

PRIMO PIANO

Conciliazione, consumatori più coinvolti

Il progetto per la creazione di un portale rivolto al grande pubblico, e dedicato alla conciliazione paritetica per i sinistri Rc auto, è stato uno dei temi principali affrontati nel corso dell'incontro che l'Ivass ha avuto, lo scorso mercoledì, con le associazioni dei consumatori e con l'Ania, promotrice del progetto. Il portale (che dovrebbe essere ultimato entro il prossimo autunno) vedrà il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori. L'obiettivo, spiega l'Ivass, è quello di ampliare i canali di accesso alla procedura e fornire a tutti i soggetti coinvolti (consumatori, agenti, conciliatori) i supporti informativi necessari per un suo efficace utilizzo. Attraverso il sito ogni cittadino potrà inoltrare la propria richiesta di adesione alla procedura, designare l'associazione dei consumatori chiamata a rappresentarlo e conoscere, in tempo reale, lo stato della procedura. Tutti i partecipanti hanno ritenuto che, per assicurare il buon esito della procedura, è necessario "sia il coinvolgimento delle reti distributive, primo punto di contatto sul territorio per i consumatori, sia un'ampia azione di formazione rivolta a tutti gli attori coinvolti nel processo, ivi compresi i conciliatori". Per leggere la notizia completa clicca qui.

B.M.

RICERCHE

La complessità costa cara alle istituzioni finanziarie

In un report, Oliver Wyman spiega come negli ultimi anni la richiesta di un livello sempre più alto di compliance normativa (ma anche le sfide della concorrenza) stia pesantemente ostacolando le aziende. Ma investire sulla linearità dei processi potrà portare nuovi vantaggi: soprattutto per le assicurazioni

Le complessità crescenti stanno mettendo in difficoltà le istituzioni finanziarie a livello globale. Banche, assicurazioni, fondi pensioni devono quotidianamente compiere sforzi per ottemperare a richieste di *compliance* sempre più sofisticate, derivanti dalla regolamentazione, dall'interazione multicanale con i clienti, dalla frammentazione dei sistemi informativi, dalla proliferazione dei prodotti e dalla diversificazione geografica.

Delle sfide che propone oggi la complessità ne parla un report della società di consulenza **Oliver Wyman**: *State of the financial services industry*. Secondo la ricerca, la gestione della complessità rappresenta uno dei fattori che possono fare la differenza tra un'azienda forte (e con prospettiva) e un'organizzazione destinata al declino.

CALANO GLI UTILI, AUMENTANO I COSTI

Oliver Wyman parte dal quadro economico-finanziario degli ultimi 15 anni per chiarire fino a che punto la crisi, soprattutto in Europa, ha provato le istituzioni finanziarie. I rendimenti medi delle grandi società finanziarie, al 2013, erano scesi al 7% dalla quota del 20% dai primi anni 2000; stesso tonfo per quelli relativi alle aziende di servizi. Considerando i profitti delle otto banche americane e delle 16 europee identificate come *Gsibs* (Global systemically important banks, tra cui l'unica italiana è **UniCredit**), questi sono diminuiti del 70% dal 2006. A livello assoluto, in realtà, i rendimenti sono cresciuti durante tutto il periodo dal 1988, anno di picco dei tassi di interesse, al 2006, ma la produttività del settore non ha comunque registrato miglioramenti dal 2001.

A questi dati di mercato si somma il peso delle complessità crescenti che, oltre a inflazionare i costi operativi, creano opacità e indeboliscono il processo decisionale, con il risultato di ridurre l'efficacia dell'azione del management: la proliferazione delle variabili di cui tenere conto appesantisce la macchina e la rende ingovernabile, anche al più esperto dei piloti. L'aumento della complessità ha aumentato il fabbisogno di posizioni manageriali cosiddette intermedie. È interessante notare che dal 1993 negli Stati Uniti il numero di filiali bancarie è sceso del 45%, ma, in modo abbastanza sorprendente, il numero dei dipendenti è aumentato del 15% nello stesso periodo.

SOLVENCY II, MA NON SOLO

Guardando ai numeri, il report della società di consulenza valuta che una percentuale tra il 2,5% e il 3,5% dei costi sia originata dalla necessità di gestire le nuove direttive regolamentari: numeri che si traducono in una cifra compresa fra 0,7 e 1,5 miliardi di dollari all'anno per i prossimi due o tre anni. Gli assicuratori, per esempio, si trovano ad affrontare nuove regolamentazioni che insistono sul capitale, la governance, i prodotti, e la distribuzione. Lo studio cita, ovviamente, **Solvency II** che, sebbene sia ormai alle porte, conserva alcuni aspetti di incertezza in continua evoluzione.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Ma, come sappiamo bene, insieme alla revisione *risk based* dei principi di solvibilità, le assicurazioni e le loro reti devono saper assorbire la direttiva sui *Prips*, i prodotti ad alto contenuto finanziario già impacchettati per il mercato retail, e la **Imd2** sull'intermediazione assicurativa.

L'ASSICURATORE INTELLIGENTE

Nel report, la società di consulenza definisce assicuratore intelligente il player che sa utilizzare in modo più efficace i dati (gli analytics) che ha a disposizione. Saper condurre analisi ad alta velocità e avere la capacità di prendere decisioni efficaci: le compagnie leader nell'innovazione, stanno costruendo nuovi modelli con spiccate capacità di analisi, migliori processi e un'organizzazione più lineare. Oliver Wyman cita il caso di un importante assicuratore P&C on line che ha migliorato la propria capacità di *pricing* attraverso un uso dinamico dei big data: il progetto pilota ha incrementato i profitti di circa 30 milioni di dollari e, quando il programma sarà portato a regime, la compagnia prevede di poter ottenere un incremento dell'utile pari al 10% nei prossimi anni.

SEMPRE PIÙ ACQUISIZIONI E FUSIONI

Un'altra attività sempre più complessa è quella di m&a, fusioni e acquisizioni. La complessità dei sistemi informativi per gestire tutte le fasi dei deal è cresciuta: nel corso degli ultimi 15 anni il numero di operazioni di m&a nell'industria dei servizi finanziari è stato superiore rispetto a qualsiasi altro settore.

Anche in Italia, nel nostro piccolo, le operazioni complesse nel settore assicurativo sono sempre più frequenti: pensiamo ai casi recenti della fusione di **Unipol** con la galassia dei Ligresti, o l'acquisto di **Direct Line** da parte di **Mapfre**, di **Fata** da parte di **Cattolica**, degli asset e delle agenzie della **Milano Assicurazioni** che sono entrate nel mondo **Allianz**. Oppure, vale la pena ricordare, la gigantesca ristrutturazione ancora in corso in **Generali Italia**, che ha visto la scomparsa di marchi storici e l'accorpamento di sistemi informatici, prodotti, agenzie: il tutto da fare rapidamente senza causare disagio ai clienti o ostacolare in qualche modo l'efficienza dei processi di business.

I CONSIGLI DI OLIVER WYMAN

Ecco le cinque iniziative per ridurre i costi della complessità e conservarne i benefici:

- misurare la complessità, diffondendo nell'organizzazione la consapevolezza del costo che ne deriva;
- estendere l'utilizzo di analisi statistiche e processi decisionali analitici per prendere decisioni inerenti a *trade off* sempre più complessi, sfruttando appieno la ricchezza di informazioni che sono disponibili nelle basi dati interne e sui social media;
- automatizzare o standardizzare tutti i processi chiave;
- rivedere sistematicamente i processi decisionali, spostando il punto di decisione verso chi ha le informazioni migliori.

Fabrizio Aurilia



 Associazione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione
ANAPA

ENTRA A FAR PARTE DI ANAPA!

INSIEME POSSIAMO ANDARE LONTANO!

CLICCA QUI PER ISCRIVERTI **CLICCA QUI RINNOVARE**

RICERCHE

Polizze di tutela legale, queste sconosciute

Secondo una ricerca condotta da Das tra famiglie, imprese e professionisti, solo due soggetti su dieci hanno un'assicurazione di questo tipo: un dato molto diverso rispetto a ciò che avviene nel resto d'Europa

In Europa, l'Italia è la nazione che registra il più alto numero di contenziosi. In campo civile, il nostro Paese è secondo soltanto alla Russia, mentre per quanto riguarda il settore penale, noi italiani abbiamo il record di domanda giustizia. L'Associazione nazionale magistrati (Anm), rielaborando i dati forniti dal rapporto *Cepej* (*European commission for the efficiency of justice*) relativi all'anno 2010, ha spiegato che i giudici italiani devono dare risposta a una domanda di giustizia civile pari a 2.399.530 nuovi procedimenti annui, dietro alla Russia (prima in classifica con 13.649.662 procedimenti); nel penale, la domanda di giustizia nel 2010 è stata pari a 1.359.884 processi nuovi, portati davanti ai tribunali di primo grado solo per le cosiddette infrazioni gravi, ben superiore a quella registrata in Russia (1.064.538 processi nuovi nel 2010), in Germania (790.535), in Turchia (727.151) e in Francia (588.308).

no come la Germania rappresenti il 46% del mercato europeo delle assicurazioni di tutela legale, distaccando Francia (12%), Olanda (9%) e Regno Unito (8%). Rilevanti i numeri dell'Austria, che con una popolazione di appena 8,5 milioni di abitanti (meno del 15% della popolazione italiana) assorbe il 6% del mercato europeo, contro il 4% del nostro Paese.

Tornando al caso italiano, chi non conosce questo genere di assicurazioni non ha nemmeno la percezione dei rischi legali a cui può andare incontro nella gestione della propria vita privata e professionale. Eppure, approfondendo l'analisi di queste coperture, il 34,4% degli intervistati si è detto disposto a spendere tra i 100 e i 250 euro per una polizza che tuteli la propria famiglia, il 16,5% arriverebbe fino a 500 euro e il 9,5% pagherebbe anche di più. Allo stato attuale, coloro che sottoscrivono queste coperture assicura-



Polizze poco conosciute

Il quadro che appare mostra un Paese, il nostro, con un'alta predisposizione al contenzioso. Eppure una ricerca realizzata recentemente da Das (gruppo Generali) spiega che solo il 17,2% degli italiani (meno di due su dieci) utilizzano una polizza di tutela legale per proteggersi da questo tipo di eventualità. L'indagine condotta dalla compagnia specializzata nella tutela legale è stata condotta su un campione selezionato di cittadini, tra cui numerosi imprenditori e professionisti.

Le ragioni del ritardo italiano rispetto agli altri Paesi europei, secondo quanto emerge dalla ricerca, si spiegano soprattutto con la scarsa conoscenza di questo tipo di polizze: il 59% degli intervistati non sa cosa sia un'assicurazione di tutela legale, mentre il restante 40%, pur dichiarando di conoscere questo tipo di coperture, ha affermato di avere solo un'idea vaga dei vantaggi e dei servizi inclusi.

Forti differenze con il resto d'Europa

Diverso il quadro riferito ad altri Paesi europei, come Germania e Austria: nel primo caso, ad avere una polizza di tutela legale è una famiglia su tre, nel secondo una su due. I dati di mercato evidenzia-

tive sono soprattutto maschi, residenti nel Nord Est, che svolgono un'attività da liberi professionisti o imprenditori.

Una protezione per i soggetti più deboli

L'amministratore e direttore generale di Das, **Roberto Grasso**, sottolinea il fatto che l'assicurazione di tutela legale, "a fronte di un premio annuo contenuto garantisce a soggetti dalle potenzialità economiche diseguali un equo accesso alla giustizia e pari opportunità di difesa". Secondo lo studio condotto dalla compagnia, il 60% degli italiani non è a conoscenza dell'esistenza delle polizze di tutela legale, la cui maggiore diffusione "non solo velocizzerebbe i tempi di composizione delle liti ma potrebbe anche alleggerire sensibilmente il carico dei tribunali. Questo grazie alla ricerca di soluzioni stragiudiziali in grado di soddisfare tutte le controparti e a un forte contributo della consulenza legale che mira a scongiurare inutili strascichi legali, a beneficio soprattutto dei soggetti economicamente più deboli".

Beniamino Musto

INSURANCE
REVIEW 

Strategie e innovazione per il settore assicurativo



Abbonati su
www.insurancetrade.it/abbonamenti

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 23 gennaio di www.insurancetrade.it - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577