

PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



PRIMO PIANO

## Truffe, la mano di Cosa Nostra

Ci sarebbe anche Cosa Nostra dietro le truffe alle assicurazioni perpetrate attraverso il sistema dello spacca-ossa. La Polizia di Stato ha fermato questa mattina i vertici di importanti famiglie del mandamento mafioso di Brancaccio a Palermo. Le accuse vanno dall'estorsione all'associazione per delinquere finalizzata al traffico di sostanze stupefacenti, passando per l'autoriciclaggio e, appunto, il danneggiamento fraudolento di beni assicurati.

Il sistema delle truffe era stato scoperto in due distinte indagini che erano culminate, lo scorso aprile, con il fermo di 42 persone a Palermo e Trapani. Secondo gli inquirenti, i vertici dell'organizzazione reclutavano fra i soggetti più disperati persone disposte a farsi rompere una gamba o un braccio in cambio di poche centinaia di euro. Poi, con l'ausilio di professionisti compiacenti, presentavano alle compagnie assicurative le richieste di risarcimento e dirottavano gli indennizzi nelle casse di Cosa Nostra.

Dall'indagine dello scorso aprile erano emerse circa 60 mutilazioni, spesso praticate con mezzi contundenti come dischi di ghisa e spranghe di ferro. In un caso le lesioni avrebbero addirittura provocato la morte della vittima: il suo corpo era stato rinvenuto lungo una strada di Palermo e il decesso era stato inizialmente associato a un incidente stradale.

Giacomo Corvi

MERCATO

## Insurance summit, dalla gestione dei costi ai ricavi digitali

Nella prima giornata dell'appuntamento annuale del gruppo 24 Ore, con la media partnership di Insurance Connect, si è discusso di tecnologia e strategie commerciali, ma anche di scenari di mercato, questioni politiche e istituzionali

Il settore assicurativo dovrà davvero attendere cinque o dieci anni per vedere i ricavi della propria trasformazione digitale? La rivoluzione tecnologica è stata finora solo miglioramento dell'efficienza e dei costi operativi? Probabilmente è vero (secondo Bcg), ecco perché è ancora più importante aprire oggi quel grande mercato dei danni, fermo da troppi anni, su cui i colossi di altri settori hanno messo gli occhi.

Il futuro delle assicurazioni tra nuovi costi del rischio e scenari digitali è il tema centrale del canonico appuntamento dell'Insurance Summit, la due giorni che coinvolge tutto il mondo assicurativo, organizzata da 24 Ore Business School, in collaborazione con Il Sole 24 Ore e la media partnership di Insurance Connect, in programma ieri e oggi presso la sede del gruppo 24 Ore a Milano.

L'evento, che vede la partecipazione di relatori del mondo assicurativo, ma non solo, è stato introdotto dall'intervento di Davide Corradi, managing director e senior partner di The Boston Consulting Group, che ha delineato le quattro tendenze prevalenti dell'industry dei rischi: l'uscita di valore dal comparto (poco capitale per gli investimenti); l'ormai cronico problema dei tassi d'interesse negativi; il costante calo dei volumi del fatturato dei rischi tradizionali e l'incertezza sul fatto che i nuovi rischi possano compensare la riduzione; e le barriere all'ingresso del settore che sono sempre meno forti.

### ATTENZIONE A NON PERDERE VALORE

Come trattenere e generare nuovo valore? Secondo Corradi, nel breve, grazie all'insurtech si può fare molto sui costi operativi, ma per la parte dei ricavi occorrerà attendere dai cinque ai dieci anni. Intanto, cambia l'architettura stessa dell'offerta assicurativa: i bisogni dei consumatori vengono spaccettati e resi quindi più aggredibili da player esterni. Gli investimenti nell'insurtech sono sempre più indirizzati sulle aziende più mature, segno che il focus degli investitori si sta spostando su soggetti più consolidati che potenzialmente possono fare concorrenza agli incumbent. (continua a pag. 2)



Un momento della tavola rotonda tra le compagnie

INSURANCE REVIEW  
È SU LINKEDIN

Segui la pagina



PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



(continua da pag. 1) Insomma, il settore assicurativo deve temere l'effetto telco: cioè l'essere aggredito da operatori esterni non direttamente nel proprio core business, ossia sottoscrizione dei rischi, ma su tutti i servizi a valore aggiunto.

## LA BATTAGLIA DELLA PROTEZIONE E DELLA SOSTENIBILITÀ

È una sfida, quella digitale e tecnologica, che si accompagna alla più tradizionale prova di mercato, ricordata dall'intervento video di **Maria Bianca Farina**, la presidente dell'**Ania**. Con un tasso risk free negativo per i prossimi 20 anni, occorre reinventare il ramo vita, un comparto che investe, in Italia, 700 miliardi di euro nell'economia reale (e in Btp) e rappresenta il 17% del risparmio degli italiani. Sempre stando alle cifre fornite dall'associazione, le compagnie prevedono di chiudere l'anno in corso con una crescita decisa nel ramo danni non auto, grazie al +10% delle polizze salute e al +6% di quelle sulla casa. Proprio su questi servizi si combatte la vera battaglia della protezione e della prevenzione: secondo Farina, "è ormai inderogabile un nuovo piano per la sanità complementare e le catastrofi naturali".

L'altra faccia della medaglia, però, è quella della stabilità e della sostenibilità del settore. Il campo da gioco è europeo, il match è sul *volatility adjustment* e l'**Ivass** è da tempo il regista della squadra italiana. Ieri, il segretario generale, **Stefano De Polis**, ha raccontato che la partita è ancora lunga: gli obiettivi sono ottenere un meccanismo ponderato sulle specificità dei portafogli nazionali, che funzioni in maniera più graduale e "accompagni l'andamento degli spread", al contrario di quanto accade oggi.

## L'INNOVAZIONE STA ANCHE NELLA GOVERNANCE

Ma oltre alle istituzioni, e ai corpi intermedi, ovviamente, al centro dell'arena ci sono gli operatori. Così, nella seconda parte del pomeriggio, sono entrate in campo le compagnie, **Generali** e **Unipol**. **Gabriele Galateri di Genola**, presidente del Leone di Trieste, e **Carlo Cimbri** (in video), ceo del gruppo bolognese, sono stati protagonisti di due interviste sulle strategie e le visioni di mercato. Galateri, con un profilo più istituzionale e meno operativo, ha parlato, tra le varie cose, dell'importanza di una buona governance, che non deve essere una camicia di forza ma una struttura di comunicazione fluida che faccia lavorare bene tutti gli stakeholder: "è importante – ha detto – mettere insieme competenze anche fuori dal settore assicurativo, per formare un board eterogeneo".

Carlo Cimbri si è soffermato più sui programmi del gruppo per il futuro. Il suo ragionamento ha toccato tutte le parti della catena del valore, partendo dalla convinzione che il settore non sarà colpito da un'innovazione disruptive ma che stia procedendo sempre più spedito verso un'evoluzione graduale: il recente piano industriale, che guarda a lungo termine, è anche un manifesto di fiducia verso le possibilità intrinseche del settore assicurativo. Tra queste possibilità, c'è anche l'evoluzione del business di bancassurance e l'auspicio, da azionisti di **Bper**, di un sempre maggior consolidamento degli istituti, utile ad aumentare capacità e massa critica.



Gabriele Galateri di Genola, presidente di Generali

## CONNETTERSI ALLA VITA DELLE PERSONE

Le compagnie sono rimaste protagoniste anche nell'ultimo appuntamento della giornata, la tavola rotonda cui hanno partecipato **Raffaele Agrusti**, amministratore delegato e direttore generale di **Itas Mutua**; **Alessandro Castellano**, ceo del gruppo **Zurich Italia**; **Patrick Cohen**, ceo del gruppo **Axa Italia**; **Matteo Laterza**, direttore generale di **UnipolSai**; e **Alessandro Scarfò**, amministratore delegato e direttore generale di **Intesa Sanpaolo Assicura**. Introdotto da **Giulio Dell'Amico**, partner di **Kpmg**, che ha presentato tutti i vantaggi della *connected insurance*, il dibattito tra i manager delle imprese ha spaziato dal contesto di mercato alle strategie delle singole imprese per sfondare finalmente quel 2% del rapporto tra giro d'affari dei rami danni e Pil, che ci condanna da anni a fanalino di coda dell'assicurazione p&c europea.

Per tutti, il problema principale è trasformare il prodotto assicurativo da oggetto inerte a soggetto vivo nella relazione con il cliente: c'è chi punta di più sulla salute e le possibilità del progresso tecnologico in quel campo e chi sulla rapidità della liquidazione dei sinistri. Per le compagnie, in generale, la capacità di connettersi alla quotidianità delle persone è la questione centrale: la tecnologia non basta ad affascinare il cliente, è piuttosto l'assicuratore che deve spiegare il mutamento dei servizi offerti e come questi possono concretamente rendere più semplice la vita degli assicurati. Solo così, forse, i ricavi della digitalizzazione arriveranno prima del 2030.

Durante il pomeriggio, ci sono stati anche gli interventi di **Vito Rocca**, ceo di **Rgi**, che ha parlato di digital transformation per il settore assicurativo, e di **Massimo Claudio Comparini**, amministratore delegato di **E-Geos**, che si è soffermato sulle nuove tecnologie satellitari e sull'intelligenza artificiale applicate alla previsione del rischio.

L'Insurance Summit continua oggi presso la sede milanese del gruppo 24 Ore, mentre domani su *Insurance Daily* ci sarà il resoconto della seconda giornata.

PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



INSURANCE  
Daily

Oltre 160 centri  
in tutta Italia.

Scopri quello  
più vicino a te!

www.glassdrive.it 800 01 06 06

GLASSDRIVE

● MARTEDÌ 19 NOVEMBRE 2019

N. 1645

NORMATIVA

## L'indagine conoscitiva dell'Eiopa sulle polizze viaggi

L'autorità di vigilanza comunitaria ha emanato un documento che rileva elementi da tenere in osservazione sulla struttura del prodotto e sul rapporto commissioni/premi delle coperture per chi viaggia

Il 28 ottobre scorso, l'Ivass ha pubblicato sul proprio sito web un comunicato stampa, prontamente ripreso da *Insurance Daily*, che rimandava alla pubblicazione da parte di **Eiopa** di un'indagine sulle assicurazioni viaggio.

Il documento, disponibile sul sito dell'autorità comunitaria, è molto interessante, e ricorda indagini di simile natura condotte a livello nazionale dall'Ivass, come ad esempio l'*Indagine conoscitiva sulle polizze abbinata a prodotti e servizi di natura non assicurativa del 2014*, l'*Indagine sulle polizze abbinata a mutui e finanziamenti: premi, caricamenti e provvigioni del 2016* e il *Report dell'indagine sulle polizze abbinata ai finanziamenti per l'acquisto di autoveicoli del 2017*.

In questo breve contributo cercheremo di capire meglio quali sono stati gli aspetti evidenziati dall'Eiopa, che, ricordiamo, non si è limitata a pubblicare l'indagine ma ha anche rivolto un *warning* alle imprese del settore. Quali sono state, dunque, in sintesi, le evidenze emerse dall'analisi che ha coinvolto le compagnie che raccolgono il 60% dei premi lordi in ambito Ue nel settore viaggi?

### Il rapporto commissioni/premi

Prima di tutto l'Eiopa ha sottolineato l'importanza del comparto, favorito anche dalla maggiore propensione dei cittadini a muoversi, vuoi in ragione del superamento dei momenti più bui della crisi economica, vuoi per un generale abbassamento delle tariffe, dovuto (anche) alle sempre maggiori quote di mercato conquistate dagli operatori low cost, nonché alla diffusione di canali alternativi per la distribuzione dei pacchetti viaggio (e quindi delle relative polizze abbinata).

Delineato il contesto di riferimento, l'indagine ha preso in considerazione la prima delle criticità riscontrate, ovvero la presenza, in alcuni casi, di modelli di business con strutture di remunerazione fondate su livelli provvigionali troppo elevati (tematica questa simile a quanto riscontrato, ad esempio, dall'Ivass nell'ambito delle polizze connesse ai mutui e ai finanziamenti, quando l'Istituto si è occupato della materia).

(continua a pag. 4)

**ASSIMEDICI®**  
CONSULENZA ASSICURATIVA MEDICI

**ASSICURARE LE STRUTTURE SANITARIE**

**SPEEDYQUOTATION**

**[www.sanitaassicurata.net](http://www.sanitaassicurata.net)**

Quotazione preliminare per le  
**STRUTTURE SANITARIE**

**PER INFORMAZIONI:**

**Cell. (+39) 392.90.42.265 - Tel. (+39) 02.91.98.33.94**



PARABREZZA  
ROTTO?

NON ASPETTARE



(continua da pag. 3)

Come può evincersi dal documento pubblicato dall'autorità di vigilanza comunitaria, in un contesto nel quale le commissioni medie pagate sono pari al 24% del premio lordo, alcuni assicuratori pagano commissioni molto elevate; non mancano casi in cui si supera di parecchi punti la soglia del 50%.

Un altro tema evidenziato è stato quello del rapporto sinistri/premi. Nell'ambito dell'indagine è risultato che la percentuale media dei sinistri pagati è del 40% rispetto ai premi, con una differenza minima in relazione ai diversi canali distributivi (agenti/broker, bancassicurazione, intermediari a titolo accessorio, aggregatori/comparatori), con punte, però, del 20% che sono state interpretate dall'Eiopa come un significativo indicatore di basso valore del prodotto per i consumatori.

L'indagine ha poi ricordato l'attenzione che si rende necessaria a seguito dell'ingresso nel mercato di nuovi operatori, nonché dallo sviluppo del canale on line, come strumento di distribuzione di prodotti accessori a pacchetti turistici, voli, crociere, viaggi in traghetto e quant'altro.

A tal proposito, è interessante osservare come, stando ai dati raccolti da Eiopa, il canale distributivo rappresentato dai siti web e dagli aggregatori rappresenti a oggi ancora un *incumbent*, con il 2% dei premi sul totale di quelli raccolti dai soggetti partecipanti all'indagine (contro il 33%, ad esempio, degli intermediari a titolo accessorio).

### Proporzionare il prodotto al target

Veniamo ora al tema molto sensibile delle esclusioni contrattuali. Dal documento pubblicato dalla Vigilanza comunitaria si evince che circa il 70% degli assicuratori esclude le condizioni preesistenti; sempre la maggioranza delle compagnie che hanno partecipato all'indagine non ricorrono alla visita medica prima della stipula del contratto, la quale è, invece, più comune in occasione del sinistro, per valutare se lo stesso è connesso o meno a una preesistenza, in vista di una sua possibile reiezione.

Di non poca rilevanza per i contraenti (in termini di potenziali costi ulteriori) sono poi le considerazioni svolte dall'Eiopa

sul fatto che in molti casi le valutazioni sull'esistenza di eventuali altre coperture non sono fatte in sede di stipula della polizza ma in fase di gestione del sinistro, nell'ambito della quale gli assicuratori coinvolti valutano quale copertura deve operare (dividendo tra loro l'ammontare degli indennizzi).

Alla luce delle risultanze sopra sinteticamente esposte, Eiopa ha emesso l'avvertimento del quale abbiamo detto in apertura, sottolineando, in particolare, come i modelli di business che presentano livelli provvigionali troppo elevati, combinati a rapporti sinistri premi troppo bassi, presentano delle criticità alla luce dei principi normativi contenuti nella direttiva Idd. Principi trasposti nel nostro ordinamento con l'approvazione del dlgs 68 del 2018, che ha modificato il Codice delle assicurazioni e, tra l'altro, con la pubblicazione del Regolamento Ivass n. 40 del 2018 in materia di distribuzione assicurativa, oggi peraltro all'onore delle cronache, stanti le proposte di modifica contenute nel documento di consultazione del 2019. Secondo l'Autorità di supervisione comunitaria, le compagnie devono concentrarsi sul processo di approvazione dei prodotti, che ricomprende l'identificazione dei mercati target, allo scopo di garantire che non vi sia *mismatching* tra i prodotti stessi e le esigenze della clientela. In questa prospettiva, imprese e intermediari devono valutare gli accordi di distribuzione, per garantire di essere sempre in grado di agire in modo onesto, equo e professionale nel migliore interesse dei clienti.

### La posizione degli intermediari a titolo accessorio

A tal proposito, ricordiamo che l'indagine dell'Eiopa, tra i diversi canali distributivi, ha preso in considerazione anche gli intermediari a titolo accessorio (ad esempio le agenzie di viaggio), che in Italia possono agire nei limiti previsti dalla normativa di rango primario, ferme restando le esenzioni di cui all'articolo 107 del Codice delle assicurazioni, con l'importante limite dell'importo del premio versato per persona non superiore a 200 euro, nel caso di assicurazione accessoria, che copra la perdita o il danneggiamento del bagaglio e altri rischi connessi con un viaggio prenotato.

Come sappiamo, riprendendo il comunicato stampa dell'Ivass citato in apertura, Eiopa ha annunciato che provvederà, congiuntamente con le Autorità nazionali, a intensificare la vigilanza sulle imprese e sugli intermediari assicurativi operanti "a titolo accessorio", come le agenzie di viaggio.

Attendiamo, dunque, di vedere quali saranno le azioni di vigilanza specifiche che saranno intraprese, nonché quelle eventuali degli attori del mercato interessati.

**Andrea Maura**

www.legalgrounds.eu a member of Aliant,  
an international law firm



### 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 19 novembre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577