

PARABREZZA
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE
Daily

Oltre 160 centri
in tutta Italia.

Scopri quello
più vicino a te!

www.glassdrive.it

GLASSDRIVE®
Un marchio Saint-Gobain

● LUNEDÌ 17 GIUGNO 2019

N. 1565

PRIMO PIANO

Il 2018 di Eiopa

Idd, Pepp e Solvency II. E poi ancora, l'impatto della Brexit e i nuovi trend di sviluppo del mercato. Il 2018 di Eiopa è stato un anno pieno, ripercorso nel rapporto annuale dell'Autorità pubblicato lo scorso venerdì. "Abbiamo mantenuto il nostro impegno a migliorare la protezione dei consumatori, attraverso una supervisione coerente e di alta qualità", scrive Gabriel Bernardino, presidente di Eiopa, nelle battute iniziali del rapporto.

Ampio spazio, com'è inevitabile, è dedicato all'implementazione della Idd e al processo di revisione di Solvency II, due elementi che, nella visione di Eiopa, hanno consentito di tutelare ulteriormente i consumatori e rafforzare la convergenza nelle attività di supervisione. Altro punto centrale del rapporto è poi il mantenimento della stabilità finanziaria, fronte su cui Eiopa è intervenuta conducendo una serie di stress test in scenari definiti "gravi ma verosimili", che hanno anche compreso l'eventualità di una catastrofe naturale.

Sullo sfondo restano poi le grandi questioni di mercato, trend ancora in fase di sviluppo che verosimilmente faranno sentire i loro effetti anche nel 2019. Come nel caso delle nuove tecnologie, settore su cui Eiopa ha affermato di aver avviato uno stretto dialogo con esperti e addetti ai lavori per analizzare opportunità ed eventuali rischi del mercato.

Giacomo Corvi

RICERCHE

Spesa sanitaria, da consumismo a bisogno

Quasi un italiano su due è costretto a pagare le cure di tasca propria. A ribadirlo è il nono rapporto Rbm-Censis sulla sanità pubblica, privata e intermediata, presentato a Roma nel corso del Welfare Day 2019. Il quadro che emerge mostra un'esigenza, ormai improrogabile, di istituzionalizzare la creazione di un secondo pilastro aperto, che integri il Ssn per affrontare l'emergenza di questo settore

Gli italiani hanno imparato a muoversi in un ecosistema articolato, sulla base di nuovi e accresciuti bisogni sanitari e assistenziali. È quello che emerge dal nono rapporto realizzato da Censis e Rbm Assicurazione Salute, presentato giovedì scorso a Roma in occasione del Welfare Day 2019.

L'indagine rileva che, quest'anno, quasi un cittadino su due, a prescindere dal proprio reddito, si è rassegnato a pagare una prestazione sanitaria di tasca propria, senza neanche provare a prenotarla attraverso il Ssn.

Sono 19 milioni e 600mila i "forzati della sanità a pagamento", ha spiegato **Francesco Maietta**, responsabile area politiche sociali della **Fondazione Censis**, evidenziando che c'è una "mappa di Lea negati per problemi di tempi di attesa": occorrono in media 128 giorni per una visita endocrinologica, 114 per un consulto diabetologico, 65 per una visita oncologica e 49 giorni per quella cardiologica. Inoltre, su 100 tentativi di prenotazione di accertamenti diagnostici, 30 ecografie e 26 risonanze magnetiche transitano nella sanità a pagamento.

RAPPORTO COMBINATORIO

In linea generale la maggioranza dei cittadini ha un rapporto combinatorio con la sanità: il 62% di quelli che fanno prestazioni nel pubblico ne fanno una anche nel privato, mentre il 44% si rivolge direttamente al privato anche per le cure che rientrano nei Livelli essenziali di assistenza del Ssn. In sostanza, si cerca la combinazione di pubblico privato per avere la sanità di cui si ha bisogno. "Ognuno di noi - ha ammesso **Marco Vecchietti**, ad e dg di Rbm Assicurazione Salute - ha sperimentato la necessità di surfare tra pubblico e privato per completare, in tempi certi, un iter clinico o diagnostico, prescritto dal proprio medico".

(continua a pag. 2)



Marco Vecchietti, ad e dg di Rbm Assicurazione Salute



INSURANCE REVIEW
È SU TWITTER

Seguici cliccando qui

INSURANCE
REVIEW

PARABREZZA
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE
Daily

● LUNEDÌ 17 GIUGNO 2019

N. 1565

Oltre 160 centri
in tutta Italia.

Scopri quello
più vicino a te!

www.glassdrive.it

GLASSDRIVE®

(continua da pag. 1)

Siamo quindi di fronte a un "ecosistema articolato e diversificato fatto da tanti soggetti e scelte decisionali che non ha connotazioni precise", ha spiegato **Giuseppe De Rita**, presidente della Fondazione Censis, il quale ha parlato di un "policentrismo dei comportamenti e delle idee" di un cittadino più consapevole che rappresenta il "principe dell'ecosistema".

UNA NECESSITÀ TRASVERSALE

Va sottolineato che la spesa sanitaria privata, seppur consapevole, non rappresenta una forma di ipocondria di massa o di consumismo visto che la maggioranza è costretta ad andare nel privato, generando una spesa di 37,3 miliardi (+7% dal 2014), che si stima arriverà, nel 2019, intorno ai 42 miliardi di euro.

Questa migrazione nel privato riguarda trasversalmente tutti i gruppi sociali. A oggi sono a carico dei cittadini il 92% delle cure odontoiatriche e il 23% degli esami diagnostici, mentre i farmaci rappresentano la seconda voce di spesa pagata direttamente dalle famiglie in termini di costo medio (380 euro), e la prima per frequenza (38%).

La necessità di pagare di tasca propria cresce in base allo stato di salute e all'età: per i cronici la spesa sanitaria privata è in media del 50% più elevata di quella ordinaria, per i non autosufficienti è quasi tre volte quella ordinaria, e per gli anziani è il doppio.

Va da sé che è aumentato il ricorso a prestiti e credito al consumo per finanziare le proprie cure: dal 10,54% a oltre il 27%. Il tutto in palese contrasto con il principio universalistico del sistema sanitario, dove a pagare il prezzo più alto sono i malati, gli anziani e i più fragili.

PREVENZIONE E SECONDO PILASTRO

Al punto in cui siamo, dunque, è ormai opinione diffusa che sia necessario agire su due fronti: quello della prevenzione, intesa come un'azione di lungo periodo in grado di prevenire l'insorgere delle patologie; ma soprattutto il ricorso alla sanità integrativa al fine di raddoppiare il diritto alla salute degli italiani. Su questo, Vecchietti ha evidenziato che non è più sufficiente "garantire finanziamenti adeguati alla sanità pubblica", ma è necessario affidare in gestione le cure acquistate dai cittadini, al di fuori del Ssn, attraverso un secondo pilastro sanitario aperto.

La validità del secondo pilastro è confermata dai dati sulla capacità di rimborso della spesa sanitaria privata da parte della sanità integrativa: se un cittadino finanzia l'85% delle cure private, aderendo a una forma complementare, pagherebbe di tasca propria per le medesime cure solo il 33%.

UN WELFARE PER TUTTI

Va dunque pianificato "un veloce passaggio da una sanità integrativa a disposizione di pochi a una sanità integrativa diffusa", ha detto Vecchietti, estendendola ai 40 milioni di contribuenti. A oggi, infatti, sono circa 14 milioni gli italiani che hanno una polizza sanitaria e, tra il 2013 e il 2018, a fronte di una crescita del 9,9% della spesa sanitaria privata, quella intermediata dalla sanità integrativa è cresciuta solo del 0,5% a dimostrazione del fatto che serve un cambio di passo.

L'idea proposta da Rbm è dunque quella di un welfare di cittadinanza, attraverso "l'evoluzione del welfare integrativo da strumento contrattuale a strumento di tutela sociale in una prospettiva di presa in carico dell'intero progetto di vita dei cittadini".

POLITICHE A SOSTEGNO

Quello dei fondi e delle polizze sanitarie rappresenta: "un sistema che nei numeri dimostra di funzionare piuttosto bene per chi lo ha già, e sarebbe normale immaginare politiche di supporto alla diffusione di questa importante tutela sociale aggiuntiva", ha aggiunto Vecchietti. Tra queste, Rbm Salute propone la promozione di un fondo sanitario interregionale per il Mezzogiorno che finanzia investimenti nelle infrastrutture sanitarie, contrastando il fenomeno delle migrazioni sanitarie; la rimodulazione dei benefici fiscali riconosciuti alla sanità integrativa in base all'effettiva quota di intermediazione della spesa sanitaria privata garantita ai cittadini; il finanziamento del secondo pilastro sanitario attraverso l'eliminazione delle detrazioni fiscali per le spese sanitarie e l'introduzione dell'imposta del 2,5% sui contributi versati alla sanità integrativa a carico dei fondi.

Nel nostro Paese, ha concluso Vecchietti, c'è "un'emergenza sanitaria" da affrontare, e la sostenibilità economica e sociale del sistema richiede l'adozione di "misure strutturali".



Un momento della presentazione del rapporto

Laura Servidio



RICERCHE

Noleggio a lungo termine, buoni livelli di soddisfazione

I fleet manager promuovono (con riserva) i servizi: bene la gestione del parco. Telematica e ottimizzazione della flotta sono le aree da migliorare

Gli esperti del settore auto da tempo rilevano il passaggio dal possesso all'utilizzo come uno dei principali trend di cambiamento nei comportamenti della clientela. Negli ultimi anni, dunque, il peso del noleggio a lungo termine sta aumentando considerevolmente, tanto che il principale operatore Rc auto in Italia, **UnipolSai**, l'ha inserito tra i principali driver di sviluppo del piano industriale 2019-2021.

Ma qual è il livello di soddisfazione delle grandi aziende per i servizi di noleggio a lungo termine? Prova a scattare un'istantanea la seconda edizione dello studio **Noleggio&Qualità**, realizzato dall'osservatorio promosso da **Top Thousand** e dedicato alle flotte aziendali.

L'osservatorio sulla mobilità aziendale è composto da fleet e mobility manager di grandi aziende e condotto dalla redazione di **Sumo Publishing** su un campione di 100 grandi aziende nazionali e multinazionali con una flotta complessiva di 100mila veicoli. Diversi gli aspetti considerati dalla survey, valutati con indicatori del livello di soddisfazione per il servizio in scala da uno a quattro.

Secondo la ricerca, il livello di soddisfazione delle grandi aziende per i servizi di noleggio a lungo termine è cresciuto, con punte di eccellenza nella gestione degli aspetti amministrativi e nell'assistenza alla clientela (consegna veicolo, velocità ed efficacia nel risolvere problemi, fine contratto, gestione sinistri); supporto hi-tech e telematica a bordo dell'auto sono invece le aree che evidenziano maggiori margini di crescita.

Struttura commerciale consolidata

Lo studio parte dall'analisi dei feedback relativi alla struttura commerciale, su cui le società di noleggio hanno da sempre investito. In generale, il grado di soddisfazione per questa area è "buono". La gestione dei servizi amministrativi si conferma arma vincente per gli operatori di noleggio; per questa area di

attività i fleet manager esprimono grande soddisfazione, con una media voto superiore a 3 (su una scala da 1 a 4). Il giudizio più alto viene espresso per la fatturazione, servizio giudicato puntuale e gestito con documenti facilmente comprensibili.

In leggera crescita (da una media di 2,6 del 2017 a 2,7) anche la soddisfazione per il customer service, che contempla diverse voci: la raggiungibilità via mail/telefono degli operatori e la tempestività del riscontro, la prontezza nel problem solving (sia per i driver che per i fleet manager), la fase di consegna veicoli, i costi di fine contratto, le vetture sostitutive, il soccorso stradale, la gestione sinistri. Meno positivi i giudizi, invece, sulla rete di assistenza (in particolare per la capillarità e i tempi di manutenzione) e per il servizio di carta carburante, che sconta evidentemente aspettative molto elevate da parte della clientela.

Telematica e consulenza, si può fare di più

Due aree strategiche, anche per la mobilità aziendale, hanno vissuto negli ultimi anni un'evoluzione molto rapida: la telematica a bordo dei veicoli e l'ottimizzazione della flotta attraverso soluzioni di mobilità integrata e condivisa, in grado di aumentare l'efficienza e ridurre i costi di gestione. Anche su questa capacità di prestare consulenza in termini di total cost of mobility si misura oggi l'offerta delle società di noleggio.

Su queste due nuove aree, i riscontri raccolti mostrano un'offerta ancora non pienamente soddisfacente, nonostante il forte interesse delle aziende clienti: la scorsa valutazione sui servizi telematici (2,1 su 4) evidenzia la bassa qualità dei dati messi a disposizione e i costi, percepiti come troppo alti rispetto agli effettivi benefici; un messaggio per l'industry del noleggio, che dovrà approfondire, riflettere e agire per invertire questa percezione.

"L'analisi condotta sui fleet manager delle grandi aziende – spiega **Gianfranco Martorelli**, presidente di Top Thousand – mostra un generale gradimento per i servizi del noleggio a lungo termine. Al contempo i gestori delle flotte chiedono oggi di essere coinvolti sempre di più come partner con cui lavorare in sinergia nella definizione delle soluzioni di mobilità. Diverse le aree che evidenziano margini di crescita: su tutte, la ricerca di maggiore semplicità, efficienza e intuitività nell'information technology, a riprova di come la crescente abitudine a interfacciarsi nel quotidiano con device e applicazioni stia facendo crescere le aspettative e le esigenze anche nella gestione del parco auto".



PARABREZZA
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE
Daily

Oltre 160 centri
in tutta Italia.

Scopri quello
più vicino a te!

www.glassdrive.it

GLASSDRIVE®

● LUNEDÌ 17 GIUGNO 2019

N. 1565

#65
giugno 2019

INSURANCE
REVIEW

Strategie e innovazione per
il settore assicurativo

Insurance Review

Strategie e innovazione per il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica
dinamica e immediata.
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento
dedicato ai professionisti del settore.

Abbonati su www.insurancereview.it
Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)

oppure scarica l'app Insurance Review



Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Inviando un'email a abbonamenti@insuranceconnect.it

Modalità di pagamento:

- On line con Carta di Credito all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

WELFARE C
IN S

L'INTERVISTA

24 ATTUALITÀ

*L'incontro tra
ario e digitale
o Cappiello, dg di
a e ad di Poste*

*Unipol, obiettivi
evoluzione*

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 17 giugno di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577