

PRIMO PIANO

Generali fuori da G-SIIs

Il Financial stability board (Fsb) ha rimosso Generali dalla lista delle società assicurative di rilevanza sistemica, G-SIIs (Global systemically important insurers), il cui fallimento potrebbe compromettere il sistema finanziario nel suo complesso. Le compagnie inserite nella lista sono nove: Generali ha lasciato il posto ad Aegon. La lista è aggiornata ogni anno.

La compagnia guidata da Mario Greco era stata compresa nell'elenco alla fine del 2013, ma le dismissioni effettuate in questi anni (una su tutte: Bsi) hanno consentito all'impresa di equilibrare le proprie esposizioni, rendendo più sostenibile il business, anche grazie al capitale più solido.

Questa è una buona notizia per il Leone di Trieste che, in teoria, può diminuire i propri requisiti di capitale.

Nel 2011, l'Fsb aveva pubblicato un insieme integrato di misure per identificare e prevenire i rischi di rilevanza sistemica presi dalle istituzioni finanziarie. Due anni dopo, nel 2013, con la collaborazione anche delle Autorità nazionali, l'organismo aveva individuato un primo elenco di nove G-SIIs nel quale, fino a oggi, era presente anche Generali. L'elenco aggiornato comprende ora: Allianz, Aegon, Aig, Aviva, Axa, MetLife, la cinese Ping An, la britannica Prudential e l'americana Prudential Financial.

F.A.

MARKETING

Evoluzione o rivoluzione?

L'impatto dell'Internet of things, la forza dei social e dell'omnicanalità e i modelli distributivi alternativi sono stati i temi chiave del recente Global summit for insurance innovation

Cp Consulting e Inese hanno organizzato la prima edizione del *Global summit for insurance innovation*, una conferenza di innovazione in ambito assicurativo che si è svolta a Madrid lo scorso 8 ottobre e alla quale hanno partecipato oltre 120 delegati provenienti da Europa, America Latina, Asia e Sud Africa.

Temi centrali della conferenza sono stati i clienti, le loro esigenze, l'attenzione delle compagnie nei confronti dell'innovazione e l'urgenza per il settore di implementare idee e tecnologie innovative. Questo è il messaggio chiave che è emerso dal forum, al quale sono intervenuti oltre 20 speaker, raggruppati in cinque aree tematiche.

Ho aperto personalmente il Summit insieme a **Susana Perez**, ad di Inese, con un breve video di **Steve Jobs**, dal quale emergono due messaggi chiave: per innovare bisogna iniziare dal cliente e dalle sue esigenze e non dalla tecnologia; l'innovazione avviene sempre per cicli di *test and learn* per cui è normale fare degli errori nella ricerca della formula più efficace.

I RICAVI ARRIVANO DAL DIGITAL

Nel primo panel di discussione della mattina abbiamo affrontato il tema del cliente *digital* e i suoi bisogni emergenti. **Sebastián Mañana**, partner at **Axis Corporate**, ha presentato i dati di una nuova ricerca per il mercato spagnolo in cui si evidenzia che, entro la fine del 2016, il 20% dei ricavi del settore assicurativo sarà generato, direttamente o indirettamente, tramite canali digitali; un concetto che le compagnie stanno iniziando a comprendere, ma solo il 30% delle aziende intervistate da Axis ha dichiarato di aver avviato un programma di trasformazione digitale.

L'IMPATTO DELL'INTERNET OF THINGS

Francois Rossillion, senior expert distribution & advisor corporate strategy di **Kbc**, player specializzato nella bancassicurazione, ha affrontato il tema dell'*internet of things (Iot)* e dell'impatto che questo avrà sui clienti e sul settore assicurativo in generale. Anche se l'Iot è ancora in uno stato embrionale, la famiglia di tecnologie in esso raggruppate è capace di aumentare la frequenza di contatto con i clienti e offrire loro nuovi servizi a valore aggiunto.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) **LA FORZA DEI SOCIAL**

José degli Esposti, responsabile del customer experience di **Bnp Paribas Cardif** in Francia, ha affrontato il tema dell'omnicanalità e della transizione delle interazioni verso la tecnologia *mobile* e i *social media*, che si stanno imponendo come i canali maggiormente utilizzati dai consumatori per il primo contatto con le banche, piuttosto che web, telefono e visita in filiale. Ciò ha un impatto significativo sia sul modello di servizio sia sui prodotti, che hanno bisogno di essere semplificati e acquistabili rapidamente, anche on line, laddove non sia necessaria consulenza professionale.

OPERARE PER LEAD

Il secondo panel della mattina è stato dedicato all'*innovazione incrementale* e al suo impatto sulla distribuzione dei prodotti assicurativi.

Dirk Proessel, amministratore delegato di **Finanzen.de**, ha spiegato il funzionamento e i benefici per gli intermediari assicurativi di operare *per lead* per la vendita di prodotti assicurativi complessi e che richiedono consulenza: il cliente inizia la propria ricerca tipicamente on line, trova informazioni generiche su prodotti per poi venire indirizzato direttamente verso un intermediario operativo nella propria area geografica di riferimento, che ha stipulato un accordo di acquisto di lead con Finanzen.de. L'intermediario contatta il cliente e fissa un appuntamento per fornire una consulenza personalizzata.

IL SOCIAL LISTENING

Chris Andrews, managing director Europa di **Hearsay Social**, ha spiegato l'importanza dei social media nel dialogo e nella comprensione dei propri clienti. Questo procedimento di ascolto, definito *social listening*, è maggiormente efficace a livello degli intermediari, e non aziendale, dato che gli assicurati hanno un maggior livello di intimità con il loro agente. Inoltre, il cliente sta diventando sempre più autonomo, tanto che il 57% ha già deciso di acquistare nel momento in cui entra in contatto con la rete. Per questo, è necessario fornire informazioni chiare e specifiche, che lo portino ad una decisione di acquisto.

MODELLI DISTRIBUTIVI ALTERNATIVI

Come Cp Consulting, abbiamo poi introdotto il tema chiave del convegno: i modelli alternativi di business e di distribuzione (*comparatori, social broker, sharing economy, peer-to-peer insurance*) e il loro impatto sul business assicurativo tradizionale.

Abbiamo enfatizzato l'importanza del canale mobile per le compagnie di assicurazioni, utilizzato già dal 5%-10% dei clienti, con differenze significative per Paese e fascia di età, mentre il 60-70% dei clienti si dichiara interessato a interagire con la propria compagnia tramite il proprio smartphone. (continua a pag. 3)

INSIEME
PER IL NOSTRO FUTURO

GIOVEDÌ

19

NOVEMBRE
2015

ROMA

Centro Congressi
Radisson Blu es. Hotel

Via Filippo Turati, 171

 6 minuti a piedi
dalla stazione Termini

**CLICCA QUI PER
REGISTRARTI**

**CLICCA QUI PER
SCARICARE IL PROGRAMMA**



FUTURE

ANAPA

1° Congresso Ordinario Nazionale

(continua da pag. 2) Abbiamo anche presentato alcuni risultati del nostro studio sull'implementazione di siti web *mobile responsive* da parte delle compagnie europee e nord americane: in Europa, il 50% delle imprese ha un sito mobile responsive (in Italia meno del 40%), mentre negli Usa siamo al 62% e in Canada quasi al 70%.



Carlo Palmieri

L'INNOVAZIONE PASSA PER L'AUTO

L'ultimo panel della giornata è stato dedicato alla telematica per auto e all'auto connessa/autonoma, dove l'Italia è stata citata più volte come modello di riferimento, dato l'elevato utilizzo di prodotti a scatola nera.

Ofir Eyal, global expert di telematica di **Boston consulting group**, ha parlato della situazione attuale e delle prospettive della telematica per l'auto, ricordando come gli assicuratori rischino di restare indietro rispetto ai produttori di veicoli, su questo tema, fornendo ai nuovi entranti la possibilità di guadagnare, in tempi brevi, quote di mercato significative nell'assicurazione auto, grazie alla capacità di distribuire il costo del *black box* su una gamma più ampia di servizi.

Javier Goikoetxea, amministratore delegato di **Grupo Next** e **Luis Peña**, product innovation director (International) di **Carrot Insurance**, hanno illustrato rispettivamente modalità operative e vantaggi dei prodotti *pay as you drive* e *pay how you drive*, sottolineando il fatto che fornire un feedback frequente e costruttivo ai giovani conducenti può portare a una riduzione della frequenza dei sinistri, con benefici non solo economici per le compagnie, ma anche sociali.

Infine, **Josep Celaya**, corporate director of innovation del gruppo **Mapfre**, ha presentato il proprio punto di vista sulle auto che si guidano da sole, come quelle di **Google**, ma anche sui nuovi dispositivi di sicurezza (frenata automatica di **Volvo** o di **Toyota**) che si stanno diffondendo rapidamente sui modelli già in produzione. Questi dispositivi avranno un impatto significativo sulla frequenza dei sinistri auto, con un previsto calo nell'ordine del 30% e conseguenti benefici in termini di risparmi di costo per consumatori e compagnie.

Dal dibattito sono inoltre emerse differenze sull'impatto di breve termine della telematica e sul ruolo che le assicurazioni possono adottare. Tuttavia, tutti gli speaker hanno convenuto che la telematica e l'internet of things sono tecnologie *disruptive* in grado, cioè, di cambiare radicalmente, nel medio termine, le modalità con cui si svolge il business assicurativo: modalità che sono rimaste le stesse del corso degli ultimi 200 anni. Le assicurazioni devono pertanto comprendere a pieno l'importanza di queste tecnologie e, in tempi brevi, valutarne gli impatti sulla strategia aziendale.

Carlo Palmieri,
managing partner di Cp Consulting

MERCATO

Fondi, 30 mila miliardi di dollari di crescita in dieci anni

Secondo uno studio di Towers Watson, i 500 principali gestori globali nel 2014 hanno toccato i 78.100 miliardi di masse gestite

Gli asset gestiti dai 500 principali fondi di investimento a livello globale hanno toccato nel 2014 i 78.100 miliardi di dollari, facendo registrare una crescita di circa il 2% rispetto ai 76.400 miliardi del 2013. In dieci anni (2004-2014) gli asset complessivi dei 500 grandi fondi sono aumentati di circa 30 mila miliardi, secondo quanto rivela l'indagine *Pensions & investments Towers Watson world 500*, condotta dalla società di consulenza. Tuttavia, quello del 2014 è il tasso di crescita più basso nel corso del decennio. Dieci anni che comunque sono stati caratterizzati da uno sviluppo inedito.

Gli asset tradizionali pesano per quasi l'80% del totale, che a sua volta è suddiviso nel 45% in investimenti azionari e 34% in obbligazionari, con una crescita del 12% rispetto all'anno precedente. Dal 2004 gli asset gestiti dai principali gestori passivi (ovvero quegli operatori che riducono al minimo gli interventi sui portafogli per minimizzare i costi di gestione) sono cresciuti di circa il 13% all'anno, a fronte di una crescita media annua del 5% di tutti i top 500 asset manager. Nel solo 2014 i patrimoni dai principali gestori passivi sono cresciuti del 12% e hanno raggiunto il record di oltre 15 mila miliardi di dollari, rispetto ai 4.600 miliardi del 2014.

"Per la prima volta - ha commentato **Alessandra Pasquoni**, responsabile di Towers Watson in Italia per l'attività di investment consulting - abbiamo riscontrato una crescita dei patrimoni in gestione prevalentemente nei fondi di grandi e piccole dimensioni, con solo pochi esempi di crescita nei gestori di dimensione media. A beneficiare di questo trend, nell'estremo maggiore del *range*, troviamo le principali società di gestione passive mentre, all'estremo opposto, vi sono i gestori attivi più piccoli che sono caratterizzati da crescita sia in termini di maggiori risorse interne sia di maggiore competitività".

Molto bene, infine, sono andati i gestori indipendenti che negli ultimi dieci anni hanno raddoppiato la loro presenza nella *top 20*: ora questi soggetti rappresentano la maggioranza, mentre è diminuito il peso delle società di gestione di derivazione bancaria o assicurativa. Nel 2014, 11 delle prime 20 società erano americane e gestivano circa i due terzi degli asset, le rimanenti erano società europee.

Fabrizio Aurilia

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

Convegno

L'RC AUTO TRA TECNOLOGIA E RIFORME

Milano, 12 novembre 2015 (9.00 - 17.30)
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

PROGRAMMA

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

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.00 - **Presentazione risultati Osservatorio Gestione Sinistri Auto**
Guido Proietti, manager di Scs Consulting

10.00 - 10.20 - **Case Study - L'esperienza di Aviva Italia**
Fabio Zunino, responsabile direzione sinistri di Aviva Italia

10.20 - 10.40 - **Detection e investigation di potenziali frodi nella gestione dei sinistri: evoluzione di modelli e processi con il supporto della tecnologia big data**
Luca Lanzoni, director organization, information technology and operations di Hdi Assicurazioni

10.40 - 11.00 - **Sistemi avanzati di contrasto alle frodi: fattori critici di successo e prime evidenze numeriche**
Giovanni Campus, direttore generale di Msa Multi Serass
Andrea Guerra, managing director di Kube Partners

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA: Ddl Concorrenza, riforma o boomerang?**
Giovanna Gigliotti, direttore sinistri di UnipolSai
Umberto Guidoni, responsabile servizio auto di Ania
Massimo Monacelli, chief claims officer di Generali Italia
Fabio Sattler, vice direttore generale di Allianz

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Il valore del servizio nella riparazione dei vetri auto**
intervento a cura di Glassdrive

14.20 - 15.20 - **Quanto e quale risarcimento in epoca di crisi?**
Antonia Boccadoro, segretario generale di Aiba
Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan
Flavio Peccenini, professore di diritto privato e di diritto delle assicurazioni private presso l'Università degli Studi di Bologna
Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia

15.20 - 15.40 - **La scatola nera STM Box. L'eccellenza italiana a disposizione dell'assicurato**
Roberto Castelli, responsabile tecnico progetto STM Box Sicurezza e Ambiente
Eugenio Vanda, consigliere Sicurezza e Ambiente

15.40 - 16.00 - **L'evoluzione della comunicazione durante la gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali**
Cinzia Carbone, business development, sales and marketing national manager di Solera

16.00 - 17.30 - **TAVOLA ROTONDA: Gli obiettivi della direzione sinistri**
Laura Brancaleoni, direttore sinistri di Credit Agricole Assicurazioni
Paolo Masini, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni
Nicola Murano, responsabile unità antifrode e supporto tecnico di Reale Mutua
Gaetano Occorsio, direttore sinistri di Sara Assicurazioni
Marco Raggi, telematics & insurance manager di Lojack
Mirella Restelli, chief claims officer di Zurich Italia
Ferdinando Scoa, direttore sinistri di Assimoco
Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania

sponsor



GFT



Sicurezza e Ambiente S.p.A.



Taurini & Hazan
STUDIO LEGALE



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo