

Ania

Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici

Come la tecnologia cambia/minaccia il business assicurativo (e la distribuzione)

Dario Focarelli

Direttore Generale ANIA

*Le nuove assicurazioni, tra distribuzione
e redditività*

CorriereEconomia

18 Maggio 2015

Agenda

- L'assicurazione come «BIG MOTHER»
- IoT (smart Internet-connected devices) e telematica in assicurazione
 - Esempi
 - Conseguenze sul rischio e per gli assicurati
- L'uso dei Big Data
 - L'industria assicurativa ha mostrato un approccio conservativo
 - Cause del ritardo e Driver del cambiamento
 - Competizione/collaborazione con altri operatori
 - Effetti della tecnologia per la distribuzione tradizionale

L'assicurazione come la «Grande Mamma»

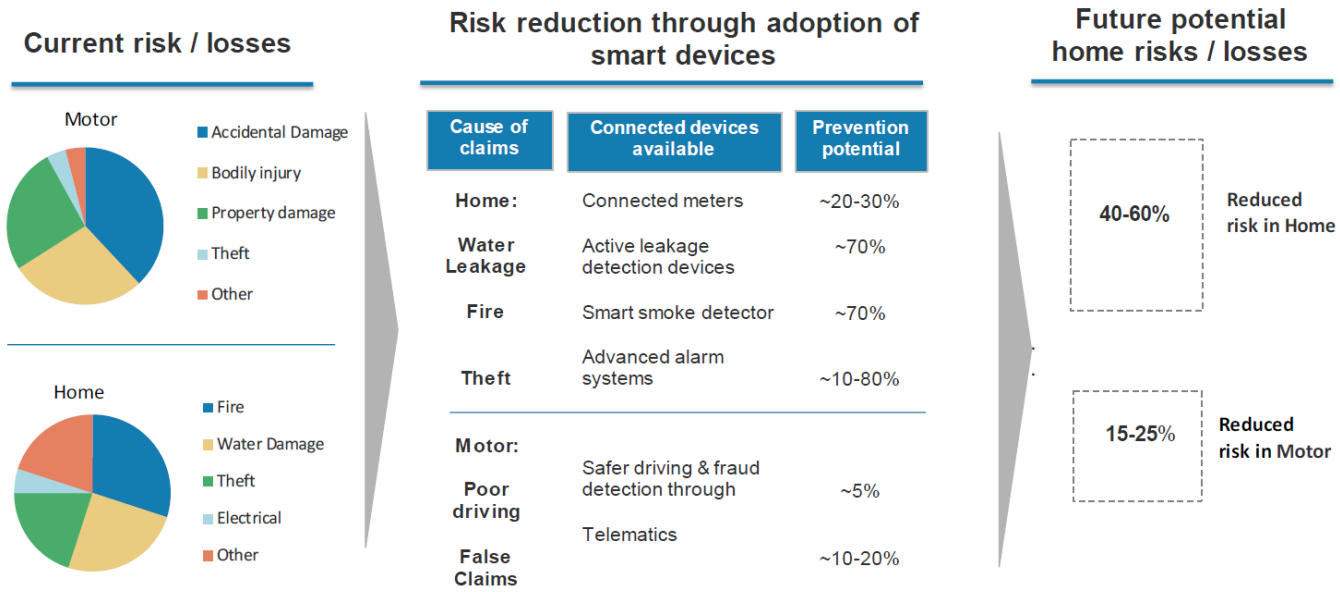
- In un recente approfondimento dell' Economist, l'assicurazione è stata definita come una «BIG MOTHER» per i cittadini
 - «guida con prudenza», «controlla la tua salute», «installa la tecnologia antincendio»
- Non è una scoperta. Da ormai 50 anni gli economisti hanno formalmente modellato la relazione tra mutualità e prevenzione del rischio
 - In condizioni «normali», i soggetti più avversi al rischio tendono ad assicurarsi di più e/o a pagare un prezzo più elevato, sussidiando implicitamente gli altri
- La novità sta nel fatto che le nuove tecnologie (IoT) permettono:
 - Un controllo a distanza accurato
 - Di conoscere i comportamenti degli assicurati, osservandoli direttamente e senza doverli inferire da proxy, dalla storia passata o dal rapporto umano

Esempi di uso di tecnologie IoT in assicurazione

- Scatole nere nelle macchine
 - In questo consesso non devo aggiungere altro, se non compiacermi del fatto che per bravura o necessità siamo in questo settore leader nel mondo
- Fitness device
 - In molti Paesi, il costo dell'assicurazione sanitaria viene correlato all'utilizzo di questi strumenti e/o al raggiungimento di certi obiettivi (esempio, 10.000 passi al giorno)
- Uso delle telecamere (magari inserite negli occhiali)
 - Permettono di verificare i reali comportamenti in tutte le assicurazioni r.c. (esempio, oltre alla r.c. auto, la responsabilità dei medici)
- In un futuro non lontano...
 - Sensori nelle case avvertiranno sui potenziali danni degli impianti
 - Glucometri (ossia strumenti che misurano la glicemia) inseriti nelle lenti a contatto potranno permettere di valutare i comportamenti alimentari

Conseguenze sul rischio

- Se questi strumenti inducono comportamenti più avveduti e un calo dell'incidenza delle frodi, il rischio si riduce e il prezzo dell'assicurazione diminuisce
 - In uno studio di Morgan Stanley e Boston Consulting Group viene stimato che i sinistri per i danni alle abitazioni potrebbero diminuire del 40-60% e



Source: BCG case experience, smart systems suppliers; BCG Analysis, Morgan Stanley Research

Conseguenze per gli assicurati

- La migliore capacità di underwriting degli assicuratori
 - Premia i comportamenti avveduti ma ...
 - può rendere non assicurabili (o assicurabili a prezzi molto elevati) alcuni clienti
- Ci sono problemi di protezione della privacy ma in genere ci sono significativi vantaggi per la società
 - Guidare in modo prudente, mangiare meglio, fare movimento in modo regolare sono comportamenti che miglioreranno il benessere dei cittadini e ridurranno i costi sanitari
 - Evitare di costruire in aree (come in alcune zone della Florida o vicino agli argini dei fiumi) renderà le comunità più sicure
- Più complesso è il tema dell'uso delle informazioni genetiche, che non dipendono dai comportamenti
 - Il divieto di usare il genere per le tariffe ha conseguenze perverse
 - Ma informazioni sul codice genetico possono rendere non assicurabili clienti malati e incolpevoli. Lo sviluppo della medicina sposterà il confine

Big Data

- Secondo molte survey, l'industria assicurativa ha avuto un approccio conservativo all'utilizzo del diluvio dei dati disponibili dell'era digitale (SMAC: social, mobile, analytics and cloud)



Digital functionality in the insurance sector
(% of insurers with digital functionality)

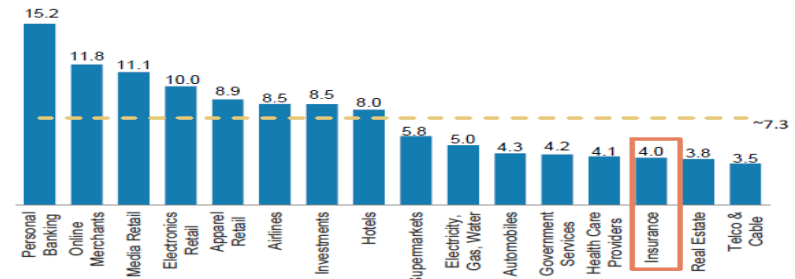


Source: EY Global Insurance Digital Survey 2013.

Insurance online experience lags behind

Consumer satisfaction with online experience, by industry

Relative satisfaction utility score

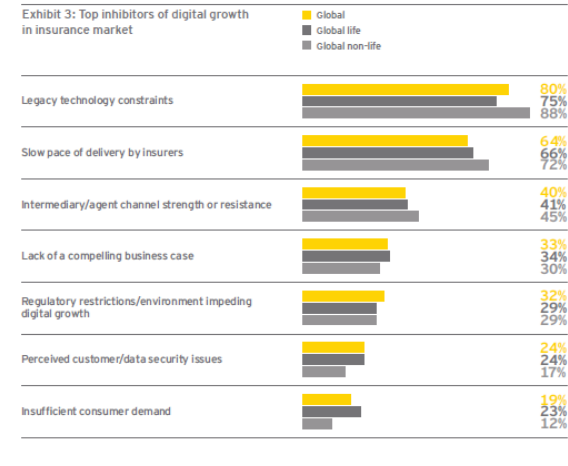


Source: BCG digital satisfaction survey March 2013, Morgan Stanley Research

Cause del ritardo e Driver del cambiamento

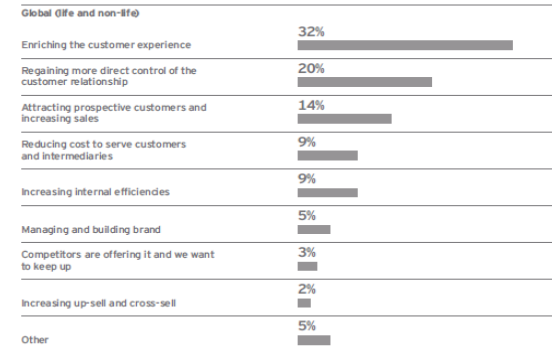
- Perché gli assicuratori sono conservativi:

- Legacy nella tecnologia (80%);
- Lentezza nel cambiamento (64%);
- Resistenza della distribuzione (40%).



Insurance in a digital world: the time is now EY Global Insurance Digital Survey 2013

Exhibit 5: Drivers of companies' digital strategy



Competizione/collaborazione con altri operatori

- Considerato il ritardo nell'uso della tecnologia, c'è il rischio di disruption dovuto dall'ingresso di nuovi operatori
 - Innanzitutto, operatori in grado di usare meglio i dati social e mobile e quindi guadagnare nella distribuzione (Google)
 - FinTech starts-ups che non hanno i vincoli di legacy con il passato degli incumbent e possono, a costi contenuti, sperimentare nuovi business model
- Mi sembra che la strategia adottata possa essere descritta come una combinazione
 - acquisire la nuova tecnologia (attraverso le collaborazioni)
 - e sperimentarla in agili sub brand (un po' come è avvenuto con il canale diretto)
- Un grande punto interrogativo riguarda però la distribuzione

Effetti della tecnologia per la distribuzione tradizionale

- L'agente tradizionale (su cui è imperniata la distribuzione nel comparto danni)
 - può essere alleggerito del «lavoro burocratico»
 - essere meglio indirizzato sui bisogni dei potenziali clienti
 - ma ... il legame tra impresa e cliente può essere (almeno sui prodotti più «semplici») molto più «diretto» in termini di:
 - contatto e diffusione di informazioni
 - e persino di contatto diretto (teleconferenza)

Ania

Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici

Grazie per l'attenzione

Come la tecnologia cambia/minaccia il business assicurativo (e la distribuzione)

Dario Focarelli

Direttore Generale ANIA

*Le nuove assicurazioni, tra distribuzione
e redditività*

CorriereEconomia

18 Maggio 2015