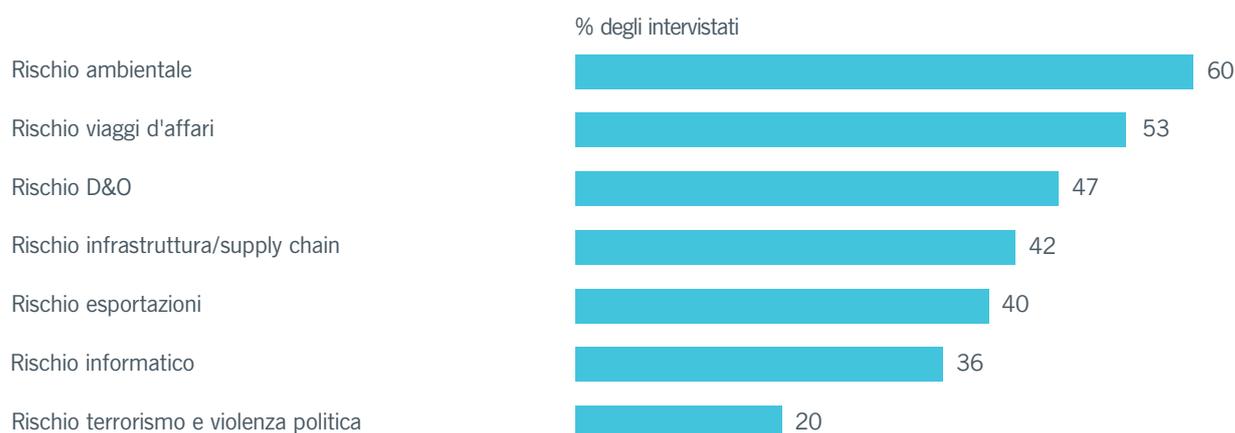
Può non sembrare così scontato che le aziende di beni di lusso abbiano la preoccupazione del rischio ambientale. Rispetto alle aziende che si occupano di petrolio e gas, o anche a quelle di beni di consumo, la loro impronta ambientale è relativamente limitata, e sono raramente oggetto di organizzazioni non governative che cercano di evidenziare abusi percepiti.

Ciononostante, il rischio ambientale è chiaramente nel loro programma. Si tratta, per certi versi, del rischio principale in termini di possibile impatto finanziario. Per contro, tra i risk manager del nostro esteso studio intersettoriale dello scorso anno, si trattava del secondo rischio dopo quello legato alla supply chain.

Negli ultimi anni, le aziende di beni di lusso hanno prestato attenzione crescente ai problemi ambientali e di sostenibilità. Molte hanno dato vita a prodotti ambientalmente sostenibili o istituito marchi socialmente consapevoli, facendo attento uso dei media per comunicare il messaggio.

Ad esempio, il produttore francese di beni di lusso Kering (prima PPR) ha investito 10 milioni di euro in un documentario di alto profilo che analizzava le modalità di abuso umano dell'ambiente al fine di mostrare il lato verde dell'azienda. "Vogliamo cambiare

Grafico 3: Quali tra le seguenti categorie di rischio prevede che abbiano il maggiore impatto finanziario sulla sua attività nei prossimi due anni?



il modo in cui concepiamo la nostra attività da un punto di vista sociale e ambientale”, ha dichiarato François-Henri Pinault, amministratore delegato dell’azienda al momento della distribuzione del documentario.

In parte, le società di beni di lusso si presentano come buoni cittadini aziendali proprio perché i loro prodotti non sono considerati di prima necessità, dichiara Milton Pedraza, CEO del Luxury Institute: “Dal momento che si tratta di beni di lusso, le aziende devono fare di più per provare di essere decisamente più etiche, amiche dell’ambiente e caritatevoli”, spiega.

Inoltre, molte società di beni di lusso europee hanno investito pesantemente nei mercati in via di sviluppo nel corso degli ultimi anni ed è in alcuni di questi mercati che la normativa ambientale subisce i cambiamenti più rapidi, dichiara Nicolas Givelet, tecnico per il rischio ambientale per l’Europa continentale in ACE Group.

“Ampliare o dare vita a un nuovo mercato di solito significa acquisire nuove proprietà, che possono avere una storia ambientale sconosciuta”, dichiara. “Poiché nessuna azienda desidera farsi carico di una pesante responsabilità ambientale, è importante capire il più possibile della storia della proprietà, di come è stata usata e in passato e di eventuali incidenti ambientali collegati”.

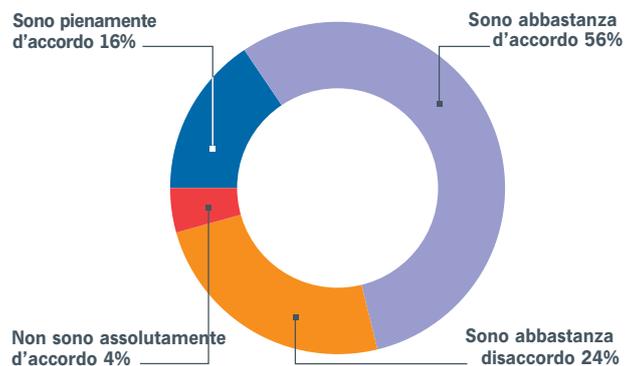
Continua: “Prima di avviare o espandere attività operative sui mercati emergenti, è fondamentale eseguire rigorosi controlli della documentazione sulle attività e valutare attentamente il regime normativo ambientale attuale e probabilmente futuro.

Infatti, più di sette intervistati su dieci concorda sul fatto che clienti e azionisti stiano prendendo in maggior considerazione il rischio ambientale (vedi tabella 4). Questo ha fatto salire il rischio ambientale nel programma aziendale, suscitando l’attenzione dei dirigenti senior e dei membri del consiglio di amministrazione. Le aziende del lusso devono mostrare di gestire i rischi ambientali in modo adeguato e sono sempre più consapevoli delle loro responsabilità aziendali. “Le società

di beni di lusso sono attività redditizie, che hanno buoni margini e possono permettersi di pagare bene. Le persone si aspettano che trattino queste questioni in modo etico”, dichiara un dirigente senior responsabile dei rischi in una società multinazionale del lusso con sede in Europa.

Grafico 4: È d’accordo o in disaccordo con la seguente affermazione?

I nostri clienti e azionisti considerano con serietà crescente il rischio ambientale



Alla domanda sugli aspetti del rischio ambientale che causano maggiore preoccupazione, gli intervistati indicano come area di maggiore preoccupazione l’inquinamento atmosferico (vedi tabella 5). L’inquinamento atmosferico può essere un sottoprodotto dannoso del processo produttivo di alcuni beni di lusso. Ad esempio, un report recente² di Human Rights Watch alla conceria di Hazaribagh in Bangladesh, che fornisce cuoio per alcuni prodotti di lusso, documenta una serie di preoccupazioni legate agli stabilimenti, compreso l’inquinamento non regolamentato di aria, acqua e suolo, oltre a condizioni di lavoro pericolose e lavoro minorile.

Gli intervistati sono altresì preoccupati della distruzione di habitat e specie protette. Molte società di beni di lusso, come i produttori di pelletteria e abbigliamento, ovviamente devono prestare maggiore attenzione rispetto ai colleghi a questioni quali i diritti degli animali e l’approvvigionamento etico e sostenibile delle materie prime. I produttori di profumi, che fanno uso di piante o erbe rare, devono anch’essi essere in grado di dimostrare di adottare un approccio sostenibile all’approvvigionamento. La mancata garanzia di controlli severi sull’approvvigionamento può indurre esposizioni gravi al rischio ambientale - e reputazionale - dal momento che l’azienda si trova nell’incapacità di assicurare le forniture e potrebbe subire un danno finanziario in conseguenza di pubblicità avversa.

Le aziende del lusso devono mostrare di gestire i rischi ambientali in modo adeguato e sono sempre più consapevoli delle loro responsabilità aziendali.

Anche la carenza di acqua si fa strada come rischio ambientale. Molte aziende di abbigliamento di lusso consumano grandi quantità di acqua per la produzione di tessuti e spesso questo consumo avviene in centri produttivi, come India e Bangladesh, dove le pressioni sulle risorse idriche sono già elevate. Le società del lusso che producono gioielleria devono prestare attenzione all'uso dell'acqua nel settore estrattivo, che fornisce i materiali chiave, come diamanti e oro.

L'effetto della normativa ambientale

La rapida proliferazione delle normative ambientali è un fattore chiave dell'accresciuta percezione del

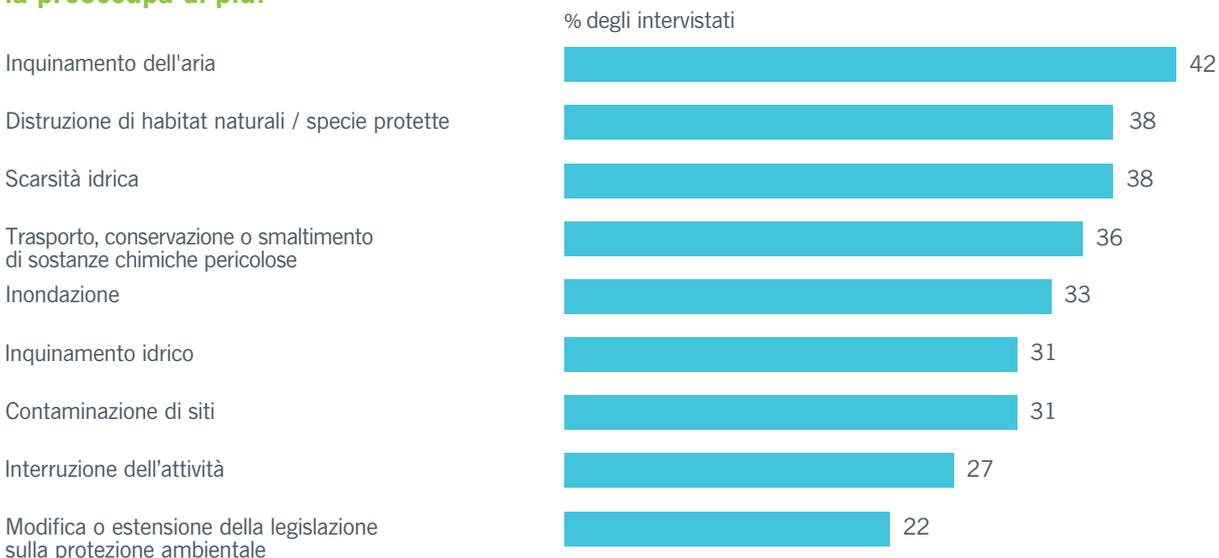


rischio ambientale. Attualmente sono più di 17.000 le diverse normative ambientali che si occupano di contaminazione di aria, acqua, terra e suolo in tutto il mondo, ma tra loro c'è poca coerenza.³ Ad esempio, sussiste scarsa uniformità tra il processo NRDA (Natural Resource Damage Assessment) degli Stati Uniti e la direttiva europea sulla responsabilità ambientale in materia di prevenzione e riparazione del danno ambientale, che richiede alle aziende di notificare alle autorità e di intraprendere misure preventive o correttive in caso di danno presunto o verificato.

Anche se negli Stati Uniti ci sono state tradizionalmente più cause intentate per questioni ambientali, anche in Europa ci sono stati sviluppi normativi significativi mirati ad accrescere la responsabilità ambientale in Europa.

Charles Beresford-Davies, managing director presso Marsh (UK), indica i processi costosi come un'area in cui le società di beni di lusso possono registrare perdite finanziarie, specialmente per le società pubbliche. "Negli Stati Uniti è presente una propensione di lungo corso ai procedimenti giudiziari in materia, ma adesso, anche nel Regno Unito, abbiamo assistito a sviluppi normativi significativi mirati a riconoscere la responsabilità delle persone", spiega.

Grafico 5: Quale dei seguenti aspetti del rischio ambientale attualmente la preoccupa di più?



Confusione sulle opzioni assicurative?

Il rischio ambientale può rappresentare la principale preoccupazione di rischio emergente per le aziende del lusso, ma il loro livello di copertura assicurativa è basso. Solo il 31% dichiara di avere una copertura assicurativa specifica per il rischio ambientale, mentre un ulteriore 36% non dispone di una polizza specifica e non sa se sussiste una copertura da parte di altre polizze in vigore (vedere la tabella 6). Questo suggerisce che le società di questo settore devono fare di più per capire le proprie esposizioni assicurabili e consultare dei broker assicurativi per stabilire se dispongono della copertura ottimale.

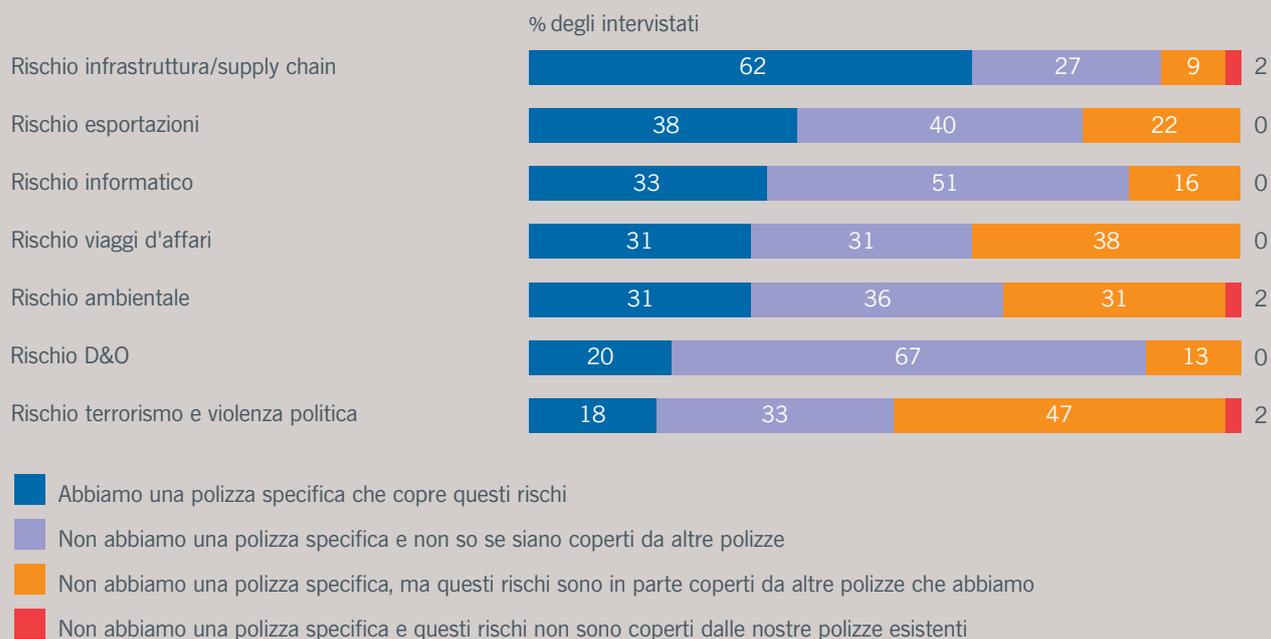
Nicolas Givélet di ACE spiega: “Anche se le società di beni di lusso possono concentrarsi su possibili richieste di risarcimento, il pericolo più probabile è quello dell’incidente inquinante

che danneggia la loro stessa proprietà e deve essere rimediato, spesso con grosse spese, ad esempio nel caso di concerie e coloranti. Anche se le aziende possono pensare di avere una copertura per tali esposizioni nell’ambito delle assicurazioni per la responsabilità generale, solitamente non è così”.

Conclude: “Per proteggere le proprie risorse e investimenti, le società del lusso devono prendere in considerazione linee di condotta sull’inquinamento dei siti che offrano copertura per i costi di recupero ambientale della parte interessata, oltre che per possibili responsabilità nei confronti di terzi derivanti da incidenti sui siti. Le aziende potrebbero anche voler considerare una copertura che offra assistenza esperta in corso di crisi per gestire eventuali pericoli per la loro reputazione.

La mancata presenza di controlli severi sulla fornitura può essere causa di gravi esposizioni al rischio ambientale e reputazionale.

La mancata presenza di controlli severi sulla fornitura può essere causa di gravi esposizioni al rischio ambientale e reputazionale.



2. Rischio viaggi d'affari

I progressi nel settore delle video conferenze e delle tecnologie correlate avevano lo scopo di ridurre l'affidamento delle aziende sui viaggi di lavoro. Eppure, nel settore del lusso - come in molti altri - l'esigenza di viaggiare all'estero per i dirigenti non ha avuto flessioni. Tra i nostri intervistati, più di nove su dieci dichiara che, nonostante le nuove tecnologie, l'affidamento fatto sui viaggi di lavoro è più alto che mai (vedere la tabella 7).

Non meraviglia, quindi, che i viaggi di lavoro si classifichino al secondo posto tra le categorie di rischio in termini di possibile impatto finanziario sull'attività e che le società di beni di lusso sembrano particolarmente preoccupate per questo rischio rispetto ad aziende in altri settori. Nel nostro sondaggio più ampio inter-settoriale del 2013 (Barometro dei rischi eme4rgenti), il rischio per i viaggi di lavoro non ha assolutamente avuto la rilevanza attuale come rischio emergente.

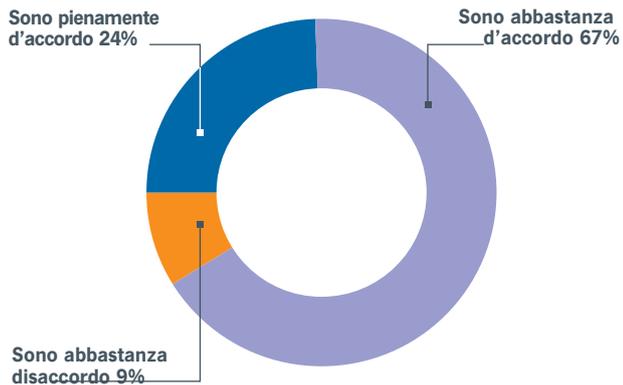
Forse non deve sorprendere questo dato. La globalizzazione continua del settore è un fattore chiave. Consideriamo ad esempio il settore svizzero degli orologi. Tra il 2000 e il 2012, i paesi asiatici hanno fatto registrare qualcosa come il 70% di incremento delle esportazioni di orologi svizzeri, con Hong Kong e la Cina saldamente in testa. Nel 2012, i due mercati si sono attestati al 28% delle esportazioni svizzere di orologi – il doppio della proporzione registrata nel 2000.⁴

Ma quel che risulta più sorprendente è la misura della preoccupazione sul rischio tra le società di beni di lusso rispetto agli altri settori in generale. Man mano che le società di beni di lusso ampliano la propria impronta geografica, i loro dipendenti scoprono di dover trascorrere più tempo all'estero per istituire e gestire nuove attività operative.

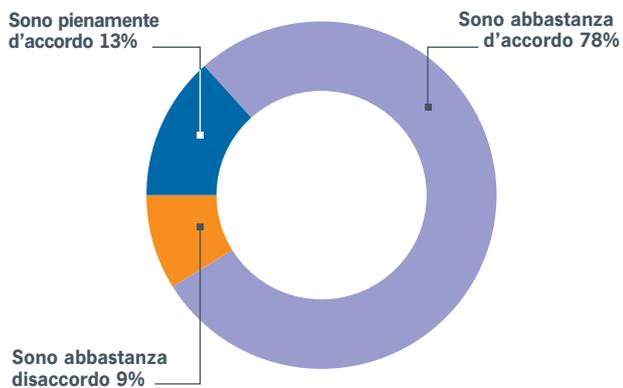


Grafico 7: Indichi in che misura è d'accordo o in disaccordo con la seguente affermazione.

I nostri dipendenti si aspettano un'assicurazione sul viaggio di lavoro e una consulenza sui rischi come parte del pacchetto.



Nonostante le nuove tecnologie, la nostra azienda si affida più che mai ai viaggi di lavoro.



Non ci sono sostituti possibili alla presenza in loco dei dirigenti senior nel settore del lusso, secondo Jonathan Kendall, presidente della Marketing and Education Commission della CIBJO, la confederazione mondiale sulla gioielleria. "La maggior parte dei dirigenti senior nel settore dei beni di lusso deve trascorrere del tempo in loco per capire come vengono acquistati e consumati i propri prodotti", dichiara. "Si tratta di qualcosa di molto sfumato e intuitivo. Non si può gestire a distanza, i responsabili devono essere sul campo e "sentirlo"."

Mercati emergenti

Sempre più spesso, i viaggi di lavoro devono essere intrapresi su mercati emergenti, che possono risultare meno familiari per i dirigenti che si recano, nonché più inclini ad eventi sinistrosi quali furto, interruzione di viaggio e altri problemi.

Viaggiare in Brasile e Messico, due mercati in rapida crescita, può essere problematico e i rapimenti non sono insoliti. In effetti, le regioni che causano le maggiori preoccupazioni per le società di beni di lusso sono Africa, Medio Oriente e America latina (vedere la tabella 8). Questo vale per le percezioni nel settore in generale.

Stéphane Baj, direttore regionale di A&H corporate and affinity per ACE in area EMEA spiega: “Anche se il livello di assistenza medica in molti mercati emergenti ha registrato un indubbio miglioramento a partire dagli ‘80 e ‘90, l’accesso dei viaggiatori ad un’assistenza medica di qualità può ancora essere problematico, con notevoli differenze a seconda della regione e del paese visitati.

Secondo Baj, questo spesso accade a causa della presenza di un numero limitato di strutture mediche private in grado di offrire il giusto livello di igiene, mentre potrebbe non esserci alcun

servizio di emergenza pubblico per il trasporto medico dal luogo dell’incidente all’ospedale più vicino, mentre in alcuni paesi il costo delle strutture mediche private può risultare proibitivo ai più”- “E tutto questo è accentuato dal fatto che, in alcune aree, il livello di cura si è attualmente deteriorato a causa dell’assistenza sanitaria non più sovvenzionata dalle grandi aziende internazionali, che adesso preferiscono avere strutture proprie all’interno dei loro insediamenti”.

In alcune economie emergenti, trovare il trattamento medico specialistico giusto in caso di incidente o malattia può essere più difficile che in Europa. Può essere molto difficile gestire una situazione in cui i dipendenti che viaggiano in un paese straniero per lavoro si ammalano, si trovino in situazioni potenzialmente pericolose o abbiano necessità di evacuare da un paese politicamente instabile. Più in generale, è difficile stabilire un prezzo per lo stress subito dai dipendenti quando si trovano ad affrontare un’emergenza medica all’estero. In particolare, i viaggiatori abituali affrontano un maggiore rischio di embolia e, in generale, sono meno sani.⁵

Grafico 8: Quali regioni vi preoccupano di più in relazione ai rischio di viaggio?



Assicurazione sui viaggi d'affari

Al tempo stesso, le società del lusso sono consapevoli del loro dovere di cura nei confronti dei dirigenti.

I dipendenti se lo aspettano come standard: tra gli intervistati, oltre il 90% dichiara che i propri dipendenti si aspettano un'assicurazione di viaggio e una consulenza sui rischi complete nell'ambito del loro pacchetto (vedere la tabella 7).

Ciononostante, solo il 31% delle aziende intervistate dichiara di disporre di una polizza assicurativa specifica per coprire il rischio legato ai viaggi d'affari (vedere la tabella 5).

Un ulteriore 31% non dispone di una polizza specifica in essere e non è a conoscenza della copertura di tale rischio da parte di altre polizze.

Il fatto che le società del lusso operino in tanti mercati così diversi può ulteriormente complicare la faccenda da un punto di vista assicurativo. Nel passato, molte aziende stipulavano un'unica polizza assicurativa globale, emessa da una società madre, per proteggere tutti i propri dipendenti nel mondo.

Ma le aziende devono essere consapevoli che, in alcuni paesi, le normative assicurative possono compromettere l'efficacia di questo approccio, aprendo la porta a problemi circa benefit e risarcimenti.

Come sottolinea Stéphane Baj di ACE: "In un mondo caratterizzato da destinazioni di viaggio sempre più esotiche e in un ambiente normativo internazionale sempre più complesso, devono anche garantire che le soluzioni assicurative stipulate siano efficaci - e naturalmente pagare i risarcimenti in modo conforme - quando serve di più".

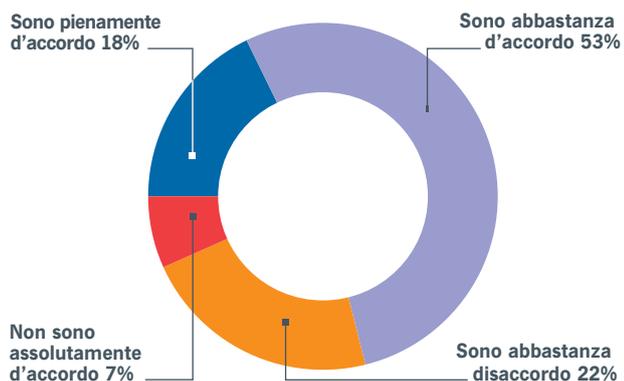
3. Rischio legato alla responsabilità di Amministratori e Dirigenti (D&O)

I dirigenti europei senior si trovano ad affrontare un ambiente pubblico post crisi più ostile.

Sono anche soggetti a livelli crescenti e senza precedenti di responsabilità personale e possono essere ritenuti personalmente responsabili per una quantità di questioni, compresi salute e sicurezza, protezione ambientale e dei dati, frode e negligenza, presunzione di corruzione, citazioni in materia di lavoro e violazione delle proprietà intellettuale.

Il rischio D&O può avere un impatto finanziario significativo - non solo sui singoli dirigenti, ma sull'azienda nel suo complesso. Nel nostro sondaggio, il rischio D&O si colloca al terzo posto in termini di possibile impatto finanziario sull'attività. Questo dato è superiore sia in termini di percentuali che in termini di classificazione rispetto al nostro sondaggio più ampio intersettoriale del 2013, dove si era posizionato al quarto posto. Gli stessi dirigenti riconoscono il problema. Tra i nostri intervistati, oltre il 70% concorda che i dirigenti si sentono sempre più esposti e stanno analizzando con maggiore attenzione gli accordi assicurativi dell'azienda in materia D&O (vedere tabella 9).

Grafico 9: È d'accordo o in disaccordo con la seguente affermazione?



I dirigenti della nostra azienda si sentono sempre più esposti e stanno analizzando con maggiore attenzione gli accordi assicurativi in materia D&O

Sulla scia della recente crisi finanziaria è emerso un ambiente normativo più esigente, che adesso è un fattore determinante dell'aumento del rischio D&O. Oltre al peso della legislazione, azionisti e dipendenti sono diventati più consapevoli dei propri diritti. Amministratori e Dirigenti sono più preoccupati dell'esposizione alle possibili responsabilità nel paese di residenza, oltre che nei paesi in cui sono presenti società consociate.

Jonathan Kendall è convinto che il rischio D&O oggi sia molto più pressante per la dirigenza senior di quanto lo fosse dieci anni fa. "Oggi le persone fanno sempre più attenzione", dichiara "Il mondo sta cambiando e le società di beni di lusso devono essere sicure di rispettare i requisiti di governance.

Le persone sono riluttanti e mettersi in posizioni di rischio, e penso abbiano assolutamente ragione”.

L'esposizione legale di Amministratori e Dirigenti presenta diversi problemi per le multinazionali del lusso, in virtù dell'ambito dei doveri dei loro dirigenti, nonché dell'ampia varietà dei possibili richiedenti nei diversi paesi.

La società stessa può citare per danni i propri funzionari senior quando entrano in gioco frodi o violazione del dovere fiduciario. Amministratori e Dirigenti possono anche essere vulnerabili alle rivendicazioni di un liquidatore o figura equivalente per aver permesso alla società di commerciare mentre si trovava in situazione di insolvenza.

Il mondo sta cambiando e le società di beni di lusso devono essere sicure di rispettare i requisiti di governance.

I due principali punti di preoccupazione D&O per le aziende del lusso sono la corruzione e gli errori di rendicontazione, citati entrambi dal 56% degli intervistati (vedere la tabella 10). È interessante che si tratti delle stesse due preoccupazioni principali emerse dal sondaggio intersettoriale più ampio del 2013 tra i risk manager di tutti i settori. L'attenzione agli errori di rendicontazione può essere alimentato da errori di alto profilo, come quelli della Royal Bank

of Scotland, con le relative sanzioni finanziarie. Poiché sono in numero crescente le società di beni di lusso a essere quotate, il rischio diventa più frequente. Al rischio si aggiunge anche il consolidamento di settore, perché le aziende diventano più complesse da una prospettiva di reportistica.

Negli ultimi anni, in Europa è cresciuta l'attenzione sulla corruzione. Lo UK Bribery Act rende un reato penale l'offerta o il ricevimento di una tangente e un reato aziendale la mancata prevenzione della corruzione. Diversi paesi europei hanno già apportato delle modifiche ai loro sistemi legali in modo da semplificare l'azione degli azionisti lesi nei confronti di Amministratori e Dirigenti.

Grant Cairns, regional manager financial lines in Europa continentale per ACE, dichiara: “Uno dei problemi specifici di settori quali le società di beni di lusso, sempre più sotto i riflettori, è che le controversie legate ai titoli azionari restano numerose e negli Stati Uniti sono senza dubbio in aumento, e al tempo stesso gli azionisti adesso sembrano essere più consapevoli dei propri diritti altrove”.

In effetti, la nostra ricerca indica che l'ambiente normativo statunitense è una preoccupazione per molte industrie europee: sei su dieci degli intervistati concordano che l'ambiente normativo e legale di estrema complessità degli Stati Uniti espone a particolari rischi di responsabilità (vedere tabella 11). “Gli Stati Uniti sono un campo minato normativo, in particolare per le società del lusso quotate negli Stati Uniti”, conferma un risk officer senior di una società europea.

Grafico 10: Quale dei seguenti aspetti del rischio D&O attualmente la preoccupa di più?

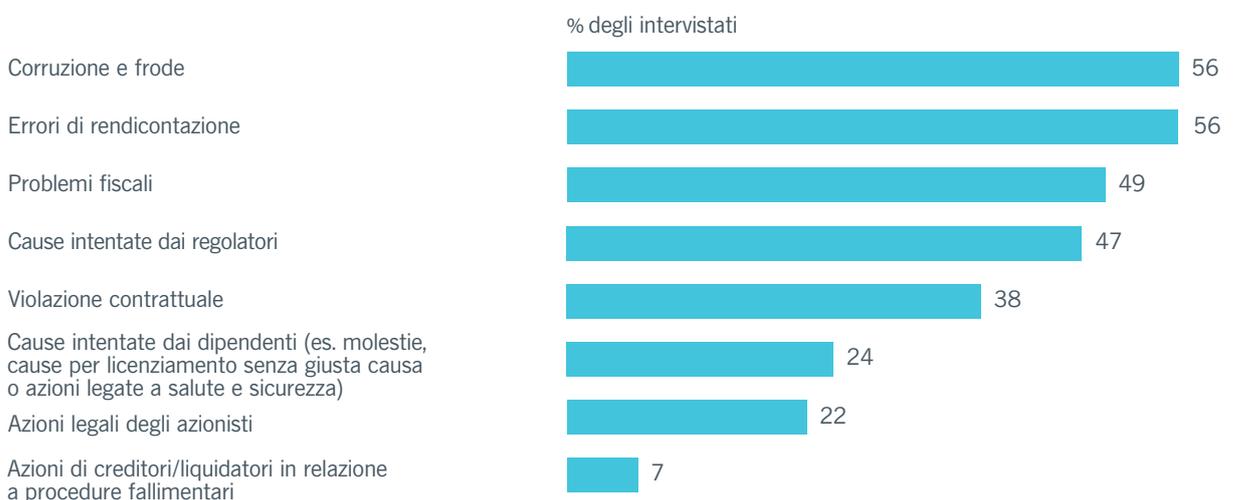
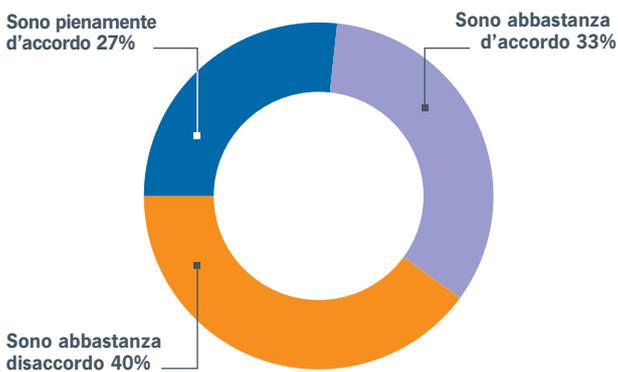


Grafico 11: È d'accordo o in disaccordo con la seguente affermazione?

L'ambiente normativo e di regolamentazione di estrema complessità degli Stati Uniti pone particolari rischi di responsabilità per la nostra attività.



Per le società di beni di lusso che operano in mercati chiave emergenti, in particolare in Cina, la corruzione è diventata una questione importante. Recentemente, Xi Jinping, Segretario generale del partito comunista e Presidente della Cina, ha raccontato ai media di Pechino della sua richiesta di una “pulizia completa” dalle “quattro forme di decadenza: formalismo, burocrazia, edonismo e stravaganza”. Secondo la società di consulenza Bain & Company, i tentativi di frenare lo sperpero di denaro pubblico ed eliminare la corruzione hanno avuto un grosso impatto sui “regali di lusso”, in particolare orologi e abiti da uomo.⁶

Alleviare il rischio

Parte del problema di alleviare il rischio D&O per le società di beni di lusso è che questo può avere origine praticamente in qualsiasi punto dell'attività. “I rischi della supply chain possono portare, potenzialmente, a una perdita D&O”, dichiara Trevor Maynard del team di gestione delle esposizioni e riassicurazioni di Lloyd's. “Oppure, se i prezzi delle azioni hanno fluttuazioni negative per qualunque motivo e se i direttori sono in torto, è possibile che siano attivati termini e condizioni”.

Solo un quinto delle aziende intervistate è in possesso di coperture specifiche per i rischi D&O - uno dei livelli più bassi di copertura tra le categorie di rischio analizzate in questo rapporto. Il 67% dichiara di non disporre di una polizza specifica in essere e di non essere a conoscenza della copertura di tale rischio da parte di altre polizze. Anche se in base al nostro sondaggio risulta che



i dirigenti stanno prestando più attenzione alle polizze assicurative, sembra che la copertura sia sorprendentemente bassa per questo settore sotto i riflettori. Molte autorità normative stanno cercando di assicurare la conformità delle assicurazioni D&O al sistema legislativo locale. Poiché le società del lusso continuano a espandere la loro portata geografica, sarà fondamentale trovare prodotti assicurativi in grado da una parte di proteggere i Amministratori e Dirigenti nel mondo e dall'altra di essere conformi ai requisiti fiscali e normativi.

Grant Cairns di ACE concorda: “Nel futuro, una delle priorità delle aziende del settore del lusso sarà di collaborare con i partner del mercato assicurativo per avere una competenza realmente globale nel coordinamento di risarcimenti complessi, dove sono coinvolte giurisdizioni molteplici e in grado di contribuire a mettere in atto linee di condotta a livello locale nell'ambito di un programma di conformità normativa internazionale”.

4. Rischio infrastruttura/supply chain

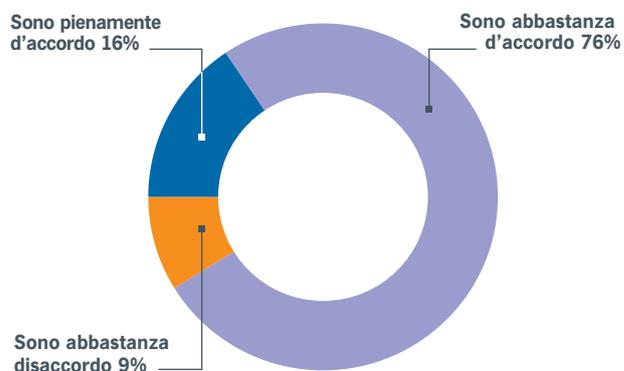
Nella sua continua espansione geografica, il settore del lusso si trova di fronte a catene di approvvigionamento più lunghe, complesse e, inevitabilmente, più esposte al rischio. Oltre 9 intervistati su 10 (92%) dichiara che le interruzioni nella supply chain rappresentano uno dei fattori di rischio chiave (vedere la tabella 12).

Charles Beresford-Davies, managing director gestione dei rischi presso Marsh (UK), dice che oggi nessuna compagnia opera in completo isolamento. “Ciascun business è ora parte di un complesso network di fornitori, subfornitori e clienti, tutti esposti a rischio di resilienza. Nel settore del lusso avere una supply chain robusta ed eticamente solida è di importanza vitale.

Le società di beni di lusso hanno problemi di supply chain specifici. Uno è l'elevata centralizzazione della produzione. Un produttore di pelletteria di lusso, ad esempio, potrà assemblare o produrre tutti i propri prodotti in Italia, anche se questo mercato nazionale ammonta appena a una piccola porzione degli introiti globali. Questo avviene in contrasto rispetto a molti altri settori, come i beni di consumo FMCG, che sono passati ad un modello di produzione più decentralizzato per avvicinarsi ai mercati.

Grafico 12: È d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni?

L'interruzione della supply chain è uno dei fattori di rischio chiave per un'attività che si occupa di beni di lusso



Le aziende devono anche mantenere la qualità e la fornitura delle materie prime chiave, come pietre preziose eticamente tracciabili e pellami rari, per tutta l'estensione della supply chain. Devono altresì stabilire delle priorità di sviluppo sostenibile. Per dirlo con le parole di Brunello Cucinelli, fondatore di Cucinelli: “I consumatori del lusso vogliono sapere, o lo vorranno in futuro, che le merci che acquistano sono prodotte nel rispetto dei diritti umani.”⁷

Capire l'esposizione al rischio

Una preoccupazione fondamentale quando si tratta di supply chain è la capacità di capire l'esposizione al rischio che deriva dalle complesse interdipendenze all'interno della catena globale di approvvigionamento. Ad esempio, quasi un'azienda su cinque non è in possesso di dati sui fornitori dei propri fornitori, secondo un'altra recente ricerca.⁸

Un esperto consultato da ACE per questo rapporto sostiene che le aziende dovrebbero sviluppare la propria analisi dei rischi e identificare le esposizioni sia tra i fornitori che tra i fornitori di fornitori. “Le aziende devono seguire la situazione finanziaria dei propri fornitori”, dichiara. “Devono prestare attenzione ai propri sub-appalti per capire se hanno ricorsi verso i fornitori di un altro fornitore”.

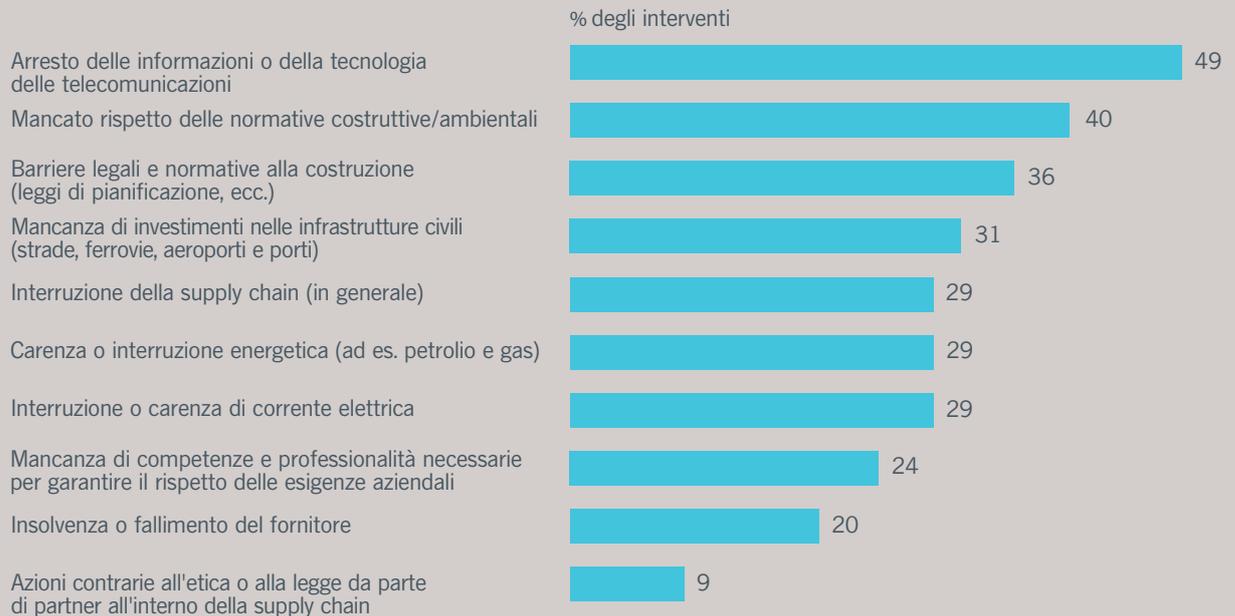
Un altro risk officer senior di una società europea del lusso crede che sia diventato più difficile controllare la supply chain dopo il primo livello. “Una priorità importante nella nostra attività è assicurare che ciascun livello sia collegato all'altro in modo coerente”, dichiara. “Prima di arrivare alla fine della catena, si sono sommati centinaia di fornitori”.

Considerate i problemi recenti affrontati da Aston Martin. A febbraio 2014, la società di auto di lusso ha dovuto richiamare circa 18.000 auto – tre quarti delle supercar costruite dal 2008 – dopo che l'azienda aveva scoperto in ritardo che un fornitore cinese aveva usato plastica contraffatta per i pedali dell'acceleratore.⁹

Con problemi così complessi in gioco, non sorprende che il rischio legato alla supply chain e alle infrastrutture abbia una posizione così elevata in termini di possibile impatto finanziario sul settore nel corso dei prossimi due anni.

Al tempo stesso, i problemi di supply chain e infrastrutturali possono essere un deterrente per le aziende a fare nuovi investimenti. Quasi tre quarti

Grafico 13: Quali dei seguenti aspetti del rischio legato alle infrastrutture/supply chain la preoccupa maggiormente nei mercati chiave su cui la sua azienda opera?



degli intervistati concorda che la preoccupazione per la scarsità delle infrastrutture rappresenta una barriera per gli investimenti in alcuni mercati importanti (vedere il grafico 12).

Le maggiori preoccupazioni per le società di beni di lusso, quando si tratta di rischio di supply chain e rischio infrastrutturale, sono guasti nella struttura delle telecomunicazioni, delle informazioni o tecnologici, mancato rispetto delle normative ambientali di costruzione, nonché barriere di natura legale e normativa legate alla costruzione (vedere la tabella 13). Tali barriere sono particolarmente importanti per i marchi del lusso, che cercano nuovi siti nei mercati emergenti, i quali possono essere interessati da ritardi infrastrutturali e carenza di manodopera.¹⁰

Gilbert Flepp, cyber risk manager di ACE per l'Europa continentale, dichiara di non essere sorpreso che le questioni IT occupino i primi posti dell'elenco. "Il settore dei beni di lusso deve prestare la massima attenzione alla protezione dei propri dati, dal momento che qualunque fuga di dati sensibili sulla clientela potrebbe ripercuotersi sulla loro reputazione", dichiara, aggiungendo che "una valutazione accurata è necessaria per mettere a punto soluzioni concertate di risposta alle violazioni di dati".

Milton Pedraza del Luxury Institute asserisce che anche gli edifici in alcuni mercati emergenti possono



rappresentare un grosso problema di supply chain. “Abbiamo visto edifici letteralmente fatiscenti in India e in Cina a causa di una costruzione rapida”, dichiara. “Ci si può trovare in una situazione in cui è stato affittato un magazzino che non è stato costruito rispettando appieno i requisiti normativi e, in tal caso, o ci si trova in una situazione di violazione o, peggio, si potrebbe verificare un incidente grave di cui si è responsabili in qualità di proprietari o affittuari”.

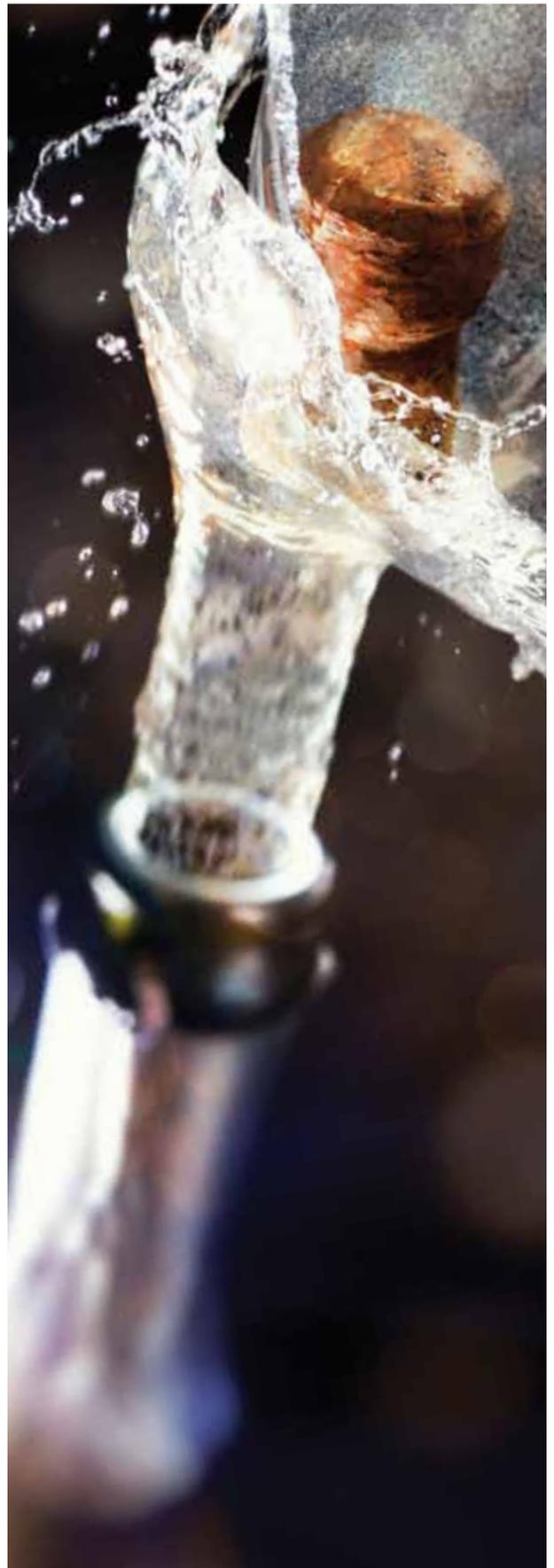
Hervé Cosson, responsabile regionale technical lines di ACE in Europa continentale dichiara che la complessità aumenta di pari passo con il coinvolgimento nei progetti di costruzione e progettazione di persone e apparecchiature da tutto il mondo. “La complessità modifica la natura della copertura assicurativa di cui i clienti hanno bisogno”, dichiara. “Diventa molto più indefinita, e per questa ragione i costi di assicurazione salgono”.

Il rischio di interruzione della supply chain

Uno dei fattori chiave dell'interruzione della supply chain è che alcune società internazionali fanno sempre più affidamento su piccoli gruppi di fornitori. Il consolidamento della base fornitori può ridurre i costi e aumentare il controllo, ma espone le società al rischio. Se accade qualcosa a un fornitore critico, le aziende possono non essere in grado di soddisfare le richieste ed essere esposte a grosse perdite finanziarie. Inoltre, l'impatto finanziario sarà superiore laddove la supervisione normativa e le sanzioni commerciali sono maggiori, il che può rendere la fornitura più complicata e onerosa dal punto di vista finanziario.

Istituzione di livelli di assicurazione elevati

Due terzi delle aziende dichiara di disporre di coperture assicurative per i rischi di supply chain e infrastrutture - di gran lunga la percentuale più elevata per qualunque categoria di rischio affrontata nel sondaggio. Data l'ampiezza della categoria di rischio, potrebbe non risultare troppo sorprendente. Tuttavia, Trevor Maynard, responsabile della gestione esposizioni e riassicurazioni dei Lloyd's è convinto che molte aziende stiano ancora sottostimando i probabili costi finanziari legati ai rischi della supply chain, dal momento che non hanno ancora vissuto un evento “catastrofico” in tal senso. “Sappiamo che esiste un rischio legato alla supply chain, ma le effettive perdite per ciascun evento possono essere difficili da quantificare”, puntualizza. “Ma una volta superata una determinata soglia, le perdite possono essere significative”.



REPUTAZIONE A RISCHIO NEL SETTORE DEI BENI DI LUSO

Le società di beni di lusso hanno sempre dovuto fronteggiare rischi reputazionali, ma questi non sono mai stati così presenti o immediati come oggi. Il panorama in rapido movimento dei social media ha fatto aumentare drasticamente la velocità dell'insorgenza delle crisi reputazionali e della necessità di porvi rimedio.

Nell'attuale ambiente commerciale orientato al servizio, beni intangibili, quali la reputazione aziendale, possono costituire il cuore delle risorse di un'organizzazione.¹¹

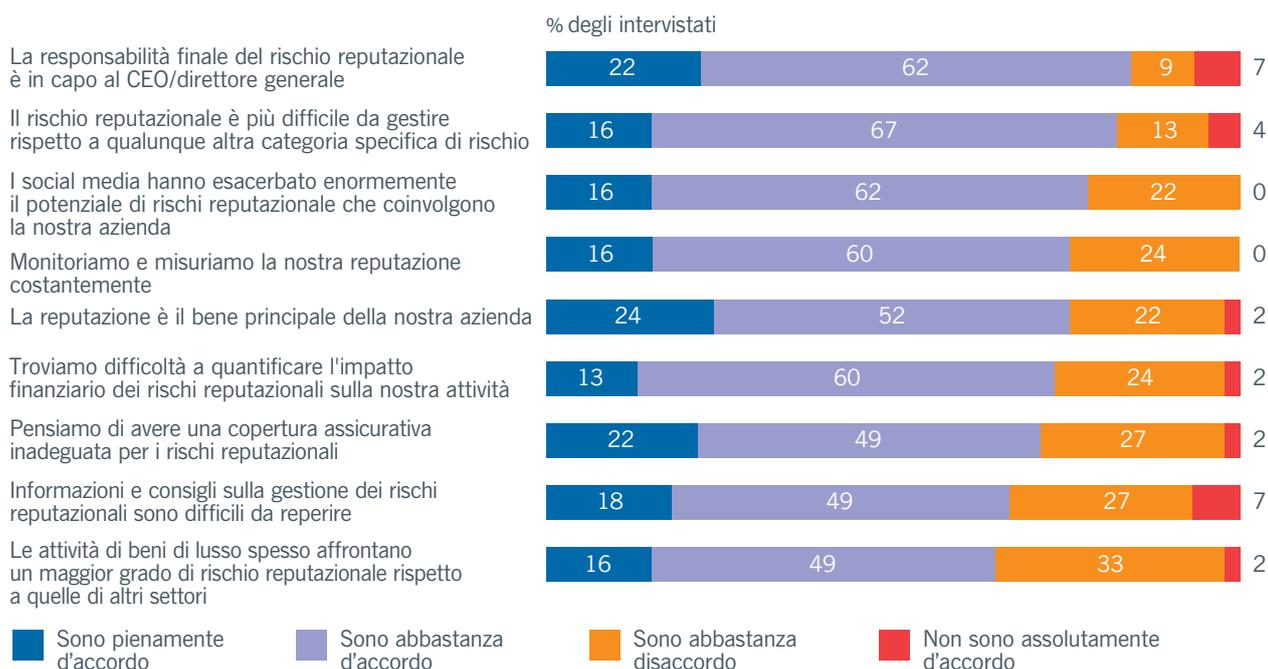
La reputazione è la principale risorsa delle società del lusso, secondo tre quarti degli intervistati; 2 su 3 concordano anche sul fatto che le società di beni di lusso affrontano un maggior grado

di rischio reputazionale rispetto a quelle di altri settori (vedere la tabella 14).

“Parte integrante di essere manager nella nostra azienda è pensare alla reputazione”, dichiara un risk manager senior di una società multinazionale del lusso con sede in Europa. “Tutti sono profondamente consapevoli che la reputazione è il nostro asset più importante. Possiamo vederlo dal modo in cui conduciamo i nostri affari, ed è qualcosa che tutti in azienda capiscono”.



Grafico 14: Indichi in che misura è d'accordo o in disaccordo con la seguente affermazione.



Un problema chiave, tuttavia, è che il rischio reputazionale è molto difficile da misurare e da alleviare. Il nostro sondaggio evidenzia che oltre 4 aziende su 5 (82%) sono concordi nel sostenere che è più difficile da gestire rispetto alle altre categorie di rischio. Per questa ragione, gli assicuratori adesso aggiungono talvolta dei servizi di gestione delle crisi alle offerte assicurative a copertura delle classi di rischio di responsabilità - che nel caso di ACE includono i richiami di prodotto, le responsabilità di esportazione e ambientali in gran parte dell'Europa.

alla reputazione, appena un 42% ritiene di riuscire a instillare efficacemente una cultura del rischio reputazionale in azienda (vedere la tabella 15). In un settore in cui la reputazione conta così tanto, c'è chiaramente ancora dello spazio di miglioramento. Sebastian Dovey di Scorpio Partnership evidenzia, tuttavia, che molti acquirenti di beni di lusso di fascia alta possono essere più resilienti e fedeli ai marchi rispetto ad altri acquirenti e meno reattivi ai picchi di reputazione di una società di beni di lusso. "Una famiglia può aver acquistato particolari prodotti di lusso per generazioni", dichiara. "Possono, ad esempio, aver comprato un marchio di auto di lusso per decenni e aver instaurato una solida relazione con il marchio."

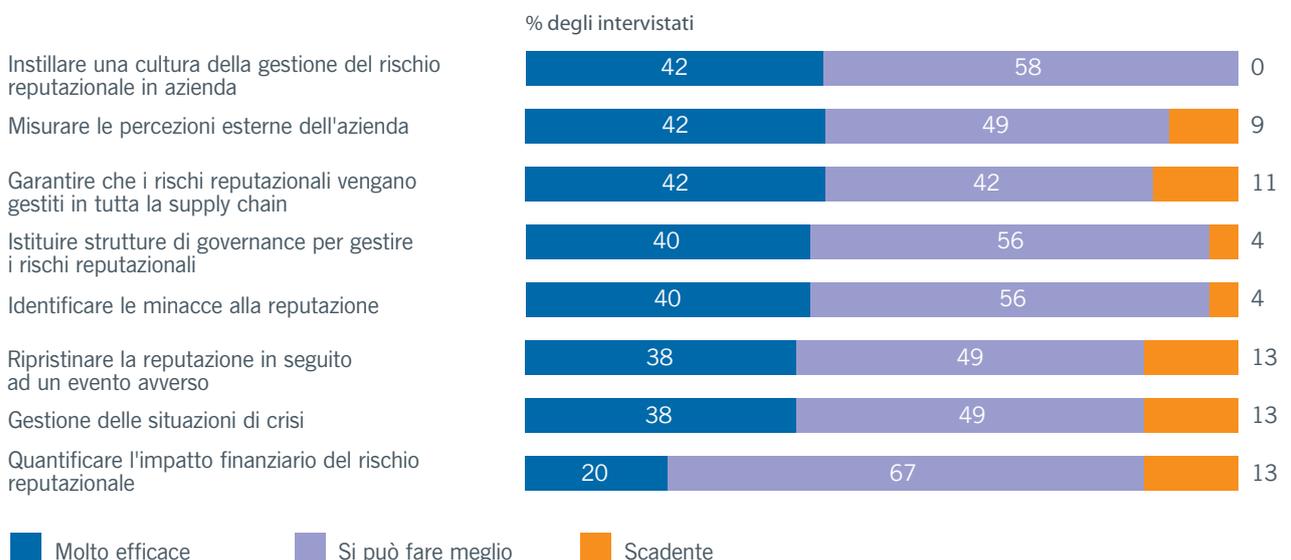
Il panorama in rapido movimento dei social media ha fatto aumentare drasticamente la velocità dell'insorgenza delle crisi reputazionali e della necessità di porvi rimedio.

Più di 4 dirigenti intervistati su 5 (83%) è concorde nel ritenere difficile la quantificazione dell'impatto finanziario dei rischi reputazionali sulla propria attività. È chiaro che le società del lusso hanno difficoltà nella gestione di diversi aspetti del rischio reputazionale.

Ad esempio, solo il 40% dichiara di essere in grado di identificare efficacemente le minacce



Grafico 15: In che misura è efficace la vostra azienda nella gestione dei seguenti aspetti del rischio reputazionale?



Minacce alla reputazione

Le principali fonti di rischio reputazionale per le aziende di beni di lusso sono l'accresciuta attenzione su frodi e corruzione sui mercati delle consociate estere e l'elusione/evasione fiscale aggressive nell'ambiente aziendale. La difficoltà di gestire la qualità di prodotto e/o le prassi

lavorative in una catena di fornitura estesa è un altro problema reputazionale significativo per oltre un terzo degli intervistati. Le società di beni di lusso sono anche preoccupate delle controversie legali, della perdita di utili e dei danni alle relazioni esistenti con i clienti (vedere la tabella 16).

Grafico 16: Quali, tra quelle indicate, considera essere le principali possibili fonti di rischio reputazionale nella sua azienda?



Note

- http://www.bain.com/offices/middleeast/en_us/press/press-releases/2013-luxury-market-study-release-bain-middle-east.aspx
- <http://www.hrw.org/reports/2012/10/08/toxic-tanneries>
- http://www.aon.com/attachments/risk-services/environmental/article_cre-eil-report-ch12.pdf
- <http://www.thefinancialist.com/emerging-markets-boost-swiss-watch-industry/>
- Frequent flyers run risk of blood clots, study shows http://www.nytimes.com/2007/11/05/business/worldbusiness/05iht-clot.4.8196649.html?_r=0
- <http://www.scmp.com/business/china-business/article/1384727/beijings-anti-corruption-drive-hits-chinas-luxury-market>
- Manufacturing: Consumers push big luxury names to account for supply chains. <http://www.ft.com/cms/s/0/f2498d08-be45-11e2-9b27-00144feab7de.html#axzz2uQVnWAZC>
- The poll of 131 directors, procurement managers, and buyers by Achilles
- Aston Martin recalls 75% of the cars it has built since 2008 <http://www.ft.com/cms/s/0/cc250af8-8e7e-11e3-98c6-00144feab7de.html?siteedition=uk#axzz2t0IM8GiD>
- <http://www.ft.com/cms/s/0/a5a34980-7a1a-11e3-8211-00144feabdc0.html#axzz2qrRqckvb>
- Tonello (2007) Reputation Risk: A Corporate Governance Perspective, p.6

CONCLUSIONE

La crescita del settore dei beni di lusso negli ultimi anni è stata impressionante. Una volta si trattava di prodotti riservati a una ristretta élite di acquirenti facoltosi in un pugno di mercati chiave.

Oggi, le società del lusso fanno parte di un settore ampio e internazionale che conta milioni di clienti in quasi tutti i paesi del mondo.

Alla crescita e all'innalzamento del profilo si sono accompagnate esposizioni a tipi di rischio nuovi e imprevisi. Inoltre, globalizzazione significa che questi rischi sono attualmente interconnessi in misura senza precedenti. Ad esempio, un evento di rischio in uno stabilimento in India o in Cina può dare il via a una concatenazione di eventi che portano a perdite finanziarie, responsabilità dei singoli dirigenti e danno reputazionale. Inoltre, la velocità a cui emergono queste minacce ha subito un'accelerazione drastica in un mondo di copertura mediatica ininterrotta.

La scala delle minacce che il settore deve affrontare richiede un approccio molto sofisticato alla gestione del rischio. Le interdipendente tra i rischi, e il fatto che le minacce possano emergere in qualunque punto dell'azienda per mettere a repentaglio una reputazione faticosamente conquistata, significa che le aziende hanno bisogno di un approccio alla gestione del rischio a livello di impresa.

Al tempo stesso devono prestare la massima attenzione all'assicurazione. Secondo la nostra ricerca un elevato numero di intervistati non sa se dispone o meno di una copertura assicurativa per le diverse categorie di rischio emergenti. Dato l'elevato impatto finanziario che questi rischi possono avere, un dialogo più stretto tra il settore dei beni di lusso e la comunità assicurativa sarebbe utile per le aziende per acquisire una migliore comprensione dell'ambiente di rischio altamente dinamico che il settore si trova ad affrontare, nonché delle soluzioni di rischio che sono disponibili in misura crescente.

Le opinioni e posizioni espresse in questo rapporto non devono intendersi come consigli esperti o di natura legale. Hanno carattere informativo. I lettori devono chiedere consulenza legale o di altra natura, secondo i casi, per la risposta ad eventuali domande specifiche. Eventuali riferimenti a disposizioni di polizze assicurative non devono essere intesi quali modifiche o alterazioni delle polizza o del contratto definitivo. I termini e condizioni della polizza finale e definitiva, o del contratto, stabiliranno i diritti e gli obblighi delle parti.

Informazioni su ACE Group

ACE Group è uno degli assicuratori multilinea più grandi al mondo in materia di incidenti e proprietà. Con attività operative in 54 paesi, ACE offre assicurazioni contro gli infortuni, sulle proprietà personali e commerciali, assicurazioni sanitarie integrative, riassicurazione e polizze vita per gruppi diversi di clienti. ACE Limited, la società madre di ACE Group, è quotata sulla New York Stock Exchange (NYSE: ACE) e fa parte dell'indice S&P 500. È possibile reperire ulteriori informazioni su www.acegroup.com/uk

ACE European Group

Rappresentanza legale per l'Italia
Viale Monza, 258
20128 Milano
Tel: +39 02 27095.1
Fax: +39 02 27095.333
www.acegroup.com/it

© Copyright 2014
The ACE Group. Tutti i diritti riservati.



ACE European Group Limited. Sede legale: 100 Leadenhall St., London, EC3A 3BP (UK) - Capitale sociale Lst. 544,741,144,00 i.v.- Rappresentanza generale per l'Italia: Viale Monza 258 - 20128 Milano - Tel. 02 27095.1 - Fax 02 27095.333 - P.I. e C.F. 04124720964 - R.E.A. n. 1728396 - Abilitata ad operare in Italia in regime di stabilimento con numero di iscrizione all'albo IVASS I.00043 L'attività in Italia è regolamentata dall'IVASS, con regimi normativi che potrebbero discostarsi da quelli del Regno Unito. Autorizzata e soggetta alla vigilanza del Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate, London EC2R 6DA UK.