



High performance. Delivered.

Insurance Day

Sfide, prospettive ed opportunità per l'Industria Assicurativa nel sistema sociale e finanziario durante e dopo la crisi

Andrea Poggi - *Executive Partner Responsabile Consulenza Strategica*

Milano, 16 Aprile 2009

Questo documento è stato predisposto dal Management Consulting team di Accenture. Quanto presente nelle pagine seguenti rappresenta un supporto per la presentazione orale e di conseguenza non può essere utilizzato e/o interpretato senza il relativo commento. Nessuna parte del documento può essere duplicata, distribuita o utilizzata senza l'autorizzazione del team che lo ha predisposto

Il mercato assicurativo italiano è stato impattato da fenomeni di crescente complessità e discontinuità



Accenture Management Consulting

Complessità



Principali impatti

Contrazione raccolta e aumento sinistrosità "sociale"

Riduzione dei margini finanziari

Incremento costi/ investimenti per adeguamento normative

fino a metà 2008

da metà 2008

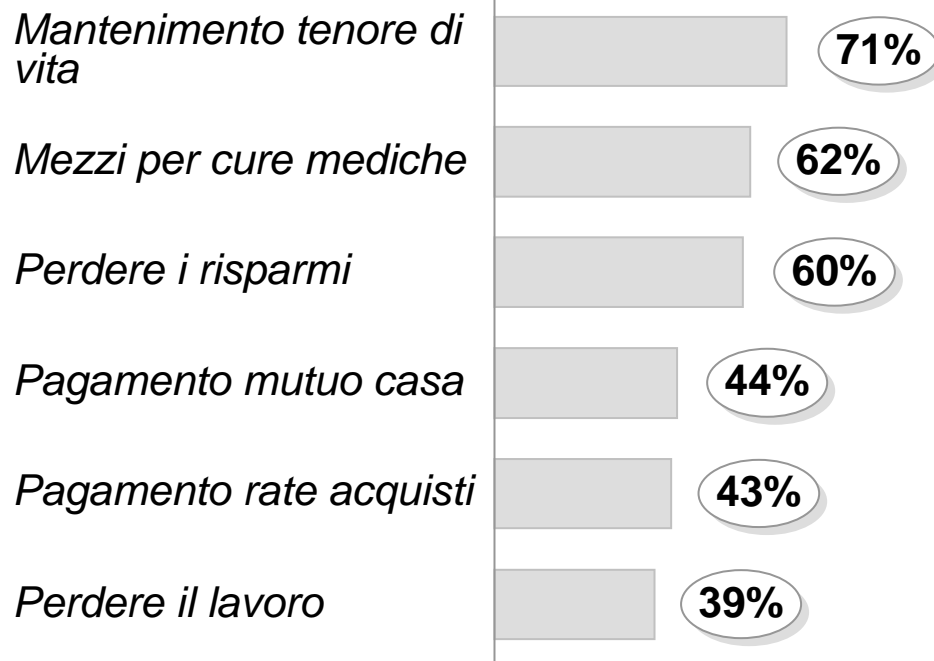
da gennaio 2009

La crisi in atto ha ridefinito la mappa dei bisogni dei clienti...



Cittadini

Principali “paure” indotte dalla crisi (Italia, %, 2008)



Fonte: Elaborazioni su dati Censis (La società italiana nel 2008) – Dicembre 2008

Imprese

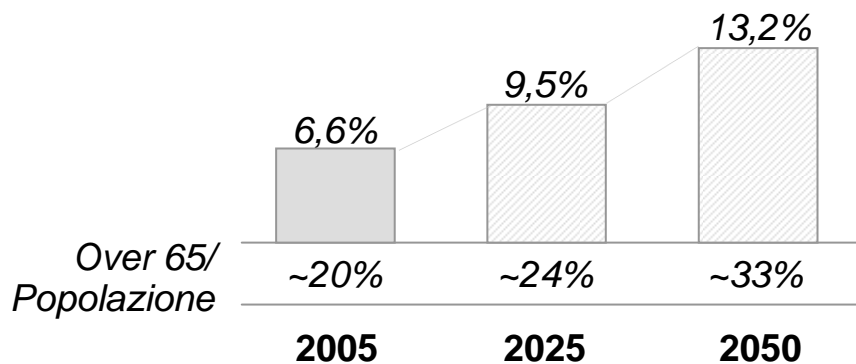
Principali priorità per le imprese

- **Certezza dei pagamenti**
- Facilitare **accesso a finanziamenti**
- **Gestione rischi operativi** per garantire continuità produttiva
- **Gestione “trade-off” TFR/ necessità pensionistiche** dei dipendenti

... in un contesto nel quale le Istituzioni devono affrontare una spesa pubblica rilevante e crescente

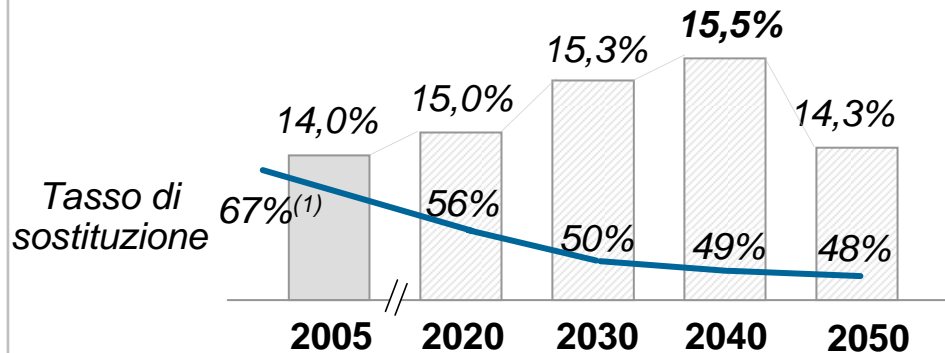


Focus Spesa Sanitaria Pubblica (% PIL)



Fonte: Elaborazioni su dati OCSE, Eurostat

Focus Spesa Pensionistica Pubblica (% PIL)



Fonte: Elaborazioni su dati Ragioneria Generale dello Stato 3009, ANIA – (1) Valore riferito al 2000

Focus Eventi Naturali/ Catastrofali

- **Spese medie** annuali pari a **4,6 mld €** (periodo '97-'03), con un picco di 11 mld € ('97)
- **81,9%** dei **Comuni** in zone ad **“alto rischio idrogeologico”**
- Oltre **140 mld €** spesi negli ultimi 40 anni per **ricostruzioni post-sismiche**
- **12 mld €** danni stimati terremoto **“Abruzzo”**

Fonte: Elaborazioni su dati Protezione Civile, “Ministero dell’Ambiente” – Ottobre 2008, Il Sole 24 Ore, Ministero dell’Interno

Il ruolo dell'industria assicurativa nel contesto di riferimento



Accenture Management Consulting




Ruolo dell'industria assicurativa centrale per la ripresa del sistema economico e sociale

Il ruolo dell'industria assicurativa (1/2)

Focus su possibile supporto al Sistema Sanitario Nazionale




La situazione italiana ...

Modello Italiano 
- Universalistico -

... alcuni scenari europei "multi-pilastro"

Modello Francese 
- Mutualistico -

Modello Olandese 
- Insurance based -

Primo pilastro

Servizi completi

Servizi base

Servizi garantiti per fasce di reddito basse

Secondo pilastro

Prime linee guida regolamentazione sanità integrativa ⁽¹⁾

Fondi obbligatori

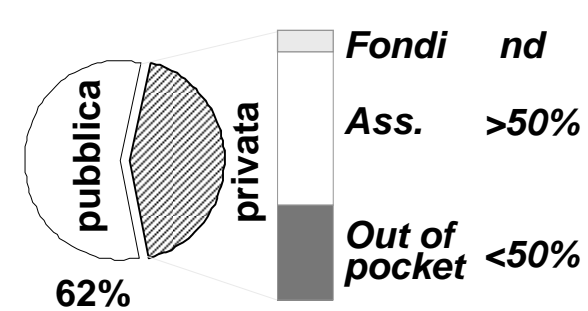
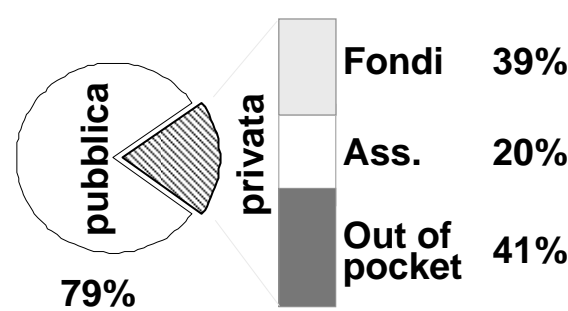
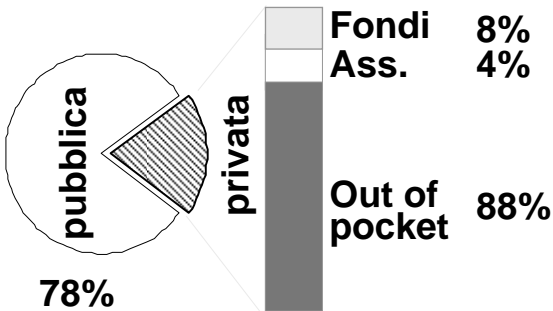
Polizze "base" obbligatorie

Terzo pilastro

Polizze volontarie

Polizze volontarie

Mix Spesa Sanitaria



(1) Decreto "Turco" - Finanziaria 2008: requisiti da implementare dal 2010, contenenti indicazioni verso un ruolo integrativo dei fondi e verso prestazioni da coprire (es. odontoiatria, LTC, ...)

Fonte: Elaborazioni su dati OCSE, CERGAS e ANIA

Il ruolo dell'industria assicurativa (2/2)

Focus su possibile gestione eventi naturali/ catastrofali

ESTRATTO DA INSURANCE DAY 2008

Accenture Management
Consulting

Il contesto oggi

- Sistema pubblico con **gestione ex post degli eventi**
- Compagnie non in grado di gestire **in autonomia rischi così elevati**:
 - *Mutualità e pricing difficili*
 - *Necessità di professionalità specialistiche*
 - *Gestione sinistri complessa*
- Illusione dei cittadini di **nessun costo/ rischio** (36%⁽¹⁾ con copertura "catastrofali", costo inondazione da 15.000 a 35.000 €*)

Un possibile Approccio

Il legislatore



- Sensibilizzare la **percezione del rischio** ed il **senso di responsabilità** (es. "Cittadino"- "Filiera edile"- "P.A.")
- Incentivare la **partecipazione del singolo** (es. incentivi vs. obbligatorietà)

Gli operatori assicurativi



- Garantire mutualità attraverso **pool di Compagnie e cessioni dei rischi** al mercato assicurativo globale/finanziario (es. Cat bonds)

Il cittadino



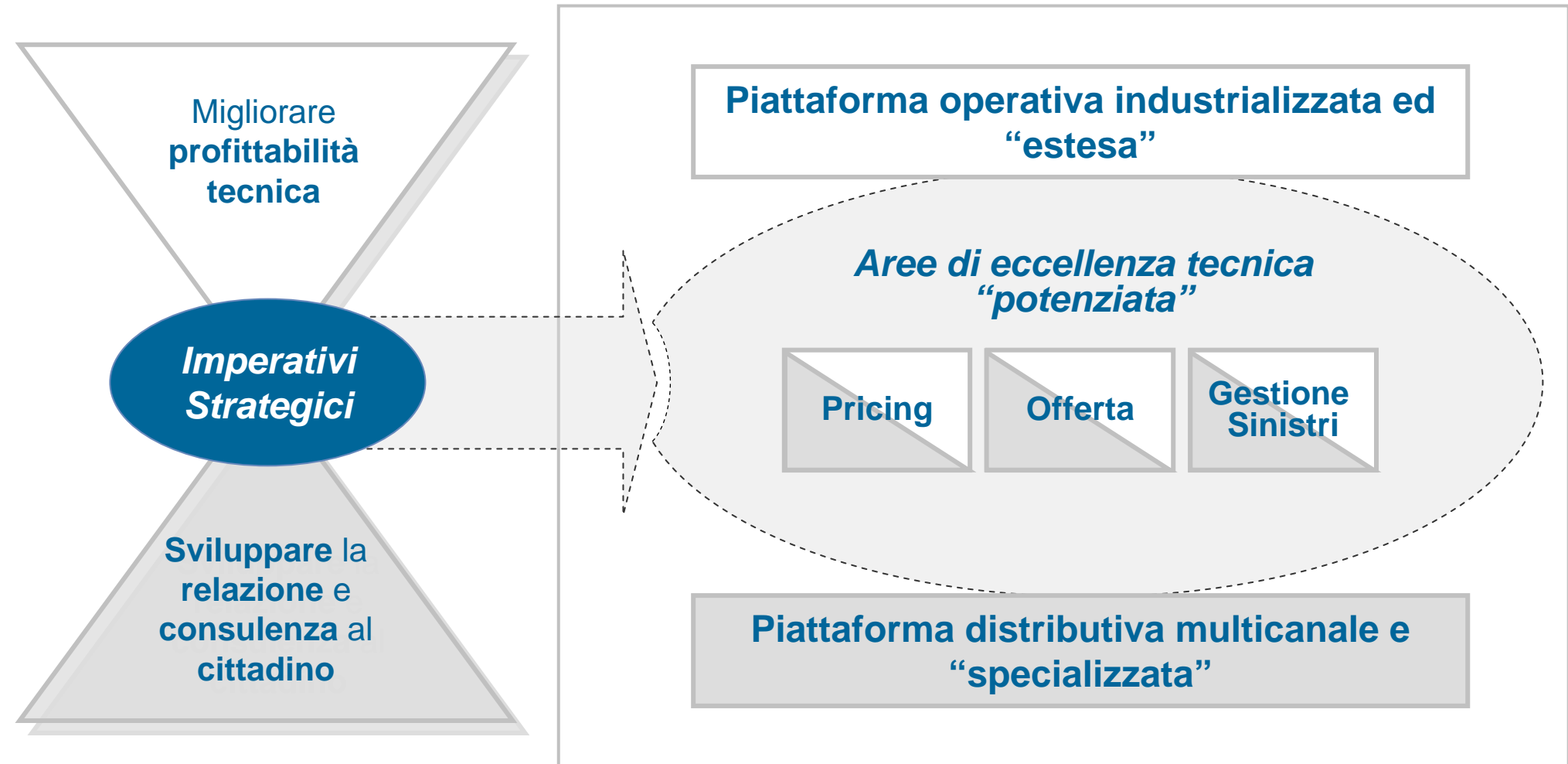
- Responsabile e partecipe della **gestione del rischio ex ante** (es. Bonus/ Malus vs. rischio territoriale/rispetto normativa)

(1) Fonte: Analisi ACN su interviste di mercato

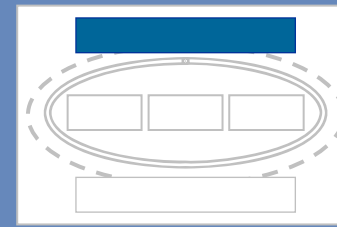
Come rispondere al contesto di mercato ed attivare il “circolo virtuoso”: innovare il ruolo originale di Assicuratore



Il nuovo paradigma:
Focalizzazione su aree core e industrializzazione



Focalizzazione sulle aree core: Piattaforma operativa industrializzata ed “estesa”



Modello di riferimento - Piattaforma operativa



Benefici

Potenziale riduzione
Expense Ratio

- 1,5/ 2 p.p.

Elementi di innovazione

Leve

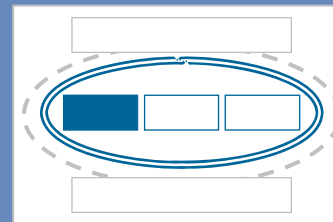
New Integrazione degli attori emergenti
(es. Cliniche, Network fiduciari, ...)

New Supporto all'operatività dei **Canali**

- Massima **eccellenza operativa** nei Front/ Back Office di **Fabbrica**

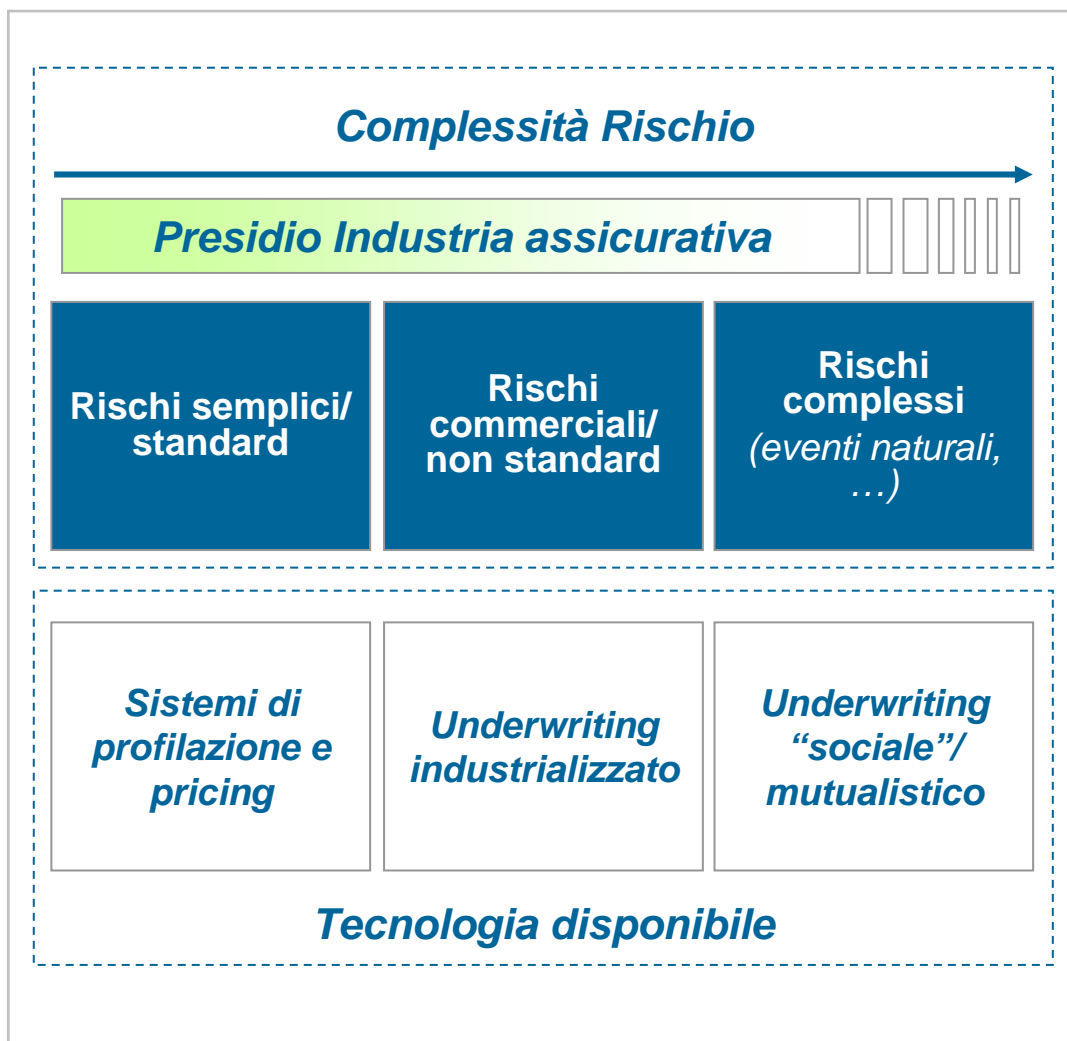
- Utilizzo **tecnologia “on-line”**
- **“Shared Services”** (logiche Service Management, ...)

Focalizzazione sulle aree core: Selezione e pricing dei rischi



Accenture Management
Consulting

Modello di riferimento



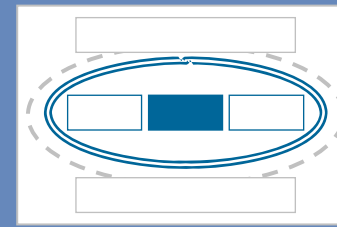
Benefici

Potenziale riduzione
Combined Ratio

- 2/ 3 p.p.

Elementi di innovazione

- **Pricing automatizzato** per rischi standard con integrazione variabili demografiche/ tecniche
- **Pricing industrializzato** per rischi non standard/ complessi con:
 - **Interconnessione attori esterni**
 - **Accesso informazioni** tecniche/ storiche
- Gestione scontistica "valutando" real time la **sostenibilità tecnica**



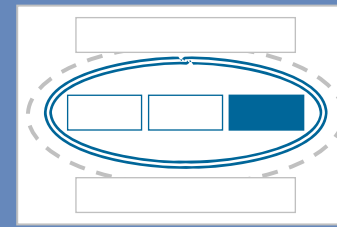
Aree di offerta: Principali innovazioni

Linee Guida

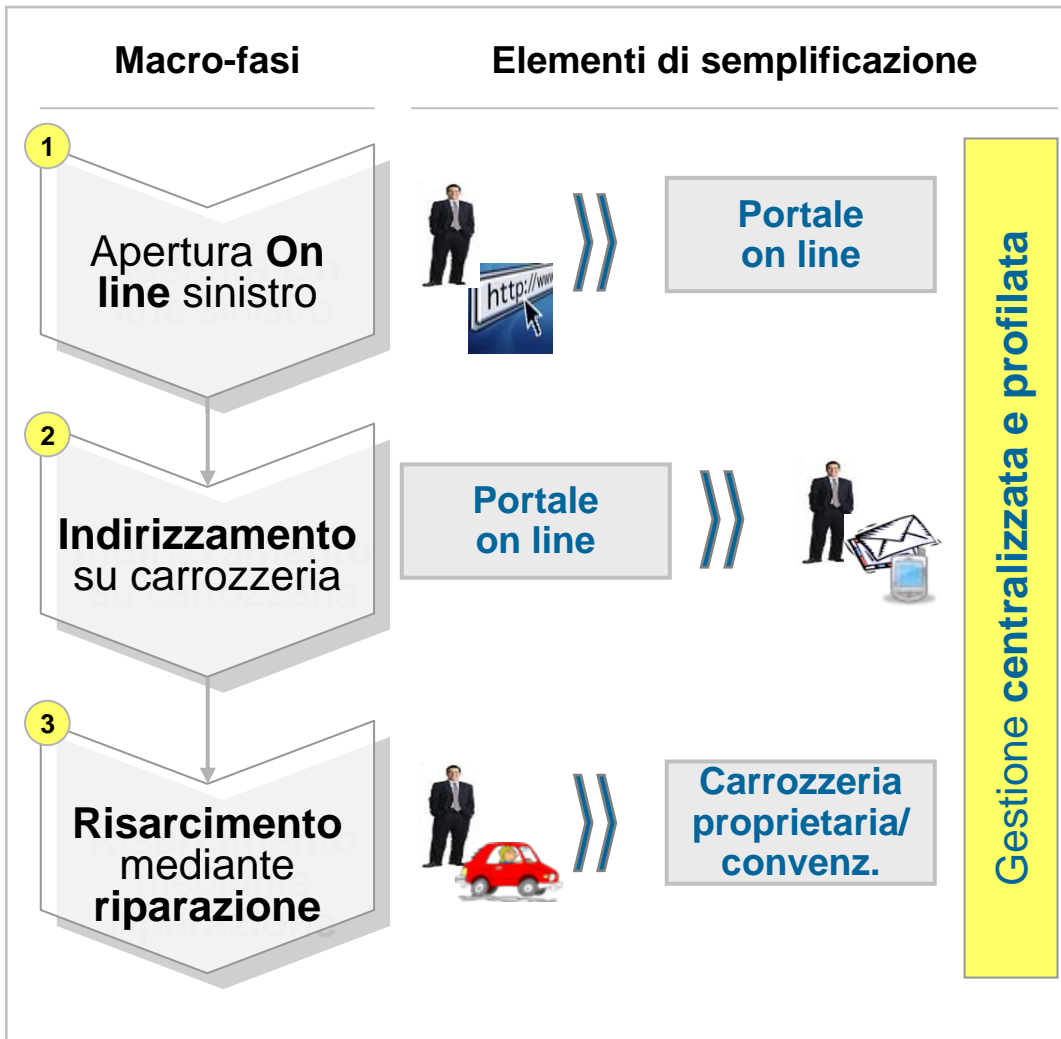
- Offerta focalizzata su **domanda "certa"**: Auto, Pension, risparmio
- **Semplificazione** catalogo sui **bisogni core** e logiche **bundle** (da 150 a 10/20 offerte)

Auto	Pension	Risparmio	Danni Non Auto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmi, politiche commerciali e pricing orientati ad obiettivi di "retention" e "acquisition" 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offerta a valore con servizi aggiuntivi (estensione garanzie, massimali, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evoluzione offerta (PIP/ FPA) con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ garanzie aggiuntive ➢ logiche lifecycle ▪ Value proposition per datore di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prodotti Vita a contenuto assicurativo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ garanzia rendimento ➢ protezione capitale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Focus "micro-imprese" ▪ "Protezione Famiglia" modulare e lifecycle ▪ Salute per segmento Retail (modularità, pricing, ...)

Focalizzazione sulle aree core: Nuove logiche di gestione sinistri



Esemplificativo gestione sinistri



Benefici

Potenziale riduzione
Loss Ratio

- 7/ 8 p.p.

Elementi di innovazione

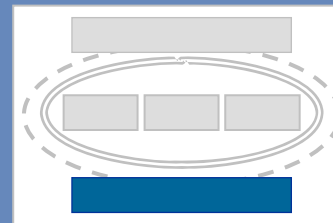
New Ruolo attivo nella filiera liquidativa per garantire:

- Qualità del servizio
- Contenzione dei **costi** (es. Componentistica)
- Più **ricavi** (integrazione a valle sulla catena liquidativa)

New Digitalizzazione “end-to-end” processo

- **Contact Center** per centralizzare apertura sinistri
- **Profilazione** sinistri “per valore”

Focalizzazione sulle aree core: Assetto distributivo multicanale “specializzato”



Agenti



- Modalità operative “**lean**”
- Rafforzamento **ruolo consulenziale** verso Cliente

Benefici

Crescita raccolta premi



Bancassurance



- Attivo con **logiche commerciali**
- ... concentrato su **Vita** a vero valore assicurativo
- ... pronto a cogliere opportunità su **Danni Retail/ PMI**

Reti professionali (PF, venditori ...)



- **Reti dedicate**, anche a supporto Agenti
- Focus su **offerte altamente professionali** (es. Pension, Salute, Risparmio, ...)

Assetto multicanale
*Focus su
frequenza di contatto
facendo leva su giusto
mix canale/ offerta*

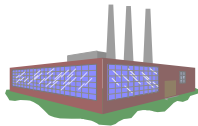
Diretto



- **Offerta standardizzata “low-cost”**
- Anche a **supporto** degli **altri Canali** (ad es. bancassurance)



Cittadini “disorientati” e alla ricerca di tutela e sicurezza ...



... **imprese** “in difficoltà” alla ricerca di sostegno al loro business ...



... **Istituzioni** “sotto pressione” alla ricerca di un migliore equilibrio

Nuovo Modello di Business Assicurativo

**“Rassicurare” la collettività
accompagnando il sistema
paese verso l’uscita dalla crisi**

**Piattaforma operativa
industrializzata ed “estesa”**
...



... con focus su **aree di
eccellenza tecnica**
“potenziata” ...



... facendo leva su **assetto
distributivo multicanale** e
“**specializzato**”



- Le informazioni di carattere prospettico contenute nel documento sono state preparate sulla base di assunzioni che potrebbero risultare non corrette e, di conseguenza, le attuali risultanze potrebbero divergere anche significativamente in funzione del fatto che esse si riferiscono a eventi e circostanze future, pertanto fuori dal controllo del redattore, come, ad esempio, l'andamento economico complessivo e/o specifico del settore di riferimento.
- Né Accenture né nessun altro soggetto ad essa collegato, executives e dipendenti, hanno alcun obbligo verso gli utilizzatori delle informazioni presentate nel documento, né alcun tipo di responsabilità per l'aggiornamento futuro delle stesse.
- Accenture non fornisce alcuna consulenza in materia legale e/o fiscale. Resterà pertanto responsabilità del Cliente verificare la conformità dei Servizi/Deliverables a qualsiasi disposizione di legge e/o regolamento nonché la sufficienza dei requisiti dei Servizi, comunicati dal Cliente, a soddisfare ogni norma di legge e/o regolamento. Il Cliente, pertanto, è e resterà responsabile dell'ottemperanza a tutte le disposizioni normative e regolamentari inerenti la sua attività ed impresa.