

# LA RIPRESA PARTE DAL WELFARE

di LAURA SERVIDIO

UN'OFFERTA PIÙ FOCALIZZATA SUL WELFARE,  
UNA POLITICA COMMERCIALE MIRATA  
SU SPECIFICI SEGMENTI E BISOGNI, UN FORTE  
IMPULSO TECNOLOGICO. IL TUTTO INQUADRATO  
IN UN CONTESTO NORMATIVO  
IN FORTE EVOLUZIONE.  
DA QUESTE LEVE DOVRA' PASSARE LA RIPRESA  
DELLE ASSICURAZIONI PER IL 2013



2013

**T**empi duri anche sul fronte assicurativo: per il prossimo anno, le analisi confermano la linea inerziale di quest'anno, sia sul ramo vita che sul ramo danni e la normativa contribuisce a creare dubbi e incertezze sull'agognata ripresa.

## BATTUTA D'ARRESTO

“A settembre 2012 – racconta **Fabrizio Sarrocco**, responsabile insurance management consulting di **Accenture** – il comparto vita ha registrato una battuta d'arresto media del 15%, con contrazioni sui diversi Rami (in caduta libera Index, Unit e Capitalizzazione con segni negativi che vanno dal -30% al -50%, in tenuta le polizze di Ramo I, che registrano una flessione dell'8%).

Meno sofferente il ramo danni, che ha registrato una contrazione dell'1,4%, omogenea sui diversi comparti: Auto (-1,1%), Property, Infortuni (-1%) e Malattia (-0,1%), laddove il dato interessante riguarda l'aumento di profittabilità del comparto Auto, complice la diminuzione della sinistrosità, provocata, a sua volta, da caro carburante, crisi economica e politiche di disincentivo dell'uso dell'auto.”

Riguardo al 2013, le previsioni ipotizzano un anno incerto e complicato dato anche dalle novità in campo legislativo (Decreto Sviluppo bis). “Le leve di sviluppo su cui le compagnie assicurative potranno giocare la partita della ripresa – spiega Sarrocco – saranno tre: un'offerta più orientata al welfare, un rinnovato sforzo commerciale e di marketing, ma soprattutto, un forte impulso all'innovazione tecnologica e alla digitalizzazione.

## LE LEVE PER LA RIPRESA

Riguardo all'offerta –spiega– l'attesa è di bilanciare meglio, nel comparto vita, i prodotti che rispondevano ad esigenze di accumulo e risparmio con offerte che rispondano ad un bisogno di protezione crescente e a una nuova capacità di attrarre il cliente”. E questo ci porta al secondo punto: il marketing. “E' necessario migliorare la capacità commerciale del sistema con meccanismi più fini di segmentazione della clientela, di comprensione della domanda e di per-

sonalizzazione del prodotto in base ai bisogni reali dei clienti”.

Il passo successivo riguarda la digitalizzazione. “Le compagnie devono investire sempre di più sull'innovazione tecnologica per recepire la fortissima richiesta della clientela di operare in multicanalità, che consenta di scegliere tra fare un preventivo on line o via social network, sottoscrivere una polizza tramite call center o ricevere una consulenza personalizzata parlando con l'agente”.

In tutto questo gioca un ruolo attivo l'evoluzione normativa: “Il decreto sviluppo 2.0 contiene elementi fondamentali per le compagnie: il prodotto base per l'auto, l'accelerazione verso sistemi antifrode, l'informativa web alla clientela, le tematiche distributive e le innovazioni nel rapporto compagnia/rete agenziale, solo per citarne alcune”.

*Le compagnie devono investire sempre di più sull'innovazione tecnologica per recepire la fortissima richiesta della clientela di operare in multicanalità*

## SINERGIA CON LE RETI AGENZIALI

Resta da capire se le compagnie saranno in grado di recepire l'importanza di queste leve. “Vi è una grande attenzione – spiega Sarrocco – all'innovazione tecnologica, sentita come prioritaria, seppur in sinergia con l'irrinunciabile rapporto compagnia-rete agenziale. Stessa attenzione rispetto al contesto normativo, determinante per l'evoluzione del settore, e all'esigenza di potenziare l'offerta in ambito welfare.

E' importante, però – conclude – che l'obiettivo per il 2013 sia il riposizionamento del comparto assicurativo su schemi commerciali orientati alla protezione e al welfare, con uno sforzo commerciale, tecnologico e normativo importante”.



## VITA

**-15%**

Unit  
e Capitalizzazione

**-30%** ▶ **-50%**

**-8%** Polizze  
Ramo I

## DANNI

**-1,4%**

**-1,1%** 

**-1%** 

**-0,1%** 

Meno sofferente il ramo danni, che ha registrato una contrazione dell'1,4%, omogenea sui diversi comparti: Auto (-1,1%), Property, Infortuni (-1%) e Malattia (-0,1%),

## FUTURO

Le leve di sviluppo su cui le compagnie assicurative potranno giocare la partita della ripresa saranno tre:

**WELFARE  
MARKETING  
TECNOLOGIA**

