

## PRIMO PIANO

# Calano i reclami nel 2018

Nel 2018, stando all'ultimo aggiornamento dell'Ivass, le compagnie assicurative in Italia hanno ricevuto complessivamente 97.279 reclami, registrando un calo del 6,4% rispetto all'anno precedente. Tuttavia, fa notare l'istituto di vigilanza, l'andamento del mercato non è stato uniforme: a fronte di una riduzione del 8,6% per le imprese italiane, le rimostranze nei confronti delle compagnie estere hanno segnato un balzo del 9%.

La stragrande maggioranza dei reclami (47%) ha riguardato l'Rc auto, seguita da altri rami danni (37%) e dal comparto vita (16%). In dettaglio, l'Ivass evidenzia il calo dell'8,02% fatto segnare dall'Rc auto, frutto principalmente del -8,74% registrato fra le imprese italiane. E sempre restando nell'ambito del segmento motor, l'istituto di vigilanza sottolinea come la media dei reclami per le imprese che operano via web o telefono, il cosiddetto canale diretto, sia molto più alta rispetto alle compagnie che utilizzano canali tradizionali, soprattutto per quanto riguarda l'area della gestione sinistri.

Non si registrano infine grandi novità nell'esito dei reclami: le rimostranze accolte sono state in tutto il 26,5% del totale, quelle transate il 9,7% e quelle respinte il 52,6%, mentre il restante 11,2% risultava ancora in fase istruttoria alla fine del semestre.

Giacomo Corvi

## MERCATO

# Dialogo sui rischi emergenti per costruire resilienza

**Minacce note, futuribili, prevedibili e imprevedibili. In uno studio, Swiss Re affronta i trend che riguardano il settore assicurativo e la sua capacità di resistere e svilupparsi in questi tempi incerti**

Quali sono gli elementi che danno forma al settore assicurativo? Certamente l'esperienza del rischio, ma anche le nuove minacce, quelle che cambiano nel tempo e quelle che non sono ancora previste.

Per rispondere alla domanda e per approfondire tali questioni, **Swiss Re** ha pubblicato il rapporto *Sonar*, "uno studio - dicono dalla compagnia - per informare e ispirare le conversazioni sui rischi emergenti, affinché si possa continuare a costruire insieme resilienza in questi tempi incerti".

Nel rapporto, sono evidenziati i rischi emergenti più significativi, affiorati soprattutto nel corso dell'anno passato: cioè lo scontro tra le nuove tecnologie e la legacy dei vecchi sistemi informatici; gli squilibri fiscali e monetari e la ricerca di competenze nelle società contemporanee. Queste minacce, figlie di innovazioni mai viste prima, o di nuovi sviluppi nella società hanno immediatamente un potenziale di perdita significativa per gli assicuratori.

### CLIMA, UNA VECCHIA STORIA

Tuttavia, lo studio copre anche quei rischi emergenti definiti *slow-burner*, ovvero in cui l'esposizione non è così immediata ma l'impatto per il comparto assicurativo sarà di lunga durata. Un esempio classico di quest'ultima categoria è il cambiamento climatico. Swiss Re identificava il cambiamento climatico come un rischio emergente molti decenni fa. Ora il rischio è, per così dire, emerso ma tutti gli interrogativi e le incertezze di un tempo sono ancora sul tavolo.

Il rapporto del 2019 presenta 15 nuovi temi di rischio emergente divisi in cinque trend. Alcuni di questi rischi, specifica Swiss Re, potrebbero non materializzarsi mai, mentre altri sono più probabili.

### VACCINI E POLITICA: UN MIX LETALE

Il primo tra i nuovi rischi emergenti considerati dal report riguarda l'ambiente sociale ed è quello legato alla questione dei vaccini. Due tendenze sono in conflitto: da un lato le campagne anti-vaccinali dall'altro la distribuzione, che nelle aree di conflitto è carente e viene utilizzata come un'arma. Questi due temi aumentano le probabilità di diffusione dell'epidemie, in particolare per le malattie altamente infettive in cui conta l'immunità di gregge. Le implicazioni sono gravi per gli assicuratori vita e salute e indirettamente la questione avrà un riflesso anche a livello finanziario.

"A nostro avviso - scrivono gli analisti di Swiss Re - la politicizzazione del movimento anti-vaccini come mezzo per esprimere dissenso nei confronti delle autorità nazionali e delle organizzazioni internazionali aumenta il rischio di pandemie".

(continua a pag. 2)



© ohenze - Fotolia

(continua da pag. 1)

## LE COMPETENZE VANNO IN PENSIONE

Un altro rischio emergente che preoccupa Swiss Re è il cosiddetto *retirement skills gap*, cioè lavoratori specializzati di vari settori che vanno in pensione lasciando un vuoto di competenze. Questa minaccia riguarda, per esempio, il comparto petrolchimico e quello della sanità. Quasi un lavoratore su cinque nel comparto oil & gas è un baby-boomer che andrà in pensione nei prossimi anni. Ancora più seria appare la situazione della sanità. Entro il 2030, ci sarà probabilmente una carenza di 15 milioni di professionisti del settore sanitario a livello globale: a questo si aggiunga che la domanda di servizi nei mercati sviluppati aumenterà proprio quando i baby-boomer andranno in pensione.

D'altra parte in tutti i settori, dalla manifattura ai servizi finanziari, molte persone andranno in pensione nei prossimi anni, portando con sé un know how che la tecnologia può sostituire solo in parte. Tutto questo si rifletterà pericolosamente sui profili di rischio delle aziende e sull'appetito degli assicuratori.

## IN VIAGGIO PER RIFARSI IL NASO

Collegato al settore sanitario c'è un altro rischio peculiare che emergerà sul medio periodo, certamente non nei prossimi tre anni: si tratta del rischio legato al turismo della chirurgia estetica. Sempre più persone viaggeranno all'estero per interventi di chirurgia plastica (ma anche odontoiatrica): costi inferiori, assenza di una copertura per questi trattamenti nei piani sanitari nazionali, mancanza di accesso alla terapia richiesta nel Paese di origine, sono tra le principali ragioni di questo particolare tipo di turismo. Viaggiare all'estero per la chirurgia estetica senza un'adeguata polizza è del resto molto comune.

Questo rischio impatterà sulle norme in materia di *medical malpractice* e la sua conseguente assicurazione: gli assicuratori dovranno coprire i costi di procedure non pianificate all'estero e capire in che modo queste spese possono essere recuperate. Inoltre, date le difformità normative delle diverse legislazioni, può essere difficile determinare il peso della responsabilità all'interno di un contesto transnazionale.

## L'ANTAGONISMO SOCIALE, GLI ESTREMISTI AL GOVERNO


Infine, tra i vari rischi emergenti presentati da Swiss Re, molti comunque già noti, quello che riguarda il crescente dualismo tra grandi città e aree periferiche e rurali appare di grande attualità e con un potenziale di danno dirompente per la coesione sociale di intere aree del pianeta. La rapida crescita delle grandi città aumenta la concentrazione del valore economico, cosa che offre opportunità per il settore assicurativo ma accentua anche i rischi. Questo divario si traduce in contrapposizioni economiche e sociali e riflette uno sviluppo globale più ampio: s'impone una scelta di campo tra chi abbraccia la globalizzazione e condivide norme culturali progressiste, e chi sostiene un approccio conservatore.

Le ricadute pratiche sono enormi, come si è visto nelle elezioni americane e nel referendum sulla Brexit. L'antagonismo grandi città-province, conclude Swiss Re, peserà negativamente sui mercati finanziari e il rischio di avere al potere più partiti estremisti renderà le normative più volatili nonché dannose per il business assicurativo.

Fabrizio Aurilia



© sheffkate - Fotolia



LEGGE SULL'OMICIDIO  
STRADALE:  
SCOPRI  
LE POLIZZE ARAG  
PER LA  
CIRCOLAZIONE.



## RICERCHE

# La Cina traina l'espansione del mercato vita

**Un report realizzato da McKinsey traccia un quadro sullo scenario globale sul settore life insurance, analizzandone gli andamenti e le prospettive per quest'anno, che vedrà ancora una volta come protagonisti i mercati emergenti dell'area Asia Pacifico**

I premi assicurativi lordi dei rami vita sono cresciuti passando dall'1% del 2016 al 3% del 2017. E complessivamente la profitabilità dell'industry è rimasta stabile attorno al 10% nel 2017. Questa la foto scattata da McKinsey in un report che fa il punto sul settore assicurativo vita a livello mondiale. Lo studio fa parte di una più ampia analisi dedicata al mercato danni (su *Insurance Daily* di ieri, lunedì 3 giugno, l'articolo dedicato) e sul settore distributivo (di prossima pubblicazione sempre su questo giornale).

### I trend di crescita regionale

La gran parte di questo incremento è da ascrivere alle buone performance dei mercati emergenti, guidate principalmente dallo sviluppo dei Paesi dell'Asia-Pacifico. Così come è avvenuto per i rami danni, anche nel business vita sono i due colossi continentali, Cina e India, ad aver generato il grosso della crescita: la terra del Dragone, in particolare, contribuisce per oltre l'85% all'aumento totale della regione sia per il 2016 che per il 2017.

I Paesi dell'Asia-Pacifico (oltre alle già citate Cina e India, la lista include Indonesia, Malesia, Filippine, Thailandia e Vietnam), l'Europa orientale e l'America Latina hanno raggiunto un tasso di crescita di premi lordi relativamente alto nel 2017.

Analogamente, sempre con riferimento al 2017, l'Africa e il Medio Oriente hanno beneficiato di guadagni stabili, mentre l'America del Nord e l'Europa occidentale hanno subito un leggero calo, sebbene non così profonda come la contrazione di 18 miliardi di euro dell'anno precedente.

Attualmente quello dei Paesi emergenti dell'area Asia Pacifico è il mercato a crescita più rapida al mondo: questi Paesi, spiega McKinsey, si sono espansi del 25% nel 2016 e del 21% nel 2017, anche se questo tasso dovrebbe scendere a circa il 10% entro il 2022. Il boom del mercato vita in Cina è stato alimentato sia dai bisogni di protezione latenti e ancora insoddisfatti presso la popolazione (come ad esempio i prodotti pensionistici), sia dalle "vendite aggressive di prodotti di investimento ad alto rendimento, a medio e breve termine", scrive McKinsey.

### Il boom delle unit-linked

Un vero e proprio exploit mondiale è quello messo a segno dai prodotti unit-linked, il cui mercato tra il 2016 e il 2017 è cresciuto del 42%. È l'Europa occidentale la principale responsabile dell'aumento dei premi lordi in questo segmento. In particolare, dal 2016 molti Paesi europei come il Portogallo, la Spagna e il Regno Unito hanno visto una crescita dei premi unit-linked dopo aver registrato un lento declino nel quinquennio precedente. Il report cita il caso della Spagna, dove questo capovolgimento può essere spiegato dal fatto che i rendimenti degli investimenti di prodotti garantiti sono stati alti fino a poco tempo fa per via dello spread

dei titoli di Stato spagnoli: dopo la diminuzione dei rendimenti, gli assicuratori hanno iniziato a spingere i prodotti unit-linked. Nel Regno Unito, invece, l'introduzione delle norme di Solvency II, che richiedono meno capitale per i prodotti unit-linked rispetto a quelli tradizionali, hanno portato gli assicuratori a spingerli.

### Cosa attendere nell'immediato futuro

McKinsey prevede che nel complesso i mercati emergenti, che hanno già stabilito un track record di crescita, dovrebbero continuare espandere il mercato dei prodotti vita a un tasso di almeno il 5% annuo. Come intuibile, ci si aspetta che siano la Cina e l'India a guidare lo sviluppo di tutta l'area Asia-Pacifico, mentre il mercato dell'America Latina sarà modellato da Argentina e Brasile.

Quanto alla redditività, McKinsey rileva "significative differenze" nei principali mercati vita. Nel Regno Unito il trend è muoversi verso prodotti a minor intensità di capitale, che sono anche meno redditizi, il che ha portato a una diminuzione del Roe negli ultimi anni. Negli Stati Uniti, la redditività è leggermente diminuita in quanto l'industria ha conosciuto uno spostamento dai prodotti variabili a quelli garantiti. In Cina il settore vita ha visto un leggero miglioramento della redditività negli ultimi due anni, un trend guidato dalla spinta verso prodotti più orientati al valore.

"Negli ultimi anni - scrive McKinsey - l'assicurazione vita ha affrontato contesti normativi sfidanti e bassi tassi di interesse". Tuttavia, ci si aspetta che il mercato possa riprendere slancio nei prossimi due anni. Secondo le previsioni, i premi cresceranno a un tasso annuale di sviluppo composto di circa il 4% fino al 2020. Si prevede inoltre che gli Stati Uniti avranno il più alto contributo nei premi globali vita, tallonati dalla Cina che sarà alle loro spalle con uno dei più alti tassi di crescita fino al 2020. Nei mercati sviluppati, la crescita dovrebbe aumentare gradualmente, con una maggiore enfasi posta dagli assicuratori dell'Europa occidentale su prodotti a minor intensità di capitale. Infine, McKinsey indica in Brasile, India, Indonesia e Russia gli altri mercati di cui monitorare lo sviluppo nel prossimo futuro.





## TECNOLOGIE

## Innovazione, un nuovo business model

**La conferenza annuale di Papyrus Software ha evidenziato come il progresso tecnologico stia imponendo un cambio di passo al contesto imprenditoriale: per la società è tempo di engagement omnicanale**

L'innovazione tecnologica sta portando con sé grandi novità. E sta imponendo un'evoluzione sempre più necessaria a un contesto imprenditoriale che deve confrontarsi con obblighi normativi e mutate abitudini dei consumatori. Per le aziende, come emerso nel corso della conferenza annuale Open house & user conference di **Papyrus Software**, sembra dunque arrivato il tempo di un cambio di passo.

Svoltasi lo scorso 31 maggio presso la sede italiana della società, a Ivrea, la conferenza si è aperta con un intervento di **Max J. Pucher**, chief technology officer di Papyrus Software, ed è proseguita con un'analisi degli impatti che ha l'evoluzione tecnologica sui diversi modelli di business. Il tutto attraverso la proposizione di casi reali di applicabilità di sistemi come l'intelligenza artificiale e il machine learning.

Emerge così l'immagine di un mercato in rapida trasformazione, in cui diventa di massima importanza per le aziende adottare una strategia che garantisca stabilità, sicurezza e conservazione delle informazioni, fornendo al contempo un miglioramento della flessibilità e dell'adattabilità nell'interazione tra cliente e utente. In particolare, grande attenzione è stata riposta su un nuovo modello di business basato su un engagement omnicanale e un'esperienza di valore su tutta la filiera. È da questa necessità che nasce **Content Services Platform**, piattaforma sviluppata da Papyrus Software che consente di gestire i contenuti in maniera collaborativa e transazionale, integrando agevolmente video, chat, social, conversazioni telefoniche e tutti gli strumenti al centro dell'attività quotidiana di clienti e dipendenti. L'impostazione dei processi può essere integralmente automatizzata, semi-automatizzata o resa adattiva attraverso le funzionalità dell'**Adaptive Case Management**. Il modello adattivo abilita l'utente di business a operare nell'intento di raggiungere un obiettivo, anche aggiungendo o adeguando il processo in modo dinamico e funzionale all'obiettivo stesso, per una maggiore efficacia ed efficienza operativa.

G.C. ○

## PRODOTTI

## Una Rc auto tecnologica per Sara

**La compagnia dell'Acì ha presentato una soluzione assicurativa in base alla quale il cliente può monitorare il proprio stile di guida e ottenere uno sconto alla sottoscrizione e al rinnovo**



© Milles Studio - Fotolia

**Sara Assicurazioni** lancia una nuova polizza auto, puntando sul doppio vantaggio di un'autovalutazione dello stile di guida e di un risparmio economico. Si tratta di **Guido Bene**, copertura Rc auto che si avvale di un kit satellitare fornito da **Octo Telematics**. Grazie a questo strumento installato sulla vettura, è possibile tracciare e analizzare i comportamenti di guida degli assicurati, con particolare rilevanza per l'accelerazione, la frenata e la conduzione del veicolo nell'affrontare le curve. I dati raccolti dalla black

box sono elaborati e riportati al cliente attraverso l'app **Guido Bene** fornita da Sara: in questo modo il conducente ottiene una valutazione del proprio stile di guida e può consapevolmente agire per modificarlo rendendolo più virtuoso. Si tratta di una novità per Sara Assicurazioni, che l'ha ricercata perché coerente con l'impegno che la compagnia ha assunto, in sinergia con l'**Automobile Club d'Italia**, nella diffusione di una cultura della sicurezza per tutti gli utenti della strada e in favore di una mobilità più attenta alle nuove esigenze degli automobilisti.

La sottoscrizione della polizza include anche un doppio vantaggio economico: un risparmio del 25% alla sottoscrizione e uno sconto al rinnovo della polizza sulla base del comportamento di guida tenuto dall'assicurato.

Al termine di ogni viaggio la app **Guido Bene** fornisce all'automobilista un punteggio quale esito del comportamento tenuto alla guida e calcolato su una valutazione trasparente basata su parametri prestabiliti: al rinnovo della polizza l'assicurato potrà usufruire di uno sconto parametrato sui punteggi.

Maria Moro

**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)



# INSURANCE Daily

● MARTEDÌ 04 GIUGNO 2019

N. 1556



## Convegno



### 6 GIUGNO 2019

MILANO ■ 09.00 - 16.00 ■ Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

## RISCHI: CULTURA E CAPACITÀ DI AZIONE

Con il patrocinio di:



Main sponsor:



Official sponsor:



**Chairman Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Insurance Trade**

- 09.00 - 09.30 - Registrazione
- 09.30 - 09.50 - **L'Italia tra percezione dei rischi e bisogno di crescita**  
*Lucio Poma, responsabile scientifico dell'area industria e innovazione di Nomisma*
- 09.50 - 10.10 - **Joshua, il "perito virtuale" per la valutazione oggettiva del cyber insurance risk**  
*Roger Cataldi, head of cybersecurity practice di Almaviva*
- 10.10 - 10.30 - **Qualità per lo sviluppo sostenibile**  
*Luigi Ferrata, segretario di Asvis*  
**Formazione evoluta per la gestione dei rischi nelle aziende**  
*Massimo Michaud, presidente di Cineas*
- 10.30 - 10.50 - **Prevenzione: tecnologie per la gestione integrata del rischio**
- 10.50 - 11.10 - **Cyber crime, l'evoluzione delle minacce per cittadini e aziende**  
*Nicola Bernardi, presidente di Federprivacy*  
*Umberto Rapetto, Generale (R) della Guardia di Finanza - cyber security advisor*
- 11.10 - 11.30 - Coffee break
- 11.30 - 13.00 - **TAVOLA ROTONDA: Aziende, come gestire cause ed effetti della business interruption**  
*Carlo Cosimi, vice presidente di Anra e corporate head of insurance & risk financing di Saipem*  
*Tommaso Faelli, studio Bonelli Erede e docente di Cineas*  
*Luca Franzi De Luca, presidente di Aiba*  
*Massimo Marchi, presidente Marchi & Fildi Spa - Filidea Srl*  
*Stefano Scoccianti, enterprise risk manager del gruppo Hera*  
*Marco Valle, vice presidente di Aipai*  
*Luigi Viganotti, presidente di Acb*
- 13.00 - 14.00 - Pranzo
- 14.00 - 14.20 - **La trasformazione ambientale, tra eventi climatici e intervento dell'uomo**  
*Roberto Buizza, docente della Scuola Superiore Sant'Anna Pisa*  
*Andrea Minutolo, geologo e coordinatore scientifico di Legambiente*
- 14.20 - 14.40 - **La funzione della tutela legale per le aziende e gli executive**  
*Guglielmo Elefante, responsabile for underwriting di Das*
- 14.40 - 15.40 - **TAVOLA ROTONDA: L'assicurazione per le Pmi: problematiche, formazione commerciale e soluzioni per il cliente**  
*Massimo D'Alfonso, direttore rami elementari di Sara Assicurazioni*  
*Daniela Marucci, direzione tecnica danni e sinistri, responsabile linea corporate di UnipolSai*  
*Massimo Monacelli, chief property & casualty e claims officer di Generali*  
*Massimo Perego, responsabile sviluppo commerciale di Reale Mutua*  
*Fabrizio Perna, responsabile formazione commerciale di Reale Mutua*
- 15.40 - 16.00 - Q&A
- 16.00 - Chiusura lavori

Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Scarica il programma completo