INSURANCE Daily

MARTEDÌ 27 LUGLIO 2021 N. 2006

PRIMO PIANO

Aon-Wtw, tutto saltato

Aon e Willis Towers Watson hanno reso noto ieri, in una nota congiunta, di aver rinunciato alla fusione da 30 miliardi di dollari che era stata annunciata lo scorso anno. La scelta è dettata soprattutto dalla causa intentata dal dipartimento di Giustizia degli Stati Uniti per bloccare un progetto di business combination che, secondo il governo statunitense, avrebbe compromesso la concorrenza e l'innovazione di mercato. Il procuratore generale Merrick Garland ha definito la notizia "una vittoria per la concorrenza e il mercato americano". Toni decisamente diversi invece per i protagonisti della tentata fusione. Greg Case, ceo di Aon, ha affermato che "la posizione del dipartimento di Giustizia trascura il fatto che le nostre attività complementari operano in aree economiche vaste e competitive: siamo convinti che la fusione avrebbe accelerato la nostra capacità di innovazione per i clienti, ma l'impossibilità di chiudere rapidamente il contenzioso ci ha portati a questo punto".

Lo stop ha posto fine anche alla disputa legale. A seguito della rescissione dell'accordo, Aon dovrà riconoscere a Willis Towers Watson una compensazione da un miliardo di dollari. Le due società torneranno adesso a operare in maniera indipendente.

Giacomo Corvi

MERCATO

Mobilità: digital strategy e innovazione dell'offerta

Aumentano in tutta Italia gli spostamenti quotidiani di breve raggio. Le nuove forme di spostamento urbano necessitano di adeguate forme di protezione per gli utenti, ma il mercato è maturo per nuovi modelli di business

PRIMA PARTE



Nel 2019, oltre 30 milioni di persone in Italia effettuava quotidianamente uno spostamento legato ad attività professionali o di studio: i dati **Istat** evidenziavano oltre 20,5 milioni di persone che si spostavano quotidianamente per lavoro, mentre circa 9,7 milioni per studio. A questi spostamenti si aggiungono i milioni di spostamenti per motivi personali, svago, cura della persona. Questa tendenza, temporaneamente interrotta nel corso del 2020 e nella prima parte del 2021 per i confinamenti, sembra avviata verso una sostanziale ripresa. Nonostante alcune tendenze potranno durare nel tempo, come, ad esempio, il mantenimento di una quota di lavoro da remoto o lo sviluppo di corsi universitari a distanza, ci si aspetta comunque una ripresa degli spostamenti nel prossimo futuro. E si tratta di spostamenti con caratteristiche specifiche: il 57% dei movimenti quotidiani sono di corto raggio, all'interno dello stesso Comune di residenza. Le regioni con i più elevati tassi di mobilità si trovano nel Nord: la Lombardia (56% della popolazione residente effettua quotidianamente almeno uno spostamento), il Veneto e l'Emilia-Romagna (55%) e il Trentino-Alto Adige (56%). Al Sud e nelle Isole, i tassi di spostamento quotidiani sono invece compresi tra il 42% e il 46%. Le città con maggiori tassi di mobilità (in % sui residenti) per motivi professionali sono Bologna (40,3%), Milano (39,3%) e Verona (38,7%), mentre la classifica cambia se guardiamo gli spostamenti per motivi di studio, con Roma (18%), Napoli (17,9%) e Palermo (17,8%) in testa alla classifica. In generale, i dati mostrano una certa diffusione della mobilità su scala nazionale, non esclusivamente limitata ai grandi centri urbani, ma estesa anche alle principali città di provincia. Maggiormente marcata invece la differenza rispetto ai Comuni più piccoli: in questo caso, aumentano ovviamente le percorrenze medie e i tempi di tragitto per recarsi sui luoghi di lavoro e di studio ubicati in maggior misura nei centri urbani.

CRESCE LA MOBILITÀ LEGGERA, PRIVATA E SHARING

L'auto rimane al momento il mezzo largamente preferito dagli italiani, ma la mobilità condivisa si sta riprendendo, soprattutto in ambito urbano e attraverso i mezzi individuali di breve raggio.

Un aspetto di fondamentale importanza riguarda i mezzi di trasporto utilizzati: l'auto privata rimane il mezzo privilegiato, con oltre il 90% degli spostamenti effettuati con tale mezzo, secondo i dati del ministero dei Trasporti. *(continua a pag. 2)*

INSURANCE Daily

MARTEDÌ 27 LUGLIO 2021 N. 2006

(continua da pag. 1)



Sebbene si stia assistendo a un incremento degli spostamenti con auto privata, per evitare gli affollamenti dei mezzi pubblici, si percepiscono significativi segni di ripresa per lo *sharing* di mezzi di micro-mobilità individuale, come bici elettriche, scooter e monopattini. In Italia, si registrano già oltre 42mila monopattini in condivisione, gestiti da una decina di operatori, mentre sono oltre 6000 le bici elettriche in condivisione. Il modello *free-floating*, con la possibilità di usufruire del mezzo liberamente senza l'obbligo di riportarlo in una stazione fissa, si sta affermando come il modello principale, grazie a maggiore flessibilità per il cliente e minori costi di gestione delle infrastrutture per gli operatori. Ma non c'è solo la condivisione: i diversi interventi di sostegno e incentivo governativo stanno sviluppando anche il mercato della mobilità leggera privata, che rappresenta sempre più un'alternativa efficace ed ecologica all'auto o al trasporto pubblico. I consumatori sono attirati da numerosi *atout* chiave legati alla mobilità leggera condivisa: risparmio di tempo (nei tragitti urbani inferiori ai 5 chilometri, che rappresentano oltre il 50% degli spostamenti in bicicletta, si arriva al 30-50% di riduzione del tempo rispetto all'auto privata) ma anche minori emissioni e maggiore sostenibilità, minori preoccupazioni legate a furto e manutenzione, la possibilità di beneficiare della tecnologia connessa, dell'interoperabilità con lo smartphone e le applicazioni di mobilità; il tutto unito con la semplicità di fruizione del servizio e l'immediatezza nel pagamento, grazie alle numerose integrazioni con canali di pagamento digitale. In particolare il tema della sostenibilità appare oramai come un elemento cruciale di comunicazione, adottato da tutti i principali player di mobilità, al fine di accreditarsi presso un pubblico urbano sempre più attento e sensibile a questa tematica. E in quest'ottica, le città saranno sempre più destinate a una mobilità sostenibile, a zero emissioni. L'aumento delle aree pedonali e delle ZTL, l'incremento nei costi di accesso alle aree riservate dei centri storici, il costo elevato dei parcheggi e la riduzione delle corsie dedicate alla viabilità a motore sono elementi che spingeranno sempre di più l'auto fuori dai nostri centri urbani. Anche l'automazione spinta dei controlli sulle infrazioni di varia natura, dalla velocità, ai semafori all'utilizzo improprio di corsie preferenziali, aggiunge un ulteriore elemento di potenziale costo per gli utilizzatori dell'auto in città, vista l'elevata probabilità di ricevere sanzioni anche per i guidatori più attenti.

NUOVE OPPORTUNITÀ E RISCHI PER GLI UTENTI DEI MEZZI SU DUE RUOTE

Con lo sviluppo atteso della mobilità leggera, saranno sempre più numerosi gli attori a dover condividere la strada, con incremento della multi-modalità a favore dei mezzi leggeri: in Italia tale incidenza, misurata sul volume totale degli spostamenti, è ancora inferiore al 10%, mentre nei Paesi del Nord Europa (Danimarca, Olanda *in primis*) supera oramai il 35%. Questo sviluppo, positivo senza dubbio per l'impatto sociale e ambientale, aumenta altresì il rischio di incidenti tra veicoli leggeri e veicoli a motore, in un contesto come quello italiano dove la cultura della multi-modalità e le infrastrutture sono ancora in via di sviluppo. Lo sviluppo delle ciclovie, con aumento del 15% dal 2015, è sicuramente un buon segnale, ma rimangono ancora importanti spazi di crescita nel nostro Paese, per colmare il gap verso i Paesi europei più virtuosi, con un divario molto accentuato tra città e regioni virtuose e il resto del Paese. I piani di mobilità sostenibile annunciati dal Governo prevedono di raddoppiare i chilometri ciclabili entro il 2025, seguendo l'esempio locale di alcune città particolarmente attente: Ferrara, Reggio Emilia, Modena e Padova sono in testa alla classifica delle città italiane con lo sviluppo ciclabile maggiore, con percorsi compresi tra 150 chilometri e 200 chilometri in media. Tuttavia, se rapportata all'intera rete stradale, l'incidenza è ancora troppo limitata. Permangono quindi elevati i rischi legati alla circolazione sui mezzi leggeri su strade a mobilità promiscua. Le vittime tra i ciclisti sono in aumento, associate alla crescita degli incidenti stradali che coinvolgono biciclette, +3,3% nel 2019 secondo Istat. Anche la pirateria stradale rappresenta una preoccupazione: in un incidente mortale su quattro che coinvolgono mezzi leggeri, si verificano episodi di mancata assistenza. Anche in questo caso, l'esempio dei Paesi nordici fornisce alcune chiavi interpretative importanti: nonostante l'elevata incidenza della multi-modalità leggera, i tassi di mortalità sono sensibilmente inferiori rispetto all'Italia e ai Paesi del resto dell'Europa. In assenza di una normativa unica e completa a tutela dei rischi, incidono negativamente al momento sia l'aspetto infrastrutturale (strade non pensate per mobilità promiscua) sia culturale. Ma anche il quadro normativo potrebbe incidere: il dibattito sull'obbligatorietà delle coperture Rc per i mezzi leggeri, in particolare biciclette, potrebbe tenere banco nel prossimo futuro.

Giovanni Meroni,
partner di Mbs Consulting
e ***Claudio Fortunati***,
senior manager di Mbs Consulting

(La seconda parte dell'articolo sarà pubblicata su Insurance Daily di domani mercoledì 28 luglio)

INSURANCE Daily

MARTEDÌ 27 LUGLIO 2021 N. 2006

RICERCHE

Fintech, arriva la call di Cdp

Termine per le candidature fissato al 15 novembre: in palio un programma di accelerazione di quattro mesi con il supporto di mentor, aziende del settore e venture capital

È partita oggi la call per start up promossa da **Fin+Tech**, l'acceleratore fintech e insurtech di **Cdp – Rete Nazionale Acceleratori**, nato da un'iniziativa di **Cdp Venture Capital** insieme a **Digital Magics**, **Startupbootcamp**, **Fintech District** e **Sia**.

Le start up interessate potranno presentare la propria candidatura entro il 15 novembre sul sito www.finplustech.eu. Le realtà selezionate avranno la possibilità di accedere a un programma di accelerazione della durata di quattro mesi in cui riceveranno il supporto di un network di mentor, corporate di settore e venture capital. Le start up in fase *seed* e *pre-seed* riceveranno un finanziamento iniziale e il supporto dei partner: i team migliori avranno accesso a ulteriori finanziamenti già stanziati dai promotori dell'iniziativa hanno aderito **Anima sgr**, **Banca Mediolanum**, **Bnl – Gruppo Bnp Paribas**, **Bnp Paribas Cardif**, **Compass**, **Credito Fondiario**, **Excellence Consulting** e **Reale Mutua** in qualità di corporate partner. Partner istituzionale sarà invece la **Consob** con il suo gruppo di lavoro **Consob Tech**.

Il progetto, come illustra un comunicato stampa, punta a favorire "la collaborazione fra start up e primarie aziende nei settori finanziario e assicurativo, con il duplice obiettivo di far crescere e perfezionare le soluzioni delle start up e accelerare la trasformazione digitale delle aziende". Più in generale, Fin+Tech si propone di accelerare otto fintech e otto insurtech



all'anno per tre anni, per un totale di 48 start up selezionate sulla base del potenziale di crescita e dalla capacità di affrontare le principali sfide innovative di banche e assicurazioni.

Il programma avrà sede a Milano e sarà gestito da Digital Magics, Startupbootcamp e Fintech District. Sia fornirà invece il proprio supporto attraverso il proprio know-how, le tecnologie e il forte posizionamento in open innovation.

G.C.

Insurance Connect In collaborazione con: SCS CONSULTING

SONDAGGIO: Distribuzione Assicurativa 2021

Il sondaggio è dedicato ad Agenti e Collaboratori - sezioni A ed E del RUI

"PUNTI DI FORZA E DISTINTIVITÀ DELLA RETE AGENZIALE IN UN MONDO IN CAMBIAMENTO"

Per partecipare al sondaggio

CLICCA QUI

oppure utilizza il qr code

INSURANCE Daily

MARTEDÌ 27 LUGLIO 2021 N. 2006

DALLE AZIENDE

Il tocco umano prima di tutto

La tecnologia serve a rendere più efficienti i processi, ma il contatto personale è ancora il modo più efficace per far sentire la vicinanza al cliente. Sono questi gli obiettivi che Sogesa si pone con il contact center NexToBe

Innovazione digitale sì, ma serve il tocco umano: al cuore di ogni relazione ci sono ancora l'esperienza personale e la capacità di comprensione.

Parte da questa convinzione il progetto *NexToBe* di **Sogesa**, il primo *contact center* specializzato nel mondo assicurativo che opera sia come supporto agli assicurati sia con attività di *teleselling*. "NexToBe nasce per unire due aspetti apparentemente in antitesi: lo *human touch*, grazie al contatto diretto con gli operatori, e la tecnologia, che ci consente di anticipare alcuni processi, utilizzando ad esempio una chatbot o la *risposta vocale interattiva* (Ivr)", spiega **Francesco Catalfo**, contact center manager di **Sogesa**.

NexToBe è definibile come un contact center, perché l'attività telefonica è solo uno dei canali di contatto, integrabile con e-mail, chat e richieste che possono essere rivolte al sito web della compagnia. "Nel dare assistenza agli utenti dobbiamo considerare tutti i possibili target e usare il canale che è più confacente alla persona che abbiamo di fronte", precisa Catalfo. Per effettuare la sua richiesta, l'utente sceglie di utilizzare normalmente il canale che è più consono alle sue abitudini: ad esempio, una persona con poca attitudine tecnologica cerca il contatto per via telefonica.



Con NexToBe l'operatore segue il cliente nel canale da lui scelto, ma è possibile passare da un media di comunicazione a un altro secondo le esigenze. Un canale che si sta rivelando molto efficace è *Whatsapp*, da cui Sogesa riesce ad avere un elevato indice di penetrazione, in particolare per i primi contatti. "Coniugando esperienza e tecnologia, siamo flessibili nel trovare lo strumento tecnologico migliore per gestire la comunicazione anche in caso di sinistro; il contact center nasce infatti per ottenere informazioni in breve tempo aumentando l'efficienza del processo", risultato ottenibile abbinando il canale giusto e lo strumento giusto, inclusi i *social* utilizzati sia per dare informazioni sia per attività di marketing.

Un contatto sempre personale

Anche il modello organizzativo di NexToBe evidenzia l'attenzione per il cliente e il livello di personalizzazione del servizio: per ogni compagnia viene creato un canale dedicato, con un Ivr e una numerazione univoci; inoltre ogni cliente può contare su un unico *account leader* e un *team* di riferimento.

I servizi offerti tramite il contact center di Sogesa vanno dall'help desk all'assistenza sui sinistri, fino alla risposta alle richieste di informazioni sui prodotti, attività che vengono progettate sulla base dell'esigenza delle società clienti e che garantiscono tempi medi di servizio che vanno dalle 4 alle 24 ore.

L'obiettivo che si pone Sogesa con NexToBe è di garantire alle compagnie, alle società di intermediazione e ai loro clienti, un'esperienza positiva nell'assistenza, con operatori preparati sui temi assicurativi. Un ulteriore esempio è il *Personal Claim Assistant*, un servizio "che prevede una persona di riferimento che segue in maniera dedicata il danneggiato per tutto l'iter, a partire dalle prime fasi del sinistro, un modo per fare la differenza in un settore in cui i servizi al cliente stanno assumendo un peso sempre maggiore", conclude Catalfo.

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

INSURANCE Daily

MARTEDÌ 27 LUGLIO 2021 N. 2006

INSURANCE CONNECT TV

Danno da perdita del rapporto parentale: quale futuro per le Tabelle di Milano



La riflessione sulle novità relative al risarcimento ai familiari di una persona deceduta avvia la collaborazione tra lo **Studio THMR** Taurini Hazan Martini e Rodolfi e **Insurance Connect Tv**. L'avvocato **Filippo Martini** commenta la sentenza 10579 del 21 aprile scorso della terza sezione della Cassazione, secondo cui il meccanismo di risarcimento basato sulle Tabelle di Milano andrebbe sostituito con altro che consenta una maggiore uniformità nelle decisioni. L'avvocato Martini evidenzia come punto cardine della questione la mancanza di un quadro legislativo definito entro cui i giudici possano orientare le proprie scelte.

GUARDA IL VIDEO INTERVENTO SU WWW.INSURANCECONNECT.TV