

7 NOVEMBRE 2019

MILANO

09.00 - 17.30

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

RC AUTO, CRESCERE CON QUALITÀ

Rc auto, catena del valore e nuove leve per la redditività

Michele Bertozzi, senior consultant di Scs Consulting

Federico Pastorelli, project leader di Scs Consulting



OSSERVATORIO ASSICURATIVO 2019

Rc auto, catena del valore e nuove leve per la redditività

Milano, 7 novembre 2019

Overview dell'indagine

“Tendenze evolutive del prodotto RCA e ambiti di efficientamento della catena del valore rilevate attraverso lo studio delle principali strategie e iniziative intraprese nel settore assicurativo”

+10

Manager intervistati delle principali Compagnie assicurative italiane

+20

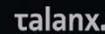
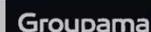
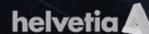
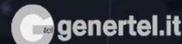
Compagnie analizzate tra i principali players Italia, Europa e Worldwide

+30

Documenti strategici analizzati (Piani Industriali, report al mercato, ...)

+30

DIP e Schede Prodotto esaminati in termini di offerta e caratteristiche



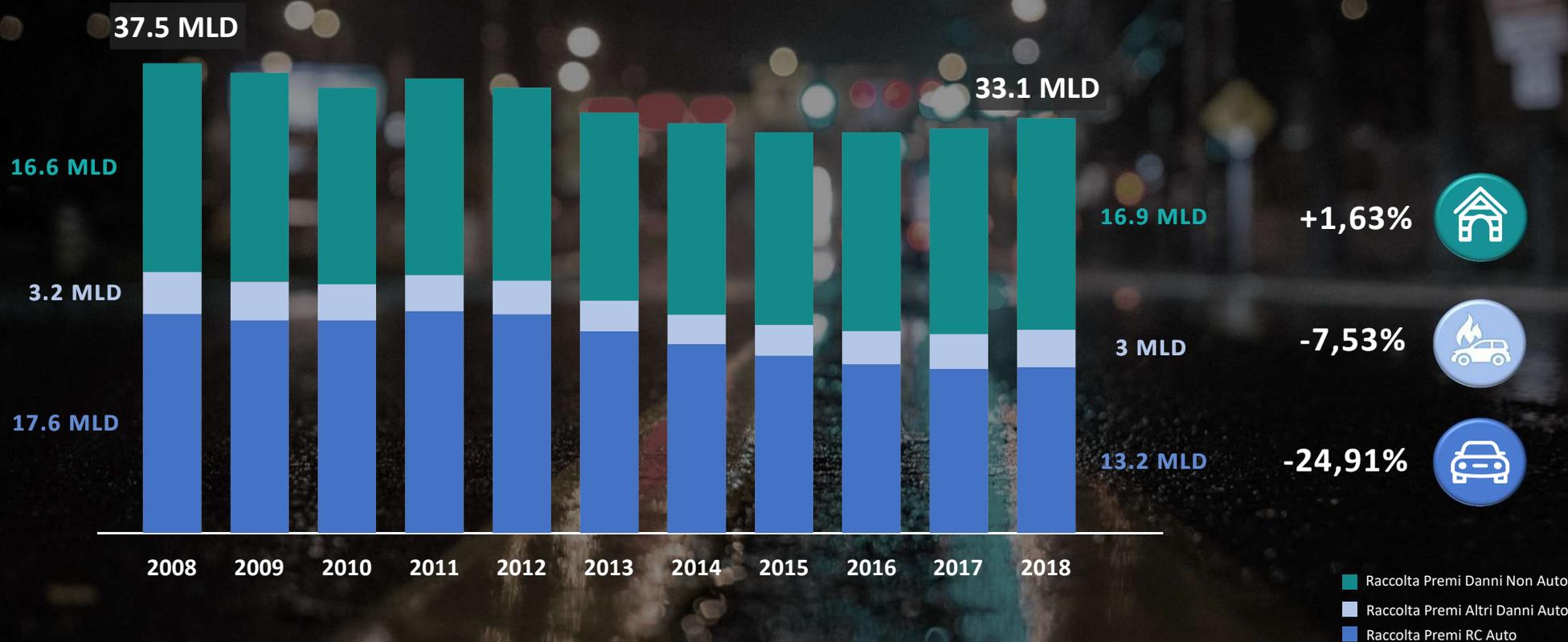
Agenda

1. Il valore del ramo RCA rispetto alla raccolta Danni
2. Le leve strategiche per il recupero della marginalità
3. Il futuro delle assicurazioni: macro-trend di innovazione

- 
1. Il valore del ramo RCA rispetto alla raccolta Danni
 2. Le leve strategiche per il recupero della marginalità
 3. Il futuro delle assicurazioni: macro-trend di innovazione

IN UN DECENNIO IN CUI LA RACCOLTA DEI RAMI DANNI HA REGISTRATO UNA SOSTANZIALE CONTRAZIONE...

Ultimi 10 anni  - 11,63%

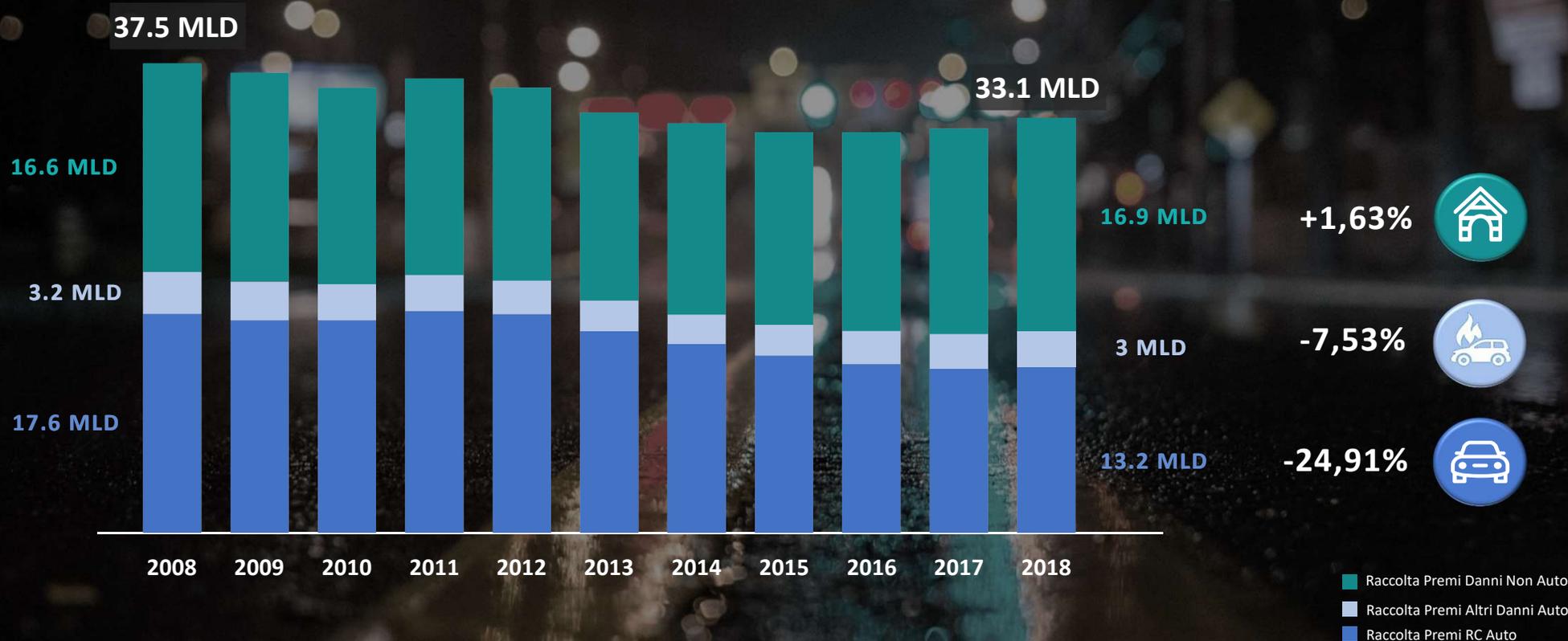


Fonte: rielaborazione SCS Consulting su dati ANIA (infobila)

IN UN DECENNIO IN CUI LA RACCOLTA DEI RAMI DANNI HA REGISTRATO UNA SOSTANZIALE CONTRAZIONE...

5

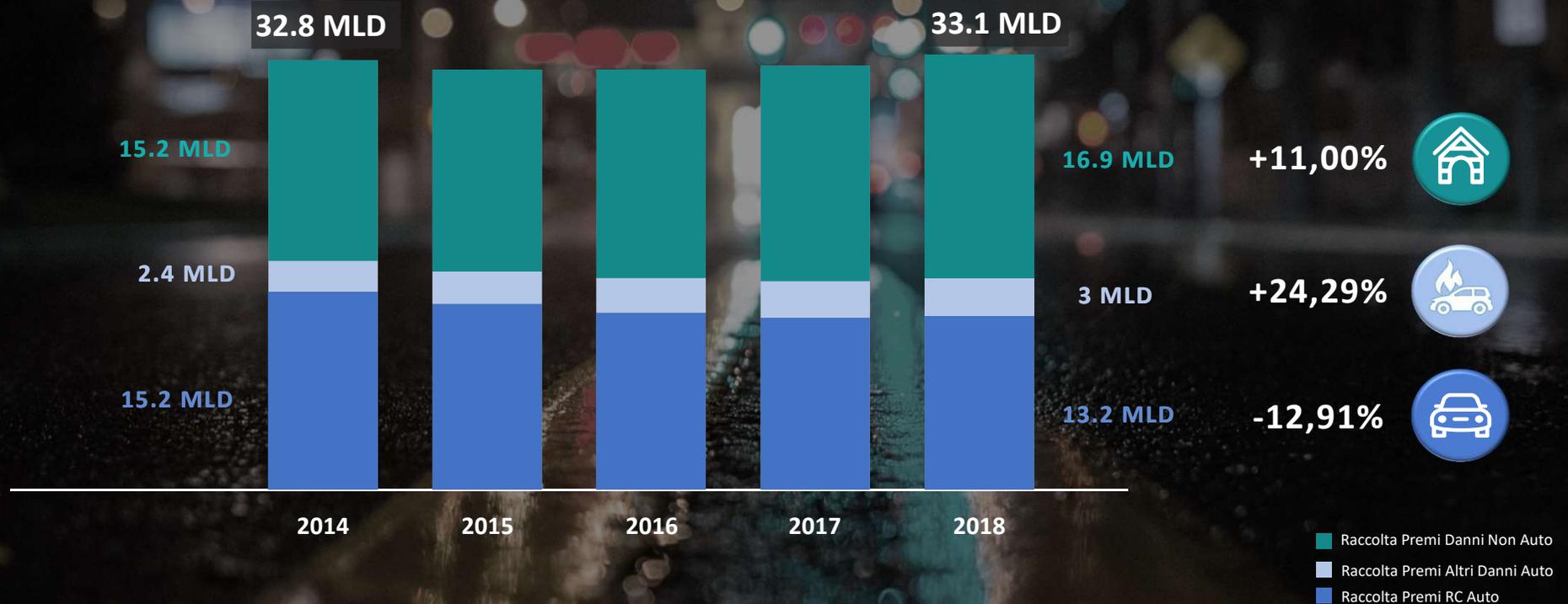
Ultimi 10 anni  - 11,63%



Fonte: rielaborazione SCS Consulting su dati ANIA (infobila)

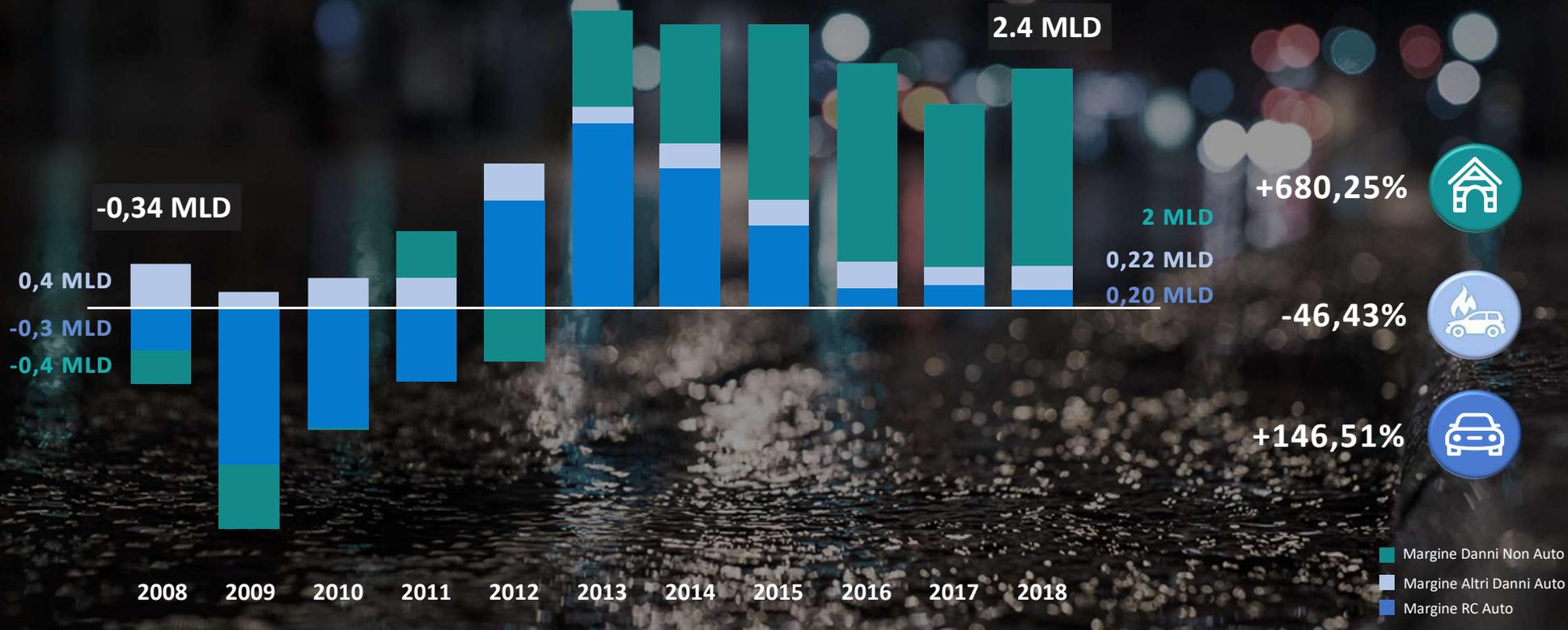
...NEGLI ULTIMI 5 ANNI SI REGISTRANO DEI SEGNALI POSITIVI DI RIPRESA...

Ultimi 5 anni  +0,90%



...INVECE PER QUANTO RIGUARDA LA REDDITIVITA'...

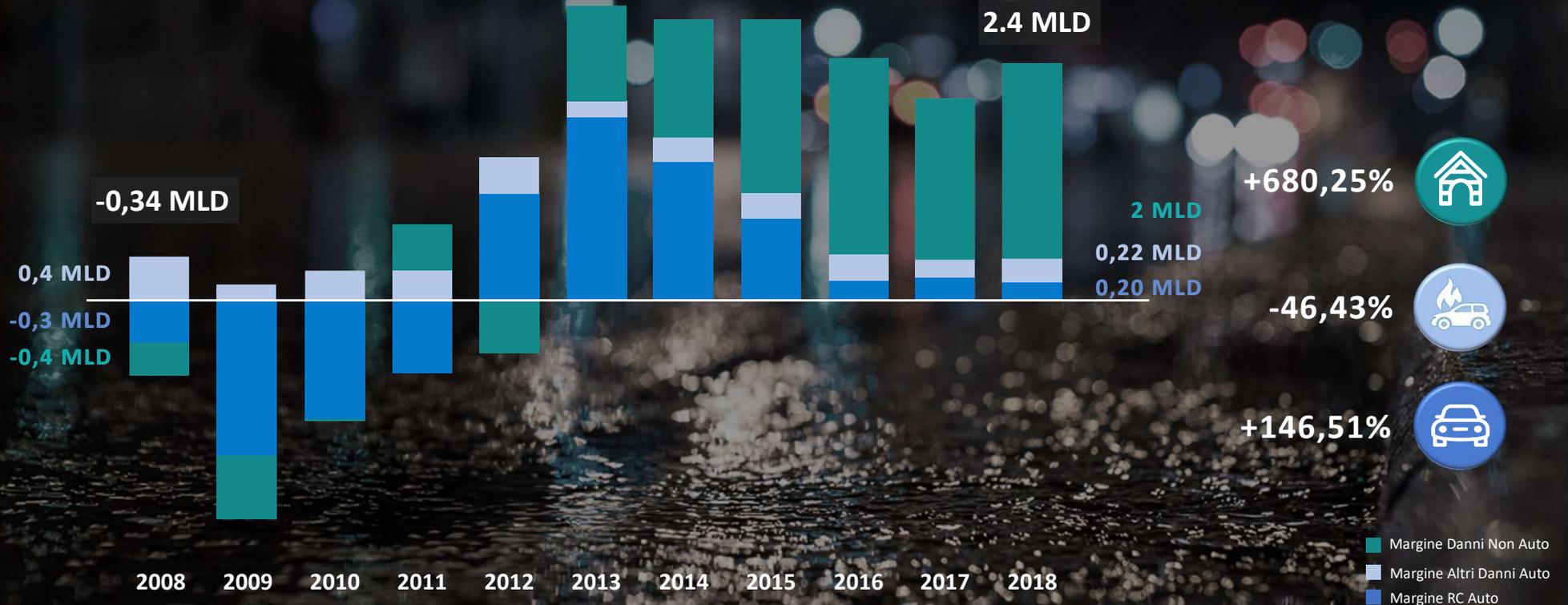
Margine Rami Danni – 10 anni  +808,4%



Fonte: rielaborazione SCS Consulting su dati ANIA (infobila)

...INVECE PER QUANTO RIGUARDA LA REDDITIVITA'...

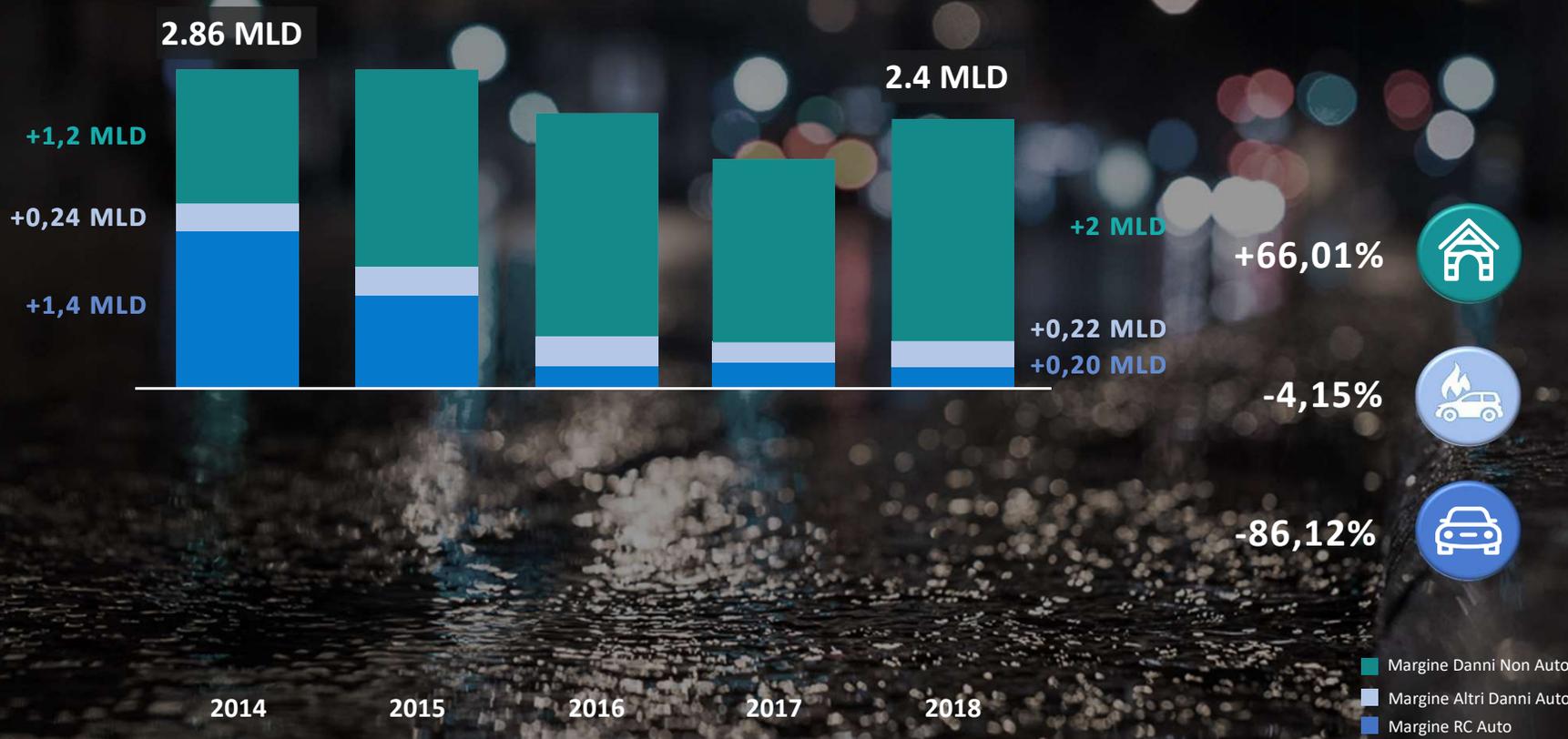
Margine Rami Danni – 10 anni  +808,4%



...MENTRE NEGLI ULTIMI 5 ANNI ...

Margine Rami Danni – 5 anni

 -15,44%



Fonte: rielaborazione SCS Consulting su dati ANIA (infobila)

...NELL'AUTO GENERATO DA ...

2008 2018

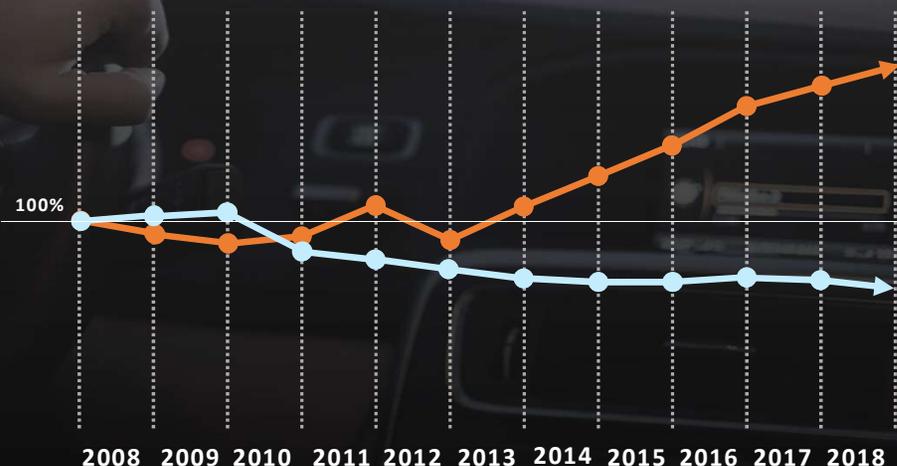
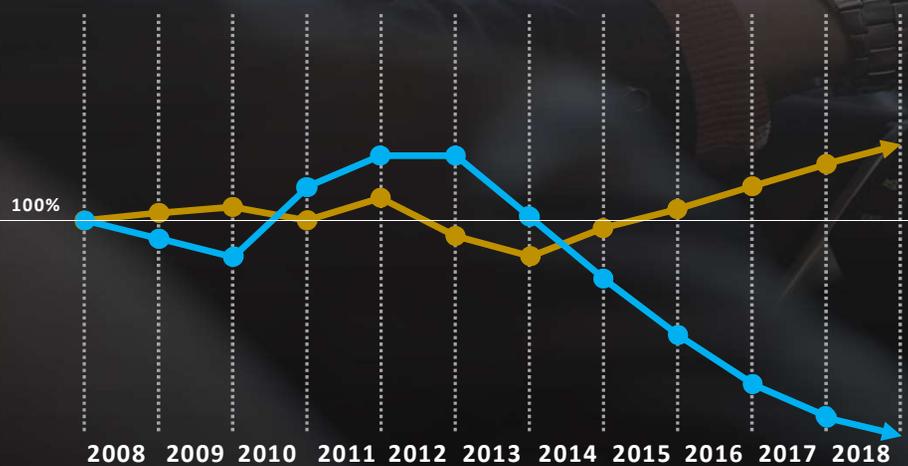
PREMIO MEDIO RCA 548€ 422€ **- 22,99%**
(Δ2008-2018)

POLIZZE RC Auto Emesse 30.195 31.887 **+ 5,60%**
(Δ2008-2018)

2008 2018

COSTO MEDIO SINISTRI RCA 2.321€ 2.490€ **+ 7,28%**
(Δ2008-2018)

FREQUENZA SINISTRI 9,30% 6,20% **- 3,10%**
(Δ2008-2018)



Fonte: Rielaborazione SCS Consulting su Relazioni IVASS

- 
1. Il valore del ramo RCA rispetto alla raccolta Danni
 2. Le leve strategiche per il recupero della marginalità
 3. Il futuro delle assicurazioni: macro-trend di innovazione

Le sfide derivanti dalla crescente competitività impongono alle Compagnie il recupero della marginalità attraverso due direttrici strategiche:

**Generazione di engagement
nei confronti del cliente**

Creazione, gestione e mantenimento del legame con il Cliente, attraverso l'aumento del valore dell'offerta commerciale delle Compagnie

**Spinta all'efficientamento
dei processi interni**

Ottimizzazione della macchina operativa grazie alla digitalizzazione dei processi, principale leva di efficientamento delle Compagnie in ambito RCA



CLIENT FIRST

Analisi dell'offerta al Cliente attraverso un benchmark di oltre 30 DIP 2019 relative ai prodotti RC Auto delle principali Compagnie italiane

Il recupero della competitività si fonda su un rinnovato valore aggiunto offerto al Cliente, grazie a prodotti personalizzati, servizi innovativi e tramite l'aumento dei touchpoint.

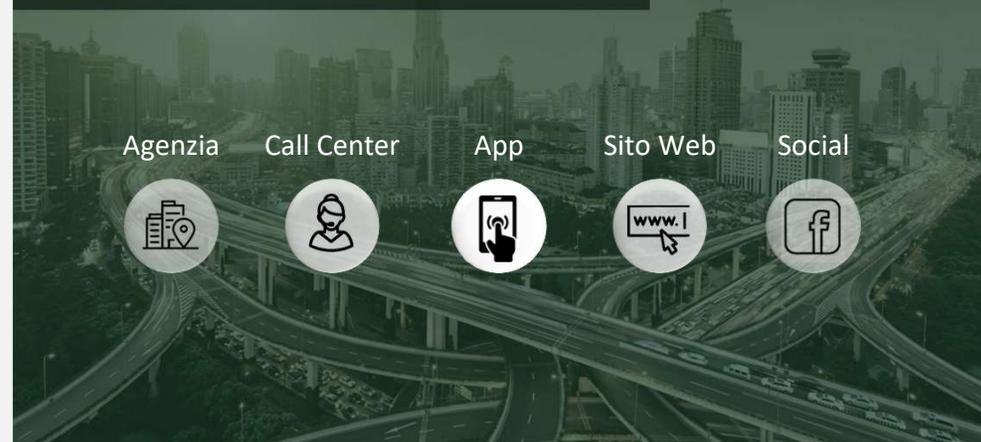
PRODOTTI PERSONALIZZATI



OFFERTA DI NUOVI SERVIZI

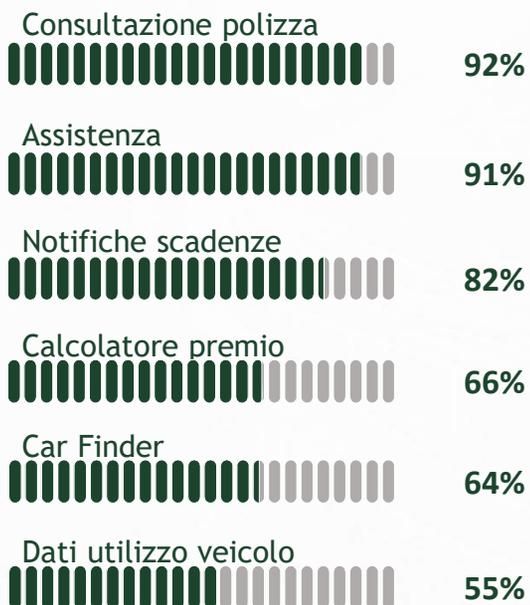


AUMENTO DEI TOUCHPOINT

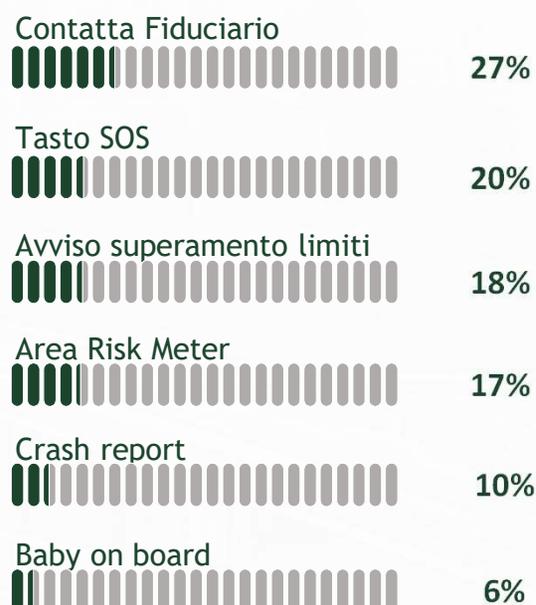




Funzionalità Standard



Funzionalità Aggiuntive





TECNOLOGIE

Analisi di oltre 20 Piani Industriali delle principali Compagnie assicurative

Tecnologia come fattore abilitante per la digitalizzazione dei processi e l'efficiamento interno, a tutti i livelli aziendali.



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Consente alle macchine di riprodurre attività complesse svolte dall'uomo



BIG DATA

Raccolta e gestione di grandi volumi di dati provenienti da fonti interne ed esterne



ANALYTICS

Analisi ed utilizzo delle informazioni ai fini di business



MACHINE LEARNING

Software in grado di adattare il proprio funzionamento all'esperienza acquisita



ANALISI IMMAGINI E TESTO

Strumenti per l'acquisizione di informazioni da foto e documenti in modo automatico



RPA

Operatori virtuali (Bot) per l'automazione dei processi interni



TELEMATICA

Raccolta di dati sull'utilizzo di auto ed altri device

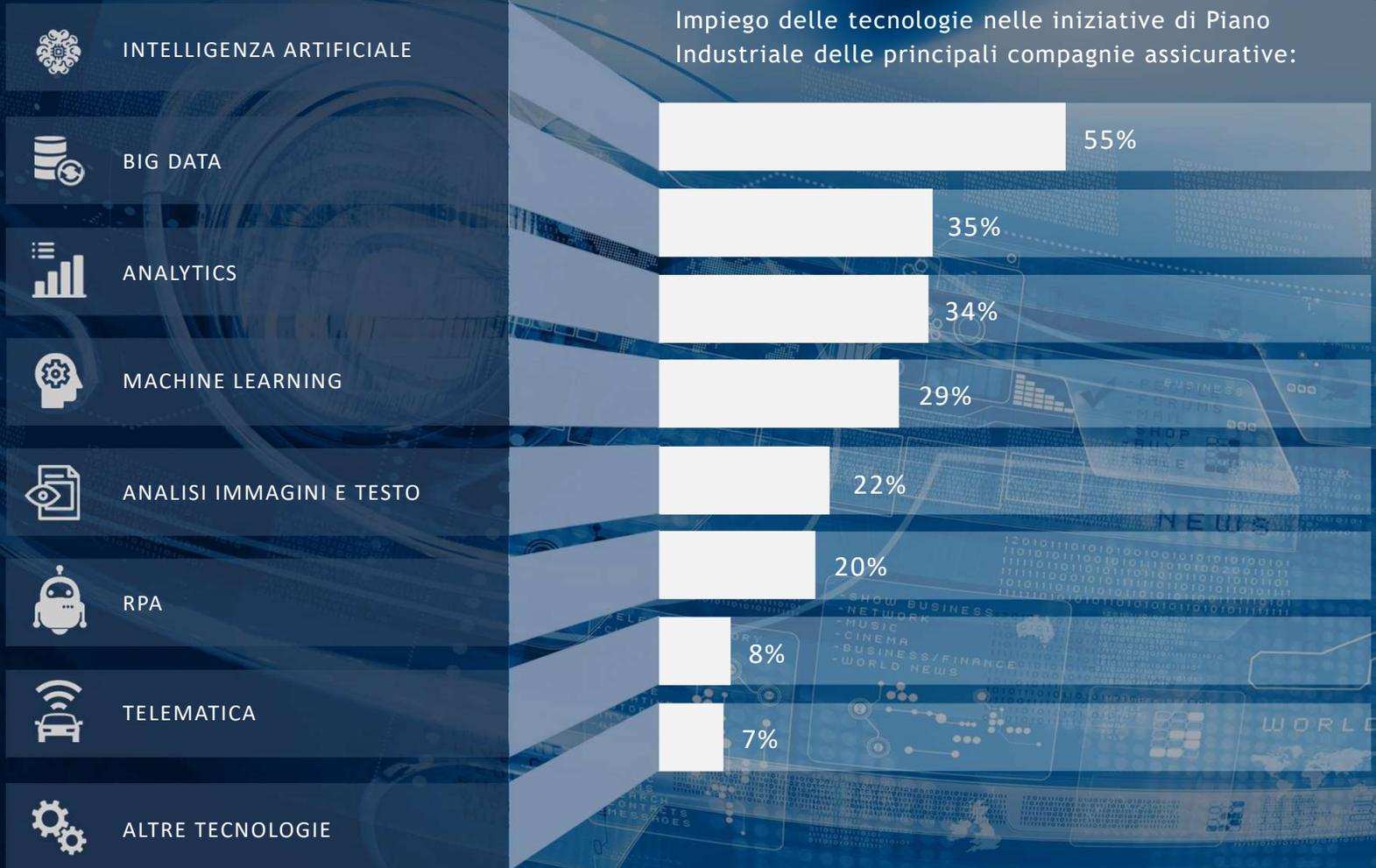


ALTRE TECNOLOGIE

Piattaforme online e mobile, blockchain, ecc



TECNOLOGIE





TECNOLOGIE



INTELLIGENZA ARTIFICIALE



BIG DATA



ANALYTICS



MACHINE LEARNING



ANALISI IMMAGINI E TESTO



RPA



TELEMATICA



ALTRE TECNOLOGIE

Alcuni esempi tratti dai Piani Industriali in esame:

"... Chatbot in grado di interagire automaticamente con i Clienti, accompagnandoli nella gestione del sinistro. Oltre a velocizzare la risposta al Cliente, consente di ridurre i tempi e costi della gestione dei sinistri ..."

"... Sviluppo di algoritmi di machine learning che, tramite l'analisi dei dati storici, consentono di prevedere l'evoluzione del sinistro ed automatizzare i processi liquidativi per ottimizzarne la gestione ..."

"... Automazione dell'iter di liquidazione dei sinistri grazie all'esecuzione programmata di operazioni tramite bot. Permette di digitalizzare completamente il processo liquidativo e aumentarne l'efficienza..."



AMBITI DI APPLICAZIONE

Analisi dei Piani Industriali delle principali
Compagnie assicurative

Le tecnologie abilitano innovazione ed efficientamento dei processi interni, lungo tutta la catena del valore.



PRICING



PAGAMENTI



DOCUMENTALE



PERIZIA



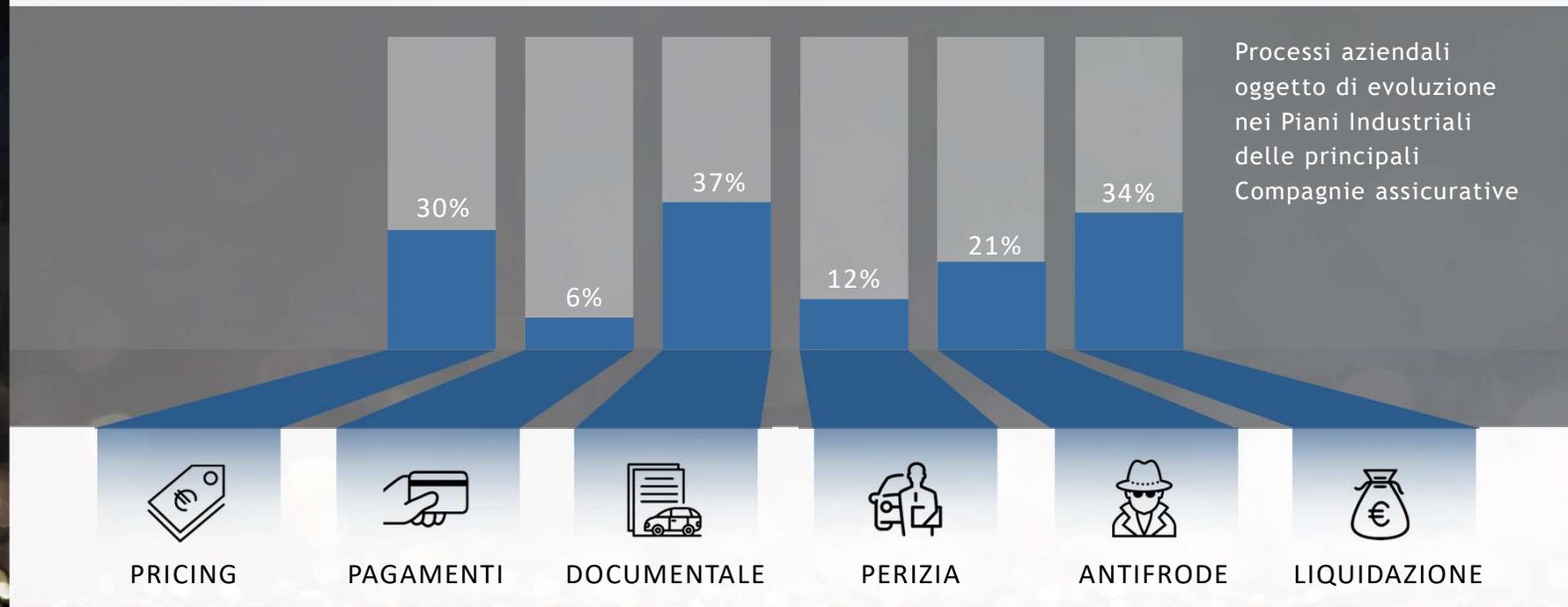
ANTIFRODE



LIQUIDAZIONE



AMBITI DI APPLICAZIONE



Fonte: Analisi e rielaborazione SCS Consulting delle iniziative di Piano Industriale in ambito RC Auto delle Compagnie in esame



AMBITI DI APPLICAZIONE

Alcuni esempi tratti dai Piani Industriali in esame:

"... Introduzione di soluzioni di machine learning che consentono di ottimizzare i meccanismi di tariffazione, grazie ai dati sul comportamento alla guida raccolti in tempo reale ..."

"... Acquisizione automatica delle informazioni rilevanti contenute nei documenti, attraverso strumenti di riconoscimento immagini e analisi semantica del testo..."

"... Modelli predittivi ed algoritmi di AI per la generazione di regole automatiche che permettono di affinare la rilevazione di sinistri potenzialmente fraudolenti ..."



PRICING



PAGAMENTI



DOCUMENTALE



PERIZIA



ANTIFRODE



LIQUIDAZIONE

- 
1. Il valore del ramo RCA rispetto alla raccolta Danni
 2. Le leve strategiche per il recupero della marginalità
 3. Il futuro delle assicurazioni: macro-trend di innovazione

UN NUOVO RAPPORTO CON IL CLIENTE

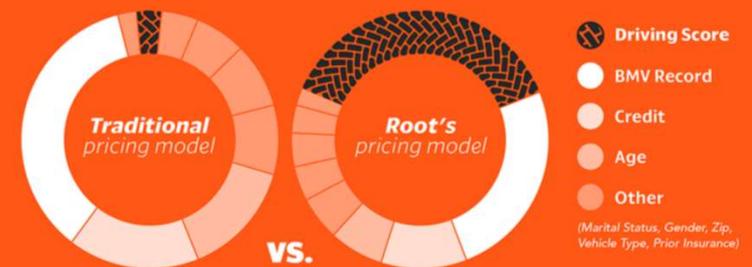
La nuova era digitale porterà ad una rivoluzione della **customer experience**, guidata da:

- **Comprensione** delle necessità degli assicurati, grazie a **profilazioni** ultra-dettagliate e analisi **comportamentali**
- **Tempestività** nel rispondere alle esigenze implicite del Cliente, per aiutarlo nella **prevenzione del rischio**
- **Intuitività** nell'interazione digitale con la Compagnia, attraverso gli strumenti messi a disposizione, in un'ottica **omnicana**

Root

Insurance Co

**Driving score is the
#1 factor in Root pricing.**



- Gestione della polizza tramite app
- Tariffa personale, basata sullo stile di guida
- Non richiede che il veicolo sia connesso
- Possibilità di aggiungere coperture in pochi secondi
- Offerta semplificata grazie a pacchetti assicurativi

LA COSTANTE RICERCA DELL'EFFICIENZA

Le novità tecnologiche continueranno ad offrire opportunità per efficientare la macchina operativa, al fine di:

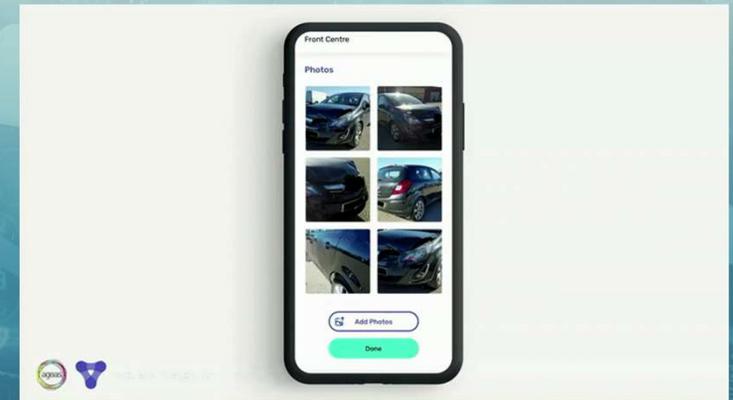
- Aumentare la **marginalità**, mediante **l'automazione dei processi core** legati alla gestione dei sinistri
- Ridurre il **time to market**, grazie a modelli di business digitali basati su **architetture scalabili**
- Soddisfare le sempre crescenti **aspettative** del **Cliente**, sempre più **smart** e connesso



LA COSTANTE RICERCA DELL'EFFICIENZA

Le novità tecnologiche continueranno ad offrire opportunità per efficientare la macchina operativa, al fine di:

- Aumentare la **marginalità**, mediante **l'automazione dei processi** core legati alla gestione dei sinistri
- Ridurre il **time to market**, grazie a modelli di business digitali basati su **architetture scalabili**
- Soddisfare le sempre crescenti **aspettative** del **Cliente**, sempre più **smart** e connesso



Ageas UK sfrutta soluzioni di **Intelligenza Artificiale**, sviluppate da Tractable, per:

- Riconoscere le parti del veicolo dalle foto scattate dal Cliente al momento del sinistro
- Identificare le parti danneggiate
- Individuare gli interventi necessari
- Stimare tempi e costi legati all'intervento
- Agevolare l'identificazione di potenziali frodi

PROGRESSIVE®

Offerta in ambito auto incentrata sullo sviluppo di un ecosistema basato sulla telematica al fine di sfruttare modelli di behavioral pricing/profiling dei Clienti



LA NASCITA DI NUOVI ECOSISTEMI

L'evoluzione del settore assicurativo si fonderà sulle **partnership** che le Compagnie dovranno instaurare con:

- **Startup**, per accedere a **nuove tecnologie** ed ottenere un vantaggio competitivo
- **Altri player** non assicurativi legati al mondo dell'auto, per completare l'offerta di **prodotti e servizi**
- **Nuovi mercati**, per avvicinarsi a nuovi Clienti, aumentare i punti di contatto e cogliere **nuove opportunità**

Grazie per l'attenzione



CONTATTI

SCS Consulting

Via Toscana 19/a
40069 – Zola Predosa (BO)
Tel. +39 051 31 60 311
Info@scsconsulting.it

Federico Pastorelli

Project Leader SCS Consulting
Mobile +39 344 0421640
f.pastorelli@scsconsulting.it

Michele Bertozzi

Senior Consultant SCS Consulting
Mobile +39 344 0434170
m.bertozzi@scsconsulting.it