



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



---

# ***Health Insurance Summit***

***Innovazione dell'offerta salute***

***Daniela Mariani***  
***Responsabile Divisione Vigilanza Prodotti***

***4 novembre 2020***

## **LE SPINTE VERSO L'INNOVAZIONE DEI PRODOTTI SALUTE**

- Il processo di innovazione della gamma di offerta dei prodotti assicurativi Salute è partito già da qualche anno, soprattutto grazie all'**IoT e ai digital services**.
- **L'emergenza COVID-19** ha messo sotto stress le clausole contrattuali dei prodotti. Di qui la necessità di rivedere le condizioni di polizza e ripensare i prodotti con una vista nuova che non può e non deve dimenticare di mettere al centro il consumatore.
- La domanda di assicurazione malattia è cresciuta negli ultimi anni per **compensare i vuoti lasciati dal SSN** e le compagnie devono essere pronte ad offrire coperture integrative adeguate.

1. Il **processo di innovazione** della gamma di offerta dei prodotti assicurativi Salute, partito già da qualche anno, segue alcune **direttrici principali**:

**IoT e digital services a supporto e integrazione delle tradizionali coperture** assicurative da un lato per rendere più attraenti i prodotti stessi, dall'altro per consentire di fare prevenzione e quindi di ridurre i rischi



**Adeguamento delle offerte ai tempi che cambiano**

(coperture prima destinate ai nuclei familiari si estendono anche ai terzi senza vincoli di parentela o di appartenenza al nucleo familiare)



Si disegnano **prodotti destinati a specifici target** di clienti (es. per clienti con età avanzata o per stranieri in viaggio o temporaneamente domiciliati in Italia)

Inclusione di coperture Salute anche nei **prodotti modulari** che consentono, come pezzi di puzzle da ricomporre, di costruire una copertura assicurativa ad ombrello personalizzata.



**Offerta di prodotti a vita intera più tutelanti per i consumatori**

2. L'impatto della pandemia ha messo sotto stress le clausole contrattuali.



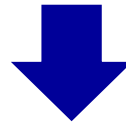
Gli assicuratori non si sono tirati indietro ed hanno dato **immediata risposta** per fronteggiare l'emergenza **affermando il loro ruolo di sostenitore sociale.**

Tra le **varie iniziative** a favore dei clienti sui **contratti in essere**:

- estensioni gratuite, ove non già previste, delle coperture in caso di pandemia;
- azzeramento del periodo di carenza contrattuale ed equiparazione del periodo di quarantena al ricovero ospedaliero;
- non applicazione di franchigie e rivalse contrattuali e aumento dei massimali;
- prolungamento temporale delle coperture per il rimborso di spese mediche;
- in alcuni casi riconoscimento di indennizzi più elevati rispetto a quanto previsto nelle condizioni contrattuali;
- proroghe temporanee del periodo di mora (fino a 60 giorni).

In parallelo sono stati forniti **servizi** informativi di assistenza telefonica sul COVID-19, **video consulti e teleconsulti medici gratuiti**.

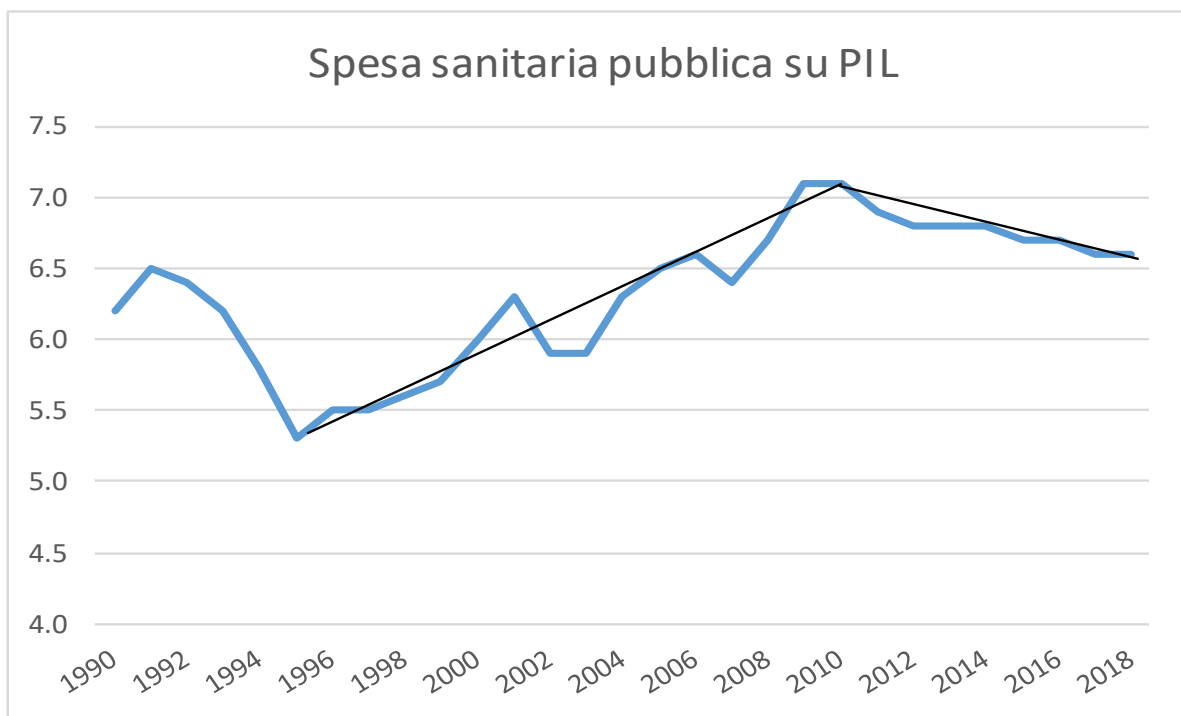
**Le imprese devono fare tesoro di queste iniziative e valorizzarle se vogliono affermare il loro ruolo di sostegno al Paese e ai cittadini.**



Anche **EIOPA** in uno **statement del 1° aprile** ha invitato le imprese a rivedere i prodotti offerti alla luce dell'esperienza maturata per far sì che ulteriori analoghe crisi non trovino più impreparati gli assicuratori e soprattutto i loro clienti.

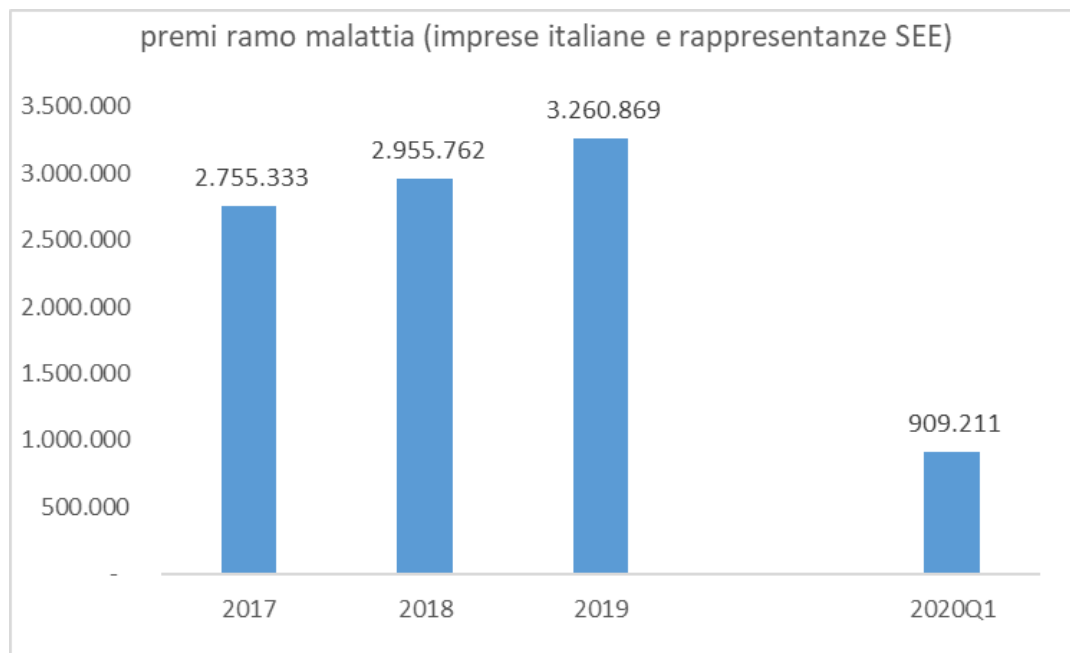
Diverse imprese hanno già iniziato a rivedere le clausole contrattuali dei prodotti.

3. La richiesta di assicurazione malattia è cresciuta negli ultimi anni proprio per compensare i vuoti lasciati dal SSN.



Fonte: Ministero dell'Economia e delle Finanze

I premi del ramo malattia sottoscritti nel 2019 si sono incrementati del +10,3% rispetto all'anno precedente.



prestazioni **integrative**  
delle prestazioni del SSN



prestazioni **sostitutive** di  
quelle della sanità pubblica

**Aspetti da tenere a mente per una revisione dei prodotti**

- Pur essendo chiare le diverse finalità dell'assicurazione privata rispetto alla sanità pubblica, si assiste talvolta al **richiamo e all'applicazione di criteri restrittivi contenuti nelle linee guida del SSN** anche nell'ambito della sanità privata

**Il prodotto è davvero integrativo del SSN?**

- Le **clausole di esclusione** sono talvolta invocate per denegare prestazioni che pur riconducibili a situazioni patologiche teoricamente in copertura sono poi rifiutate determinando un elevato contenzioso.

- chiara e precisa descrizione dei contenuti delle clausole **necessari**  
(molto importanti sono quelle che descrivono quante e quali coperture vengono garantite, quali escluse, quali sono gli importi massimi e quali i limiti d'indennizzo);
- corretta valutazione del rischio in fase assuntiva





Facendo leva sulla rinnovata sensibilità dei cittadini derivante dallo shock della pandemia è il momento di disegnare prodotti **chiari** che abbiano un **effettivo valore per i consumatori** e combattere la **sottoassicurazione** in un settore così delicato come quello della salute.



*grazie*