

Il mercato assicurativo nell'attuale congiuntura: rischi e opportunità

Riccardo Cesari
Consigliere dell'IVASS

28 ottobre 2020

Da inizio anno stiamo vivendo in un contesto socio-economico, sia nazionale che internazionale, molto diverso (e assai peggiore) rispetto allo scorso anno.

In ambito assicurativo, quale più ovvia constatazione, verrebbe da dire, del prendere atto dei rischi da parte di chi ne fa pratica quotidiana nella propria attività di mercato.

Eppure, la realtà sempre spiazzante del sistema globale ancora una volta è riuscita a cogliere completamente di sorpresa gli operatori (o quantomeno la stragrande maggioranza di essi) col manifestarsi del tutto casuale di un “cigno nero” - e si è sbagliato anche l’animale perché si trattava di un pipistrello – che ha portato uno sconvolgimento di dimensioni “epocali”.

La profezia di Edward Lorenz ha trovato, purtroppo, la sua puntuale realizzazione.

1. Overview dei rischi

Nell’usuale indagine IVASS sulla percezione dei rischi da parte delle imprese assicurative, dei consulenti e delle agenzie di rating emerge nel 2020 un generalizzato aumento sia della probabilità di accadimento (frequency) sia del relativo impatto (severity) dei rischi in complesso, con un maggiore effetto della frequency (Fig. 1,2,3)

FIG. 1 - Possibilità di accadimento e impatto dei rischi



FIG. 2 - Possibilità di accadimento dei rischi: confronto 2019 e 2020

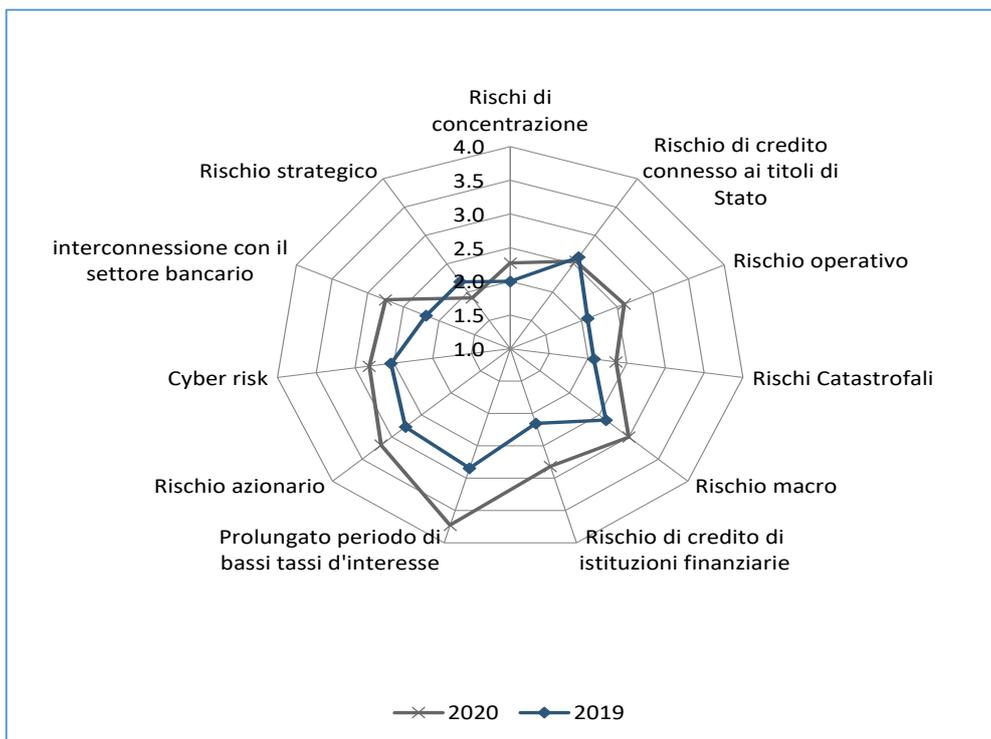
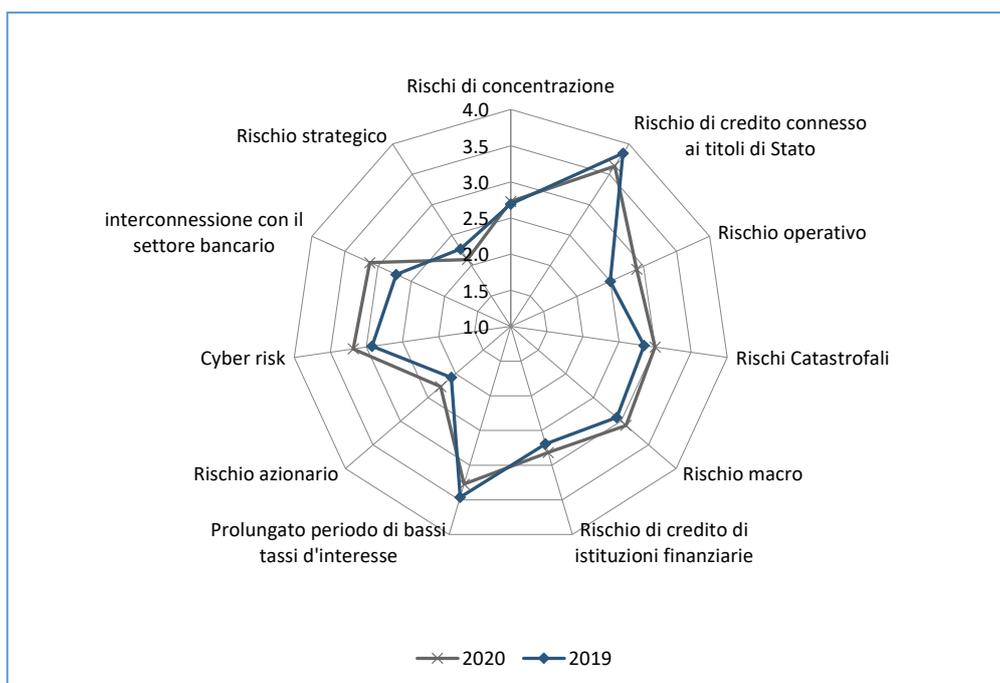
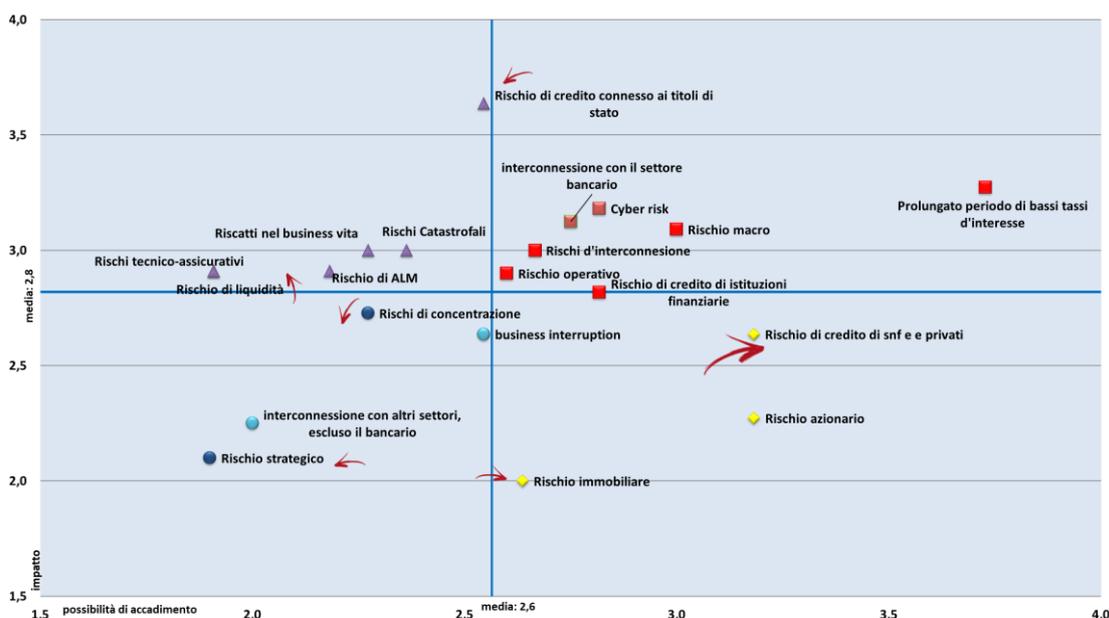


FIG. 3 - Valutazione dell'impatto dei rischi: confronto 2019 e 2020



Dall'indagine risultano elevati e in crescita il rischio di tasso, il rischio macro, il rischio cyber, il rischio di credito e il rischio di interconnessione (Fig. 4).

FIG. 4 - Posizionamento dei rischi nel piano probabilità-impatto



2. L'Era B. C. (Before Covid) e oggi

Se, fino allo scorso anno, tra le fonti di preoccupazione (in particolare in Italia) erano i bassi tassi d'interesse (ramo Vita), la sottoassicurazione Danni e il cyber risk, oggi gli stessi problemi risultano aggravati e in aggiunta se ne inseriscono numerosi altri.

- 1) **L'incertezza:** per certi aspetti l'incertezza è molto aumentata su aspetti che sono stati sempre considerati scontati dagli anni della II guerra mondiale. Ci si domanda: quando finirà la pandemia? Ci sarà un vaccino? In che misura si tornerà ai comportamenti B.C. e in che misura ci saranno invece modifiche strutturali (preferenze, prodotti, canali...). Probabilmente il "new normal" non sarà né il mondo del "lockdown" né il mondo B.C. ma una via di mezzo tutta da individuare.

Va anche tenuto presente che per altri aspetti l'incertezza sembra, al contrario, ridotta: mai l'Europa così generosa di aiuti, persino a fondo perduto; mai le istituzioni così decise a garantire tassi bassi; mai i mercati così disponibili a vedere deficit e debiti alle stelle senza effetti sullo spread dei titoli governativi, anzi con effetti di una sua riduzione.

Si potrebbe dire che c'è incertezza sull'incertezza.

- 2) **Digitalizzazione:** La pandemia ha dato una forte spinta digitale che si aggiunge al processo che era già in corso nell'era B.C. Dalla firma digitale al riconoscimento facciale, su vari aspetti l'accelerazione dovrebbe essere potente in tutti i processi e in tutti i prodotti.

Si dovrebbe assistere allo sviluppo del canale digitale in tutte le fasi di business:

- Pubblicità
- Contatto
- Informativa/advice
- Personalizzazione
- Sottoscrizione
- Liquidazione
- Manutenzione e fidelizzazione.

La digitalizzazione consente prodotti più flessibili (si pensi alla RC auto: Pay as you go, Pay how you go) e tende a spingere verso la standardizzazione.

Tuttavia da questo punto di vista non tutti i prodotti si adattano a processi standard (es. coperture salute) e non tutti i clienti si adattano ai nuovi device (es. clientela anziana).

La digitalizzazione agevola lo sviluppo della instant insurance, della smart insurance e, in prospettiva, della open insurance, in cui le Big Tech hanno una posizione di partenza quasi monopolistica.

In questo caso non è irrealistico pensare al passaggio da coperture standard a forme di personalizzazione anche spinta in presenza di cessione (consapevole) di dati significativi.

Restano aperti e crescenti i rischi (particolarmente importanti per i Regulators) di:

- esclusione sia dei non-digitali sia dei diffidenti nella cessione dati;
- uso improprio delle informazioni fornite dalla clientela;
- riduzione degli spazi decisionali e di trasparenza a fronte di meccanismi automatici quand'anche "personalizzati";
- riduzione della comparabilità delle offerte customizzate;
- riduzione della mobilità della clientela e della concorrenza tra i players.

Non è chiaro, in questo contesto, se il contenzioso impresa-cliente-agente potrà subire spinte al rialzo (exit) o al ribasso (loyalty), tenuto conto, da un lato dei problemi di personalizzazione in un rapporto fondamentalmente "spersonalizzato" e dall'altro delle possibilità di fidelizzazione e caring a distanza consentite dalla tecnologia digitale.

- 3) **Il rischio distributivo:** la distribuzione si sta diversificando e ibridando. Si tende a superare le tradizionali distinzioni tra canali agenziali e canali telematici: le imprese telematiche cercano il contatto "caldo" e quelle tradizionali sviluppano la digitalizzazione anche delle agenzie.

In altra occasione (Cesari, <https://www.ivass.it/media/interviste/intervista/commento-alla-ricerca-aiba-innovation-team-cerved/>) ho messo in evidenza alcuni problemi di produttività e di pricing riscontrabili nei canali agenziali rispetto a quelli bancari. L'offerta di servizi di più alta qualità (consulenza) e l'aumento della dimensione media delle agenzie possono migliorare il posizionamento degli agenti, la cui caratteristica di micro-imprese (4-5 addetti in media) comporta, inevitabilmente, tutti i problemi dimensionali ben noti anche in altri settori produttivi.

I problemi di crescita dimensionale si sommano a quelli di crescita del capitale umano (formazione, skills), necessario per sviluppare funzioni di advisory ad ampio spettro.

- 4) **Protection gap:** la strutturale sottoassicurazione danni del sistema italiano ha mostrato tutti i suoi effetti negativi allo scoppiare dei nuovi e maggiori rischi.

Fino ad oggi si è ritenuto che il protection gap fosse fondamentalmente un problema dal lato della domanda (cultura assicurativa, bias comportamentali...).

Oggi, a fronte dei cigni (o pipistrelli) neri che si sono materializzati di recente, non è affatto scontato che l'offerta sia disponibile ad includere tutte le coperture che la domanda potrebbe esprimere (esclusioni).

Certamente due settori stanno conoscendo una ripresa: quello della mobilità (a 4,2,1 ruota) e quello della responsabilità civile generale, entrambi legati agli effetti della pandemia e alla necessaria ripresa delle attività in condizioni di minor sicurezza.

Anche la casa può essere un entry point efficiente di una molteplicità di servizi e di coperture, incluse quelle nat-cat di nuova generazione, con sensori per il monitoraggio delle strutture e polizze parametriche.

Fornire, in un "cruscotto", tutte le coperture attive è un nuovo canale di consapevolezza e di offerta che può aiutare a ridurre il gap, anche con pricing personalizzati che sfruttino appieno gli strumenti di customer analytics.

Nella costruzione del concetto di "Assicurazione di famiglia" la bancassicurazione ha l'indubbio vantaggio dell'ampiezza della base dati; ad essa può contrapporsi sia l'open banking sia la specializzazione dell'offerta assicurativa.

- 5) **Il rischio salute:** il Covid-19 ha da un lato rallentato molte decisioni di spesa, incluse quelle assicurative, e dall'altro ha puntato l'attenzione e messo in primo piano il tema salute e la fragilità delle strutture sanitarie pubbliche. La telemedicina, il supporto hitech alla costruzione di migliori stili di vita e i servizi connessi sono una importante opportunità di business per le assicurazioni; le coperture di Long Term Care possono trovare più ampia diffusione, alla luce di una combinazione esplosiva di denatalità e invecchiamento che può disintegrare il Welfare State; forme di partnership pubblico-

privato nella predisposizione di istituzioni globali contro le catastrofi (naturali, sanitarie e demografiche) sono da valutare attentamente.

Non è escluso che la caratteristica intrinseca della pandemia virale faccia venir meno quegli aspetti (come l'indipendenza delle esposizioni al rischio) che rendono possibile la sua assicurabilità a un prezzo accettabile.

Certamente, un singolo e una comunità operanti in un contesto con più ampie coperture assicurative possono affrontare meglio anche i rischi non assicurati o non assicurabili.

A livello sociale, l'investimento in educazione assicurativa (per i rischi assicurabili) e in educazione civica (per i rischi non assicurabili) aumentano la resistenza ai rischi, l'autoassicurazione e la resilienza.

- 6) **Il rischio tassi:** il rischio tassi d'interesse, già indicato come low-for-long, rischia di apparire come low-for-ever.

Di fronte a tale prospettiva di tassi ultrabassi e negativi l'industria si confronta con numerose sfide.

- La garanzia di capitale, già ridotta allo 0% e limitata al momento della scadenza senza il classico meccanismo cliquet, potrebbe diventare finanziariamente sostenibile (in termini di capital requirement) solo a copertura di eventi socio-demografici (morte, invalidità, disoccupazione).
- Nel contempo, il ramo III perde di appetibilità e specificità in assenza di contenuti assicurativi apprezzabili rispetto al vasto mercato dei fondi comuni.
- La ricerca di rendimento richiede un aumento della propensione al rischio e sposta l'orizzonte di investimento sul lungo-lunghissimo termine che deve tornare l'habitat naturale del risparmio assicurativo, incluso equity, real estate e infrastrutture. In caso contrario, i rischi di liquidità rendono assai problematico un alleggerimento delle posizioni nei titoli governativi.
- Gli investimenti ESG (Environmental Social Governance) potrebbero richiedere una maggiore attenzione e uno sforzo di chiarezza, trasparenza (anti

greenwashing), regolamentazione (anche fiscale), alla luce dei recenti sviluppi europei in tema di tassonomia (green, grey, brown/red investments).

- Rispetto al Ramo Danni, nel Vita il ricorso alla leva digitale appare più difficile, considerato che nel caso degli investimenti finanziari il rapporto fiduciario cliente-intermediario resta importante.

7) **Il rischio cyber:** la cybersecurity ha avuto una esplosione nell'era post-Covid per l'uso massiccio delle telecomunicazioni e per le soluzioni di smart-working, a volte non adeguatamente preparate, adottate durante la pandemia.

La copertura diventa cruciale non solo per i sistemi aziendali ma anche per quelli domestici considerato che lo smart-working (home-working) li ha resi spesso compenetrati e contigui.

Lo stesso processo di digitalizzazione in atto, richiamato sopra, esprime una domanda crescente di protezione sia per il rischio informatico sia per la connessa business interruption.

3. Conclusioni

Forse mai come oggi il sistema Paese è di fronte a un'opportunità che contiene grandi potenzialità di resilienza e può rappresentare, nei giorni difficili di una crisi economica e sanitaria senza precedenti, la fonte di una ragionevole speranza e di un netto rilancio sociale ed economico.

I rischi sopra esaminati si possono trasformare in altrettante occasioni positive se tutti i soggetti coinvolti avranno la consapevolezza e la capacità di agire all'altezza della tragicità del presente momento storico.