

SEGUIRE IL BISOGNO SOCIALE DI PROTEZIONE

L'ESPERIENZA EPIDEMICA DI QUESTI ULTIMI MESI POTREBBE MODIFICARE LA PERCEZIONE DEL VALORE DELL'AFFIANCAMENTO DEL SISTEMA SANITARIO PRIVATO A QUELLO PUBBLICO. QUESTO RAPPRESENTA UN ULTERIORE STIMOLO ALLO SVILUPPO DEI RAMI SALUTE PER LE COMPAGNIE E I DISTRIBUTORI

I tristi numeri del Covid-19 hanno avviato sia per le compagnie, sia per l'opinione pubblica, una riflessione riguardo al rapporto tra sistema sanitario pubblico e sanità privata e il ruolo che possono avere le coperture assicurative. Tali considerazioni potrebbero condurre a un'accelerazione del trend già osservato di sviluppo dei rami salute e *protection*. "L'esperienza di questi mesi – rileva **Alberto Vacca**, chief business and investment officer di **Aviva Italia** – riteniamo possa aiutare la crescita della consapevolezza degli italiani sull'importanza di una copertura integrativa, che consentirebbe di ottenere una prestazione sanitaria anche in situazioni di straordinaria gravità come quella che stiamo vivendo, durante la quale servizi non collegati alla pandemia sono stati pressoché sospesi, a causa dello sforzo enorme del sistema sanitario nazionale per contenerla." Un'altra riflessione riguarda l'impatto delle patologie pregresse sugli effetti del virus e in questo senso "le coperture integrative danno accesso a strumenti di prevenzione avanzata che possono aiutare a monitorare in modo efficace il proprio stato di salute nel continuo".



Alberto Vacca, chief business and investment officer di Aviva Italia

LE TANTE POTENZIALITÀ DELLA PROTECTION

L'equilibrio tra le esigenze della compagnia e dei clienti è possibile, vanno trovate le giuste strade. Alberto Vacca ritiene che una delle ragioni per cui il mercato italiano della *protection* è sottodimensionato sia il livello di fiducia che il cliente ripone nel settore: "Abbiamo lavorato molto negli ultimi anni per essere percepiti come un gruppo che mantiene le promesse, e per questo comunichiamo un dato importante come la percentuale dei sinistri liquidati: il 98% nel 2018". Per Vacca non è questione di costo della polizza, ma di essere percepiti come affidabili. In questo senso, Aviva ha avviato una strategia verso l'assicurato improntata sulla chiarezza della sottoscrizione e sulla certezza della liquidazione del sinistro: "Si è creata una sorta di alleanza tra compagnia e cliente basata da un lato su un'accurata analisi in fase di underwriting, che utilizza questionari sanitari intellegibili e visite mediche piuttosto che la generica dichiarazione di buono stato di salute, dall'altro su un maggiore sforzo da parte della compagnia in fase di liquidazione, che diventa più certa e che non delude le aspettative del cliente assunto correttamente". Queste linee guida sono state alla base anche di una scelta di mercato che per Aviva si è rivelata importante, cioè affiancare ai settori Tcm e Cpi una nicchia di peso nella cessione del quinto: "siamo entrati nel segmento nel 2016, arrivando nel 2019 a coprire il 25% della quota di mercato, mentre in generale nella *protection* vita la nostra quota è attualmente del 14%". Anche in questo caso si punta sulla trasparenza, con una sottoscrizione veloce e la gestione digitale dei rapporti di visite mediche, nonché sul servizio, grazie alla collaborazione con una società dedicata che arriva a impiegare il 70% degli assicurati che hanno perso il lavoro entro la scadenza dei termini per la liquidazione del sinistro. **M.M.**