

PRIMO PIANO

Generali non vuole più NN

Secondo quanto riportato dall'agenzia Reuters, che cita fonti vicine al dossier, il gruppo Generali si sarebbe ritirato dalla corsa per rilevare NN Investment Partners, la divisione di asset management della compagnia di assicurazioni olandese NN Group. Il nome Generali e quello di Dws (divisione di asset management di Deutsche Bank) figuravano tra i soggetti che la settimana scorsa avevano presentato offerte non vincolanti per la società olandese, che gestisce diversi asset vita del gruppo NN. Interpellata dalla Reuters, Generali non ha voluto commentare l'indiscrezione. Secondo gli analisti il prezzo iniziale stimato per la divisione di asset management di NN (1,5 miliardi di euro) sarebbe destinato a salire durante il processo d'offerta.

Il Leone di Trieste prosegue così il suo approccio "disciplinato e opportunistico" sulle acquisizioni. Il gruppo ha recentemente completato l'acquisizione delle attività di Axa in Grecia, e attualmente l'attenzione è concentrata soprattutto sull'Opa lanciata su Cattolica, per un esborso di 1,17 miliardi; considerando anche il possibile deal da 300 milioni di euro per l'acquisizione degli asset di Axa in Malesia, Generali ha ancora circa 800 milioni di euro ancora stanziati per le acquisizioni nel piano al 2021.

Beniamino Musto

MERCATO

Assicurazioni, come rinnovare la gestione delle flotte auto

Quello delle fleet car, nonostante la crisi innescata dal coronavirus, resta un settore centrale per le compagnie assicurative: ora, tuttavia, serve un cambio di passo che sappia migliorare la marginalità del segmento e adottare modelli di collaborazione evoluti

Il mercato dei noleggiatori auto è stato pesantemente impattato negli ultimi 18 mesi. In Italia, secondo i dati del gruppo **Cerved**, il calo di fatturato delle aziende di autonoleggio nel biennio 2020-2021 sarà compreso tra due e sei miliardi di euro. Tutti i comparti sono impattati, senza esclusioni: le immatricolazioni nel noleggio di breve periodo sono diminuite di oltre il 50% nel 2020, secondo i dati forniti dal ministero dei Trasporti, complici le restrizioni al turismo e ai viaggi d'affari, mentre per il car sharing **Aniasa** stima una battuta d'arresto di circa il 60% sui volumi rispetto al 2019. Anche il noleggio di lungo periodo non è stato risparmiato, sebbene le caratteristiche intrinseche del business, caratterizzato da rapporti di lungo termine, lo rendono maggiormente robusto ai cicli di mercato: si registra nel 2020 un calo del 24,9% sui volumi di nuove immatricolazioni rispetto al 2019.

Anche il 2021 non è iniziato nel migliore dei modi: proprio mentre si procedeva a pianificare le graduali riaperture dell'economia, il settore auto è stato improvvisamente impattato dalla crisi di fornitura dei semiconduttori, che ha costretto le case automobilistiche a ridurre i volumi di produzione previsti. In questo contesto, le misure di sostegno e gli incentivi del Governo hanno giocato un ruolo provvidenziale in Italia. Secondo il centro studi **Promotor**, rispetto agli altri mercati europei, siamo infatti il Paese che, nel primo quadrimestre del 2021, ha accusato il calo più contenuto rispetto al 2019, con una contrazione delle immatricolazioni complessive del 16,9%, contro il 21,5% della Francia, il 25,6% della Germania, il 34,2% del Regno Unito e il 39,3% della Spagna.

LA SFIDA DELLA MARGINALITÀ

Dal punto di vista delle assicurazioni, il comparto delle flotte (e in particolare del noleggio) continuerà a rappresentare un mercato rilevante, confermando una delle tendenze di lungo periodo nella mobilità: meno auto di proprietà, maggiore interesse sull'utilizzo del veicolo e sui servizi associati. (continua a pag. 2)



Innovaton Summit 2021

In onda su Insurance Connect TV la seconda giornata dell'Innovation Summit 2021, l'evento annuale di Insurance Connect dedicato all'innovazione: gestione del dato, evoluzione tecnologica e nuovi modelli di business per costruire l'assicurazione data driven.

(continua da pag. 1)

Pur rappresentando una chiara opportunità di crescita, per le compagnie si profilano tuttavia due sfide molto significative. La prima è quella di governare la redditività tecnica, presidiando e rafforzando i tradizionali ambiti tariffari e liquidativi in un comparto storicamente complesso e non sempre attrattivo sotto il profilo della marginalità.

Uno dei cantieri di lavoro potrebbe quindi essere la sofisticazione del prezzo, attraverso una maggiore personalizzazione in base al reale utilizzo dei veicoli. Si possono sfruttare i dati e la tecnologia telematica, oramai ampiamente diffusa nei veicoli, e potenziare ulteriormente gli analytics testando la significatività di informazioni esterne relative alle imprese titolari di flotte aziendali (dati su settore di appartenenza, solidità finanziaria e patrimoniale) oppure ancora informazioni di natura socioeconomica e demografica relative alle micro-zone territoriali di provenienza dell'utilizzatore finale del veicolo.

MIGLIORARE I PROCESSI LIQUIDATIVI

Un'altra importante leva di redditività riguarda il rafforzamento dei processi liquidativi che nelle flotte presentano da sempre livelli di performance inferiori rispetto al comparto delle polizze individuali. Guardando da vicino i principali indicatori operativi, si nota ad esempio come le tempistiche di apertura di un sinistro flotte siano 2-3 volte più lunghe rispetto al settore delle auto individuali, spesso a causa del ritardo con il quale il guidatore dichiara il sinistro al noleggiatore. Anche i tassi di recupero della documentazione probatoria sono significativamente inferiori (fino a 20-30 punti percentuali in meno rispetto alle individuali) in parte a causa della difficoltà di contattare il guidatore, ma talvolta anche a causa di processi non correttamente presidiati e integrati tra compagnia e fleet manager.

Un'altra area di inefficienza riguarda la completezza delle informazioni fornite dal guidatore: nelle flotte, si registra un'incidenza maggiore di 5-10 punti percentuali relativamente a sinistri nei quali la dichiarazione non contiene i dati di controparte, indicati come "sinistri a firma singola". Tali sinistri sono decisamente più onerosi e complessi da gestire per la compagnia rispetto a sinistri con dichiarazione completa. La velocità di liquidazione nelle flotte (un indicatore di efficienza, misurato sulla percentuale di sinistri gestiti e liquidati nell'esercizio) è pertanto fino a 10 punti percentuali inferiore rispetto alla gestione delle polizze individuali.

IL CONTRIBUTO DELLA TECNOLOGIA

Queste inefficienze di processo determinano un significativo impatto negativo per la redditività tecnica delle compagnie, che sono quindi chiamate a progettare interventi correttivi, a partire dal ripensamento del modello di collaborazione con i noleggiatori, prevedendo livelli di servizio condivisi e un ingaggio su un percorso di miglioramento graduale delle performance attraverso azioni congiunte e un efficace accompagnamento delle strutture.

La tecnologia può inoltre contribuire ad aggirare l'ostacolo più importante per le compagnie, rappresentato dalla impossibilità di contattare direttamente il cliente del noleggiatore. Nelle oramai diffusissime app e interfacce digitali messe a disposizione dalle flotte, è opportuno valutare la creazione o il rafforzamento di sezioni specifiche dedicate all'apertura e alla gestione dei sinistri. Tali sezioni, se integrate con la compagnia, permettono al guidatore di effettuare una dichiarazione rapida dell'avvenuto sinistro al proprio noleggiatore, allegando materiale informativo e fotografico, testimonianze e ogni altro documento utile alla rapida gestione del sinistro. Nei modelli più evoluti, si può immaginare di avere persino delle notifiche proattive da parte di queste interfacce, qualora il sinistro venga automaticamente segnalato da un dispositivo telematico di bordo.

INNOVAZIONE PER LA GESTIONE SINISTRI

I dati telematici in generale, integrati tra compagnia e fleet, possono inoltre essere sfruttati per altre sperimentazioni sempre in ambito liquidativo, come l'attivazione di contrasti su dichiarazioni non coerenti rispetto alle dinamiche registrate, l'utilizzo in sede di valutazione delle responsabilità, l'individuazione di potenziali frodi e persino l'attivazione di rivalse.

Anche sul fronte della gestione delle riparazioni le compagnie e le flotte possono collaborare per sfruttare l'esperienza e la competenza nella gestione dei riparatori convenzionati, mettendo a fattor comune i volumi di gestione e le diverse tecniche di riparazione, ottimizzando la capillarità e migliorando le sinergie nell'erogazione di servizi al cliente, quali ad esempio l'auto di cortesia direttamente disponibile presso il centro riparazione in caso di immobilizzo prolungato del veicolo. Sempre sul fronte dei costi, una spinta maggiore all'utilizzo del riscatto sinistri da parte del noleggiatore può portare benefici a entrambi gli attori: minori costi pagati dalla compagnia, minori malus per sinistri chiusi con colpa a carico del noleggiatore.

NUOVE SOLUZIONI COMMERCIALI

La seconda sfida per le compagnie è rappresentata dallo sviluppo di offerte commerciali e di modelli distributivi congiunti, soluzioni da esplorare a fronte della crescente domanda di noleggio. Per le compagnie, gli interessi in gioco sono numerosi. Innanzitutto, la possibilità di fidelizzare maggiormente il cliente in un mercato molto volatile come l'assicurazione Rc auto, evolvendo l'offerta commerciale oltre il semplice pacchetto tra assicurazione e noleggio: è necessario ripensare il contenuto dell'offerta, la comunicazione e anche il marketing di prodotto, affinché l'offerta sia realmente integrata. Fondamentale per il successo in quest'ambito, è identificare i clienti target, distinguendo ad esempio tra famiglie, imprese, artigiani e commercianti, segmenti caratterizzati da esigenze molto diverse in termini di mobilità ed esigenze assicurative. (continua a pag. 3)

(continua da pag. 2)

Un altro ambito di lavoro per le compagnie sarà quello di accompagnare le reti distributive nella proposta di servizi al cliente, tra i quali rientra anche la vendita di servizi di noleggio, valorizzando al meglio le attitudini commerciali in primis degli agenti. Le ricerche di **Innovation Team – Gruppo Cerved**, mostrano una richiesta crescente di servizi da parte degli intermediari assicurativi, che vedono in essi un importante elemento di differenziazione, oltre che di sostenibilità economica: il 57,1% degli agenti, su un ampio panel analizzato, ritiene ad esempio che l'offerta di servizi non strettamente assicurativi sia ad alto valore aggiunto per il cliente. Il successo di questa importante transizione passa attraverso una evoluzione del modello distributivo e delle logiche di ingaggio degli intermediari, oltre che una revisione a 360° del modello di supporto fornito dalla compagnia (formazione, specialisti sul territorio, remunerazione, supporto da sede, legame con i centri sul territorio).

UN APPROCCIO EVOLUTIVO

Da non sottovalutare inoltre gli aspetti operativi legati alla gestione assuntiva delle flotte, soprattutto se di grande dimensione con migliaia di veicoli assicurati: fondamentale dotarsi di processi e sistemi che semplifichino al massimo la fase di contrattualizzazione e gestione del portafoglio, che richiede una manutenzione spesso onerosa per gestire le modifiche in corso d'anno o le regolazioni premio. Inoltre,

l'integrazione tra data lake aziendale, sistemi di pricing, gestione sinistri e Crm è un fattore abilitante chiave per poter raccogliere e gestire le numerose informazioni generate dai guidatori, le informazioni relative ai sinistri, ma anche scoring e informazioni esterne legate alle imprese. Infine, la ricerca di un rafforzamento competitivo di un business così peculiare come quello delle flotte, oltre ai punti fin qui descritti, potrebbe richiedere riflessioni di natura organizzativa, fino a valutare l'opportunità di verticalizzare e integrare le strutture interessate all'interno della compagnia, in particolare la componente tecnico-assuntiva e la componente liquidativa, senza trascurare le interazioni con la rete distributiva.

In sintesi, per le compagnie che vedono nelle flotte un segmento strategico rispetto ai propri obiettivi di crescita, potrebbe essere opportuno valutare un'evoluzione dell'approccio alla gestione del comparto, lavorando al proprio interno per definire processi dedicati e specializzati che superino le inefficienze dei tradizionali modelli di gestione, ma anche studiando l'opportunità di costruire partnership industriali e commerciali di medio periodo, coinvolgendo gli operatori del mondo del noleggio.

Giovanni Meroni,
partner Mbs Consulting
e **Claudio Fortunati,**
senior manager Mbs Consulting

QBE. Siamo pronti.

**Pronto, QBE?
Ho un rischio Cyber!**

Webinar, 23 Giugno, 11.00 - 12.00 (CET)

Se sei un intermediario registrati qui

Made possible
QBE