

## PRIMO PIANO

### La Stabilità chiude il 2015

Con la votazione della fiducia alla legge di Stabilità al Senato si è chiuso il 2015 legislativo. La manovra ha incassato il via libera dal Parlamento, con 162 voti favorevoli e 125 contrari. Nonostante, come sottolineato già dall'ex presidente di Ania, Aldo Minucci, la legge dedichi "soltanto pochi cenni a quelle riforme strutturali che consentirebbero di rendere sostenibile il progresso del Paese", ci sono provvedimenti che coinvolgono il mondo assicurativo.

A partire dall'inserimento di notevoli agevolazioni per lo sviluppo del welfare aziendale: tutte le erogazioni concesse volontariamente dall'impresa resteranno esentasse anche in presenza già di accordi integrativi di secondo livello e di regolamenti aziendali. Un provvedimento che dovrebbe così stimolare la contrattazione di secondo livello.

La legge ripropone poi il controllo dell'Rc auto dagli autoveicoli, cosa che sarà sempre più importante, con la dematerializzazione dei documenti, in ottica antifrode.

Infine è utile ricordare anche la misura che prevede l'iscrizione degli agenti assicurativi nell'Albo unico dei consulenti finanziari: uno strumento che agevolerà la trasparenza nei confronti dei consumatori e permetterà agli agenti in attività finanziaria di fidelizzare maggiormente i clienti.

F.A.

## RC AUTO

### La compagnia si vede nel momento del sinistro

**Per il cliente l'assistenza negli istanti immediatamente successivi a un incidente fa la differenza. E oggi anche il processo di liquidazione è in continua evoluzione. È questa la fotografia scattata dalla ricerca di Scs Consulting, realizzata in collaborazione con Insurance Connect, per identificare le strategie, i modelli operativi e gli obiettivi che le direzioni sinistri stanno mettendo in campo**



con **Insurance Connect**, ha realizzato una ricerca atta a identificare le strategie, i modelli organizzativi e gli obiettivi su cui le compagnie contano di affrontare i cambiamenti dei prossimi anni: a partire dalla gestione dei processi e dall'innovazione tecnologica.

#### L'ASSISTENZA FA LA DIFFERENZA

**Guido Proietti**, manager di Scs Consulting, ha presentato, nell'ambito del convegno *Rc auto tra tecnologia e riforme* tenutosi lo scorso novembre a Milano, i dati relativi all'*Osservatorio Rc auto*. L'indagine si è focalizzata sulle *Tendenze e Strategie per la gestione dei sinistri auto*. Illustrando i risultati della survey, indirizzata a 17 compagnie che coprono il 91,8% del mercato assicurativo Rca e Cvt, le principali evidenze emerse hanno confermato l'importanza centrale del processo di gestione dei sinistri. Per i consumatori, l'assistenza è la fase che influisce maggiormente, in senso positivo o negativo, sul giudizio nei confronti della compagnia. Queste ultime, d'altro canto, stanno investendo molto anche sulla perizia pre-riparazione e sulla trasparenza verso l'assicurato, monitorando con più attenzione le carrozzerie fiduciarie e i centri cristalli perché dai clienti sono percepiti come rappresentanti della compagnia. *(continua a pag. 2)*

Un punto d'incontro fra le esigenze del consumatore e quelle di un mercato, quello assicurativo, che deve costantemente adeguarsi alle mutevoli esigenze delle situazioni socio-economiche. La gestione del sinistro, in questo contesto, rappresenta la cartina di tornasole della soddisfazione del cliente nei confronti della compagnia. E in un settore sempre più concorrenziale, caratterizzato da un'architettura normativa in continua evoluzione, **Scs Consulting**, in collaborazione diretta



**INSURANCE CONNECT su FACEBOOK**

Seguici sulla pagina cliccando qui





(continua da pag. 1) A testimonianza di ciò la mutata funzione del liquidatore, il quale sta progressivamente assumendo il ruolo di coordinatore e manager dei processi. Ne deriva che, in un contesto in cui i costi sono in aumento e il *combined ratio* in peggioramento (stando ai dati **Ania** è passato da 88,2% nel 2013 al 90,5%), le principali preoccupazioni delle imprese sono: l'efficienza dei processi, il servizio al cliente, la lotta alle frodi, la riduzione dei costi, l'analisi e i *big data*, la rete fiduciaria e il modello organizzativo.

## DA LIQUIDATORE A MANAGER DEI PROCESSI

L'ottimizzazione dei modelli organizzativi, sulla filiera della liquidazione e sull'attività antifrode, passa attraverso una più evoluta componente di servizio al

cliente. Tutti ambiti in cui la tecnologia, nelle varie declinazioni che partono dai sistemi informativi o dal web per arrivare alle *black box* e alle app più innovative, assume un valore strategico che oggi può tradursi in reale competitività. Come accennato, secondo quanto emerso dallo studio, la valutazione del cliente sulla compagnia è molto influenzata dalla vicinanza di quest'ultima negli istanti immediatamente successivi a un sinistro. In questa direzione, è emerso dalla ricerca come le compagnie stiano cercando di fornire al cliente un accesso sempre più facilitato alle informazioni sul sinistro.

## SPECIALIZZAZIONE IN BASE ALLA COMPLESSITÀ DEL SINISTRO

Tuttavia, allo stato attuale, rimane centrale il problema di come aumentare il livello di canalizzazione. Piccole e medie compagnie, ad esempio, tendono a ridurre il personale amministrativo ricorrendo alla tecnologia e ai liquidatori. In questa fase è ripensato anche il ruolo del liquidatore di domani. Sarà tenuto, e per certi versi già lo è, ad avere competenze trasversali: a partire dall'attenzione alla relazione con il cliente, alla proattività e all'orientamento al risultato. Tre fattori, tra l'altro, in linea anche con gli obiettivi strategici delle compagnie. A queste competenze si affiancano la conoscenza degli strumenti informativi, la pianificazione del lavoro quotidiano, sino a giungere alla gestione dei rapporti con i fiduciari. Tradotto in termini operativi la competenza fondamentale è la capacità di negoziazione. Il crescente ruolo di mediatore tra i vari attori coinvolti nella gestione del sinistro (fiduciari, clienti, agenzie, carrozzerie, ecc.) implica la necessità di sviluppare la capacità di gestire i conflitti, aspetto particolarmente importante nei sinistri di alto valore o complessi. Il ruolo di coordinatore che spesso viene attribuito al liquidatore, gli impone, inoltre, di crescere nella capacità di lavorare in team abbinando doti di tenacia e flessibilità. L'orizzonte nel breve termine, in definitiva, è la specializzazione in base alla complessità del sinistro. È in atto, in sostanza, un cambiamento del paradigma: da un lato, le compagnie impegnate nell'efficientare i processi di liquidazione e gestione del sinistro e, dall'altro, il cambiamento del ruolo del liquidatore, da professionista dei sinistri a manager dei processi.

**Renato Agalliu**

(Articolo tratto da *Insurance Review* di dicembre 2015. Il numero contiene l'intero resoconto del convegno *L'Rc Auto tra tecnologia e riforme*, organizzato da *Insurance Connect* lo scorso novembre)

## Insurance Connect augura un felice Natale a tutti i lettori



La redazione di **Insurance Connect** riposa per le feste di Natale e va in vacanza dal 24 dicembre al 6 gennaio. Resteranno sempre a disposizione tutti i contenuti di *Insurancetrade.it* con le interviste, gli approfondimenti e i video dei convegni organizzati nel 2015.

Mentre *Insurance Daily* sarà di nuovo nelle vostre caselle email da lunedì 18 gennaio 2016. Come ogni anno, anche nel corso del 2015 abbiamo cercato di fornirvi, attraverso le nostre tante attività, spunti nuovi per il dibattito e la riflessione, cercando di non fossilizzarci su argomenti autoreferenziali, ma di dare davvero un valore aggiunto all'informazione di settore. Il riscontro positivo che abbiamo ottenuto ci gratifica e ci stimola a impegnarci nelle novità per l'anno prossimo. A voi tutti, i nostri più calorosi auguri di buon Natale e felice 2016.

E per quest'anno l'omaggio di *Insurance Connect* sotto l'albero. Vista la grande adesione riscontrata per le nostre iniziative, abbiamo deciso di premiare i lettori rendendo scaricabile gratuitamente il numero di dicembre di *Insurance Review*, cliccando *qui*.

## RICERCHE

## Ramo vita, con la sottoscrizione predittiva il rischio scompare

**Grazie all'uso di strumenti più analitici, presto si raggiungerà la completa automazione della fase di underwriting**

Secondo **Swiss Re** il settore assicurativo vita è a un bivio: le nuove tecnologie stanno aprendo la strada a una rivoluzione che sconvolgerà il modo con cui gli assicuratori fanno *underwriting*, gestiscono i dati e coinvolgono i consumatori. Tendenze chiare, nell'ultimo studio *Sigma*, dedicato ai rami vita e curato da Swiss Re. La ricerca guarda a come gli assicuratori hanno adottato alcune delle novità tecnologiche che attualmente sono disponibili e, soprattutto, a come potrà prendere forma il futuro.

Oltre all'uso ormai estensivo dei *big data* e del *digital*, il report analizza ed esplora anche le sfide che incombono: a partire dalla necessità di creare un'esperienza più positiva per i consumatori, oppure riuscire a tenere il passo con i cambiamenti normativi, soprattutto per quanto riguarda la riservatezza dei dati personali. Sarà importante anche sviluppare nuove (e innovative) partnership, per non essere aggrediti e superati dai player non tradizionali che si inseriscono nel mercato.

Del resto, le piattaforme on line che le compagnie utilizzano grazie ai *big data* offrono già oggi possibilità di immagazzinare e sfruttare le informazioni al meglio. Il prossimo passo sarà una completa automazione in fase sottoscrittiva, attraverso l'uso di strumenti più analitici. Uno tra questi è il *cognitive computing*, che porterà maggiore coerenza nelle decisioni ed efficienza nei costi per le operazioni commerciali.

Swiss Re parla di scenari in cui le capacità di apprendimento dei sistemi operativi permetteranno di estrarre informazioni significative da tutte le fonti di dati, per la creazione, per esempio, di referti medici. Allo stesso tempo, *big data* e nuovi strumenti analitici porteranno a quello che il report definisce come una "sottoscrizione predittiva nel ramo vita": saranno gli assicuratori a far migliorare lo stato di salute dei consumatori così da eliminare i rischi e non più semplicemente selezionarli. È noto come già oggi, in minima parte, i medici possano monitorare da remoto le informazioni sullo stato

di salute di un paziente, dopo che questi ha lasciato la struttura a seguito, ad esempio, di un'operazione chirurgica. Queste informazioni, che presto saranno sempre più dettagliate, possono essere utilizzate per ottimizzare e personalizzare il trattamento farmacologico, consentendo, dal lato assicurativo, un *risk assessment* in tempo reale.

### Il legame più stretto tra assicuratore e consumatore

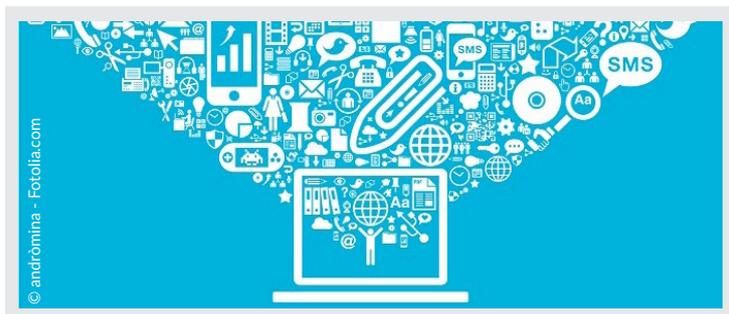
Dall'altra parte, però, il report illustra anche come per i consumatori le nuove tecnologie possano rendere il rapporto con l'assicurazione più snello e meno invasivo. Se è vero che sono sempre di più i dati potenzialmente a disposizione, è altrettanto vero che l'identificazione più granulare delle esigenze dei clienti porterà a un contatto più mirato e preciso. Questo impegnerà molto di più gli assicuratori con i consumatori. Se utilizzata bene, la tecnologia a disposizione del business assicurativo potrà facilitare l'interazione cliente/compagnia, offrendo opportunità per migliorare la fidelizzazione e individuare le esigenze dei consumatori in evoluzione. Alcuni assicuratori vita hanno introdotto programmi fedeltà che stimolano i clienti a perseguire uno stile di vita sano: questi programmi possono essere utili anche ai fini del *claims management*.

Le nuove tecnologie offrono anche la possibilità di raggiungere nuovi segmenti di clientela: è già così nei mercati emergenti, dove la distribuzione tramite *mobile* è cresciuta in modo esponenziale negli ultimi dieci anni, consentendo così di raggiungere molti che in precedenza erano sottoassicurati o interamente non assicurati.

Per sfruttare le possibilità dell'era digitale, gli assicuratori vita dovranno riconfigurare i sistemi It, su cui chiaramente la *legacy* peserà molto: i programmi tradizionali dovranno essere riconvertiti in piattaforme aperte. Si apriranno nuove possibilità di collaborazione, come sta già accadendo, con *start up* specializzate, che stimoleranno nuovi modelli operativi.

Tra le opportunità, si diceva, si nascondono le insidie. Le compagnie, ricorda Swiss Re, dovranno sviluppare nuove procedure di gestione del rischio, soprattutto per quanto riguarda la protezione dei dati, pratica che sarà inevitabilmente sempre più sottoposta ai cambiamenti normativi. Infine, il report mette in guardia gli assicuratori vita: le opportunità create dalle partnership con nuovi soggetti sono vantaggiose, ma lo scambio di *know how* potrebbe trasformare i partner in concorrenti diretti.

Fabrizio Aurilia



## COMPAGNIE

## Allianz rileva il 51% di Pnb Life Insurance

**Siglata anche un'alleanza distributiva con Philippine National Bank. Non è stato reso noto il prezzo dell'operazione**

Allianz acquista il 51% di **Pnb Life Insurance**, la compagnia vita detenuta dalla **Philippine National Bank (Pnb)**. L'assicuratore tedesco ha anche sottoscritto un accordo con Pnb che prevede una partnership di distribuzione esclusiva, con validità 15 anni, che permetterà ad Allianz l'accesso alle oltre 660 filiali locali e ai quattro milioni di clienti. La compagnia di Monaco di Baviera, che non ha comunicato il prezzo dell'operazione, ha affermato che la *joint venture* si chiamerà **Allianz Pnb Life Insurance**.

Pnb è la quarta banca delle Filippine per asset e depositi: fornisce servizi bancari e finanziari a grandi, medie, piccole imprese e clientela *retail*. La compagnia vita è al decimo posto per raccolta premi, pari a 72 milioni di euro nel 2014.

Artefice dell'accordo è una vecchia conoscenza del mercato italiano, cioè **George Sartorel**, ceo di Allianz Asia-Pacifico. "Le Filippine - ha spiegato l'ex ad di Allianz in Italia - rappresentano un mercato assicurativo in rapida crescita sostenuto da previsioni economiche favorevoli e da una numerosa popolazione giovane di oltre 100 milioni di persone. La transazione con Pnb è un'occasione unica per entrare in un mercato con una rete di distribuzione già esistente e rientra nella nostra strategia di creare piattaforme di business strategiche".

Pnb Life Insurance ha cominciato un *turnaround* sei anni fa: partendo da una posizione definita "marginale", ora la compagnia è un "motore importante per Pnb a livello di redditività".

Il comparto assicurativo vale solo l'1,7% del Pil nazionale, una percentuale minimale rispetto ai numeri di Singapore (7,6%) e soprattutto di Hong Kong (13,4%). Negli ultimi cinque anni, dal 2010 al 2015, la crescita annuale dalla raccolta premi vita nel Paese si è attestata in media al +19,8%, mentre la distribuzione bancaria è diventata il canale predominante nella distribuzione dei prodotti assicurativi, con una quota di mercato pari al 37% dei premi sottoscritti nel 2014.



F. A.

## PRODOTTI

## Polizza unica, protezione doppia

**Cf Life, del gruppo Tecnocasa, lancia la soluzione Sei coperto**



Una soluzione assicurativa per coloro che vogliono tutelare se stessi e i propri cari tramite una doppia copertura con unico contratto: stesso capitale riconosciuto sia in caso di morte sia in clausola invalidità permanente da malattia o infortunio. **Cf Life**, di cui il gruppo **Tecnocasa** è azionista di maggioranza, propone la polizza *Sei coperto*. È detraibile ai fini Irpef del 19% dall'imposta sul reddito dichiarato dal contraente, con il limite di 530 euro.

R.A.

## COMPAGNIE

## Generali Real Estate, nuova sede a Singapore

**Sarà un hub per l'Asia e dovrebbe sorgere nel corso del 2016**

Una nuova sede secondaria a Singapore che funga da *hub* per gli investimenti immobiliari in Asia. È questo uno degli obiettivi strategici di **Generali Real Estate** per il prossimo anno, secondo quanto riportate alcune agenzie stampa. Un'operazione importante in prospettiva per il gruppo che, a oggi, aveva sedi secondarie solo in Europa: Parigi, Bruxelles, Colonia, Vienna, Praga e Diemen (Olanda). L'apertura nella città-Stato è legata alla volontà di costruire una piattaforma per consentire al gruppo assicurativo di investire le sue risorse nei mercati asiatici. Gli uffici saranno nella *Springleaf Tower*. La struttura sarà guidata da **Andy Tan**, nominato lo scorso anno responsabile per le attività di Generali Real Estate in Asia.

R.A.

**Insurance Daily****Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl - Via Montepulciano 21 - 20124 Milano**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)