

## PRIMO PIANO

### Rca -2,2%: cala il premio medio

Il premio medio Rc auto nel secondo trimestre del 2017 è stato pari a 412 euro, con una diminuzione su base annua del 2,2%, contro il -6,2% del 2016. Il dato è stato comunicato da l'lvass. Nell'ultimo triennio, la diminuzione dei prezzi, definita in circa il 15%, ha avuto intensità variabile nelle diverse province italiane: il centro Italia è in linea con la media nazionale, mentre è stata più intensa la diminuzione al sud e in Sicilia, con punte del -24%, e più contenuta al nord con variazioni mediamente inferiori, anche solo del 6,2%. Al secondo trimestre, le province con i prezzi più elevati sono Napoli (627 euro) e Prato (599 euro).

La diffusione della scatola nera si conferma sempre più decisa. In un anno sono state emesse 1,2 milioni di nuove polizze con black box (+3,4%), mentre su base nazionale il 19,6% delle polizze stipulate nel secondo trimestre del 2017 ha previsto l'installazione della scatola nera. A Caserta e Napoli le polizze telematiche sono la maggioranza.

Infine, cresce anche il risarcimento in forma specifica: nel secondo trimestre 2017 tale clausola era presente nel 19,7% delle polizze. A Caserta, Crotone e Foggia oltre il 40% degli assicurati sceglie questa modalità di indennizzo. Il risarcimento in forma specifica ha avuto una crescita esponenziale dal 2015.

Fabrizio Aurilia

## COMPAGNIE

### Generali innova processi e agenzie

**La società ha inaugurato ieri il proprio Innovation Park, il polo per lo studio delle tecnologie applicabili al settore assicurativo e per la semplificazione dell'attività, un progetto che punta a spingere la compagnia nel prossimo futuro schiacciando sull'acceleratore dell'innovazione**

Parte da sei cassette nel parco il percorso di innovazione di **Generali Italia**. Ieri, a Mogliano Veneto, **Marco Sesana**, country manager e amministratore delegato della compagnia, ha ceduto al governatore del Veneto, **Luca Zaia**, le forbici per tagliare il nastro e inaugurare ufficialmente l'*Innovation Park*, un progetto che muove ora i suoi primi passi. Gli edifici costruiti di fronte alla sede del Leone sono il luogo fisico in cui sta maturando il progetto di semplificazione e evoluzione tecnologica che, nelle intenzioni di Sesana, dovrà "sviluppare nuove tecnologie digitali, introdurre nuovi modi di lavorare, essere aperto all'esterno e coinvolgere le nostre persone per offrire a clienti e agenti la migliore esperienza assicurativa". Oltre a Zaia, sono stati presenti all'inaugurazione anche **Bruno Busacca**, capo segreteria tecnica del ministro del Lavoro Giuliano Poletti, **Laura Lega**, prefetto di Treviso, e **Carola Arena**, sindaco di Mogliano Veneto. Per Zaia è stata l'occasione di auspicare un confronto tra assicurazione e sanità regionale, un settore che nel Veneto vale 9,3 miliardi di euro.



Un momento dell'inaugurazione

#### SEMPLICITÀ LA PAROLA CHIAVE

La scelta di chiamare *cassette* questi sei laboratori costruiti nel parco è diventata, alla fine, espressione degli obiettivi di vicinanza e semplicità che Generali si è posta nell'affrontare la realizzazione di un polo innovativo di eccellenza per condividere idee, progetti e tecnologie, e ridisegnare il modo di lavorare della compagnia, adeguandolo alle aspettative di clienti e alle potenzialità delle moderne tecnologie.

I laboratori costituiscono ambienti sorti dalle esigenze e dalle considerazioni espresse da un gruppo di lavoro numeroso, costituito da tutte le componenti del processo assicurativo. Il risultato sono luoghi e strumenti di lavoro sfrondate dal ridondante e dal superfluo, che portano il rapporto con il cliente e la sottoscrizione della polizza al suo essenziale, un dialogo tra esigenze e risposte: "Il progetto di innovazione partito nel settembre dello scorso anno si articolerà in un arco temporale di tre anni - ha spiegato Sesana - vedrà coinvolte 550 persone delle diverse funzioni di Generali, in collaborazione con agenti e clienti, e costerà 150 milioni di euro, allocati nella prima parte in prevalenza verso lo studio e l'applicazione delle nuove tecnologie e nella seconda parte destinati a sostenere il programma di formazione e adozione".

(continua a pag. 2)



**INSURANCE REVIEW su LINKEDIN**  
Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag. 1)

## RIDISEGNARE IL PROCESSO INDUSTRIALE

A ricostruire da zero i principali processi industriali sono state chiamate per prime le persone che già lavorano nella compagnia e che possono confrontarsi sull'esperienza diretta. Ad oggi, all'interno del *Simplification Lab*, il 60% dei progetti sono stati ricostruiti: la revisione del processo di prevendita è stata completata, entro il 2017 si chiuderà anche la lavorazione del processo di vendita, mentre è già in corso l'analisi della fase di post vendita, alla quale sono stati chiamati a collaborare anche i clienti.

I risultati hanno portato a oggi a un -80% dei dati richiesti al nuovo cliente, -90% per il cliente in anagrafe, nel Vita si è passati da 12 firme necessarie alla stipula a una sola, è diminuito del 50% il tempo dedicato all'elaborazione dei preventivi e del 25% il numero delle pagine stampate. "La nuova strategia riguarderà tutto il gruppo Generali - ha detto Sesana - con Alleanza che apre la pista con il 60% delle polizze già realizzato su digitale". Il ridisegno dei processi trova infatti immediata corrispondenza nella trasposizione su supporti tecnologici, che facilitano, anche nel metodo, la compilazione di una polizza alleggerita e semplificata.

## L'AGENZIA DEL FUTURO

*G-Hall* è il nome della casetta che ospita la nuova idea di agenzia di Generali, uno spazio modulabile e aperto in primo luogo all'accoglienza del cliente ma anche ad ospitare incontri e eventi. Spariscono carte e fascicoli, i computer sono sostituiti da tablet, le scrivanie diventano tavoli a cui sedersi per un confronto, l'accoglienza è un ambiente conviviale in cui bere un bicchiere e le trattative riservate avvengono in salottini insonorizzati, da cui sarà possibile insieme al cliente collegarsi in videoconferenza con la sua famiglia per una trattativa allargata.

Ma la tecnologia aiuta anche nella profilazione: una serie di monitor a parete descrive l'offerta e, attraverso l'analisi di alcuni parametri, si visualizzano subito le caratteristiche del cliente. Più spazio alle tecnologie, che sono però il supporto alla valorizzazione del rapporto umano diretto agente-cliente.

Per Sesana non ci saranno difficoltà nell'applicazione del nuovo modello di agenzia: "Gli agenti sono stati coinvolti nel cambiamento dei processi e saremo facilitati da questa condivisione: il roll-out è iniziato a giugno sui preventivi, stiamo spingendo sull'adozione e raccogliendo i primi feedback".

## TECNOLOGIE APPLICATE IN CASA

La ricostruzione dei processi, l'agenzia del futuro, i nuovi prodotti, sono pensati su una base tecnologica. Per questo Generali non si è affidata a fornitori di metodo o di strumenti, ma ha raccolto le best practice del mercato unendole per assecondare il proprio disegno di evoluzione. Un gruppo di persone elabora i temi su cui sviluppare l'innovazione e nei due *G-Innovation Lab*, le proposte vengono applicate e testate. I Lab sono forniti di tecnologie per sperimentare software, IoT, intelligenza artificiale, stampa 3D, riconoscimento facciale, realtà aumentata, che potranno poi essere inseriti in vario modo nell'offerta e nei servizi di Generali, dalla compilazione della polizza in remoto, alla formazione e prevenzione, fino ad oggetti finalizzati alla loyalty e ai prodotti di domotica, che verranno presto proposti nella protezione Casa.

L'*Innovation park* si completa con le due cassette dedicate ai dipendenti e collaboratori: la prima è l'*Energy Lab*, l'ambiente del welfare aziendale dedicato alla salute e al benessere, dotato di tecnologie per il monitoraggio del proprio stato di salute attraverso strumentazioni e visite specialistiche in telemedicina ma anche di macchinari di fitness e programmi di attività fisica; la seconda è il *Pop-up Store*, un temporary shop destinato ai dipendenti.



Maria Moro



## INSURANCE CONNECT su YOU TUBE

Seguici cliccando qui

## RICERCHE

### Zurich, indagine sul rapporto tra italiani e avvocati

**Nonostante il generale livello di soddisfazione per la consulenza ricevuta, il 26% dei clienti ha pensato di fare causa al proprio legale per aver subito un torto**

Italiani e avvocati, un rapporto ambiguo: da una parte i cittadini non si fidano, dall'altra sono soddisfatti della consulenza ricevuta. Il risultato emerge dai dati di un'indagine curata da **Swg** e che **Zurich** presenta in occasione dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà della polizza responsabilità civile e infortuni per gli avvocati, come previsto dalla *Nuova disciplina dell'ordinamento della professione forense*.

#### Solo un italiano su quattro si fida

Il 27% degli intervistati ha fiducia verso la categoria professionale degli avvocati, la metà rispetto ai livelli registrati dai commercialisti (il 53%, contro l'85% delle forze dell'ordine e il 61% dei magistrati), ma ben superiore a giornalisti (19%), assicuratori (17%) e banchieri (13%). Il dato si inserisce in un contesto più ampio di sfiducia verso il prossimo, in sensibile aumento negli ultimi dieci anni. Se nel 2007 il 58% degli italiani dichiarava che "non si è mai sufficientemente prudenti per fidarsi degli altri", il dato nel 2016 passa al 75%. Così, nel 2016 solo un italiano su quattro ritiene che "gran parte delle gente è degna di fiducia". La fiducia verso il prossimo è calata del 40% negli ultimi dieci anni. Un dato su tutti conferma il difficile rapporto tra italiani e avvocati: un intervistato su quattro, il 26%, ha pensato di fare causa al proprio legale per aver subito un torto. Per **Zurich** questo dato rende evidente l'importanza di avere maggiori garanzie a protezione dei professionisti, così come previsto dalla nuova disciplina, e la necessità di offrire polizze che siano sempre più rispondenti alle esigenze degli avvocati.

#### Cresce il bisogno di avvocati

Sfiducia a parte, dal sondaggio emerge un aumento del bisogno di prestazioni da parte di un avvocato rispetto agli ultimi dieci anni, da parte di circa un intervistato su due, il 53% del campione. Vivere senza un avvocato è sempre più difficile: circa due intervistati su tre, il 64%, nell'arco della vita hanno usufruito dei servizi di un avvocato. Il dato potrebbe essere persino superiore, visto che circa la metà degli intervistati, il 46%, dichiara di aver rinunciato alle prestazioni di un avvocato, soprattutto a causa dei costi insostenibili e dei tempi lunghissimi della giustizia. Dall'analisi emerge che le professioni legali di cui ci si avvale maggiormente sono diritto civile (53%), diritto del lavoro (19%), diritto amministrativo, diritto penale e diritto di famiglia (tutti al 10%). Nonostante la sfiducia verso gli avvocati, si registra un alto grado di soddisfazione da parte dei clienti nei confronti dei servizi offerti dal proprio avvocato soprattutto per correttezza e professionalità (76%), cura dei propri interessi (70%) e appropriatezza della parcella (62%).

Alessandro Giuseppe Porcari

## PRODOTTI

### Polizza sanitaria integrativa, per gli italiani è necessaria

**Crescono le liste di attesa per esami specialistici. Per questo Rbm presenta nuove soluzioni assicurative**



Quattro italiani su dieci sono consapevoli della necessità di attivare una polizza sanitaria integrativa, ma rimandano o decidono di non stipularla. L'analisi emerge da un'indagine che **Sgr International** ha presentato a Milano. "In Italia si percepisce la necessità di integrare le prestazioni offerte dal sistema sanitario nazionale, ma la polizza è vista erroneamente come un bene di lusso", dice **Marco Vecchietti**, consigliere delegato di **Rbm Assicurazione Salute**. Secondo Vecchietti, in Italia si sta affermando una discriminazione assicurativa perché i benefici delle polizze sono goduti soprattutto dai lavoratori di aziende che applicano contratti collettivi nazionali che prevedono copertura sanitarie integrative. Sempre più evidenti le disuguaglianze nell'accesso alle cure tra le regioni italiane. Dall'ultimo *rapporto Rbm-Censis* emerge che per una mammografia si attendono oggi in media 122 giorni (60 giorni in più rispetto al 2014) e nel Mezzogiorno l'attesa sale fino a 142 giorni medi. Per una colonscopia l'attesa in media è di 93 giorni (sei giorni in più rispetto al 2014), che al Centro diventano 109. Per risparmiare un giorno di attesa, rileva sempre il rapporto, si spendono in media dai 10 ai 45 Euro per prestazione, con una progressiva penalizzazione dei cittadini con redditi più fragili a livello di salute (cronici, anziani e famiglie monoreddito) e a livello economico (redditi medio-bassi). In questo contesto, **Rbm Assicurazione Salute** ha presentato *Stai in Salute*, una gamma di polizze sanitarie per proteggere dal cancro, dalle patologie cardiovascolari, ictus e ipertensione per tutta la vita. Da quanto emerge da una nota della compagnia, la polizza prevede un premio fisso in base all'età, contribuisce alle spese per i controlli sanitari e per la prevenzione premiando chi controlla la propria salute. Se l'assicurato rimane in salute, è previsto il rimborso della somma assicurata.

A.G.P.



MERCATO

## Diversificare i finanziamenti nei Paesi emergenti

**Secondo le ultime rilevazioni di Coface il prestito obbligazionario si attesta sempre meno come fonte primaria di credito per le imprese dei Paesi emergenti, mentre aumenta la varietà delle fonti di finanziamento**

Il mercato dei prestiti obbligazionari sta per trasformarsi in una "ruota di scorta" in molte regioni di Asia, Europa Centrale e America Latina, pur se con sostanziali differenze a seconda del Paese considerato. Si tratta di regioni in cui l'indebitamento delle imprese, per riuscire a supportare la rapidità della crescita delle economie locali, aumenta con ritmi altissimi che non saranno a lungo sostenibili senza una diversificazione delle fonti di finanziamento.

### Maggiori le fonti, maggiori gli effetti benefici sull'economia

Dai primi anni del nuovo millennio, l'indebitamento dei Paesi emergenti è cresciuto continuamente, con un'accelerazione significativa in seguito alla crisi globale del 2008: tra quell'anno e il 2017 è quadruplicato. Esaminando la situazione più nel dettaglio, la regione maggiormente colpita è l'Asia, con un tasso di indebitamento delle imprese che ha raggiunto nel 2016 il 133% del Pil, un risultato gran parte legato alla Cina. Ad oggi per le attività di questi Paesi la fonte di finanziamento primaria è il credito bancario, in particolare quello accordato dalle banche locali. Sta nel frattempo crescendo ad un ritmo più elevato che in qualsiasi altra zona del mondo il mercato dei prestiti obbligazionari, che dal 14% del 2008 sono passati l'anno scorso a rappresentare il 20% dell'indebitamento totale delle imprese. Una diversificazione dell'offerta di finanziamenti di cui possono beneficiare globalmente aziende e privati, perché permette un abbassamento dei costi, aumenta la capacità dei prestiti e favorisce gli investimenti.



### La diversità dei mix di finanziamento

Nei periodi di contrazione del credito bancario, come è avvenuto nei bienni 2008 - 2009 e 2015 - 2016, i finanziamenti obbligazionari potrebbero offrire alle imprese una boccata d'ossigeno. Analizzando la crescita del mercato durante questi periodi, gli economisti di Coface hanno identificato nei Paesi emergenti tre gruppi, in cui lo sviluppo delle fonti di finanziamento e il loro andamento presenta notevoli differenze. In un primo insieme si trovano Thailandia, Indonesia, Polonia, Repubblica Ceca, Ungheria e Argentina: qui la crescita dei finanziamenti obbligazionari emessi è stata più rapida e la proporzione dei debiti insoluti sul mercato domestico maggiore che in altri Paesi (più del 60% per la Repubblica Ceca e 86% per la Thailandia). Nel secondo gruppo il basso livello dei finanziamenti bancari potrebbe essere compensato dalle emissioni di finanziamenti obbligazionari su mercati internazionali dinamici come Cile, Colombia, Messico, Turchia. Diversamente dal primo gruppo, sono in particolare le emissioni obbligazionarie sui mercati internazionali ad essere state utilizzate come "ruota di scorta". Per un terzo insieme di Paesi (Sud Africa, Brasile, Malesia e Russia) non esiste ad oggi alternativa al credito bancario. Nonostante la riduzione del valore delle materie prime abbia portato ad una contrazione delle attività, i prestiti obbligazionari delle imprese hanno mantenuto una dinamica pro-ciclica e la domanda di tali finanziamenti da parte degli investitori è diminuita. Il mercato obbligazionario non è di aiuto in caso di shock economico particolarmente violento, nonostante l'esistenza di mercati con una relativamente ampia liquidità. Sono un capitolo a sé stante Cina e India, dove non è stata registrata recentemente nessuna contrazione del credito che permetta di rilevare effetti simili ai Paesi analizzati sopra.

*Chiara Zaccariotto*

**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)

Supplemento al 11 ottobre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577