

## PRIMO PIANO

### Caltagirone esce dal patto

Con una nota a sorpresa, arrivato nella serata di venerdì 28 gennaio, a mercati chiusi, Francesco Gaetano Caltagirone ha annunciato l'uscita dal patto di consultazione con Delfin e Fondazione Crt all'interno dell'azionariato di Generali. L'accordo era stato siglato lo scorso settembre in vista dell'assemblea del 29 aprile per il rinnovo del cda del Leone di Trieste. Caltagirone, attraverso una serie di società a lui ricondotte, è il primo azionista privato di Generali (all'ultimo aggiornamento era già oltre l'8%). Nella lettera in cui è stato comunicato il recesso dal patto, viene detto che è stata maturata la decisione "di presentare una propria lista per il rinnovo del cda", sebbene "non sia stata ancora assunta una univoca determinazione circa la promozione di una lista cosiddetta lunga oppure corta". In quest'ottica, le società del gruppo Caltagirone ritengono "oramai superata la funzione cui il patto era preordinato". Nella lettera di tre pagine indirizzata all'ad di Delfin, Romolo Bardin, e al presidente della Fondazione Crt, Giovanni Quaglia, il gruppo Caltagirone premette che "il patto è stato sottoscritto essenzialmente per favorire la consultazione delle parti in vista delle determinazioni da assumere in occasione della prossima assemblea".

Per leggere la news completa, clicca qui.

**Beniamino Musto**

## RICERCHE

### Eiopa, ecco i rischi per i consumatori europei

**L'autorità ha elaborato il "Consumer Trends Report 2021" che fornisce un'immagine dell'impatto della crisi pandemica sul settore assicurativo e previdenziale, ma non solo. Criticità per i clienti, ma anche opportunità: dalle polizze ibride alle minacce sistemiche, sullo sfondo dell'accelerazione digitale**

Il settore assicurativo ha mostrato resilienza, continuando a servire senza grandi problemi i consumatori nonostante gli shock causati dalla lunga pandemia. Ciò ha accelerato la digitalizzazione e altri processi già in corso da anni, evidenziando le opportunità, ma anche mostrando possibili preoccupazioni.

Da questa evidenza, **Eiopa** ha elaborato il Consumer Trends Report 2021 che fornisce un'istantanea dell'impatto della crisi pandemica sul settore assicurativo e previdenziale, ma questa volta dal punto di vista della protezione dei consumatori.

#### UNIT-LINKED: POLIZZE POCO CHIARE

La prima criticità rilevata da Eiopa è la persistenza di alcuni problemi relativi ai prodotti unit-linked e a quelli ibridi. La diminuzione del 10% dei profitti ha portato a una flessione complessiva del mercato vita. Questo è il risultato del perdurante contesto di tassi di interesse bassi, che sta accelerando il passaggio dai prodotti tradizionali verso le polizze unit-linked. Sebbene questo slittamento consenta ai consumatori rendimenti più elevati, l'autorità continua a osservare numerosi problemi di condotta. In particolare, i clienti assicurativi continuano ad avere una "comprensione limitata di questi prodotti", anche perché alcuni di essi sono molto complessi. Inoltre, una serie di contratti unit-linked mostra costi elevati, strutture complesse, alte commissioni, cose che accrescono ulteriormente le preoccupazioni relative a possibili vendite scorrette e al giusto rapporto qualità-prezzo dei contratti.

(continua a pag. 2)



**INSURANCE REVIEW È SU TWITTER**

Seguici cliccando qui

 **INSURANCE REVIEW**

(continua da pag. 1)

## PRODOTTI DIGITALI MA INTERMEDIATI

Ma si diceva della digitalizzazione. È proseguita anche nel 2021 l'accelerazione tecnologica osservata all'inizio della pandemia. Le autorità nazionali hanno registrato un aumento delle innovazioni lungo tutto il ciclo di vita del prodotto, con le fasi di vendita e distribuzione che rimangono quelle più digitalizzate.

Le vendite attraverso i canali digitali "sono solide" nel settore danni, mentre sono cresciute notevolmente nei rami vita. Tra gli Stati membri, fa sapere Eiopa, 13 hanno riferito che l'intermediazione digitale è "aumentata o notevolmente aumentata negli ultimi tre anni". La trasformazione digitale ha anche influito sui prezzi e sulla sottoscrizione: le imprese che consentono ai consumatori di utilizzare le piattaforme digitali per personalizzare i propri prodotti utilizzano sempre di più pratiche di ottimizzazione dei prezzi.

La maggior parte dei consumatori intervistati da Eiopa nell'ambito della sua ricerca ha affermato di preferire e apprezzare gli strumenti digitali che consentono di avere anche un supporto, su richiesta, del proprio intermediario e del proprio assicuratore.

Resta, anzi aumenta, il problema delle frodi. Le autorità nazionali hanno segnalato una maggiore evidenza di truffe sia nei confronti dei consumatori sia delle imprese di assicurazione.

## GESTIONE DEI SINISTRI, CRITICITÀ NEI RISARCIMENTI

Eiopa ha tuttavia osservato miglioramenti nel processo di gestione dei sinistri. "L'innovazione tecnologica – si legge nella ricerca – sembra essere il driver più rilevante, giacché porta all'automazione e alla semplificazione di alcuni dei processi di claims management, in particolare quelli ad alta frequenza e di basso valore".

Permangono però alcuni problemi. Ben nove istituti di vigilanza degli Stati membri hanno evidenziato disfunzioni dell'area della gestione sinistri, in particolare nelle fasi dei pagamenti (spesso inferiori alle attese dei clienti), nei processi di liquidazione lunghi e complicati, nella mancanza di un'adeguata giustificazione per il rifiuto delle richieste di risarcimento. La maggior parte dei reclami si riferisce ai prodotti assicurativi nel settore motor, nelle assicurazioni viaggio e in quelle sulla casa.

## IL PESO DELLE ESCLUSIONI NEI CONTRATTI

Aumentano anche i rischi catastrofali, come noto, che hanno fatto emergere problemi in relazione alla complessità dei contratti per alcuni prodotti, ponendo nuove sfide al settore e ai consumatori.

A seguito del significativo aumento sia dei sinistri catastrofali sia di quelli di business interruption e dell'assicurazione di viaggio, molti assicuratori hanno introdotto nuove esclusioni per determinati prodotti o hanno anche ritirato alcuni altri prodotti dal mercato, ampliando così il gap di protezione dei consumatori. Ciò, però, è stato in parte controbilanciato dal fatto che i consumatori, all'indomani della pandemia, hanno cercato di acquistare più contratti assicurativi che prevedessero una copertura Covid-19, di fatto aprendo un nuovo mercato.

## FARO DELL'AUTORITÀ SU GREENWASHING, PREZZI E RISCHI SISTEMICI

Lo sviluppo di rischi sistemici ha messo in luce nuove questioni relative alla mancanza di chiarezza delle esclusioni, alla comprensione limitata di queste da parte dei consumatori, con modifiche unilaterali ai termini e alle condizioni contrattuali che vanno oltre i prodotti di viaggio e d'interruzione dell'attività. Nel campo delle polizze abitazione e salute sono stati osservati incrementi particolarmente elevati del totale dei reclami respinti (oltre il 25%), tendenza poi accentuata nei rami incendio e property (quasi il 30%).

"Eiopa – scrivono infine gli analisti – continuerà con le sue attività di monitoraggio del mercato e promuoverà pratiche di vigilanza coerenti per garantire che le opportunità e i rischi evidenziati nel report siano adeguatamente affrontati". Ciò comporterà un lavoro analitico soprattutto in relazione al greenwashing, all'ottimizzazione dei prezzi e all'esclusione dei rischi sistemici.

Inoltre, le attività di vigilanza rimarranno incentrate sul monitoraggio dell'assicurazione unit-linked e sulla bancassurance, in relazione alla protezione del credito.



Fabrizio Aurilia

## COMPAGNIE

### Rischio ambientale, Axa XL lancia un nuovo servizio per le aziende

**Environmental Sensitivity si avvale dell'esperienza dei risk consultant della compagnia e di algoritmi di elaborazione automatica e applicazione di intelligenza artificiale**

Axa XL Risk Consulting ha annunciato il lancio di Environmental Sensitivity un nuovo servizio di valutazione dei rischi progettato per aiutare le aziende a identificare e mitigare l'inquinamento e i rischi ambientali in Europa e nel Regno Unito.

La soluzione, si legge in una nota, è disponibile attraverso il servizio Risk Scanning di Axa XL, che permette ai risk manager di "generare valutazioni dei siti delle rispettive aziende per regione, Paese o pericolo ambientale al fine di comprendere meglio le proprie esposizioni e di implementare misure di gestione e trasferimento del rischio che corrispondano alle specifiche esigenze".

Il nuovo servizio si avvale dell'esperienza dei risk consultant di Axa XL e di algoritmi di elaborazione automatica e applicazioni di intelligenza artificiale.

"Per comprendere le esposizioni ambientali – spiega Dominik Scheiben, senior casualty risk consultant – i risk manager devono considerare quattro dimensioni critiche: la fonte di un potenziale inquinamento, il percorso che un inquinante potrebbe percorrere, ciò che potrebbe essere impattato e le condizioni di base del sito o dei siti dell'azienda".

I dati elaborati e messi a disposizione provengono da fonti pubbliche, streaming, sensori o rilevatori, immagini satellitari e informazioni specifiche dei clienti, al fine di aiutare le aziende a capire dove concentrare gli interventi di gestione del rischio.

"Questa nuova soluzione – commenta Jonathan Salter, global head di Axa XL Risk Consulting – non solo permette ai nostri clienti di sfruttare nuove fonti di dati, ma soprattutto di sovrapporre senza soluzione di continuità i dati provenienti da svariate fonti per delineare una visione più granulare delle rispettive esposizioni".

F.A.

## EVENTI

### Tecnologia e dati all'Insurance AI and Innovative Tech Usa 2022

**La due giorni si terrà a Chicago e coinvolgerà più di 400 addetti ai lavori e oltre 35 relatori. Insurance Connect è media partner**

Appuntamento all'Insurance AI and Innovative Tech Usa 2022, che si terrà a Chicago i prossimi 26 e 27 aprile 2022. Nel corso dell'evento sull'assicurazione, sull'uso dei dati e della tecnologia, organizzato da Reuters Events, l'industry assicurativa si riunirà, in presenza, per "affrontare le sfide a testa alta, ottenere informazioni dal confronto e sviluppare la visione dell'assicurazione futura", si legge nella nota dell'organizzazione. Insurance Connect è media partner dell'evento.

Secondo la Reuters, la strada per ridefinire il business assicurativo è stretta e occorre agire subito. Ma il settore è anche "inondato dalla tecnologia e sopraffatto da dati infiniti", che spingono gli operatori a rendere i propri ecosistemi tecnologici "a prova di futuro" e sfruttare il potenziale dei dati.

Si prevede che agli Insurance AI e Innovative Tech Usa 2022 parteciperanno oltre 400 personalità e presenteranno oltre 35 relatori senior: tra i relatori confermati Bill Martin, presidente e ceo di Plymouth Rock; Monica Caldas, EVP, chief information officer, global retail markets di Liberty Mutual; Alex Frommeyer, ceo di Beam Dental; Matteo Carbone, fondatore e capo dell'IoT Insurance Observatory; ed Amy Shore, EVP, chief customer officer di Nationwide.

Si discuterà di come implementare un ecosistema flessibile e agile per diventare "un leader assicurativo digitale", di come potenziare i dati che non si riescono ancora a sfruttare, così da garantire che la gestione delle informazioni sia una priorità. Come sfruttare i vantaggi delle decisioni basate sui dati dagli insight analitici e dalle previsioni dell'intelligenza artificiale? Come imboccare il cambiamento culturale senza incorrere in shock culturali?

E infine ci sarà un approfondimento sulla velocità dell'intelligenza artificiale "con un tocco umano". "I partecipanti acquisiranno informazioni di prima mano da leader in prima linea nella trasformazione assicurativa, trarranno vantaggio dal networking di persona con esperti in dati e tecnologia assicurativa, creando connessioni e sviluppando la comunità che ci siamo persi durante la pandemia", concludono gli organizzatori.

F.A.

#90  
dicembre 2021

## 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](http://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](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Inviando un'email a [abbonamenti@insuranceconnect.it](mailto:abbonamenti@insuranceconnect.it)

Modalità di pagamento:

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

C AUTO: LA T  
E IL FUTUR

INFORMATIVA 14 ATTUALITÀ

Il ruolo della  
tecnologia nelle  
assicurazioni

Il mercato  
assicurativo:  
sostenibile ed  
innovativo

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