

LE NOVITÀ PER IL SETTORE ASSICURATIVO

di GIACOMO CORVI

L'ANNO APPENA INIZIATO SI SNODERÀ FRA RIPRESA ECONOMICA E ADEMPIMENTI NORMATIVI, GENERANDO INCOGNITE CHE ATTENDONO SOLO DI ESSERE RISOLTE. PER EXTON CONSULTING CI ATTENDONO DODICI MESI DIVISI FRA NUOVI RISCHI E PROSPETTIVE DI CRESCITA



L'anno nuovo porta sempre con sé qualche incognita: vale per tutti, anche per le compagnie assicurative che operano in Italia. E vale soprattutto oggi, all'alba di un 2018 che si candida a essere una piccola rivoluzione per l'intero settore. Perché tante sono le novità che si presenteranno nel corso dei prossimi mesi: dalla direttiva *Idd* alla disciplina contabile degli *Ifrs 17*, passando per l'imminente *Gdpr* e per le nuove norme sull'Rc auto.

Rischi vecchi e nuovi, si intrecciano a questioni rimaste insolite, come la sempiterna *digital transformation*, creando un dedalo di soluzioni e opportunità di cui (com'è naturale) è difficile vedere la fine. Sullo sfondo si muove una ripresa economica che, dopo i buoni segnali del 2017, pare destinata a trovar conferma anche nel 2018. E che, secondo i vertici di **Exton Consulting**, potrebbe dare la spinta propulsiva necessaria al settore assicurativo. “Le prospettive di ripresa economica

forniscono un quadro favorevole in cui le compagnie potranno fornire risposte coerenti ai bisogni delle famiglie, attraverso soluzioni pensate per l'attuale fase di crescita”, commenta **Salvo Vitale**, amministratore delegato della società che opera nel settore della consulenza strategica a banche, assicurazioni e attori dei servizi finanziari attraverso una rete di oltre 120 professionisti distribuiti negli uffici di Parigi, Milano e Monaco di Baviera.

PROSPETTIVE DI CRESCITA

Se crescita sarà, alcuni segmenti di mercato paiono destinati a trarne i maggiori benefici. Secondo Vitale, per esempio, eventuali “trend positivi nelle compravendite immobiliari e nel rinnovo del parco auto potranno riflettersi su rami come *credito* o *corpi veicoli terrestri*, portando a risultati anche superiori a quelli registrati nel 2017”. Crescita prevista anche per segmenti come

salute e welfare, su cui alta è l'attenzione delle reti distributive, e per i rami professionali che potranno risentire favorevolmente della spinta commerciale sulle Pmi.

Altri segnali positivi arrivano dai rischi naturali e del *cyber risk*, settori che potranno beneficiare, oltre che della ripresa economica, anche di "una consapevolezza che va aumentando, creando lo spazio necessario per nuove offerte a traino del mercato".

ANCORA TASSI BASSI

Anche il ramo vita, osserva Vitale, "dovrebbe beneficiare della ripresa economica e dell'accresciuta capacità di risparmio delle famiglie". Resta tuttavia il nodo dei bassi tassi di interesse, un regime che pare destinato a durare ancora a lungo e che, sottolinea Vitale, continuerà a favorire a "la proposta di prodotti di ramo III". Per quanto le novità del momento, a partire dal fondo utili sulle gestioni separate, "potranno fornire una maggior flessibilità nella strategia dei rendimenti", le sfide del settore restano ancora numerose. E le compagnie potranno affrontarle soltanto "attraverso investimenti nell'automatizzazione dei processi e strategie che possano consentir loro di diventare leader di costo". Tutto ciò, come è facile intuire, "non sarà una buona notizia per gli attori medio-piccoli".

IL NODO DELL'RC AUTO

L'Rc auto resta l'incognita principale del 2018. Le novità della legge sulla Concorrenza, a cominciare dagli sconti obbligatori per i clienti che sottoscrivono una polizza con la black box, si innestano in un settore che da anni registra una forte tensione nel rapporto premi-sinistri. E che ora presenta direttrici di sviluppo che si muovono in direzioni diametralmente opposte: l'incremento della frequenza dei sinistri, per esempio, potrebbe essere bilanciato, a livello finanziario, dalla nuova normativa sulla liquidazione delle lesioni. E l'incentivo alla black box potrebbe comportare una maggior sofisticazione tariffaria per quelle compagnie che non desiderano offrire il dispositivo alla clientela.

Fare previsioni, in questo contesto, è impresa ardua. Ne è consapevole anche Vitale che, a tal proposito, parla di "un anno di riassetto e rimescolamento". A detta dell'amministratore delegato di Exton Consulting, "la tensione nel segmento potrebbe riflettersi sul combined ratio, richiedendo una maggiore attenzione nelle fasi di pricing e gestione sinistri". Il tutto potrebbe tradursi in un'annata "avara di ritorni in relazione al capitale assorbito da *Solvency II*".

L'ANNO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE?

I grandi gruppi assicurativi hanno già aperto i cantieri della *customer experience*. E le novità del 2018 potranno spingere sempre più verso una logica di maggior semplicità e immediatezza nel rapporto con la clientela. Tuttavia, cambiamenti di questo genere, avverte **Carlo Gasparini**, principal insurance di Exton Consulting, "richiedono tempo". Non si tratta solo di adeguamenti dei sistemi informativi, ma di "un diverso modo di lavorare e rapportarsi alla clientela". Per questo, secondo Gasparini, "i cambiamenti che ci potranno essere nel 2018 resteranno probabilmente poco visibili al cliente".

Le banche, ha osservato Gasparini, "hanno già imboccato da tempo la strada della multicanalità e della *customer experience*": un sentiero già battuto che le assicurazioni possono tentare di percorrere. Secondo Gasparini, "sarà proprio il canale bancassicurativo quello che potrà cogliere per primo i vantaggi del cambiamento".

Una buona notizia tuttavia c'è. E arriva dal fronte dell'evasione assicurativa che, secondo Vitale, "potrebbe ridursi sulla scia delle migliori condizioni economiche e dei controlli sistematici che già abbiamo avuto modo di conoscere nel 2017".

L'IMPATTO DELLA NORMATIVA

"Il cambiamento in atto è pressoché monopolizzato dai temi regolamentari", osserva Vitale. In questo scenario, il 2018 pare destinato a essere un anno di grande cambiamento per le compagnie. Con il rischio che "l'adeguamento normativo possa passare in primo piano rispetto all'opportunità di sviluppare aspetti gestionali o di migliorare l'esperienza del cliente". L'adeguamento alla Idd, tanto per citare un caso, "è ancora in corso, ma ci vorrà ancora tempo perché l'auspicata centralità del cliente inizi davvero ad animare la quotidianità delle reti distributive".

Un tema, quello del rapporto con la clientela, che si intreccia anche al nuovo regolamento europeo sulla gestione dei dati personali. E che, secondo Vitale, "potrà aprire nuovi spazi commerciali per le compagnie che sapranno ridefinire al meglio le strategie delle proprie reti".