

PRIMO PIANO

Zurich, record degli utili

Il gruppo Zurich ha chiuso il 2023 con un utile operativo al nuovo massimo storico di 7,4 miliardi di dollari, in rialzo del 21% su base annua. Bene tutte le linee di business. Il ramo danni mette a bilancio premi lordi per 44,4 miliardi di dollari e un utile operativo di 3,9 miliardi di dollari (+7%) grazie anche a un combined ratio rimasto stabile al 94,5%. Numeri ancora più positivi per l'utile operativo del business vita, che mette a segno un balzo del 39% su base annua e raggiunge il nuovo record di 2,1 miliardi di dollari. L'utile netto attribuibile agli azionisti è salito del 10%, arrivando così a toccare la soglia dei 4,4 miliardi di dollari. L'indice di solvibilità si attesta infine al 233% dello Swiss Solvency Test, ben al di sopra di un target fissato al 160%.

Forte dei risultati ottenuti, la società ha proposto di aumentare dell'8% il dividendo per gli azionisti e di portarlo così a 26 franchi svizzeri per azione, integrando il tutto con un piano di buyback da 1,1 miliardi di franchi. "Nel 2023 abbiamo realizzato rendimenti record, ben al di sopra di tutti gli obiettivi per il periodo 2023-25", ha commentato il group ceo Mario Greco. "Mi aspetto - ha aggiunto - che questo slancio positivo continui, e che ci consenta di raggiungere una crescita degli utili per azione superiore al 10% nel corso del ciclo".

Giacomo Corvi

RICERCHE

Gestione sinistri, un cantiere in evoluzione

Uno studio realizzato dal Cetif ha analizzato tempistiche e modalità relative alle quattro fasi del claims management (denuncia, apertura, perizia, liquidazione), evidenziando quali sono gli ambiti in cui c'è più spazio per automatizzare questi processi

Negli ultimi anni la necessità di ridurre i costi ha spinto i player assicurativi a lavorare sulla gestione sinistri per renderla quanto più possibile veloce e automatizzata. Questo in linea generale. La realtà, tuttavia, è sempre più complessa rispetto alle intenzioni. Lo è in particolar modo in un ambito molto complesso come quello dei sinistri, in cui entrano in gioco una grande molteplicità di fattori. E proprio all'analisi di questi elementi il Cetif, centro studi dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, ha dedicato l'approfondimento del Digital Insurance Claims Hub.

Un primo elemento evidenziato dalla ricerca riguarda l'età avanzata del portafoglio clienti delle compagnie. L'85% dei contraenti che ha denunciato sinistri alla propria compagnia, infatti, ha più di 34 anni, mentre il restante 14% è rappresentato dai giovani adulti e dai giovanissimi. Tuttavia, come fa notare **Paolo Gatelli**, senior research manager del Cetif, "è significativo osservare come le età cambino quando si guarda a chi conduceva il veicolo al momento del sinistro: le classi di età si abbassano molto, vediamo molte persone tra i 18 e i 34 anni, e decresce la fetta di chi ha un'età oltre i 50 anni". Questo avviene molto probabilmente perché spesso le polizze vengono stipulate a nome dei propri familiari, i veri contraenti, mentre i giovanissimi risultano essere soltanto i conducenti. Secondo Gatelli, sono dati che manifestano un'evidenza: "gli aumenti tariffari nell'Rca, dovuti alle oscillazioni del prezzo dei ricambi e dall'incidenza di sinistri da eventi naturali estremi, hanno portato la clientela con un'età più avanzata a contrarre a favore dei più giovani".

DENUNCIA DEL SINISTRO, VINCE IL CANALE FISICO

In questo contesto, come già accennato, diventa sempre più pressante la ricerca, da parte delle compagnie, di una sempre maggiore efficienza nel processo operativo. L'indagine del Cetif ha analizzato, per ogni fase della gestione sinistri, le tempistiche differenziate per rami (motor, property e infortuni), oltre che le competenze richieste agli assicuratori per ogni specifica fase. Per quanto riguarda il momento della denuncia del sinistro, nel motor il canale fisico si conferma quello più veloce, consentendo una risposta entro 24 ore. Al contrario, il tempo che intercorre tra la data dell'evento e l'apertura del sinistro risulta maggiore per l'email, il cartaceo e la Pec. Pure nel ramo property il canale fisico si conferma quello più veloce, seguito dall'app, dal sito web e dal telefono; anche in questo caso la Pec è il canale più lento, con tempistiche che superano i sei giorni. Discorso analogo per il ramo infortuni: i metodi più veloci sono il canale fisico, il sito web e il telefono, mentre cartaceo, email e Pec si confermano l'opzione più lenta.

Lo studio intende "la denuncia di un sinistro" come la fase che va dalla data dell'evento alla data di apertura, mentre "la fase di apertura" comprende il lasso di tempo che va tra l'assegnazione al liquidatore di una pratica e l'incarico al perito. (continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Il quadro che emerge dalla ricerca relativamente a queste prime due fasi è evidente: l'assicurato ricorre principalmente al canale fisico, a dimostrazione del fatto che la maggior parte dei clienti preferisce l'interazione umana con il proprio assicuratore, in una circostanza delicata come quella di un sinistro. "C'è un'evidente difficoltà ad automatizzare i processi nella fase di denuncia – ammette Gatelli – e ciò dipende dall'atteggiamento del cliente. Ci sono clienti che nel momento del sinistro non sanno come comportarsi, cercano una persona a cui rivolgersi, che si prenda in carico qualcosa che magari non ha mai sperimentato prima. Nonostante i tentativi legati all'uso dell'IT, delle scatole nere, alla chiamata preventiva dell'evento (first notice of loss), la clientela non è mai stata molto recettiva, e di conseguenza le compagnie nella fase di denuncia sono orientate prevalentemente nella modalità classica".



LE TEMPISTICHE PER L'APERTURA

Lo studio ha poi analizzato le tempistiche relative alla fase di apertura del sinistro. Nel motor non si registrano particolari differenze tra i sinistri Card firma singola, Card firma doppia e Cvt – Kasko, che si aggirano mediamente intorno ai due giorni. Tuttavia, nel caso di Cvt Total Loss (furto e incendio totale), le tempistiche medie aumentano raggiungendo i 13 giorni. Il ramo property, sia nel caso di sinistri di frequenza, fenomeni elettrici e cristalli, oltre che gli eventi naturali, registra mediamente due giorni per l'apertura di un sinistro, mentre, per la medesima fase, 43 giorni vengono rilevati nel caso degli infortuni. La ricerca del Cetif fa notare che, mediamente, il 14% di tutti i sinistri aperti nei differenti rami escono dalla classica gestione del sinistro per entrare nella fase di triage, gestita in media da sei persone che valutano la presenza di frodi e analizzano la documentazione, oltre che banche dati e sinistri precedenti.

Il 53% dei sinistri nel ramo motor è canalizzato, di questi il 37% è canalizzato su network interno: la ricerca del Cetif la definisce come una "scelta strategica che favorisce un maggiore controllo dei costi, una riduzione delle tempistiche, una migliore assistenza nella gestione del sinistro e una garanzia maggiore nella qualità delle riparazioni".

L'ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO E LA LIQUIDAZIONE

Considerando le tempistiche tra l'assegnazione dell'incarico al perito e la produzione della perizia, lo studio non rileva distinzioni tra i sinistri Card firma singola e Card firma doppia (19 giorni); tempistiche più dilatate si confermano nel caso di sinistri Cvt – Kasko (25 giorni) e Cvt – Total Loss (27 giorni); nel ramo property vengono superate le tre settimane, mentre il ramo infortuni registra una media di 21 giorni: qui i tempi medi tra la data della scelta del medico e la data di restituzione della documentazione inerente la visita medica sono pari a 27 giorni nel caso di sinistri con microlesioni (entro i 9 punti) e pari a 35 giorni nel caso di sinistri con macrolesioni (oltre i 9 punti).

Per quanto riguarda infine la fase di liquidazione (tempistiche che intercorrono tra la proposta e l'accettazione dell'indennizzo), le compagnie confermano tempistiche massime pari a 53 giorni nel caso di sinistri Card firma singola e pari a 16 giorni per i sinistri Card firma doppia. I sinistri Cvt – Total Loss registrano tempistiche medie pari a due settimane, mentre nel caso di sinistri Cvt – Kasko le tempistiche medie sono pari a nove giorni. I sinistri di frequenza, fenomeni elettrici e cristalli, registrano tempistiche medie minori rispetto a sinistri causati da eventi naturali. Invece, il ramo infortuni conferma una media pari a 39 giorni con una forbice che va da 15 giorni a 49 giorni. Lo studio invita a osservare come tali dati siano interessanti se paragonati alla percentuale di sinistri liquidati entro le 24 ore: 38% per i sinistri motor; 33% per i sinistri infortuni; 29% per i sinistri property.

LE DINAMICHE IN CORSO

Nel commentare questi dati, Paolo Gatelli parla di "un'evoluzione in corso in tema di processi, da cui emergono due elementi. Il primo riguarda il fatto che i claims iniziano a essere differenziati a seconda di alcuni fattori, in particolare non più solo in relazione all'importo da liquidare, quindi sulla base del danno, ma anche sulla base del cliente: cioè se si tratta di un cliente affezionato, poco sinistroso o molto sinistroso, fedele o infedele eccetera". Questo scoring inizia a rientrare all'interno di categorie che le compagnie applicano per instradare il sinistro all'interno di processi più fluidi e automatizzati, in cui c'è spazio per la digitalizzazione e la videoperizia. "Il digitale – riflette Gatelli – non è una soluzione adatta per tutti i clienti, ma ci sono delle tecnologie che, se innestate in questi processi differenziati, abilitano la possibilità di una diversa erogazione e ne migliorano anche le performance".

Fatta eccezione per la fase di denuncia (che, come si è visto, fatica a scardinarsi da un approccio tradizionale), "le fasi di apertura e di liquidazione sono quelle su cui le compagnie puntano maggiormente ad automatizzare di più, per non farle diventare complicate e macchinose. L'altra fase automatizzata è quella della liquidazione: qui il pagamento digitale e la liquidazione automatica hanno trovato un buon livello di utilizzo. Ad ogni modo – conclude Gatelli – al momento il 71% del mercato ha automatizzato almeno una fase della gestione del sinistro".

RICERCHE

Carovita, gli italiani abbandonano le città

Secondo una ricerca di Tecnocasa, continua in tutta Europa la fuga dai grandi centri urbani, facilitata dal diffondersi dello smart-working. Ma se durante e dopo la pandemia a causare l'allontanamento era soprattutto la voglia di più spazio e più verde, oggi si va alla ricerca di una vita meno cara e più sostenibile

Sempre più italiani preferiscono acquistare casa in provincia piuttosto che in città. Lo rileva un'indagine di **Tecnocasa** che disegna un quadro molto diverso da quello di un anno fa e rispetto al mercato pre-pandemico. Se nel primo semestre 2022, il 72,1% di chi risiedeva nelle grandi città italiane aveva comprato casa nel medesimo centro urbano, questa percentuale si riduce al 66,4% nello stesso periodo 2023, il dato più basso dal 2019 (anno in cui l'azienda ha avviato questo tipo di rilevazioni). La riduzione di quasi 6 punti percentuali in un solo anno è la reazione del mercato al costante aumento dei prezzi delle case e dei tassi interesse sui mutui. Per questo, sempre più italiani decidono di spostarsi verso l'hinterland, la provincia, e in alcuni casi ancora più lontano.

Secondo le rilevazioni del gruppo d'intermediazione immobiliare, nella prima metà del 2023 solo il 54% di chi risiedeva a Milano vi ha acquistato casa, mentre il 31% ha scelto l'hinterland e il 12% si è spostato in altre province. A Napoli i numeri sono in miglioramento per la città, dove ha acquistato casa il 62% degli intervistati, ma il 27% ha preferito spostarsi verso la periferia e il 6% in altre province. Situazione un po' migliore per Roma, dove il 65% degli intervistati ha acquistato in città, mentre il 13% ha preferito l'hinterland e una percentuale simile ha acquistato in altri comuni laziali. La capitale, però, presenta una caratteristica particolare: oltre un intervistato su dieci (11%) preferisce avere la residenza in altre regioni, pur lavorando a Roma.



© dimitrisvetsikas1969 - pixabay

Tra smart working e bollette salate

Decisivo è stato lo smart working: la flessibilità della settimana lavorativa ha permesso a molti di vivere lontano dall'ufficio. Infatti, la distanza dal posto di lavoro non appare più un problema se la presenza fisica non è sempre necessaria. Ciò ha consentito di ampliare il raggio di ricerca della casa, alla ricerca di costi più accettabili. Il caro bollette, invece, ha spostato l'attenzione sull'importanza dell'efficienza energetica degli immobili, che è diventato un criterio importante nella scelta di un'abitazione. Secondo **Immobiliare.it**, vendere case poco efficienti dal punto di vista energetico è oggi più complicato che in passato. E anche un'analisi di **Wikicasa** conclude che l'anno scorso il criterio dell'efficienza energetica ha avuto un aumento del 72,5% nella ricerca di un'abitazione. Questi dati confermano alcune precedenti rilevazioni di **Nomisma**, da cui emergeva già durante la pandemia un maggior interesse degli italiani per immobili più grandi, fuori dal comune principale (preferenza espressa dal 64% del campione) e performanti dal punto di vista del risparmio energetico (70,5% del campione).

Un trend diffuso in tutta Europa

L'allontanamento dalle aree urbane, ben visibile anche per gli affitti (sempre più richiesti fuori dalle grandi città dove sono diventati troppo cari), non è un fenomeno solo italiano. Anche nel resto d'Europa l'insieme di smart working e inflazione ha cambiato le regole del gioco: oggi le persone guardano alle zone periferiche soprattutto alla ricerca di un costo della vita più accettabile. In Gran Bretagna, per esempio, il trend della fuga dalle grandi città come Londra, Manchester o Birmingham ha colpito fortissimo durante e dopo la pandemia, portando a un rialzo sostanziale dei prezzi delle case nelle zone rurali e costiere. Come per l'Italia, anche in questo caso a causare l'allontanamento non è più soltanto la voglia di maggiore spazio, ma è diventata rilevante anche la necessità di trovare una casa energeticamente efficiente. Secondo alcuni esperti immobiliari, se prima i compratori non facevano troppo caso ai rating Epc (che misurano l'efficienza energetica di un immobile), oggi non è più così: un anno di bollette salate, evidentemente, ha lasciato il segno.

M.S.



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
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
- Inviando un'email a abbonamenti@insuranceconnect.it

Modalità di pagamento:

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

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