

**SERVIZIO VIGILANZA CONDOTTA DI MERCATO
DIVISIONE VIGILANZA PRODOTTI**

REPORT

***ANALISI TREND OFFERTA
PRODOTTI ASSICURATIVI***

(gennaio – giugno 2019)



Ottobre 2019

INDICE

PREMESSA

INTRODUZIONE E SINTESI

1. DIGITALIZZAZIONE

2. PRODOTTI MODULARI

2.1 GARANZIE ABBINATE ALLA R.C. AUTO E MOTO

2.2 MOBILITÀ SOSTENIBILE E VITA DIGITALE

2.3 RESPONSABILITÀ DEL CAPOFAMIGLIA

2.4 RISCHI ALL'ABITAZIONE E CATASTROFI NATURALI

3. CYBER

4. SALUTE

5. ASSOCIAZIONISMO

6. DANNI ALLE COLTURE DOVUTI AD AVVERSITÀ ATMOSFERICHE

7. ANDAMENTO DEL SETTORE VITA

Premessa

Il presente Report è il quinto documento che, a partire dal 1° semestre 2017, l'IVASS pubblica semestralmente per rendere noti i risultati delle analisi svolte sui *trend* dell'offerta dei prodotti assicurativi e per fornire ai vari *stakeholder* un osservatorio periodico degli orientamenti del mercato.

Come i precedenti, il Report contiene informazioni sui nuovi prodotti assicurativi¹ e analisi svolte in riferimento al periodo di osservazione che, in questo caso, va dal 1° gennaio al 30 giugno 2019.

L'analisi dei *trend* dell'offerta assicurativa è compresa tra le attività che l'IVASS svolge a fini di monitoraggio dei fenomeni emergenti, di eventuali irregolarità di condotta degli operatori del settore e dei conseguenti rischi di potenziale pregiudizio dei diritti del consumatore.

La costante attenzione su tali fenomeni rende infatti possibili interventi di vigilanza o di indirizzo da parte dell'Istituto più tempestivi rispetto al passato, prima ancora della ricezione di eventuali reclami.

L'analisi prescinde, come sempre, dal successo commerciale dei prodotti e dal livello della raccolta premi ad essi associata.

Ogni riferimento riconducibile a prodotti o iniziative commerciali menzionati nel presente Report non implica una valutazione dei contenuti né un'approvazione da parte dell'Istituto.

¹ Per il settore vita le informazioni sono state ricavate principalmente dall'archivio delle c.d. "comunicazioni sistematiche" relative alle basi tecniche delle tariffe vita. Per il settore danni ci si è avvalsi, come sempre, di "fonti aperte" (rassegna stampa giornaliera, portali, siti web delle singole imprese) ed, eccezionalmente, anche delle comunicazioni dei nuovi prodotti che le imprese hanno trasmesso, e continueranno a trasmettere ad IVASS nel corso del 2019, nell'ambito della dovuta informativa sui nuovi prodotti redatti in base alle Linee Guida "Contratti semplici e chiari" concordate dal Tavolo Tecnico costituito da imprese, intermediari e associazioni dei consumatori, su impulso dell'Istituto e coordinamento dell'ANIA. Tale fonte verrà utilizzata anche per ricavare le informazioni relative al secondo semestre dell'anno in corso, alla fine del quale sarà esaurita.

INTRODUZIONE E SINTESI

Le analisi relative alle nuove offerte presentate in questo Report aggiornano il quadro sui *trend* fornito dall'IVASS con la pubblicazione del 20 maggio 2019 relativa al 2° semestre 2018.

Nella prima metà del 2019 sono stati rilevati i seguenti *trend*.

- 1. Digitalizzazione:** i benefici e le potenzialità derivanti dall'innovazione tecnologica sono riconosciuti ormai da un crescente numero di imprese. Duplice l'obiettivo sotteso al loro utilizzo: automatizzare i processi aziendali e migliorare le interazioni con la clientela, per muoversi verso modelli di business sempre più orientati a "comprendere" i clienti e, personalizzando l'offerta, migliorare la *customer experience* anche attraverso innovative soluzioni di servizio.
- 2. Prodotti modulari:** l'offerta di coperture assicurative modulari e flessibili continua a svilupparsi con soluzioni specifiche dedicate alle garanzie abbinata alla r.c.auto e moto (paragrafo 2.1), alla mobilità sostenibile e alla vita digitale (paragrafo 2.2), alla responsabilità del capofamiglia (paragrafo 2.3), ai rischi connessi alla proprietà e alle catastrofi naturali (paragrafo 2.4).
- 3. Cyber:** l'offerta di garanzie *cyber* si arricchisce di coperture contro i rischi di aggressioni e comportamenti scorretti in rete rivolte alle famiglie (es. cyberbullismo) o destinate a professionisti e imprese contro attacchi informatici, frodi, furti di dati e informazioni che impongono, a salvaguardia del *business*, la tutela contro tentativi di hackeraggio spesso sofisticati.
- 4. Salute:** l'offerta di polizze che coprono eventi collegati alla salute si amplia con garanzie estese non solo ai componenti della famiglia ma anche a terzi, indipendentemente dall'appartenenza al nucleo familiare e da vincoli di convivenza, e con coperture dedicate ad un *target* specifico di clientela in età avanzata.
- 5. Associazionismo:** si arricchisce anche la gamma di prodotti volti a tutelare i bisogni assicurativi delle nuove realtà, particolarmente presenti nel nostro Paese, legate ad attività di volontariato e ad altre attività benefiche, culturali, sportive e ricreative, anche non lucrative, targettizzati sulle effettive esigenze di ciascuna di esse.

6. Danni alle colture dovuti ad avversità atmosferiche: nuove offerte di prodotti legati all'agricoltura riguardano specifiche colture, come le uve di pregio o la produzione di foraggio che viene valutata e monitorata attraverso un metodo di telerilevamento innovativo che sfrutta tecnologie satellitari.

7. Nel comparto dei prodotti vita, i *trend* rilevati nel periodo di riferimento riguardano:

- ✓ il significativo calo (circa il 36%) del numero di nuove offerte rispetto all'analogo periodo riferito al 2018;
- ✓ la stabilità del peso percentuale dei nuovi prodotti individuali e di quelli riferiti a forme collettive;
- ✓ la ripresa, per le forme individuali, delle offerte di polizze rivalutabili, a fronte di un rallentamento della crescita delle multiramo e di una stabilità delle *unit linked* che avevano in passato registrato andamenti altalenanti;
- ✓ l'assenza di offerta di nuovi PIR assicurativi.

Nel seguito si riportano alcune informazioni di maggior dettaglio sui singoli fenomeni rilevati.

1. DIGITALIZZAZIONE

Le compagnie si trovano oggi a competere sul terreno della digitalizzazione, che impatta sia sui processi interni sia sui canali di comunicazione con l'esterno. Per automatizzare i processi interni, ingenti investimenti finanziari sono volti a rivedere i piani industriali e a implementare nuove o più efficienti piattaforme. La tecnologia assume un ruolo determinante nei piani operativi delle imprese che intendono proporre prodotti tecnologicamente avanzati, rispondenti anche all'esigenza di coperture assicurative temporanee e *on demand* e in linea con le funzionalità via *web* e in mobilità oggi a disposizione di un'ampia platea di utenti.

Significativi investimenti sono stati destinati all'attuazione di profonde trasformazioni che determinano un'evoluzione dell'architettura tecnologica con ampie ricadute sulle modalità di lavoro. Vengono acquisite metodologie software, c.d. abilitatori tecnologici, in grado di lavorare come un unico team che: scompone le progettualità in "blocchi"

sviluppati rapidamente in sequenza; definisce i successivi sviluppi; testa e rilascia in produzione, in tempi più rapidi, le componenti sviluppate.

L'automazione dei processi consente di raggiungere più rapidamente l'obiettivo di delegare ai sistemi automatici tutte le operazioni standard e di liberare tempo e risorse da impiegare nelle attività di maggior valore aggiunto al servizio del cliente.

La revisione ed evoluzione del modello operativo consente la creazione di prodotti e servizi migliori, adattabili velocemente alle mutevoli esigenze dei clienti, permette di attendere a nuove competenze e di offrire ai clienti consulenza e canali relazionali di maggiore qualità.

2. PRODOTTI MODULARI

Le nuove offerte di prodotti modulari e flessibili riguardano garanzie abbinate alla r.c. auto e moto, alla mobilità sostenibile e alla vita digitale, alla responsabilità del capofamiglia, ai rischi connessi alla proprietà e alle catastrofi naturali.

2.1 GARANZIE ABBINATE ALLA R.C. AUTO E MOTO

In risposta alle esigenze del crescente numero di persone che si muove ogni giorno utilizzando una pluralità di mezzi (a piedi o in bici, in macchina, con i mezzi pubblici, in aereo o per mare), alcune compagnie assicurative offrono, in unica soluzione e in abbinamento alle tradizionali coperture su auto e moto, coperture a protezione del conducente, del pedone, del ciclista, del trasportato su mezzi pubblici, nei casi di infortunio o di responsabilità per danni a terzi.

2.2 MOBILITÀ SOSTENIBILE E VITA DIGITALE

In considerazione dei *trend* legati alla mobilità *green* e alla *sharing economy*, una nuova polizza offre, singolarmente o in combinazione, tre diverse garanzie: *sharing* (per gli infortuni che occorrono su mezzi in *sharing* o a noleggio, siano essi auto, biciclette o *scooter*), *bike* (per i danni procurati a terzi dal cliente e/o dai componenti della famiglia dall'uso di biciclette, sia personali che in *sharing* o noleggio) e *cyber* (per un supporto legale al cliente e al suo nucleo familiare in caso di lesioni della reputazione *on line*, furto di identità e controversie con negozi *on line*).

Il prodotto rientra in una strategia volta all'innovazione dell'offerta assicurativa tradizionale, che intende proporre **micropolizze** destinate soprattutto ai giovani, al fine di avvicinarli alla cultura della protezione partendo da piccoli rischi e attraverso soluzioni assicurative semplici e facilmente accessibili per il costo contenuto.

2.3 RESPONSABILITÀ DEL CAPOFAMIGLIA

Una polizza a garanzia della responsabilità civile terzi, copertura principale sempre inclusa, propone l'abbinamento a garanzie contro i rischi relativi alla gestione dell'abitazione, sia di proprietà che in affitto e al supporto di un legale, nei casi di cyberbullismo e di lavoro subordinato. Viene inoltre offerto un servizio di consulenza telefonica per informazioni su normative e pareri utili a far valere i propri diritti. All'assicurato è lasciata la libertà di attivare o disattivare le garanzie facoltative e i servizi, su base mensile e senza penali, di disdire il contratto in ogni momento (sempre su base mensile) e di adattarlo in base alle proprie esigenze.

2.4 RISCHI ALL'ABITAZIONE E CATASTROFI NATURALI

Ad arricchire l'offerta di prodotti a protezione da eventi catastrofici quali terremoto, alluvione e inondazione, spesso specificamente rivolti ai condomini, si aggiunge un prodotto destinato a edifici di piccole dimensioni (fino ad 8 unità abitative) per i quali, oltre alla copertura dei danni alla proprietà, sono previste cure di assistenza psicologica ai condòmini, qualora il terremoto o l'alluvione comporti inagibilità dell'abitazione, lesioni personali gravi e gravissime o la morte.

In caso di danno al fabbricato di importo non superiore a una certa soglia viene anche offerto un servizio di riparazione diretta del danno da parte di un tecnico specializzato, senza dover sostenere alcuna spesa.

3. CYBER

In ambito *cyber*, l'offerta assicurativa si arricchisce di due nuove polizze contro i rischi di aggressioni e comportamenti scorretti in rete, una rivolta alle famiglie per la difesa da cyberbullismo, l'altra destinata a professionisti e imprese contro gli attacchi informatici.

La prima offre un sistema di prevenzione e tutela per difendersi dall'appropriazione dei dati sensibili e consente di monitorare i comportamenti violenti e scorretti in rete. Viene prevista, tra l'altro, la possibilità di accedere gratuitamente a un programma dotato di un algoritmo che protegge il profilo digitale. Viene inoltre previsto il rimborso delle spese mediche, legali e di supporto psicologico per stress post-traumatico in caso di aggressione e un supporto per far valere i propri diritti di parte lesa.

La seconda protegge il lavoro dell'imprenditore o del professionista dai rischi informatici, elevando la soglia di *cyber security* contro possibili azioni fraudolente. Il prodotto risponde all'esigenza di tutelarsi da azioni di hackeraggio (frodi, furti di dati e informazioni) che possono minare seriamente lo sviluppo del business delle imprese. La polizza offre due livelli distinti di copertura: la responsabilità civile a tutela del patrimonio dell'assicurato per danni a terzi (sicurezza delle informazioni e della *privacy*) e l'attività multimediale e pubblicitaria (discredito dei prodotti, diffamazione commerciale, etc.); la tutela del patrimonio dell'assicurato per i danni diretti legati a costi di istruttoria, perdite per mancata protezione dei dati, *cyber* estorsione, servizi per la gestione delle violazioni della *privacy* (esperti informatici, servizi legali, spese di gestione della crisi, etc.).

4. SALUTE

Il riconoscimento di sconti sul premio in funzione della numerosità del gruppo assicurato caratterizza l'offerta di una nuova polizza che copre eventi collegati alla salute prevedendo l'estensione delle garanzie non solo ai componenti della famiglia, ma anche a terzi, indipendentemente dall'appartenenza al nucleo familiare e da vincoli di convivenza.

Altra novità riguarda l'emissione di polizze che prevedono garanzie specificamente dedicate ad assicurati di età superiore al limite normalmente assicurabile di 70 anni.

Nel semestre in osservazione è stata avviata, tra l'altro, una nuova piattaforma di servizi in campo sanitario offerti alla clientela in abbinamento alle coperture assicurative.

5. ASSOCIAZIONISMO

Il mondo dell'Associazionismo è una grande realtà dinamica e vitale che, anche nel nostro Paese, muove idee e persone. Nascono prodotti dedicati alle attività di volontariato o ad altre attività sociali e ricreative.

Specifiche soluzioni vengono offerte al mondo del volontariato e al settore *no profit* (associazioni di volontariato e promozione sociale, cooperative sociali operanti nei settori socio-educativi e assistenziali, fondazioni, il mondo della disabilità etc.) per coperture che, ottemperando agli obblighi previsti dalla legge quadro sul volontariato n. 266/91, prevedono: garanzie infortuni e malattia, a tutela sia delle Associazioni sia dei loro volontari durante lo svolgimento di attività per conto delle Associazioni stesse; garanzie di responsabilità civile per la protezione del patrimonio.

Altre polizze multirischi, dedicate al terzo settore, prevedono garanzie su misura per le diverse attività svolte nell'ambito delle associazioni sportive, sociali e ricreative (bande musicali, compagnie teatrali, visite guidate, etc.), di volontariato, dei servizi all'infanzia (asili nido, ludoteche, *baby parking*, etc.) e per i rischi temporanei (manifestazioni pubbliche, tornei, sagre, fiere, convegni, concerti, etc.). All'interno di ogni *target* la polizza è personalizzabile in base alla scelta delle coperture che meglio si adattano alle specifiche necessità. Le principali garanzie sono comunque costituite da indennità da infortunio o malattia, r.c. danni a terzi, tutela legale.

6. DANNI ALLE COLTURE DOVUTI AD AVVERSITÀ ATMOSFERICHE

Nuove offerte assicurative a copertura dei rischi relativi alle attività agricole sono destinate alla protezione di specifiche colture con l'ausilio, in un caso, di sistemi tecnologici innovativi che sfruttano tecnologie satellitari.

E' stata lanciata una polizza a protezione di uve di pregio che si adegua alle specificità di un singolo disciplinare di produzione vinicola; nelle intenzioni dell'impresa, analoghe polizze specificamente disegnate per le caratteristiche di uve provenienti da zone d'origine diverse dovrebbero seguire.

Si tratta di garanzie che, per fronteggiare le ricadute economiche dei danni da avversità atmosferiche su differenti fasi produttive, evolvono nel corso della stagione

di pari passo con la crescita dei grappoli sui tralci e sono tarate sulle peculiarità del territorio e sulle fasi fenologiche caratteristiche delle varietà impiegate.

E' stata anche lanciata la prima polizza parametrica che tutela le aziende agricole impegnate nella coltivazione di pascoli, erbai e prati, destinati alla produzione di foraggio dalla perdita di produttività determinata dai rischi climatici, quali siccità, inondazioni e tempeste, in costante crescita negli ultimi anni.

Il prodotto si basa su un innovativo metodo di telerilevamento sviluppato in collaborazione con un leader mondiale delle tecnologie satellitari che utilizza immagini dallo spazio per valutare e monitorare la produzione di foraggio sul territorio italiano. A scadenza del periodo di osservazione, il sistema calcola l'eventuale perdita di produzione e attiva una modalità di indennizzo semplificata, che prevede il risarcimento automatico, senza perizia e senza bisogno di richieste da parte del cliente.

Si distingue dalle altre polizze parametriche presenti sul mercato italiano delle assicurazioni agricole perché non utilizza stazioni di rilevazione meteorologiche a terra e parametri climatici (come ad esempio millimetri di pioggia o temperatura) ai quali collegare un valore di risarcimento ma, grazie al sistema satellitare, monitora l'effettiva crescita delle colture e la indicizza ad un valore standard rispetto al quale viene calcolato l'indennizzo in caso di perdita di resa.

7. ANDAMENTO DEL SETTORE VITA

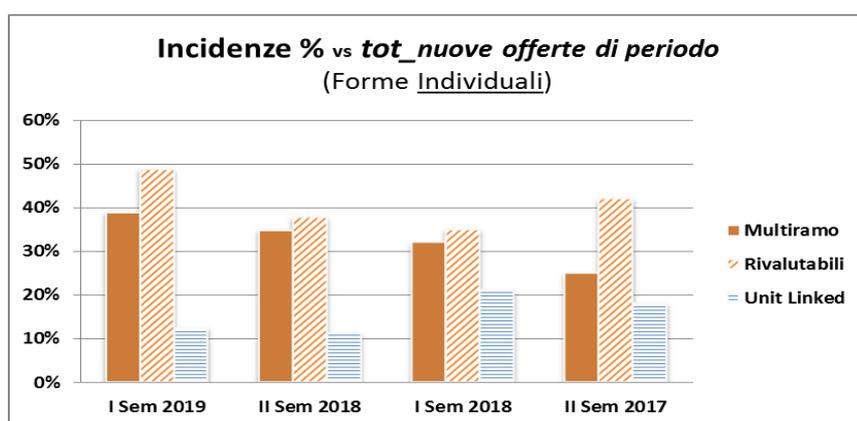
L'andamento del settore vita nel 1° semestre del 2019 fa registrare rispetto all'analogo periodo riferito al 2018 un significativo calo (circa il 36%) nel numero di nuove offerte.

In base alle comunicazioni sistematiche² contenenti le principali caratteristiche tecniche dei prodotti vita di nuova commercializzazione confluite nel database dell'IVASS nel 1° semestre 2019, risultano complessivamente censiti 243 nuovi prodotti³, equamente divisi tra individuali e forme collettive.

² Le analisi afferiscono a dati aggregati sul numero di nuovi prodotti proposti dalle compagnie senza alcun riferimento alla raccolta premi. Le quadrature dei dati potrebbero risentire di approssimazioni legate alla riclassificazione delle tariffe sottostanti che possono essere non univoche in corrispondenza di ciascun prodotto.

³ Le analisi afferiscono a dati aggregati sul numero dei prodotti senza alcun riferimento alla raccolta premi.

Limitatamente alle forme individuali (n.121) , pur in presenza di un rallentamento nella promozione di nuove offerte rispetto al 2° semestre 2018 (n. 135), nei primi sei mesi del 2019 si osserva una ripresa delle polizze rivalutabili, in controtendenza rispetto alla perdita di terreno registrata nel 2018. La crescita dei prodotti multiramo (ossia quei prodotti derivanti dalla combinazione di rivalutabili di ramo I e *unit linked* di ramo III) appare invece meno significativa che nei semestri precedenti. Le *unit linked* si dimostrano stabili dopo andamenti altalenanti.



Nei primi sei mesi del 2019 non risultano comunicate nuove offerte di PIR assicurativi, che già nella seconda parte del 2018 avevano registrato una forte contrazione.

Per quanto riguarda la struttura dei prodotti vita, osservando le principali tipologie tariffarie **individuali** si desume che:

- ✓ rivalutabili, multiramo e unit linked, nell'82% circa dei casi risultano a **premio unico** con un'aliquota di **caricamento** applicata sui premi che generalmente non supera il 5% (in linea con quanto osservato nel precedente semestre) e, di frequente, nelle rivalutabili, risulta nullo; misure fisse, a titolo di costo, sono presenti in modo distinto e variabile a seconda della tipologia tariffaria.
- ✓ caricamenti indiretti, per quanto riguarda le polizze rivalutabili, sono sempre applicati mediante trattenute dal rendimento realizzato delle gestioni separate (variabili generalmente da un minimo di 0,8% a un massimo di 1,5%) e anche sulle componenti *unit* sono presenti commissioni di gestione, generalmente non superiori al 3%;

- ✓ analogamente ai precedenti semestri, i prodotti rivalutabili prevedono quasi esclusivamente (circa l'80%) tassi **minimi garantiti** pari allo **0%**⁴, con struttura delle garanzie in prevalenza con rendimento medio annuo a scadenza e, talvolta, legate a un meccanismo di consolidamento annuale;
- ✓ come ultimo aggiornamento rispetto al 2° semestre 2018 si segnala che, a seguito delle modifiche introdotte con Provvedimento IVASS n. 68 del 14 febbraio 2018 in materia di gestioni separate delle polizze vita rivalutabili, al 30 giugno 2019 le imprese che si sono avvalse della facoltà di creare un fondo utili cui agganciare le prestazioni legate a nuovi prodotti sono 7, incluse le quattro già individuate nella precedente rilevazione.

⁴ In casi residuali riguardanti contratti di capitalizzazione sono presenti tassi medi annui garantiti a scadenza pari a 0,01%, 0,02%, 0,1% e 0,15%. Sono state rilevate anche talune misure massime di garanzia pari all'1% e consolidamento annuale.